

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**ADMINISTRACIÓN CON ÉNFASIS EN
RECURSOS HUMANOS**

TESINA

PARA OPTAR POR EL GRADO DE BACHILLER

**ACOSO LABORAL O MOBBING, Y EL IMPACTO
EN EL DESEMPEÑO, DEL PERSONAL DOCENTE
Y ADMINISTRATIVO, EN LA ESCUELA
ALFREDO GONZÁLEZ FLORES, 2016**

Eylin Tatiana Miranda Fernández

III Cuatrimestre, 2016

DECLARACION JURADA

Yo, Eylin Tatiana Miranda Fernández, mayor de edad, portadora de la cedula de identidad número 4-207-664 egresada de la carrera de Administración con énfasis en Recursos Humanos, de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de este acto y debidamente apercibido y entendido las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Bachiller, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Acoso laboral o mobbing, y el impacto en el desempeño, en el personal docente y administrativo, en la escuela Alfredo González Flores, 2016, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y en sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982, incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte, artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia, a los veinte días del mes de abril del año dos mil diecisiete.

Eylin T. Miranda F.

Heredia, 20 de febrero del 2017

Administración
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante Eylin Tatiana Miranda Fernández, cédula de identidad número 4-207-664, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado ACOSO LABORAL O MOBBING, Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO, EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO, EN LA ESCUELA ALFREDO GONZÁLEZ FLORES, 2016, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachiller.

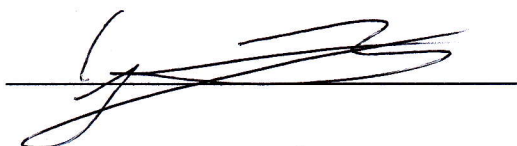
En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



Cédula identidad 105940714

Carné Colegio Profesional _____

31 de marzo del 2017

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Administración de Negocios

Estimado señor

La estudiante Eylin Tatiana Miranda Fernández cedula 4-0207-0664 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“ACOSO LABORAL O MOBBING, Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO, EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO, EN LA ESCUELA ALFREDO GONZÁLEZ FLORES, 2016....”**, el cual han elaborado para obtener su grado de Bachillerato en Administración con énfasis en Recursos Humanos

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.


Licda. Jessica Mayers Marin
Ced 9-0106-0748



MSc. José Antonio Cabrera Guadamuz

Servicios Profesionales
apgtecnologias@gmail.com
<http://apgtecnologias.blogspot.com>

Celulares:
85619856 - 88189074
Tel. 22697635
Santa Bárbara, Heredia

• Corrección de estilo • Enseñanza del Español • Asesoría para la elaboración y defensa de trabajos finales de graduación

Heredia, 10 de abril de 2017

Señores
Escuela de Administración
Universidad Hispanoamericana
Heredia

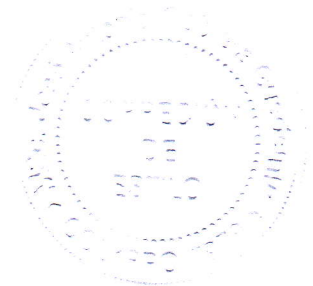
Estimados señores:

Leí y corregí el informe titulado: "Acoso laboral o "mobbing" y su impacto en el desempeño, en el personal docente y administrativo, en la escuela Alfredo González Flores, 2016", presentado por Eyllin Tatiana Miranda Fernández como trabajo final de graduación para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración con énfasis en Recursos Humanos.

Corregí el trabajo en aspectos como: estructura de párrafos, vicios del lenguaje (como: barbarismos, solecismos, gerundismos, uso de preposiciones, redundancias), además de la puntuación, la ortografía y otros elementos propios del estilo. Por lo anterior, considero que el citado documento reúne las condiciones para ser presentado como trabajo de graduación.

Atentamente,

MSc. José Antonio Cabrera Guadamuz
Cédula No. 5-0161-0217
Código profesional N° 5979
Responsable - Corrección de estilo



c.c.: arch.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres y esposo,
porque me brindaron su apoyo moral y económico
para seguir estudiando y lograr esta meta, trazada para un futuro mejor.

A la Universidad Hispanoamericana,
por formarme en la carrera de
Administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos.

También me gustaría agradecer
a mis profesores durante toda mi carrera
porque todos han aportado con un granito de arena
en mi formación.

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento tan especial
y haberme dado salud para cumplir con mis metas.

A mis papás, José Luis Miranda y Luzmilda Fernández,
por guiarme siempre por el camino del bien,
por acompañarme en la realización de mis metas y sueños.
Por ser mí ejemplo a seguir. Por sus consejos.

Y a mi esposo, Nelson Chavarría,
por su apoyo incondicional,
por motivarme a ser cada día mejor,
por compartir conmigo buenos y malos momentos.

ÍNDICE

	Página
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
CAPÍTULO I :PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
Planeamiento del problema.....	2
Antecedentes del problema.....	2
Descripción del problema.....	3
Problematización del problema.....	4
Justificación del problema.....	5
Formulación del problema.....	6
Objetivos de la investigación.....	7
Objetivos generales.....	7
Objetivos específicos.....	8
Alcances y limitaciones.....	9
Alcances.....	9
Limitaciones.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
Contexto histórico, antecedentes de la organización.....	12
Contexto teórico- conceptual.....	17
Consecuencias psicológicas y laborales.....	19
Perfiles de víctima, acosador y del entorno.....	22
Perfil habitual de la víctima.....	22
Perfil del acosador.....	24
Factores del entorno.....	25
Características efectivas y perjudiciales en el trabajo.....	28
Características efectivas en el trabajo.....	28
Características perjudiciales en el trabajo.....	28
Profesiones más afectadas.....	30
Conductas indicativas de mobbing según Knorz y Zapf.....	31
Nivel de satisfacción en el trabajo.....	32
Estabilidad de la insatisfacción en el trabajo.....	34
Fases del acoso laboral.....	35
Las razones de los testigos mudos.....	37
El Acoso Laboral como riesgo psicosocial.....	38
Código de trabajo.....	40
Intervención organizacional.....	46
Hipótesis.....	48
Variable independiente.....	49
Variable dependiente.....	50
Operacionalización de la hipótesis.....	51

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	52
Tipo de investigación.....	53
Finalidad.....	53
Dimensión temporal.....	54
Marco (Mega-macro-micro).....	55
Naturaleza.....	56
Cuantitativa.....	56
Cualitativa.....	56
Carácter.....	57
Descriptiva.....	57
Explicativa o causal.....	57
Correlacional.....	58
Sujetos y fuentes de información.....	59
Primera mano.....	59
Segunda mano.....	60
Tercera mano.....	61
Selección del muestreo.....	62
Probabilístico.....	62
No probabilístico.....	63
Técnicas e instrumentos para recolectar información.....	64
Factores negativos.....	65
Verificación de la confiabilidad y veracidad.....	66
Cuantitativas.....	67
Cualitativas.....	73
Definición conceptual, operativa e instrumental.....	79
Factor A.....	79
Factor B.....	81
Supuestos de trabajo.....	82
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	83
Primera parte.....	84
Segunda parte.....	86
Respuesta múltiple.....	96
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	97
BIBLIOGRAFÍA	102
GLOSARIO	105
ANEXOS	107
Cuadro 1.....	108
Mapa conceptual.....	109
Borrador Instrumento.....	110

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedente del problema

Impacto social y laboral en el comportamiento humano ante problemas referidos al acoso laboral. Existe evidencia suficiente en esta institución, en el cual un estudio de acoso laboral sería de gran apoyo para la dirección, para evaluación del personal docente y administrativo, en cuanto al tema de acoso laboral.

Por lo tanto, es necesario llevar a cabo un riguroso control al respecto, dada la existencia de diversos sondeos para el diagnóstico de este riesgo psicosocial laboral, que podrían generar la presencia de mediciones erróneas y confusas relacionados con otros eventos aislados. Por ello la utilidad y aplicabilidad práctica de una sólida evaluación del “mobbing”, radica en la detección real del alcance de esta problemática en las víctimas, lo cual puede coadyuvar para su prevención, manejo, control y seguimiento, así como de las diversas problemáticas de salud psicológica, los colaboradores merecen respeto a su dignidad humana y la mejora de su calidad de vida.

1.1.2 Descripción del problema

En este proyecto es de gran importancia analizar el acoso laboral en la escuela Alfredo González Flores. Aunque parezca poco común en el país, tanto en instituciones públicas como privadas, ya que se presenta de forma directa o indirecta, por lo que algunas veces es complicado saber cuándo esto se está dando, cuando uno o varios hostigadores tienen la acción de producir miedo, terror, desprecio o desánimo en un trabajador, afectándolo dentro y fuera del trabajo, la salud tanto física como mental y sobretodo en las consecuencias que puede tener.

1.1.3 Problematización del problema

Para mí como estudiante es un tema de suma importancia analizar y recopilar información, ya que está comprobado que un trabajador acosado, reduce su rendimiento y con esto, la productividad en la empresa u organización.

En ocasiones, el exceso de trabajo es un causante de estrés, una reacción natural del organismo como mecanismo de defensa para afrontar situaciones que se perciben como amenazas. Violencia psicológica injustificada, a través de actos negativos de forma sistemática, y cuando este tipo de hechos no es atendido a tiempo puede producir situaciones complejas, que en este proyecto se analizan.

Para saber diferenciar el acoso laboral es necesario conocer varios puntos importantes, los cuales con esta tesina se estudian, y se interpretan, para así informarles a los colaboradores de dicha institución cuales son, y qué medidas podrían tomar para evitarlo.

1.1.4 Justificación del problema

La investigación permite conocer a profundidad las distintas perspectivas o puntos de vista de distintos sujetos. A la vez ampliar lo que se conoce al respecto del tema permite tener una noción de como los individuos y las distintas entidades han manejado el tema del comportamiento humano en el trabajo y también como expresan los individuos las interpretaciones de las situaciones, sus conocimientos y el medio.

Se concentra en las actitudes de los empleados hacia el trabajo, la forma de obtener información acerca de esas actitudes y la manera de usar efectivamente esa información para vigilar y mejorar la satisfacción de los empleados. Además, saber los aspectos laborales, más relevantes en los empleados involucrados con la empresa.

La concientización social ha de ser progresiva. Los acosadores no entienden la democracia ni lo que es el respeto a las personas. Y la sociedad debe amonestarlos para detener los derechos de las víctimas, proteger los intereses del estado, administrar justicia y educar a los que entorpecen gravemente la convivencia por encontrarse en estados inferiores.

El propósito de esta investigación es identificar la presencia de este en la empresa objeto de estudio, intentando que las personas que lo padecen comprendan que ya no están indefensas y que disponen de varias tácticas para zafarse de ese flagelo con estrategias que ayudan a liberarse de la culpabilidad y recuperar la autoestima.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué impacto tiene en el desempeño de los docentes y personal administrativo el acoso laboral o “mobbing”?

Los colaboradores de esta institución carecen de información acerca del tema del acoso laboral, por cuanto esta investigación pretende brindarles la información necesaria (clara y concisa) para la prevención de este problema. Se requiere de una evaluación de los factores que están incidiendo en el acoso laboral, que permita conocer cuáles serían las opciones más viables a mejorar.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivos generales

1. Realizar un estudio del acoso laboral, en el ámbito administrativo, mediante una tesina, para analizar el impacto ante este problema, en la escuela Alfredo González Flores.
2. Analizar el desempeño de los empleados de la institución así como los aspectos en pro y contra, por causa del acoso laboral.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de información que tienen los colaboradores acerca del tema de Acoso Laboral.
2. Determinar la necesidad de crear un plan de información sobre el acoso laboral, que permita a los colaboradores de la institución conocer sobre este tema.
3. Identificar los factores o causas del acoso laboral.
4. Analizar el impacto del acoso laboral en el desempeño de los colaboradores.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1. Alcances

- Analiza la información recopilada, determinando así los resultados, para evitar y atender situaciones de acoso laboral.

- Identifica los factores que inciden en acoso laboral, en esta institución.

- La investigación abarca tanto docentes, como personal administrativo, por lo que el proyecto es más eficiente, en el plan que se propone.

1.4.2. Limitaciones

- La carencia de información que hay en la institución que permita darle un seguimiento a un proceso de evaluación del acoso laboral, por lo que la investigación tiene que iniciar de cero.

- La falta de cooperación por parte de los colaboradores de esta institución, por desconfianza ante los resultados que se puedan dar con esta investigación.

- A la hora de realizar la encuesta seis empleados se negaron a contestarla, por temor.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO, ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

El acoso es un problema muy antiguo y existe en diferentes culturas y civilizaciones aunque se ha agudizado con las nuevas formas de organización del trabajo. Las investigaciones llevadas a cabo por Leymann a partir de la década de los 80, lo han hecho más transparente y accesible y han llevado a incluirlo como riesgo psicosocial.

El concepto científico de acoso o “mobbing” (deriva del término inglés “mob” cuyo significado en castellano sería el de una multitud excitada que rodea o asedia a alguien (una persona) o a algo (un edificio, un objeto) bien sea de forma amistosa o bien de forma hostil). El sustantivo “mob” es el gentío, el vulgo, la plebe o populacho, mientras que el verbo “to mob” describe la acción de ese gentío de agolparse o atestarse en torno a algo o bien la de asediar o atacar en masa a alguien. El origen de la palabra describe, por tanto, una acción colectiva de un grupo de personas frente a algo o alguien y curiosamente poco común de modo nocivo, tal y como ahora está siendo tratada en el ámbito de las condiciones de trabajo. Es en dicho ámbito en el que el concepto de acoso o “mobbing” o “bullying” ha sido desarrollado históricamente por diversos científicos y psicólogos, principalmente por el Profesor Heinz Leymann cuya definición se recoge en la Nota Técnica Preventiva (NTP) 476 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT), como una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejercen violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez a la semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas,

destruir la reputación, perturbar el ejercicio de las labores y lograr que finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. Para Leymann la diferencia entre el mismo de ningún modo se desarrolla entre iguales sino que la víctima ocupa una posición de inferioridad, bien ya sea jerárquica o de hecho, respecto del agresor. O en otras palabras, se suele describir la relación entre el agredido y el agresor como “asimétrica”. Por lo tanto, son tres los principales rasgos que diferencian el mobbing o acoso de cualquier otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral: la duración, la repetición y la relación asimétrica o desigual entre las dos partes del conflicto. El concepto legal de “mobbing” recientemente el término ha sido descrito por un grupo de expertos de la Unión Europea como “un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos y durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto por parte de una o más personas, con el objetivo y/o efecto de hacerle el vacío”.

Según, Ann Jordan (2012), en los textos legales de los países de la Unión Europea apenas hay mención del acoso excepto la legislación sueca, que lo define como “recurrentes acciones reprobables o claramente hostiles frente a un trabajador o trabajadores adoptadas en el ámbito de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de forma ofensiva y con el propósito de establecer el alejamiento de estos trabajadores respecto de los demás que operan en un mismo lugar de trabajo”. Es decir, se trata de una conducta hostil o intimidadora seguida frente a un trabajador en el marco de una relación por cuenta ajena, que puede ser llevada a cabo por un individuo o por varios y que este individuo o individuos pueden ser tanto el propio empleador, como el representante o mando intermedio o incluso los propios

compañeros de trabajo con una posición de facto superior.

Se diferencia así de otros tipos de acoso, como el “burn-out”, motivado por la relación del trabajador con los clientes o usuarios de la empresa en la que trabaja y la presión que sufre por el trato con estos. Y hay que tener en cuenta que el principal objeto del mobbing es hacerle el vacío al trabajador, es decir provocar humillación y definitivo alejamiento del lugar de trabajo y en esto se diferencia también del llamado “acoso sexual”, que no persigue tal fin. Por lo tanto, el “acoso laboral” incluye en su definición a dos tipos de comportamiento que, como veremos a continuación, pueden tener un tratamiento jurídico diferenciado:

1) Por un lado, la persecución y acoso ejercitada por el empresario o sus representantes (tornándose “política de empresa”) frente a un trabajador o trabajadores por motivos de reorganización, de reducción de personal, etc. o con el simple objetivo de eliminar trabajadores incómodos (por motivos sindicales, personales del empleador, etc.). Esta conducta se describe en inglés con el nombre de “bosing”, palabra que proviene de “boss” que significa jefe o patrón.

2) Y por el otro, hablamos propiamente de acoso refiriéndonos a las formas de persecución y acoso recurrente que unos trabajadores, que ocupan una posición considerada de facto como superior, ejercen frente a otro u otros trabajadores ante la conducta pasiva del empleador y/o los representantes.

En la Escuela Alfredo González Flores, nunca se ha realizado una evaluación de acoso laboral, por lo que el personal docente y administrativo desconocen totalmente del tema.

Según el Director de dicha Institución es de gran interés realizar un plan para informar a los colaboradores acerca del tema de acoso laboral y que se pueda prevenir.

El mundo laboral cambia aceleradamente. En América Latina sucede lo mismo. Junto con las problemáticas de vulnerabilización del empleo suscitados por fenómenos y procesos económicos de interconexión y transnacionalización, también hay nuevas formas de vulnerabilidad se ciernen sobre la población trabajadora.

En la actualidad, la dinámica de las relaciones interpersonales en el mundo del trabajo se ve afectada en el ámbito personal y laboral por un fenómeno de acoso, el cual impacta negativamente la salud, el bienestar físico y mental de las personas trabajadoras. Desde muertes tempranas, años de vida perdidos, costos en los servicios de salud, daños físicos y psicológicos, acompañados por sensaciones de inseguridad, miedo y dolor, son algunas de las situaciones que experimenta una parte importante de la población trabajadora

De la problemática del *acoso laboral* y la vertiginosa extensión y profundización, evidencia la necesidad de investigar más a fondo sobre este tema. El estudio se enfoca en el caso específico de la escuela Alfredo González Flores, a partir desde la perspectiva de la violencia entendida como un fenómeno social y desde una visión integral, reconociendo que el bienestar psicológico y social son una parte fundamental de la salud y un derecho, humano y laboral.

El acoso como síndrome del estrés hace tiempo que esta fuera de toda duda la importancia

del estrés en el inicio y en el empeoramiento de toda clase de enfermedades. Nuestro organismo está constitucionalmente preparado para funcionar en un determinado rango de adaptación, en el que sus constantes vitales se manifiestan en un equilibrio óptimo.

El “bullying” en el adulto aunque las investigaciones iniciales sobre “bullying” fueron en niños de escuela, se acepta que también en organizaciones de adultos tiene lugar dinámicas similares. En este contexto el “bullying” en el adulto y mobbing se consideran en general como sinónimos. En aras a la claridad terminológica, Leymann (2014) recomienda utilizar “bullying en el adulto” preferentemente en casos en los que la agresión o violencia física ocupe un lugar importante en la pauta general de acoso, reservando el termino mobbing para los procesos de acoso más esencialmente psicológicos.

Según Norza (2016): El contexto cultural tiene diversas formas de naturalizar la violencia, se trata de operaciones permisivas que llevan a aceptar los comportamientos violentos como algo natural, legítimo, pertinente en la vida cotidiana, algo más aceptable..las construcciones que organizan nuestra manera de percibir las violencias en los hechos sociales giran alrededor de a) las jerarquías que organizan el poder y b) el modo de definir o discriminar lo diferente.

2.2.CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.2.1. Estrategias y modalidades del acoso laboral:

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.
- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar (hasta que se aburra y se vaya).
- Tratarle de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él, con vistas estigmatizarlo ante otros compañeros o jefes (excluirle, discriminarle, tratar el caso de forma diferente).
- Ignorarlo o excluirle, hablando solo a una tercera persona presente, simulando su no existencia
- Retener información crucial para el trabajo o manipularla para inducirle a error en el desempeño laboral y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la empresa u institución rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban la reputación, la imagen o la profesionalidad.
- Desvalorar en absoluto el esfuerzo realizado por la víctima, al negarse a evaluar periódicamente el trabajo.
- Bloquear el desarrollo o la carrera profesional, limitando retrasando o entorpeciendo el acceso a promociones, cursos o seminarios de capacitación.

- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, suerte, etc.
- Monitorear o controlar malintencionadamente el trabajo con vistas a atacarle o a encontrarle faltas o formas de acusarle sin fundamento.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el marco de las responsabilidades y atribuciones.
- Bloquear administrativamente a la persona, negar traslados, extravíar, retrasar, alterar o manipular documentos o resoluciones que le afecten.
- Ridiculizar el trabajo, las ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiándolo.
- Invadir la privacidad del acosado interviniendo el correo, el teléfono, revisando sus documentos, cajones, etc.
- Robar, destruir o sustraer elementos clave para el trabajo.
- Atacar las convicciones personales, ideología o religión.
- Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

2.2.2. Consecuencias psicológicas y laborales:

- Lento deterioro de la confianza en sí misma y en las capacidades profesionales por parte de la víctima.
- Proceso de desvalorización personal.
- Desarrollo de culpabilidad en la víctima (la propia familia suele cuestionarla sobre el comportamiento).
- Creencia de haber cometido verdaderamente errores, fallos o incumplimientos.
- Somatización del conflicto, enfermedades físicas.
- Insomnio, ansiedad, estrés, irritabilidad, hipervigilancia, fatiga, cambios de personalidad, problemas de relación con la pareja, depresión.
- Inseguridad, torpeza, indecisión, conflictos con otras personas e incluso familiares.
- Bajas laborales que el acosador suele aprovechar contra el trabajador.
- Clima desfavorable y ambiente dañino de trabajo.
- Pérdidas económicas por incapacidades y pensiones prematuras.

Otras consecuencias:

- Agresividad con la familia
- Aumento de la conflictividad con la familia
- Aumento de las enfermedades de los hijos y problemas escolares
- Retraimiento de la víctima con la familia y amigos.
- Abandono de los amigos y rechazo por parte del entorno de la víctima, cansados de la obsesión con el problema laboral.
- Falta de apoyo de los familiares ante los intentos de la víctima de hacer frente a la situación, legal o psicológicamente.

➤ Estigmatización social en los sectores de actividad laboral próximos.

El desenlace habitual de la situación de acoso laboral suele significar la salida de las víctimas de la organización de manera voluntaria o forzosa. Otras consecuencias pueden ser el traslado o incluso el pase a situación de incapacidad permanente. La recuperación definitiva de la víctima suele durar años y, en casos extremos, nunca se recupera la capacidad de trabajo.

En muchos casos el acoso persiste incluso después de la salida de la víctima de la empresa, con informes perjudiciales o calumniosos a futuros empleadores, eliminando así la empleabilidad externa de la víctima. Los estudios realizados en las víctimas de acoso laboral han demostrado que la situación de estrés, por la cual pasan los trabajadores o funcionarios generan en el organismo una serie de patologías que podrían derivar en abandono prematuro del trabajo, por incapacidades o pensiones.

Los efectos en la salud son más evidentes en el nivel psicosomático. En algunos casos en los chequeos rutinarios médicos es difícil que se refleje la patología que presenta el paciente, por lo cual origina que se le denomine hipocondriaco o bien que tiene trastornos psicológicos, sin embargo, sin ser médicos se ha constatado que efectivamente el estrés se manifiesta en enfermedades.

2.2.3 Fuentes de estrés en el trabajo:

1. Estrés laboral: exceso de factores nocivos, ausencia de factores efectivos.
2. Trabajo traumático: militares, policías, personal de ambulancias, etc.
3. Síndrome de desgaste profesional: médicos, enfermeros, maestros, profesores.
4. Síndrome de acoso psicológico: acosador, acosado, organización.

2.2.4 Perfil habitual de la víctima:

- Personas que tienen mayor probabilidad de ser envidiadas por las características personales, sociales o familiares (por el éxito social, fama, inteligencia, apariencia física).
- El acoso laboral suele afectar a trabajadores perfectamente válidos y capaces, bien valorados y creativos. Muy frecuentemente se trata de adultos “superdotados” de forma que suelen ser, paradójicamente, los mejores de la organización.
- En otros casos se debe a haberse resistido la víctima a participar, colaborar o a “mirar hacia otro lado”, por aquello que conocen o han presenciado.
- Otro perfil es el de aquellos que presentan un exceso de ingenuidad y pretenden manipularlos o perjudicarlos.
- También se elige a la víctima debido a la juventud, orientación sexual, ideología política, religión, procedencia geográfica, etc.
- Es muy frecuente que se seleccione a las víctimas entre personas que presenten un factor de mayor vulnerabilidad personal, familiar o social (inmigrantes, minusválidos, enfermos, víctimas de violencia doméstica, mujeres, hombres atractivos, etc.). En estos casos la posibilidad de hacer frente a los acosadores disminuye, viéndose facilitada la impunidad de estos.
- Las víctimas, pues, suelen ser personas con elevada ética honradez y rectitud, así como con un alto sentido de la justicia. Personas con alguna característica que los distingue, como las ya apuntadas (jóvenes, mujeres, etc). Personas altamente capacitadas, personas populares, líderes natos. Personas con una elevada capacidad empática, sensibilidad o comprensión del sufrimiento ajeno. Personas con situaciones

personales o familiares altamente satisfactorias. Personas en situaciones de alta vulnerabilidad.

2.2.5 Perfil del acosador:

El fin último del acosador es el asesinato psicológico de la víctima y el motivo principal encubrir la propia mediocridad, todo ello debido al miedo y la inseguridad que experimentan los acosadores hacia las propias carreras profesionales. De este modo se puede desviar la atención o desvirtuar las situaciones de riesgo para ellos, haciendo de las víctimas verdaderos chivos expiatorios de las organizaciones. La mera presencia de la víctima en el lugar de trabajo desencadena, debido a sus características diferenciales, una serie de reacciones inconscientes, causadas por los problemas psicológicos previos que presentan los hostigadores. En otras ocasiones, el temor procede de la amenaza que supone para estos el conocimiento por parte de la víctima de situaciones irregulares, ilegales o de fraudes.

Los agentes tóxicos del acoso son a menudo los superiores o jefes, pero también hay muchos acosadores entre los propios compañeros de la víctima. Es frecuente la actuación de los acosadores en grupos o bandas de acoso, y los actos de hostigamiento suelen ser, como se ha visto, gritos, insultos, represiones constantes, humillaciones, falsas acusaciones, obstaculizaciones, bromas, etc., todo lo que pueda desembocar en el auténtico linchamiento psicológico de la víctima, que si es practicado entre todos los trabajadores es muy difícil de probar, por lo que el atentado psicológico habrá resultado perfecto.

2.2.6 Factores del entorno:

Cuando el acoso se desarrolla en un contexto social, como es el caso del acoso laboral o “mobbing”, resulta imprescindible la colaboración y permisividad del resto del personal de la organización. La persecución psicológica se desarrolla en medio de un extraordinario silencio e inhibición de los observadores, que, aunque decididos del abuso e injusticia de la situación, se abstienen de intervenir, sea para evitar convertirse ellos mismos en objeto de represalia. Es común que individuos ambiciosos de escasa valía profesional, aprovechen de forma constante la situación, que les favorece al entorpecer o eliminar a un competidor más calificado.

Los tres elementos organizativos que más favorecen las situaciones de acoso son el aislamiento respecto del resto del mundo, la cohesión interna del grupo acosador y la improductividad o ausencia de presión hacia el rendimiento y la creatividad.

➤ Aislamiento

Se entiende por aislamiento social una situación en la que tanto la entrada como la salida de información en una estructura social es mínima o, en todo caso, dependiente, sometida a procesos de filtro y selección. La contribución del aislamiento es obvia en las formas más simples de acoso. En algunos casos, el aislamiento puede ser deliberadamente impuesto por el acosador para mejor ejercer el control sobre la víctima, o puede formar parte la propia situación de acoso. En organizaciones sociales más complejas, la tendencia al aislamiento puede haberse ido manifestando de manera progresiva, estableciéndose usos y pautas culturales internos que bloquean la libre

comunicación y la difusión de información. En general, el aislamiento de un grupo u organización es autoimpuesto por el mismo grupo como parte de la actividad funcional. El origen puede estar en razones elitistas, como parte protegerse de la contaminación con elementos inferiores externos o en razones meramente defensivas, para protegerse de toda disonancia que arriesgue o cuestione la cultura interna de la institución. Algunas estrategias que permiten a las organizaciones generar activamente el propio aislamiento son las siguientes:

- Existencia de procedimientos que privilegian la admisión de nuevos miembros que cuentan previamente con vínculos internos.
- Reglamentos específicos que limitan el acceso de observadores, árbitros o evaluadores externos a la institución.
- Cultura institucional que rechaza injerencias extrañas y pretende mantener los acuerdos, decisiones y desavenencias “en la casa”.
- Inhibición de la democracia interna, sea por inexistencia de órganos apropiados, sea por el fraudulento manejo, lo cual es aceptado por la cultura interna de la institución.

La consecuencia y objetivo de todas estas medidas es el mantenimiento de una organización autárquica, integrada por personas cuya fidelidad está garantizada, entre otras razones, a causa de la reducida capacidad para integrarse en un grupo social alternativo. La falta de información generalizada facilita la manipulación de la opinión interna, que puede dirigirse hacia la autoprotección y la autocomplacencia. Las posibles discrepancias con

estructuras y fuerzas exteriores como muestras de enemistad y contribuyen a reforzar, de manera defensiva, el aislamiento.

➤ Cohesión

Es consecuencia y acompañante necesario del aspecto anterior. El aislamiento facilita da fuerza a la alianza entre los miembros de la organización, al limitar las opciones de vínculo exterior. Además de intensas, las vinculaciones que garantizan y definan la cohesión de un grupo se caracterizan por ser irresponsables, por lo que este carece de responsabilidad real sobre la naturaleza y efectos.

➤ Improductividad

La presentación de acoso, es más probable en organizaciones cuya cultura interna considera el poder y el control como valores prioritarios sobre la productividad y la eficacia. Por eso, dentro del ámbito empresarial, parece darse con más frecuencia en universidades, hospitales y ONGs, aunque ninguna entidad, pública o privada, está a salvo del problema. Sin embargo, las empresas que han de autofinanciarse para sobrevivir deben evitar el desperdicio de energía, tiempo, emociones e inteligencia que se requiere para mantener situaciones de acoso, ni tampoco perder o bloquear indefinidamente a los miembros más valiosos.

2.2.7 Características efectivas y perjudiciales en el trabajo

Características efectivas en el trabajo

- Relativa diversidad de tareas, y evitar la monotonía
- Grado idóneo de dificultad y complejidad (ni mucha, ni poca)
- Autonomía para organizar el propio trabajo
- Realizar tareas con sentido, que se entienda para que sirven
- Ver el esfuerzo de resultados, experiencia de éxito en las actividades
- Feedback, información frecuente sobre los resultados que se están consiguiendo
- Posibilidad de autoexpresión y de manifestar sus ideas, actitudes y preferencias
- Posibilidad de autorrealización de aprender y desarrollar los propios recursos personales y profesionales en el trabajo

Características perjudiciales en el trabajo

- Amenazas de castigo
- Cambios continuos en la forma de actuar
- Poca actividad
- Mucha actividad
- Tener que demostrar la propia valía continuamente

- Riesgo físico
- Presión ambiental estresante
- Interferencias burocráticas
- Complicaciones administrativas
- Respuesta emocional excesiva
- Excesivo compromiso con el trabajo
- Exigencias conflictivas por parte de otras personas

2.2.8 Profesiones más afectadas

Hace ya tiempo que los especialistas en medicina del trabajo han descubierto los efectos del estrés, pero la atención a los fenómenos de acoso psicológico es muy reciente. Mayor interés les ha merecido el llamado síndrome del trabajador quemado “burn-out”, o síndrome de desgaste profesional, que se observa con cierta frecuencia en puestos de trabajo de naturaleza estresante, sobre todo si tienen un importante elemento interpersonal. Son profesionales más frecuentemente afectados los funcionarios y el personal laboral contratado de las administraciones públicas, los trabajadores de la enseñanza primaria, media o universitaria, los trabajadores de la salud, cuidadores de guarderías y escuelas infantiles.

Las actitudes con los sentimientos, creencias que determinan en gran parte la forma de que los empleados perciben el ambiente, el compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia el comportamiento. Las actitudes forman un conjunto mental que afecta la manera de ver la realidad, como una ventana que constituye un marco para ver hacia el interior y exterior de una construcción.

Muchos de los factores que contribuyen a la satisfacción en el trabajo están bajo control de los administradores, también es cierto que las personas difieren en la disposición personal cuando se integran a una empresa. Algunos son optimistas, alegres y corteses, en cuyo caso se dice tienen afectividad práctica. Otras son en general pesimistas, irritables e incluso ásperas y se dice que la suya es una afectividad crítica. Parecería que las personas están predispuestas a la satisfacción o insatisfacción y que los gerentes solo pueden afectar parcialmente las respuestas de los empleados. No obstante, es importante explorar la naturaleza y los efectos de la insatisfacción en el trabajo.

2.2.9 Conductas indicativas de “mobbing” según Knorz y Zapf

- Se prohíbe a la víctima charlar con los compañeros
- Evitan responder a las preguntas verbales o escritas
- Se instiga contra ella a los compañeros
- Todo lo que dice se tergiversa y se vuelve en contra
- Se le excluye de fiestas y actividades sociales
- Los compañeros evitan trabajar junto a ella
- Se le habla de modo hostil y grosero
- Se le provoca para inducirle a reaccionar emocionalmente
- Se hacen comentarios malintencionados sobre ella
- Los subordinados no obedecen órdenes
- Es denigrada y puesta en evidencia ante los jefes
- Sus propuestas son rechazadas por principio
- Se ridiculiza su aspecto físico
- Se le quita toda posibilidad de actividad e influencia
- Se le hace trabajar paralelamente con la persona que será su sucesor
- Se le responsabiliza de errores cometidos por los demás

2.2.1.0 Nivel de satisfacción en el trabajo

Aunque las expectativas de los trabajadores aumentan y el enfoque ha cambiado con el paso del tiempo, también ha mejorado la calidad de las prácticas administrativas. Así mismo muchos trabajadores viven amenazados por la inseguridad laboral como resultado de los intentos por mejorar la efectividad organizacional mediante el despido de empleos.

A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con el trabajo. Tiempo después, la satisfacción disminuye porque son menos frecuentes las promociones y, además, tienen que enfrentar la cercanía a la jubilación.

La dedicación al trabajo es el grado en que los empleados se sumergen en el trabajo, invierten tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de la vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismo, lo cual ayuda a explicar el efecto traumático que la pérdida del trabajo tiene las necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones.

Los sentimientos de los empleados acerca del trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minuto. Estas actitudes variables hacia el trabajo se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas (“odio esta tarea”) a positivas (“estoy emocionado con este nuevo reto”) y de débiles a fuertes e intensas. Cuando los empleados tienen un estado de ánimo muy serio hacia el trabajo, es frecuente que muestren energía, actividad y entusiasmo.

Aunque ciertos gerentes se aferran a un antiguo mito, que la satisfacción alta siempre lleva al rendimiento alto de los empleados, se trata de un supuesto incorrecto. Una expresión

más precisa de la relación mencionada es que el alto rendimiento contribuye a la satisfacción alta en el trabajo. El resultado es un ciclo de rendimiento-satisfacción-esfuerzo, que opera de manera continua.

Las actitudes son factores de predicción razonablemente satisfactorios del comportamiento. Aportan indicios acerca de las intenciones de comportamiento de un empleado o la inclinación a actuar de cierta manera. Las actitudes objetivas en el trabajo ayudan a predecir comportamientos constructivos y las actitudes desaprobadas a prepararse para los indeseables. Cuando el empleado está insatisfecho con el trabajo, se despreocupa a él, es bajo el compromiso con la compañía y tiene un estado de ánimo muy nocivo, ello suele ir seguido de una amplia variedad de consecuencias. Los empleados insatisfechos pueden caer en el retraimiento psicológico (por ejemplo, soñar despiertos en el trabajo) e incluso a actos francos de agresión y restos por presuntas injusticias. Por otra parte, los empleados satisfechos suelen brindar servicio al cliente más allá del deber, tienen un expediente laboral impecable y buscan activamente la excelencia en todas las áreas del trabajo.

La rotación de personas puede tener varias consecuencias perjudiciales, en especial cuando es alta. Suelen ser difícil la reposición de los que salen, además de que genera costos altos, directos e indirectos, para la empresa. Algunos de los beneficios con la rotación de personal, como mayores oportunidades de promociones internas y la adición de la experiencia de los nuevos empleados contratados. En otras palabras, la rotación de personal, puede tener efectos funcionales.

2.2.1.1 Estabilidad de la insatisfacción en el trabajo

Las actitudes generalmente se adquieren durante largos periodos. De igual modo, la satisfacción o la insatisfacción en el trabajo surgen a medida que el empleado obtiene más y más información acerca del centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir con rapidez mayor que la del surgimiento de esta. Los gerentes deben evitar establecer hoy las condiciones que llevan a que la satisfacción sea alta y luego descuidarlas, ya que las necesidades de los empleados suelen fluctuar repentinamente. Es necesario que los administradores presten atención a las actitudes de los trabajadores semana tras semana.

2.2.1.2 Fases del acoso laboral

1) La seducción

Sin esta fase es imposible que se presente el acoso. En esta fase el acosador aún no ha manifestado un gran potencial violento. Normalmente, la seducción, va dirigida a la víctima, pero en ocasiones está destinada al entorno próximo de la víctima y esta fase puede quedar enmascarada.

2) El conflicto

La mayoría de expertos definen el acoso a partir de esta fase. Una desacertada resolución del conflicto es lo que lleva al acoso laboral. Algunas veces, es tan corto el espacio de tiempo que separa “el conflicto” del “acoso” que se solapan. También es denominado “mobbing”, “bossing”, “bullying”. Como aquel comportamiento dañino entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o efecto de hacerle el vacío.

3) El entorno

La respuesta del entorno laboral será la que determina la resolución rápida del acoso o bien la implantación permanente, con el consiguiente daño en la salud del acosado. Por tanto, el entorno es un elemento básico en el desarrollo o en la resolución del acoso laboral.

4) La actuación de la empresa

El acoso puede surgir en cualquier empresa. Algunas veces porque la organización del

trabajo tiene una deficiente planificación y en otras porque forma parte integrante del hacer empresarial. Tanto si se trata de una estrategia empresarial consciente como inconsciente, cabe indicar que reposa sobre el sufrimiento moral y físico del trabajador.

5) La marginación

Consiste en la exclusión del acosado del mundo laboral, ya sea por despidos, jubilaciones anticipadas, invalidez, pérdida de la razón y a veces, incluso, con pérdida de la vida (suicidio, accidentes laborales mortales).

6) La recuperación

Debido al mayor conocimiento y difusión de este proceso destructivo, existen personas en la empresa (jefes y compañeros) que se niegan a agredir y también existen personas fuera de la empresa que ayudan a la reparación del daño recibido.

2.2.1.3 Las razones de las personas para ser testigos mudos:

- Porque tienen miedo
- Por una avidez insaciable de poder
- Porque disfrutan del espectáculo
- Por tener una fuerte relación de dependencia con el acosador

2.2.1.4 El acoso laboral como riesgo psicosocial

Se encuentra dentro del grupo de los llamados riesgos psicosociales que son los que menor tratamiento legislativo han tenido hasta ahora en nuestro ordenamiento jurídico, incluso menor que los riesgos ergonómicos. Tradicionalmente, los riesgos de seguridad han sido los que empezaron marcando la pauta de la legislación de prevención de riesgos laborales y hoy siguen abarcando la mayor parte de las acciones de todos los agentes de la prevención. En la inspección del trabajo se calcula como media que solo una de cada diez actuaciones está relacionada con riesgos que no sean de seguridad

La organización Panamericana de la Salud (OPS) reconoce las siguientes conductas como actos de acoso y hostigamiento laboral (febrero, 2017):

1. Hacer comentarios graves, groseros, denigrantes, insultantes y ofensivos acerca de las características físicas, la enfermedad o el aspecto de una persona.
2. Exponer fotos o carteles con alusiones sexistas, racistas o con otro tipo de contenido ofensivo.
3. Enviar mensajes por correo electrónico que se refieran a la raza, etnia, origen, color, religión, edad, sexo, orientación sexual, estado civil, estado familiar o discapacidad de una o varias personas.
4. Asignar reiteradamente a una persona trabajos sin sentido o desagradables que no forman parte de sus responsabilidades normales.
5. Amenazar e intimidar con gritos o golpes al mobiliario o arrojando objetos a los

colaboradores.

6. Tomar represalias contra una persona incluyese a las personas que han expresado su preocupación al percibir comportamientos o acciones poco éticas o ilegales en el lugar de trabajo.
7. Hacer invitaciones importunas con alusiones sexuales o coqueteo.
8. Criticar públicamente a una persona sin estar presente.
9. Excluir a una persona de las actividades o tareas de grupo.
10. Retener las asignaciones de trabajo.
11. Hacer afirmaciones que perjudiquen la reputación profesional o personal de alguien.
12. Hacer comentarios con insinuaciones sexuales.
13. Entablar contacto físico con una persona.

2.2.1.5 Código de trabajo

El Código de Trabajo omite los casos de acoso laboral, ni las sanciones que se podrían imponer a los infractores. Sin embargo, el artículo 81 regula las relaciones obreros-patronales y viceversa en cuanto a tipificar algunas conductas que podrían ser objeto de despido. Entre esas conductas se citan: los actos inmorales, la calumnia, la difamación en el recinto o lugar de trabajo o fuera de este, la interrupción de las labores, etc.

Los demás incisos de este artículo incluyen más elementos, por los cuales el patrono podría dar por terminada la relación laboral. Sin embargo, son insuficientes para aplicárselos a los trabajadores o patronos que practican el acoso laboral.

En el artículo 19 del Código de Trabajo especifica que mediante el contrato de trabajo se obliga tanto a lo que se expresa en él, como a las consecuencias que de este se deriven según la buena fe, la equidad, el uso, la costumbre o la ley. Se puede aplicar en los contratos de trabajo las regulaciones laborales, tanto del patrono con el trabajador como viceversa, hasta la fecha no todos los contratos laborales lo contemplan, aunque si especifica las condiciones en que será contratado el trabajador y las obligaciones de las partes, los derechos y deberes. El artículo 69, inciso c) del mismo Código de Trabajo establece las obligaciones del patrono como la de “guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de maltrato de palabra o de obra”. Estos elementos podrían ser una garantía de protección para el trabajador, con el fin de evitar un acoso desde la jefatura.

Existen principios fundamentales que regulan el derecho al trabajo en Costa Rica, resguardados en tratados internacionales de la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Constitución Política, entre ellos los

principios de impedir la discriminación, la Ley N° 2694 que establece con base en los elementos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y de la Constitución Política impedir la discriminación en el trabajo de toda índole, el Código de Trabajo, para los funcionarios públicos que están bajo el Régimen de la Dirección General del Servicio Civil: el Estatuto y el reglamento respectivo, así como toda resolución o Decreto Ejecutivo en materia de recursos humanos, las leyes autónomas, los reglamentos internos de trabajo, etc.

Tanto para los funcionarios públicos como los privados, la figura de habeas data ante la Sala Constitucional es un medio de protección a la privacidad de todo tipo de información relacionada con la persona. El documento que se presente ante la Sala Cuarta, señalando los hechos que motivan la intervención de este organismo debe estar muy bien sustentado en forma y fondo con el fin de que se acepte.

Si fallan todas las instancias anteriores, lo recomendable es proceder ante el Ministerio de Trabajo: ante la Inspección del Trabajo denunciar los hechos, con el fin de que se investigue y analice la situación. Se puede recurrir ante la Defensoría de los Habitantes.

En síntesis, la víctima de acoso laboral puede recurrir a la aplicación de la normativa establecida en:

- La declaración Universal de Derechos Humanos
- Los lineamientos de la OIT
- Constitución Política
- El Código Civil
- El Código Penal
- Código de Trabajo
- Ley de Administración Pública

- Estatuto del Servicio Civil
- Leyes Orgánicas
- Ley N° 2694. “No discriminación en el empleo”
- Reglamentos internos

Donde se resguarde el:

- Respeto al debido proceso
- A la seguridad y protección en el empleo
- Los derechos humanos
- El derecho a la intimidad
- A la privacidad
- Al secreto de las comunicaciones
- Al derecho de la legítima defensa
- Al respeto a la jerarquía de las fuentes
- Al principio de legalidad
- A la aplicación de la sana administración
- Al derecho a frenar la discriminación
- Al derecho a impedir la tortura psicológica, ni aplicación arbitraria de los medios represivos del Estado
- El respeto al principio de inocencia
- El derecho a impedir la estigmatización
- A imposibilitar la intervención con medios electrónicos en la privacidad o comunicaciones

- El respeto y protección a la integridad física propia, de familiares y amigos
- El derecho de contar con procesos legales objetivos apegados a la legalidad y valoración de las pruebas físicas, documentales y testimoniales
- El derecho a expresarse con responsabilidad al denunciar actos corruptos
- El derecho a imposibilitar sufrir persecución y amenazas
- El derecho de ocupar un espacio físico y social en el trabajo y la sociedad

Derechos de una persona que ha sido sujeta de “mobbing” o acoso, en los procesos administrativos y judiciales:

- La reparación del daño moral y profesional
- El derecho a la legítima defensa
- Al bienestar y seguridad en el empleo
- El derecho al trabajo
- Recurrir al ente en el nivel nacional encargado de regular las relaciones entre el trabajador y el patrono o el estado y el funcionario, en el caso de Costa Rica al Ministerio de Trabajo
- Se le aplique las normativas del derecho administrativo
- Los actos de los acosadores derivan acciones penales y civiles por tanto demandarlos individualmente ante esas instancias
- Se le respete la integridad, privacidad y honorabilidad
- Se respete el Artículo XIX. Toda persona tiene derecho a la libertad de investigación, de opinión y de expresión y difusión del pensamiento por cualquier medio

- El derecho de:

“Iniciar un proceso por injurias o calumnias tipificados en el Código Penal costarricense, artículo 145 y 147 que señalan: 145: Será reprimido con diez a cincuenta días multa el que ofendiere de palabra o de hecho en su dignidad o decoro a una persona, sea en su presencia, por medio de una comunicación dirigida a ella. La pena será de quince a setenta y cinco días de multa si la ofensa fuere injerida en público. El 147: Sera sancionado con cincuenta a ciento cincuenta días de multa el que atribuya falsamente a una persona la comisión de un hecho delictivo”. (Código de Trabajo, 1996, p 52.)

- Se tome en consideración la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre. “Todos los hombres nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están por naturaleza de razón y conciencia, deben conducirse fraternalmente los unos con los otros”.
- Artículo VII-XII: Toda persona tiene derecho a la protección de la Ley contra los ataques abusivos a la honra, a la reputación y a la vida privada o familiar.
- Artículo XII: Toda persona tiene el derecho a la inviolabilidad del domicilio
- Artículo XII: Toda persona tiene derecho a la inviolabilidad y circulación de la correspondencia.
- Artículo VIII: Toda persona puede incurrir a los tribunales para hacer valer sus derechos. Asimismo debe disponer de un procedimiento sencillo y breve por el cual la justicia lo ampare contra actos de la autoridad que violen, en perjuicio suyo, alguno de los derechos fundamentales consagrados constitucionalmente.
- Artículo X: Toda persona acusada de delito tiene derecho a ser oída en forma

imparcial y pública, a ser juzgada por tribunales anteriormente establecidos de acuerdo con leyes preexistentes y a que no se le imponga penas crueles, infames o inusitadas.

- Artículo XXIX: Toda persona tiene el deber de convivir con las demás de manera que todas y cada una puedan formar y desenvolver integralmente su personalidad.

Deber de la organización:

- Aplicar una sana administración.
- Definir medidas cautelares objetivas para las partes involucradas.
- Aplicar objetivamente las medidas disciplinarias establecidas en la normativa general y específica.
- Evitar tomar decisiones o resoluciones donde medie el tráfico de influencias.
- Garantizar que las relaciones entre superior y subordinado estén al amparo de los límites formales establecidos en las normativas y regulaciones laborales.
- En la gestión administrativa o pública, evitar el favoritismo, privilegios y abusos de autoridad.
- Procurar la no injerencia de la política en los procesos administrativos.
- Garantizar la sana administración con la aplicación de la normativa a nivel nacional e internacional en las relaciones laborales.
- Respeto a las jerarquías y derecho de las fuentes.
- Evitar la intromisión del tráfico de influencias en las aplicaciones de las medidas cautelares y sanciones correspondientes.
- Garantizar la objetividad de los procesos, en la investigación y aplicación de sanciones.

2.2.1.6 Intervención organizacional

Procedimiento para tratar un problema de acoso laboral desde la perspectiva organizacional:

- La denuncia de parte de la víctima: se debe investigar y recopilar las pruebas físicas, documentales y testimoniales objetivamente, respetando el debido proceso en todo momento.
- Identificar y descomponer el problema, sistematizando y teorizando las causas, manifestaciones y efectos en un contexto específico, tratando de identificar la serie de deficiencias o cuellos de botella en la administración en todas las dimensiones que la componen o la forman, con el fin de proponer soluciones, llamar a las partes a conciliación, previendo futuras situaciones de acoso laboral por medio de políticas “antimobbing”.
- Descomponer el grupo de acosadores.
- Aplicar medidas disciplinarias objetivamente.
- Abrir los expedientes administrativos y procedimientos disciplinarios que conlleven a la amonestación o despido de los acosadores con base en la normativa laboral tanto general como específica.
- Aplicar sistemas de reclutamiento, nombramientos y ascensos del personal acordes con los requisitos del puesto, idoneidad, formación, actitudes, aptitudes y experiencia de la persona, evitando criterios políticos, tráfico de influencias o subjetividades.
- Definir políticas de ascensos, rotación e incentivos para los trabajadores.
- Definir en los reglamentos internos las sanciones para aquellos trabajadores que

inicien, fomenten y apliquen el mobbing.

- Aplicar las responsabilidades administrativas y judiciales para los funcionarios que incumplan con la responsabilidad y exigencias del puesto que ocupan y faciliten o promuevan el acoso y hostigamiento laboral, principalmente si son jefaturas.
- Definir políticas institucionales contra el acoso laboral.
- Prever situaciones de acoso laboral mediante la aplicación de la sana administración y la normativa legal.

2.3 HIPÓTESIS

A mayor incidencia en acoso laboral o “mobbing”, más y mejor información requieren los colaboradores de la Escuela Alfredo González Flores, para minimizar el impacto en el desempeño.

2.3.1 Variable independiente (FA)

1) “Una variable es una característica que se va a medir. Es una propiedad, un atributo que puede darse o no en ciertos sujetos o fenómenos en estudio, así como también con menor o mayor grado de representación en los mismos y por tanto con susceptibilidad de medición”.

Bernal, C, (2012), *Metodología de la investigación*, Colombia, Mc Graw Hill.

2) “Asimismo es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de uno u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”. Caamaño Rojo, y Ugarte Catalgo, (2014), *El acoso laboral: tutela y prueba de la lesión de los derechos fundamentales*, Chile, Praxis.

2.3.2 Variable dependiente (FB)

1) “Hace referencia a conceptos clasificatorios de las variables que puede ser de distinto orden a saber, según el nivel de medición, nominal, ordinal, de intervalo y de razón. Según el tipo de estudio, en estudios de investigación donde se supone la determinación de una o más variables sobre otra, las investigaciones son de relación causa-efecto”. Bernal, C, (2012), *Metodología de la investigación*, Colombia, Mc Graw Hill.

2) “Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad”. Revista EcuRed, (2017), *Desempeño laboral*, Cuba.

2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Hipótesis	Conceptos	Variables	Indicadores
A mayor incidencia de Acoso Laboral o "mobbing"	<p>Acoso laboral o mobbing: es una situación prolongada de persecución destructiva en el interior de una organización</p>	Acoso laboral o mobbing	<p>*la personalidad de la víctima *la personalidad del acosador *y las características de la propia organización.</p>
Más y mejor información requieren los colaboradores, para minimizar el impacto en el desempeño	<p>Desempeño laboral: es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige el cargo.</p>	Desempeño laboral	<p>*Conocimientos *Experiencias *sentimientos *Actitudes *Productividad</p>

“Es un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo general a lo más específico, es decir que estas variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices, ítems, mientras si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems”.

Bernal, C, (2012), *Metodología de la investigación*, Colombia, Mc Graw Hill.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Finalidad (teórica y/o aplicada)

La finalidad de la investigación refiere al fin que ella persigue una vez finalizada. Es decir, remite a los aportes que dará en la producción de conocimiento y/o de acciones concretas para resolver problemas que brindará.

Existen dos tipos de finalidad: la teoría y la aplicada.

La investigación teórica, según Barrantes (2013): “es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación...para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia”. (p, 64)

En cuanto al tipo de investigación aplicada, el fin es sobre todo resolver problemas concretos y cotidianos, existentes en un país, empresa, institución, comunidad o en un grupo de personas, tomando como base para esto los datos y la pesquisa generada por el estudio desarrollado. En otras palabras, cuando la investigación es aplicada los datos y la información recabada son utilizados para resolver problemas, pues se pueden extraen de ellos, luego de los análisis, acciones, recomendaciones, planes, lineamientos, manuales, entre otros.

3.1.2 Dimensión temporal (Transversal/longitudinal)

En cuanto a la dimensión o alcance temporal, existen básicamente dos tipos de investigaciones, a saber; la transversal y la longitudinal.

La transversal señala (Barrantes, 2013, p.64): “estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado”. Es decir, “recorta” el tiempo, en sentido metafórico, para investigar un tema específico y en profundidad en un momento específico. En la investigación transversal, lo más importante es la profundidad y el gran detalle con que se trata el tema, más que la gran amplitud temporal la investigación.

La longitudinal, en cambio, analiza un tema o el desarrollo de la conducta de un grupo de sujetos investigados, en diversos momentos y a lo largo del tiempo, a fin de poder identificar y comparar los diversos comportamientos del tema o del grupo social investigado. En este tipo de investigación, el tiempo es una variable central, ya que se asume la hipótesis de que los temas y hechos investigados se pueden explicar mejor tomando en cuenta la influencia que el tiempo tiene sobre ellos.

La longitudinal señala (Bernal, 2012, p.120) : “en la *investigación longitudinal* se obtienen datos de la misma población en distintos momentos durante un periodo determinado, con la finalidad de examinar sus variaciones en el tiempo”.

3.1.3 Marco (mega-macro-micro)

“La extensión del tema y el problema de estudio, la investigación, se clasifica en mega, macro u micro. Mega es un estudio que se realiza en toda la empresa, macro es el que solo aborda el funcionamiento administrativo de un departamento y micro el que estudia únicamente un proceso o subproceso administrativo de trabajo dentro de dicho departamento”. Bernal, C, (2012), *Metodología de la investigación*, Colombia, Mc Graw Hill.

El marco de la investigación se refiere al tamaño de la investigación; es decir, a la magnitud de la investigación en el contexto de un país, una organización o una temática. Cuando se dice que la investigación es mega, es porque se está abarcando un gran espacio o temática. Lo macro, en cambio, refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega. Finalmente, el marco o espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema, un micro-espacio, en donde el investigador hace su investigación.

3.1.4 Naturaleza (cuantitativa y/o cualitativa)

Cuantitativa

Una investigación cuantitativa mide las características o condiciones (variables) incluidas en ésta, por medio de encuestas de preguntas cerradas. Luego de la recolección de datos, los cuales son transformados en valores numéricos y analizados con técnicas estadísticas. Por lo tanto, se le considera absolutamente objetivo.

Cualitativa

Ha sido muy utilizado especialmente para las disciplinas sociales, pues se halla impregnado del matiz de subjetividad de los participantes, porque los datos se hallan influenciados por su experiencia, vivencias, sensaciones y prioridades. Se observa las conductas, imaginarios y sensaciones de los actores, sujetos o personas investigadas y se describen sin medición numérica, para realizar un análisis partiendo del “patrón cultural para saber cómo piensa un grupo, cómo se desenvuelve, cuáles conductas y actitudes tiene. Se suele recoger los datos por medio de entrevistas abiertas, discusión de grupos, talleres, interacción con comunidades en ambientes naturales y también, mediante la introspección, evaluación de experiencias personales, inspección de historias de vida, análisis de discursos, etc.

3.1.5 Carácter (descriptiva-explicativa o causal-correlacional)

Descriptiva

Buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Esto es, el objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

El propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Bernal, C, (2012), *Metodología de la investigación*, Colombia, Mc Graw Hill.

Explicativa o causal

Es la que constituye el conjunto organizado de principios, inferencias, creencias, descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpreta una realidad. Contiene un conjunto de definiciones y de suposiciones relacionados entre sí de manera organizada sistemática, estos supuestos deben ser coherentes a los hechos relacionados con el tema de estudio. Bernal, C, (2012), *Metodología de la investigación*, Colombia, Mc Graw Hill.

Correlacional

Este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Bernal, C, (2012), *Metodología de la investigación*, Colombia, Mc Graw Hill.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.2.1 Primera mano

Contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa. Componen la colección básica de una biblioteca y pueden encontrarse en formato tradicional impreso como los libros y las publicaciones seriadas, o en formatos especiales como las microformas, las videocasetes y los discos compactos.

Proporcionan información de primera mano, se pueden considerar los libros, las revistas, los periódicos, los artículos, las monografías y las tesis. Michael, R. y Rojas, E. (2014), *Introducción a los métodos de Investigación*, Universidad Nacional, Costa Rica, EUNA.

3.2.2 Segunda mano

Contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Componen la colección de referencia de la biblioteca y facilitan el control y el acceso a las fuentes primarias. Se debe hacer referencia a ellas cuando no se puede utilizar una fuente primaria por una razón específica, cuando los recursos son limitados y cuando la fuente es confiable. Se utiliza para confirmar nuestros hallazgos, ampliar el contenido de la información de una fuente primaria y para planificar nuestros estudios.

Son compilaciones, resúmenes y listados de referencias de fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en donde se mencionan y discuten artículos, libros, tesis, entre otros. Michael, R. y Rojas, E. (2014), *Introducción a los métodos de Investigación*, Universidad Nacional, Costa Rica, EUNA.

3.2.3 Tercera mano

Son guías físicas o virtuales que contienen información sobre las fuentes secundarias. Forman parte de la colección de referencia de la biblioteca. Facilitan el control y el acceso a toda gama de repertorios de referencia, como las guías de obras de referencia o a un solo tipo, como las bibliográficas. Son documentos que comprendían nombres, y títulos de revistas, boletines, conferencias, simposios, etc. Michael, R. y Rojas, E. (2014), *Introducción a los métodos de Investigación*, Universidad Nacional, Costa Rica, EUNA.

En esta investigación se van a utilizar las tres fuentes de investigación, para recopilar la mayor información que sea posible, para que sea más eficiente y correcta. Los sujetos involucrados en este proyecto tesina son los docentes y personal administrativo de la institución Alfredo González Flores.

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO

La muestra se halla conformada por el total de individuos con los que se realizó la investigación en la práctica, de modo que se excluyen aquellos inalcanzables para formar parte del estudio, por motivos inaccesibles, o los datos eran insuficientes; aun cuando se hubieran tenido previstos.

3.3.1 Probabilística

La muestra probabilística está conformada por todos los elementos de la población y que tienen la misma posibilidad de ser escogidos, por medio de una selección aleatoria:

Es cuando todos los sujetos que conforman el subgrupo tienen la misma posibilidad de ser escogidos por medio de una selección mecánica; es esencial en las investigaciones de enfoque cuantitativo, porque se recogen los datos por encuestas para analizarlos estadísticamente.

3.3.2 No probabilístico

Está conformada por personas, clientes, trabajadores seleccionados según criterios científicos de juicio o referencias. Se da cuando la elección depende de las características de la investigación y la toma de decisión de una persona o grupo.

En el caso de esta investigación el muestreo es probabilístico, ya que se van a realizar el estudio con 20 de los docentes y personal administrativo de la Escuela Alfredo González Flores.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

Todo instrumento requiere tener confiabilidad y validez:

Confiabilidad: Esta la adquiere un instrumento, que se aplica al mismo sujeto varias veces y en momentos distintos, cuando arroja los mismos resultados.

Validez: Esta la tiene un instrumento que mide exactamente lo que se pretende.

La validez se comprueba por la evidencia de tres aspectos:

1. Relacionada con el contenido

Esto implica que el instrumento debe tener ítems que abarquen todas las variables.

2. Relacionada con el criterio

Esto implica una correlación entre el momento que se aplica y el momento en el que se apuntan los resultados; la información dada en el presente tiene una validez concurrente porque el resultado del estudio corresponde al momento actual.

3. Relacionada con el constructo

Esto implica que existe un grado de relación constante entre una medición con otras mediciones.

3.4.1 Factores negativos

La confiabilidad y la validez se pueden ver afectas negativamente por aspectos como:

- La improvisación: elaboración de un instrumento sobre la marcha.
- Instrumentos extranjeros: no corresponden con el contexto y cultura costarricense.
- Instrumento inadecuado: utilización de un lenguaje que no conozca el encuestado.
- Condiciones ambientales: exceso de ruido o de frío, horarios inconvenientes.
- Aspectos de forma: instrucciones ambiguas, falta de espacio para escribir, letra borrosa.

3.4.2 Verificación de la confiabilidad y veracidad

Todo instrumento conlleva un grado de error, pero se debe tratar de que este sea mínimo, se acepta un máximo de error del 5%. La medición se traslada a la siguiente fórmula:

$$X = t + e$$

X: corresponde a los resultados disponibles.

t: representa los valores verdaderos.

e: es igual a 0 cuando no hay error.

El valor que se observa se aleja del valor real, cuanto mayor es el error.

a) Cuantitativas

Elaboración del instrumento cuantitativo

La elaboración del instrumento cuantitativo implica realizar varios pasos:

1. Hacer la lista de variables que se van a medir, para evitar distraerse midiendo otras que no estaban contempladas.
2. Verificar el concepto de cada variable, de manera que no haya confusión en el manejo de los términos. Tal como tener claro el concepto de la variable “inteligencia” y sin confundirla con “mente”.
3. Adaptar a las características de la cultura costarricense un instrumento hecho en el extranjero. Tal es el caso de un instrumento para medir el trastorno DHDA en USA se da en diferentes condiciones culturales y de idiosincrasia que en Costa Rica.
4. Establecer el nivel de medición de cada variable, sea **nominal**, de modo que lo que se mide se halle en un nivel de categoría (“niño y niña”) solo para efectos de clasificación, pero ninguno es más importante que el otro. O bien, sea **ordinal**, donde se categoriza de mayor a menor.
5. Establecer el valor numérico que se les dará a los datos para codificarlos
6. Aplicar una prueba piloto a una muestra más reducida (1/4 o 1/5), para verificar la comprensión de las instrucciones y de los ítems.
7. Hacer los ajustes necesarios al instrumento, con base en los resultados de la prueba piloto.

3.4.3 Tipos de instrumentos de medición

Existen varias técnicas para hacer las mediciones por medio de instrumentos. Entre ellas se encuentran: escalas para medir actitudes como el escalamiento tipo Likert, el diferencial semántico, el escalograma de Guttman y el uso de la técnica de Cornell.

1. Escalamiento tipo Likert: se utiliza para medir actitudes ante un objeto o situación concreta. Consiste en un conjunto de 5 afirmaciones (que no tengan más de 20 palabras), ante las cuales el encuestado tiene que elegir sola una opción: la que más se acerque a su opinión. Cada uno de éstas tiene un puntaje determinado.

Las afirmaciones miden la reacción del encuestado y pueden tener direcciones como: *favorable, desfavorable; positiva o negativa*. Los ítems pueden tener opciones como:

a. *Muy de acuerdo* (tendría 5 puntos)

b. *De acuerdo* (tendría 4 puntos)

c. *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* (tendría 3 puntos)

d. *En desacuerdo* (tendría 2 puntos)

e. *Muy en desacuerdo* (tendría 1 punto)

2. El diferencial semántico: consiste en una serie de pares de adjetivos extremos, que califican a una persona, objeto o hecho, los cuales reflejan la actitud el encuestado.

3. El escalograma de Guttman: mide actitudes también y se parece a la escala de Likert,

pero la medida es unidimensional es decir, mide la misma dimensión de la misma variable, con dos categorías (de acuerdo - en desacuerdo) o más como las 5 de la escala Likert.

4. La técnica Cornell: es la técnica más conocida para hacer el análisis de afirmaciones y desarrollar el escalograma. Consiste en:

- a. Obtener el puntaje total en la escala de cada sujeto.
- b. Ordenar los sujetos de mayor a menor en escala vertical, de acuerdo con el puntaje total.
- c. Ordenar las afirmaciones de mayor a menor y de izquierda a derecha, de acuerdo con la intensidad.
- d. Construir un cuadro para cruzar los puntajes de los sujetos ordenados y sus categorías.
- e. Analizar el número de errores o ruptura con el patrón ideal de intensidad.

5. Tablas de contingencia o de doble entrada

$X_1 \downarrow$	$Y_1 \rightarrow$	Y_1	Y_2	Y_i
X_1		F_{11}	F_{12}	F_{1i}
X_2		F_{21}	F_{22}	F_{2i}
.....	
X_n		F_{n1}	F_{n2}	F_{ni}

5.1 Tablas de doble entrada: También llamadas tablas de contingencias, son aquellas tablas de datos referentes a dos variables, formada, en las cabeceras de las filas, por las categorías o valores de una variable y en las de las columnas por los de la otra, y en las casillas de la tabla, por las frecuencias o número de elementos que reúnen a la vez las dos categorías o valores de las dos variables que se cruzan en cada casilla. Para la tabulación de

un material agrupado de observaciones simultáneas de dos variables aleatorias se requiere una tabla descrita como anteriormente lo describimos, las reglas para agrupar son las mismas que en el caso de una sola variable.

Este tipo de tablas brindan información estadística de dos eventos relacionados entre sí. Es útil en casos en los cuales los experimentos son dependientes de otro experimento. Más adelante aparecen más aplicaciones del análisis estadístico bivariable.

5.2 Descripción : En una tabla de doble entrada, los datos se muestran en columnas y filas al igual que en las tablas. Sin embargo, en comparación con las tablas, cada columna tiene por lo menos un encabezado y cada fila tiene por lo menos un encabezado de fila. Los datos correspondientes aparecen en la intersección de los encabezados de la columna y la fila: esta sección corresponde al “cuerpo”.

5.3 El ejemplo: De la tabla de doble entrada muestra el volumen de negocios por prestación y por trimestre. Los rótulos de las prestaciones son encabezados de fila y, los rótulos de trimestre son encabezados de columna. El volumen de negocios para cada prestación para cada trimestre aparece en el cuerpo.

Para entender la disposición de los elementos en una tabla de doble entrada, imagínese la tabla de doble entrada como un bloque terminado. Los objetos que se colocan en el cuadrante inferior izquierdo de la tabla de doble entrada proporcionan los datos para los encabezados de fila. Los objetos colocados en el cuadrante superior derecho proporcionan los datos para los

encabezados de columna, y los objetos del cuadrante inferior derecho proporcionan los datos para el cuerpo de la tabla. No puede colocar ningún objeto en el cuadrante superior izquierdo.

5.4 Uso: Presentación de la información en un formato multidimensional de filas y columnas, donde cada elemento está asociado a otro. Por ejemplo, un tipo de prestación podría estar asociado a un centro de vacaciones en particular.

5.5 Importante: Organice los objetos en el orden en que desea que aparezcan en el bloque. Depende de si el documento contiene secciones o no, la disposición del cuerpo de la tabla de doble entrada corresponde siempre a la organización de los objetos del panel Bloque.

Los objetos de tipo indicador no se pueden utilizar en los encabezados verticales u horizontales; sólo se pueden utilizar en el cuerpo de la tabla de doble entrada. Puede utilizar más de un objeto en el cuerpo de la tabla de doble entrada. Puede utilizar varios objetos en los encabezados verticales u horizontales. Por ejemplo, podría utilizar los objetos “Tipos de prestaciones” y “Prestaciones” en un encabezado, de modo que tanto el tipo de prestaciones como las prestaciones se muestren en la tabla de doble entrada.

Los objetos no tienen que formar parte de la misma clase. Por ejemplo, podría utilizar los objetos “Tipo de prestaciones” y “Centro de vacaciones” para mostrar información por tipo de prestaciones por centro de vacaciones.

Lo más importante así nos damos cuenta que la tabla de doble entrada se utilizara si se está

estudiando dos fenómenos como ejemplificaban en el aula peso y edad.

6. Prueba de chi-cuadrado

Una prueba de chi-cuadrado es una prueba de hipótesis que compara la distribución observada de los datos con una distribución esperada de los datos.

Existen varios tipos de pruebas de chi-cuadrado:

Prueba de chi-cuadrado de bondad de ajuste:

Utilice este análisis para probar qué tan bien una muestra de datos categóricos se ajusta a una distribución teórica.

Por ejemplo, usted puede comprobar si un dado es justo, lanzando el dado muchas veces y utilizando una prueba de chi-cuadrado de bondad de ajuste para determinar si los resultados siguen una distribución uniforme. En este caso, el estadístico chi-cuadrado cuantifica qué tanto varía la distribución observada de conteos con respecto a la distribución hipotética.

Pruebas de chi-cuadrado de asociación e independencia

Los cálculos para estas pruebas son iguales, pero la pregunta que se está tratando de contestar puede ser diferente.

- Prueba de asociación: utilice una prueba de asociación para determinar si una variable está asociada a otra variable. Por ejemplo, determine si las ventas de diferentes colores de automóviles dependen de la ciudad donde se venden.
- Prueba de independencia: Se utiliza para determinar si el valor observado de una variable depende del valor observado de otra variable. Por ejemplo, determine si el hecho de que una persona vote por un candidato independientemente del sexo del elector.

b) Cualitativas

Elaboración de cuestionarios

Las preguntas de los cuestionarios pueden ser cerradas o abiertas.

Las preguntas cerradas: ofrecen a la persona respuestas definidas previamente, por lo que algunos casos limitan la respuesta y sin indagar exactamente lo que el encuestado piensa. No obstante, presentan mayor facilidad en el momento de codificarlas para efectos de hacer un análisis estadístico. Se elaboran con el mismo tipo de letra para las indicaciones y el mismo tipo de paréntesis o cuadro para las marcas y las instrucciones deben ser muy claras y completas.

Se puede aplicar auto-administrado, correo electrónico, entrevista personal y entrevista telefónica. Lo adecuado es hacer una pregunta por cada variable, para no saturar de preguntas que sirven para lo mismo.

La elaboración de las preguntas debe seguir las siguientes indicaciones:

a. Usar vocablos comprensibles para cualquier tipo de persona (por nivel u oficio); exactos, que no permitan ambigüedad ni repetición; estructura gramatical ordenada.

a.1. Evitar invadir la privacidad, para que no se sienta incómodo.

a.2. Evitar la mezcla de variables o conceptos.

a.3. Evitar inducir a respuestas

a.4. Evitar apoyarse en criterios de autoridad aceptados

b. Evitar que el orden de las opciones afecte, rotando las opciones

Las preguntas abiertas: Dejan al encuestado la libertad de que escriba lo que opina; son

muy útiles cuando se carece de información, pero son más difíciles de codificar, clasificar y analizar; pues no se pueden codificar previamente sino hasta que se tengan las respuestas.

Instrumento para investigación cualitativa: se propone recoger datos referentes a percepciones, actitudes, experiencias, creencias, emociones, conductas, etc. Responde al propósito de comprender las razones del comportamiento humano, por lo que los datos no se reducen a números que sean analizados estadísticamente.

La recolección se lleva a cabo en ambientes naturales y cotidianos, donde se ve inmerso el investigador, por lo que éste se halla obligado a desligarse de sus creencias, emociones y experiencias.

Además, primero se deben realizar varios pasos previos a la recolección de datos:

- a. Obtener bastante información previa en torno al lugar o contexto.
- b. Observar el funcionamiento de lugar y tomar notas.
- c. Acercarse a miembros del contexto para familiarizarse con éste. Involucrarse en alguna actividad para lograr mayor acercamiento. Conseguir el consentimiento de los participantes en la recolección de datos. Los datos se pueden obtener a través de varios medios como:

a. Entrevista

Esta consiste en una especie de conversación con el participante o grupo de participantes y puede ser:

a.1 Estructurada, cuando el investigador la realiza con una guía de preguntas concretas.

a.2 Semiestructurada, cuando el investigador introduce además otras preguntas no previstas.

a.3 No estructurada, cuando el investigador se limita a hacer preguntas conforme avanza el diálogo.

Las preguntas pueden ser de:

1. Generalidades: son abiertas para ir generando un acercamiento con el pensamiento del entrevistado, tales como: ¿Qué opina...? ¿Qué le parece...? ¿Cómo considera...? ¿Cuál es su idea de...?

2. Ejemplificación: son para exploraciones profundas, tales como: ¿Qué experiencia ha vivido usted en este sentido?

3. Estructura: están hechas por categorías. Tal como: las primeras 5 acerca de la situación económica; otras 5 de lo laboral; otras 5 acerca de la vida familiar.

4. Contraste: son relativas a semejanzas y diferencias de aspectos que se le indican. Tales como: ¿Qué ventaja presenta el niño que estudia con el padre en comparación con el que estudia con la madre? ¿Cuál es la diferencia entre acceso a la educación y facilismo?

b. Observación

Esta implica:

- Estar pendiente de situaciones, comportamientos, reacciones y otros detalles que generan reflexión, con varios propósitos: explorar contextos:
 - Describir ambientes y actividades.
 - Comprender procesos, situaciones y relaciones.
 - Identificar problemas del entorno.
 - Generar hipótesis para hacer investigación.
- Tomar en cuenta todos los aspectos como clima, espacio, iluminación, aromas y otros que pueden influir en el factor fidedigno de los datos.
- Recordar signos no verbales, como gestos, expresiones, para incluirlas posteriormente en el análisis.
- Llevar registros escritos para no correr el riesgo de perder ningún dato.
- Grabar descripciones para no olvidar detalles cuando se haga el análisis.

c. Sesiones en profundidad

Estas consisten en reuniones con grupos que oscilan entre 5 y 10 personas, en un ambiente informal y con la conducción de un especialista, en las cuales se conversa sobre algún tema. Se pueden realizar una sesión con un grupo y otra con otro grupo; o bien, un mismo grupo en varias sesiones. Esta práctica implica que el investigador realice las siguientes actividades:

- Determinar el número de personas que conformarán el grupo; así como el perfil o

características de los participantes.

- Hacer la selección de las personas y proceder con las invitaciones.
- Organizar la actividad y llevarla a cabo.
- Elaborar un informe.

d. La historia de vida, materiales escritos y audiovisuales

La historia de vida constituye una narración del participante que permite recoger experiencias, junto con la reflexión retrospectiva. El propósito es que él plantee las vivencias, sentimientos y emociones; haga un autoanálisis acerca de los efectos y secuelas. Se graban también en audio o video para recoger los aspectos no verbales. Los discursos, anuncios y documentos también son objetos de análisis, en cuanto a los significados, los patrones que siguen y el tipo de contenido que abordan.

Procesamiento de la información:

El análisis de los datos exige un ordenamiento previo, por categorías, tal como por:

1. Fecha
2. Tema
3. Perfil
4. Nivel de importancia

Finalmente, se evalúa el nivel de confiabilidad y validez del instrumento, por medio de un cuestionamiento como el siguiente:

1. ¿Se recolectó el material suficiente para cumplir con los objetivos?
2. ¿Se recogieron todos los detalles?
3. ¿Se recogió el testimonio de los participantes en su propio lenguaje?
4. ¿Se registraron los hechos relevantes?
5. ¿Se obtuvieron distintas perspectivas de los participantes?
6. ¿Se logró la sinceridad de los participantes?
7. ¿Se logró evitar la influencia sobre los participantes?
8. ¿Se apegan las descripciones a la realidad?
9. ¿Se hicieron anotaciones en las observaciones para complementar el panorama?
10. ¿Se revisaron los datos con otros investigadores?

En conclusión, para esta investigación, se utilizó el cuestionario parte A y B, respuesta cerrada, una múltiple y una abierta.

3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL, VARIABLES

Definición conceptual: Refiere a la claridad teórica de la variable y se extrae del marco teórico en forma resumida.

Definición operacional: Refiere a traducir en indicadores, que permitan la observación directa de la variable; es decir, la observación empírica donde la medición se realiza en aspectos concretos. Se indica con una escala gráfica.

Definición Instrumental: Se especifican las técnicas e instrumentos por utilizar para la recolección de la información, según las variables abordadas y los resultados esperados, se indican las preguntas que miden los indicadores de las variables.

Definición variables: Es un símbolo que permite identificar a un elemento no especificado dentro de un grupo, a cada variable se le asigna una etiqueta, que le permite reconocerla del resto.

3.5.1 Factor A

Definición conceptual

Es una situación prolongada de persecución destructiva en el interior de una organización

Definición operacional

El **acoso** o “**mobbing**” en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente

contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, con base en acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes.

Definición instrumental

El acoso laboral o acoso moral en el trabajo, conocido comúnmente a través del término inglés *mobbing*: ‘asediar’, ‘acosar’, ‘acorrallar en grupo’, es tanto la acción de un hostigador o varios hostigadores conducente a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado hacia el trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador.

3.5.2 Factor B

Definición conceptual

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige el cargo.

Definición operacional

Es la respuesta que proporciona el trabajador al realizar una entrevista de respuestas cerradas, donde se analiza el desempeño que los colaboradores tienen ante la afectación del acoso laboral o “mobbing”.

Definición instrumental

Es la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar.

4. SUPUESTOS DE TRABAJO

El nivel de significancia alfa $\alpha=0.05$ (5%), por lo tanto, el nivel de confianza $1-\alpha= 0.95$ (95%), para las afirmaciones e interpretaciones, así también para las pruebas de hipótesis. Para determinación del tamaño de muestra (caso de ser necesaria) u otras mediciones, se toma un error máximo de estimación del 0.05 (5%). Con estos supuestos de trabajo, se determinaron los valores críticos calculados y tabulares.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

En la primera parte del cuestionario se evidencia que existe acoso laboral, pero en un nivel muy bajo, según los resultados obtenidos en la investigación, Con el instrumento de escala Likert, se analiza la parte A del cuestionario, de donde se obtienen los siguientes resultados:

Parte A						
	Nada en absoluto	Un poco	Moderadamente	Bastante	Mucho o extremadamente	
1		7	13			20
2	2	15	3			20
3	3	17				20
4	2	14	4			20
5		8	11	1		20
6	12	8				20
7	20					20
8	20					20
9	19	1				20
10	4	13	2	1		20
11	2	17	1			20
12	2	7	11			20
13	8	12				20
14	20					20
15	17	3				20
16	1	13	6			20
17	18	2				20
18	20					20
19	1	11	7	1		20
20	5	12	3			20
21	2	16	1	1		20
22	2	13	5			20
23	2	11	7			20
24	1	5	13	1		20
25	7	9	4			20
	190	214	91	5	0	500
	0,38	0,43	0,18	0,01	0,00	1

La categoría modal se identifica en “un poco” de igual forma al ser calculado el promedio, este se determina en la categoría “un poco”.

La categoría que corresponde a la mediana coincide con “un poco”, razón por la cual se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que la percepción de los encuestados respecto de ser objeto de acoso laboral es en un nivel de poco a nada en absoluto, valores identificados al calcular el rango cuyo valor es de -3 (menos tres); es decir de la categoría “moderadamente” a “un poco” o “nada en absoluto”.

Para efectos de profundizar en la percepción de acoso laboral identificada por los encuestados, se procedió al cálculo de probabilidades por categoría en la escala Likert; el resultado es el siguiente; el 43% afirma que es “un poco” el acoso recibido, mientras un 38% afirma “nada en absoluto” en lo que respecta al acoso laboral en la Institución. Un 18% afirma “moderadamente”; un 1% “bastante” acoso laboral en la Institución.

En la segunda parte del cuestionario se evidencia que no conocen con exactitud que es acoso laboral, las personas encuestadas en la mayoría creen que el tema de acoso laboral es parecido al “bullying”, lo definen como formas de agresión con los compañeros de trabajo.

PARTE B	probabilidad	
	SI	NO
Sabe usted qué es acoso laboral	0,8	0,2
Tiene usted información en su lugar de trabajo acerca de acoso laboral	0	1
Lo han excluido de reuniones sociales, relacionadas con el trabajo	0,7	0,3
Alguien ha alardeado de su estatus frente a usted	0,8	0,2
Lo ponen a realizar tareas sin sentido (o innecesarias)	0,15	0,85
Cambian su jornada de trabajo continuamente	0,25	0,75
Cambian su salario constantemente	0	1
Le hablan constantemente de la posibilidad de despido	0	1
Ha tenido que incapacitarse por causa del trabajo o compañeros	0,65	0,35
Constantemente siente en su trabajo ansiedad	0,4	0,6
Continuamente siente sentimientos de fracaso	0,35	0,65
Le es difícil concentrarse	0,25	0,75
Existe definición de tareas en su puesto de trabajo	0,9	0,1
Sabe los objetivos de la Institución	0,9	0,1
Existe claridad de responsabilidades	1	0
Tiene información necesaria para hacer su trabajo	1	0
Le informan de los cambios que hay en su trabajo	1	0

- El 80% de los encuestados afirman saber que es acoso laboral, y solo un 20% afirma desconocer qué es acoso laboral.
- El 100% afirma, que en el lugar de trabajo carece información sobre acoso laboral.
- El 70% de las personas dicen que los han excluido de reuniones sociales, relacionados con el trabajo, y el 30% dice que los involucran.

- El 80% de encuestados afirma que en algún momento uno o algunos de los compañeros ha alardeado de su estatus y un 20% dice que nunca han alardeado.
- Un 15% de encuestados afirma que ha realizado tareas sin sentido o innecesarias mientras que en un 85% dice que jamás ha realizado dichas tareas.
- El 25% de las personas afirman que les cambian el horario de trabajo, mientras que el 75% nunca les cambian el horario.
- El 100% de colaboradores dice que se les mantiene el salario sin variar.
- Un 100% de encuestados afirma que en ningún momento se les habla de despido.
- Un 65% de las personas ha tenido que incapacitarse por causa del trabajo o compañeros; por otro lado, el 35% niegan haberse incapacitado por estas causas.
- Un 40% de las personas constantemente siente ansiedad en el trabajo, mientras que un 60% dice jamás sentirlo.
- Un 35% de colaboradores tiene sentimientos de fracaso en el trabajo, y un 65% niega experimentar este tipo de sentimiento.
- Para un 25% de los encuestados le resulta difícil concentrarse, mientras que para un 75% niega es así.
- Un 90% de los colaboradores creen que existe definición de tareas, mientras que para un 10% creen que falta estas definiciones.
- Un 90% de las personas saben los objetivos de la institución y un 10% los desconocen.
- El 100% de encuestados tiene claridad de las responsabilidades en sus trabajos.
- El 100% de encuestados afirma que cuentan con la información necesaria para realizar su trabajo.
- El 100% de las personas afirman que se les informa de los cambios respecto a sus trabajos.

Para la prueba de hipótesis, se confronta con el uso de la distribución chi-cuadrada, los valores críticos y determinar si se acepta o se rechaza la hipótesis nula H_0 . Para lo cual se utiliza la hipótesis alternativa H_1 : se indica que las personas si conocen que es acoso laboral y la hipótesis nula H_0 : se indica que las personas no conocen que es acoso laboral.

- La primera prueba, se realiza cruzando la primera y tercera preguntas, con las variables “conocimiento de acoso” y “exclusión de reuniones sociales del trabajo”.

H_0 : no existe relación entre conocimiento de acoso laboral y exclusión de reuniones sociales de trabajo.

H_1 : Sí existe relación entre conocimiento de acoso laboral y exclusión de reuniones sociales de trabajo.

		Pregunta 01					
		Sí		No		Total	
Pregunta 03		Fo	Fe	Fo	Fe	Fo	Fe
	Sí	12	11,2	2	2,8	14	14
	No	4	4,8	2	1,2	6	6
		16	16	4	4	20	20

		conocimiento de acoso			Gl	1
		Sí	No			
exclusión de reuniones sociales / trabajo	Sí	0,0571428	0,2285714	0,28571	<	χ^2_t
	No	0,1333333	0,5333333	0,66666		
		0,1904761	0,7619047	0,95		

acepta H_0

Al contrastar los valores críticos, observamos que el estadístico de prueba tabular es mayor que el estadístico calculado. Por lo tanto, existe evidencia estadística suficiente para aceptar H_0 , es decir H_0 : no conocen que es acoso laboral. Se puede afirmar, con un 95% de confianza, que la hipótesis alternativa H_1 : si conocen que es acoso laboral, no es cierta.

- La segunda prueba, se realiza cruzando la primera y cuarta preguntas, con las variables “conocimiento de acoso” y “alardeo de estatus”.

H_0 : no existe relación entre conocimiento de acoso laboral y el alardeo de estatus.

H_1 : sí existe relación entre conocimiento de acoso laboral y el alardeo de estatus.

Pregunta 04		Pregunta 01					
		Sí		No		total	
		Fo	Fe	Fo	Fe	Fo	Fe
Sí		14	12,8	2	3,2	16	16
No		2	3,2	2	0,8	4	4
		16	16	4	4	20	20

Alardeo de estatus		conocimiento de acoso		0,5625	gl	1	
		Sí	No				
		Sí	0,1125				0,45
No	0,45	1,8	2,25				
	0,5625	2,25	2,81	χ^2_c	<	χ^2_t	3,84

acepta H_0

Al contrastar los valores críticos, se observa que el estadístico de prueba tabular es mayor que el estadístico calculado. Por lo tanto, existe evidencia estadística suficiente para aceptar H_0 , es decir H_0 : no conocen que es acoso laboral. Se puede afirmar, con un 95% de confianza, que la hipótesis alternativa H_1 : sí conocen que es acoso laboral, es incierta.

- La tercera prueba, se realiza cruzando la primera y quinta preguntas, con las variables “conocimiento de acoso” y “tareas sin sentido o innecesarias”.

H_0 : no existe relación entre conocimiento de acoso laboral y tareas sin sentido o innecesarias.

H_1 : si existe relación entre conocimiento de acoso laboral y tareas sin sentido o innecesarias.

		Pregunta 01					
		Si		No		total	
Pregunta 05		Fo	Fe	Fo	Fe	Fo	Fe
		Si	3	2,4		0,6	3
	No	13	13,6	4	3,4	17	17
		16	16	4	4	20	20

		conocimiento de acoso		0,75	gl	1
		Si	No			
tareas sin sentido o innecesarias	Si	0,15	0,6	0,1323529	<	χ^2_t
	No	0,02647058	0,10588235			
		0,17647058	0,70588235	0,88	χ^2_c	3,84

acepta
Ho

Al contrastar los valores críticos, se observa que el estadístico de prueba tabular es mayor que el estadístico calculado. Por lo tanto, existe evidencia estadística suficiente para aceptar H_0 , es decir H_0 : no conocen que es acoso laboral. Se puede afirmar, con un 95% de confianza, que la hipótesis alternativa H_1 : si conocen que es acoso laboral, es incierta.

- La cuarta prueba, se realiza cruzando la primera y sexta preguntas, con las variables, “conocimiento de acoso” y “cambios de jornada de trabajo”.

H_0 : no existe relación entre conocimiento de acoso laboral y cambios en la jornada de trabajo

H_1 : si existe relación conocimiento de acoso laboral y cambios en la jornada de trabajo

		Pregunta 01					
		Si		No		Total	
Pregunta 06		Fo	Fe	Fo	Fe	Fo	Fe
	Si	4	3,4		0,6	4	4
	No	13	13,6	3	2,4	16	16
		17	17	3	3	20	20

		conocimiento de acoso		0,70588235	gl	1
		Si	No			
Cambio de jornadas de trabajo	Si	0,105882353	0,6	0,17647059	0,88	$\chi^2_c < \chi^2_t$
	No	0,026470588	0,15			
			0,132352941	0,75		3,84

Al contrastar los valores críticos, se observa que el estadístico de prueba tabular es mayor que el estadístico calculado. Por lo tanto, existe evidencia estadística suficiente para aceptar H_0 , es decir: no conocen que es acoso laboral. Se puede afirmar, con un 95% de confianza, que la hipótesis alternativa H_1 : si conocen que es acoso laboral, no es cierta.

- La quinta prueba, se realiza cruzando la novena y décima preguntas, con las variables “incapacidades” y “ansiedad en el trabajo”.

Ho: no existe relación entre las incapacidades y la ansiedad en el trabajo

H1: si existe relación entre las incapacidades y la ansiedad en el trabajo

		Pregunta 09					
		Si		No		Total	
Pregunta 10		Fo	Fe	Fo	Fe	Fo	Fe
	Si	6	4,2		1,8	6	6
	No	8	9,8	6	4,2	14	14
		14	14	6	6	20	20

		Incapacidades		2,57142857	gl	1	
		Si	No				
Ansiedad en el trabajo	Si	0,771428571	1,8	1,10204082	3,67 χ^2_c	< χ^2_t	3,84
	No	0,330612245	0,771428571	1,102040816			
		1,102040816	2,571428571				

acepta Ho

Al contrastar los valores críticos, se observa que el estadístico de prueba tabular es mayor que el estadístico calculado. Por lo tanto, existe evidencia estadística suficiente para aceptar Ho, es decir Ho: no existe relación entre las incapacidades y el grado de ansiedad. Es decir, que existe relación entre las incapacidades (ausencia en horario de trabajo) y el grado de ansiedad de los funcionarios. Se puede afirmar, con un 95% de confianza, que la hipótesis alternativa H₁, no es cierta.

- La sexta prueba se realiza cruzando la décima y la undécima preguntas con las preguntas, con las variables “ansiedad en el trabajo” y “sentimientos de fracaso”.

Ho: no existe relación entre la ansiedad y los sentimientos de fracaso

H1: si existe relación entre la ansiedad y los sentimientos de fracaso

		Pregunta 10					
		Si		No		Total	
Pregunta 11		Fo	Fe	Fo	Fe	Fo	Fe
		Si	4	2,4	4	5,6	8
	No	2	3,6	10	8,4	12	12
		6	6	14	14	20	20

		Ansiedad en el trabajo		gl	1
		Si	No		
sentimientos de fracaso	Si	1,066666667	0,457142857	1,52380952	
	No	0,711111111	0,304761905	1,01587302	
		1,777777778	0,761904762	2,54	χ^2_c
					$< \chi^2_t$ 3,84
					acepta Ho

Al contrastar los valores críticos, se observa que el estadístico de prueba tabular es mayor que el estadístico calculado. Por lo tanto, existe evidencia estadística suficiente para aceptar Ho, es decir Ho: no existe relación entre la ansiedad y los sentimientos de fracaso. Se puede afirmar, con un 95% de confianza, que la hipótesis alternativa H: si existe relación entre la ansiedad y los sentimientos de fracaso, no es cierta.

- La séptima prueba, se realiza cruzando la undécima y doceava preguntas, con las variables “sentimientos de fracaso” y “falta de concentración”.

Ho: no existe relación entre los sentimientos de fracaso y la falta de concentración

H₁: si existe relación entre los sentimientos de fracaso y la falta de concentración

		Pregunta 11					
		Si		No		Total	
Pregunta 12		Fo	Fe	Fo	Fe	Fo	Fe
	Si	2	1,2	1	1,8	3	3
	No	6	6,8	11	10,2	17	17
		8	8	12	12	20	20

		Sentimientos de fracaso					
		Si	No				
Falta de concentración	Si	0,533333333	0,355555556	0,88888889	gl	1	
	No	0,094117647	0,062745098	0,15686275			
		0,62745098	0,418300654	1,05	χ^2_c	<	χ^2_t
					acepta	Ho	

Al contrastar los valores críticos, se observa que el estadístico de prueba tabular es mayor que el estadístico calculado. Por lo tanto, existe evidencia estadística suficiente para aceptar Ho, es decir Ho: no existe relación entre los sentimientos de fracaso y la falta de concentración. Se puede afirmar, con un 95% de confianza, que la hipótesis alternativa H₁: si existe relación entre los sentimientos de fracaso y la falta de concentración, no es cierta.

- La octava prueba, se realiza cruzando la treceava y catorceava preguntas, con las variables “definición de tareas” y “objetivos de la Institución”.

Ho: no existe relación entre la definición de tareas y los objetivos de Institución

H₁: si existe relación entre la definición de tareas y los objetivos de Institución

		Pregunta 13					
		Sí		No		Total	
Pregunta 14		Fo	Fe	Fo	Fe	Fo	Fe
		Sí	17	17,1	1	0,9	18
	No	2	1,9		0,1	2	2
		19	19	1	1	20	20

		definición de tareas		0,01169591	gl	1
		Si	No			
objetivos de la institución	Si	0,000584795	0,011111111	0,10526316	<	χ^2_t
	No	0,005263158	0,1			
		0,005847953	0,111111111	0,12	χ^2_c	3,84

acepta Ho

Al contrastar los valores críticos, se observa que el estadístico de prueba tabular es mayor que el estadístico calculado. Por lo tanto, existe evidencia estadística suficiente para aceptar Ho, es decir Ho: no existe relación entre la definición de tareas y los objetivos de institución. Se puede afirmar, con un 95% de confianza, que la hipótesis alternativa H₁: si existe relación entre la definición de tareas y los objetivos de institución, no es cierta.

Respuesta Múltiple

Motivación	Discriminación	Amenazas	Cambio Horarios	Buena comunicación	Respeto
	17	18	10		1
	0,85	0,9	0,5		0,05
Falta herramientas de trabajo	Igualdad	Gritos	Exceso de trabajo	Ambiente tranquilo	Incapacidades
11		20	7		6
0,55		1	0,35		0,3

- El 85% de los encuestados afirma haber sido sujeto de discriminación
- Un 90% ha sufrido amenazas
- Un 50% ha tenido cambios de horarios
- Un 55% dice que existe falta de herramientas de trabajo
- El 100% de las personas encuestadas dice que hay gritos
- Un 35% dice que hay exceso de trabajo
- Y un 30% afirma que las incapacidades son aspectos que describen el acoso laboral

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

1. En la primera parte del cuestionario se evidencia que existe acoso laboral, pero en un nivel muy bajo, según los resultados obtenidos en la investigación, con el instrumento de escala Likert.

Como resultado que hay insuficiente información y conocimiento sobre el acoso laboral, por parte de los colaboradores. A pesar de que en los resultados se obtiene que hay poco acoso, se debe a que desconocen cómo identificar los factores relacionados a acoso laboral, y a su vez que sienten temor a dar una respuesta.

Muchas veces se cree que las empresas se rigen por las normas que impongan los socios o los jefes pero realmente es importante tomar en cuenta la opinión de los empleados, ya que ellos son la base de la misma y con un deficiente rendimiento personal de los empleados, se da una baja en el rendimiento de la empresa.

En la mayoría de los casos de “mobbing”, todo comienza repentinamente con un cambio brusco en la relación entre el acosador y la persona que a partir de entonces se va a convertir en el objeto del acoso. La relación, que hasta entonces ha podido ser neutra o incluso positiva, se torna negativa. Ello produce la confusión de la víctima que se interroga una y otra vez acerca del porqué de los problemas con el acosador, y se analiza con el fin de encontrar en ella misma la causa del acoso desarrollando sentimientos de culpabilidad y vergüenza.

El “superior” utiliza entonces amenazas, insultos, vejaciones en público o en privado, y se prevalece de la autoridad jerárquica para aislar a la víctima o dejarla sin trabajo que realizar, o darle trabajos imposibles o fuertemente estresantes o monitorear y controlar de manera malintencionada y perversa el trabajo de la víctima, hasta llegar a la renuncia. Todo ello pretende minar la esfera psicológica de la persona, que se encuentra sin ni siquiera la capacidad de expresarse o comunicar francamente con los superiores o compañeros.

2. Cuando se confrontan los análisis de la parte A y B del cuestionario, evidencia que la percepción de acoso puede ser mayor, pero los funcionarios lo dejan de percibir en mayor grado por falta de conocimiento sobre esta problemática.

Varios de las personas encuestadas no sabían cómo definir que es acoso laboral. A la hora de realizar las encuestas se refleja en las personas cierto temor a responder y sobre todo el temor que tienen a las consecuencias de denunciar si están sufriendo algún tipo de acoso.

La persona que es víctima de estas agresiones psicológicas, desconoce normalmente lo que ocurre y desarrolla un fuerte sentimiento de perplejidad y confusión, que le van a hacer penetrar en una época oscura y tenebrosa de la vida. En general, los colaboradores de esta institución creen que hay que prevenir o eliminar el acoso laboral para trabajar en un ambiente más agradable, pero se refieren de una forma muy general, sin señalar la institución donde laboran.

Según el análisis de las encuestas, la gente tiene miedo a responder y denunciar ciertas aptitudes que se dan entre los compañeros, de igual forma se refleja que realmente carecen de claridad y certeza a la hora de decir la definición de acoso laboral. Es por ello que se refleja en los datos cuantitativos como poco frecuente.

Con el instrumento estadístico de tablas de contingencia, se procede a realizar un cruce de variables, a partir de las preguntas formulas en la segunda parte del cuestionario, de las cuales se aprobó la hipótesis de que las personas ignoran qué es acoso laboral, por lo que les es muy difícil identificar cuando este se presenta.

3. En la última parte del cuestionario con la opción de respuesta múltiple y respuesta abierta. Es un reflejo de que existe un ambiente de trabajo con acoso laboral, ya que marcaron factores importantes como los gritos, ya sea entre compañeros o de superiores a colaboradores de menor rango.

Es importante recalcar que ninguna de las personas encuestadas relacionó los factores positivos con la situación personal y el entorno laboral y se conoce que para que exista un ambiente sano en toda empresa, organización u institución deberían estar presentes, factores como motivación, respeto, una comunicación eficaz, entre otros. El acoso se percibe casi nulo por falta de capacitación e información, sobre el tema de acoso laboral.

Cuando se les preguntó su opinión de acoso laboral, carecían de información clara que decir, se refieren al acoso laboral como muestra de realizar un acto dañino, y carecen de un término preciso para definirlo o interpretarlo.

RECOMENDACIÓN

Es importante resaltar que, según los datos que se analizaron en el proceso de investigación, la urgente necesidad de desarrollar un plan de información y capacitación, para que los docentes y personal administrativo de la Institución Alfredo González Flores, conozcan sobre lo que es el acoso laboral, para así prevenir posibles actos de acoso laboral, que vayan a incidir en el desempeño laboral y los procesos de formación educativa de los estudiantes de la Institución.

Es de suma significancia informarles sobre las consecuencias del acoso en el nivel personal y los efectos en la empresa o institución. Además de las formas existentes de denunciar, si alguien está siendo víctima o acosador, para erradicar este tipo de flagelos.

En toda empresa, organización o institución, para que haya un eficiente desempeño de los colaboradores, debe existir un agradable ambiente laboral, que se sientan motivados, respetados y hasta apreciados en las labores, para que así también tengan un desempeño en el trabajo eficaz y eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

- Baptista Lucio, P.; Fernández Collado, C. y Hernández Sampieri R. (2012). *Metodología de la investigación*. 5ª ed. México: MC Graw Hill.
- Bernal, C. (2012). *Metodología de la investigación*. 3ª ed. Colombia: Pearson Educación.
- Caamaño Rojo, y Ugarte Catalgo, (2014), *El acoso laboral: tutela y prueba de la lesión de los derechos fundamentales*, Chile, Praxis.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. 5ª ed. Colombia: Mc Graw Hill.
- Evans Meza, R.; González Vallejo, L. y Pérez Fallas, D. (Setiembre, 2016). *Manual: Vancouver, APA. Citas y referencias bibliográficas*.
- Leymann, H. (2014). *Mobbing: la persecución en el trabajo*. París.
- Michael, R. y Rojas, E. (2014), *Introducción a los métodos de Investigación*, Universidad Nacional, Costa Rica, EUNA.
- Pérez Quesada, X. (2012). *Hostigamiento laboral Mobbing*. San José, CR: Ed. UCR.
- Piñuel, I. (2012). *Mobbing: como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. España: Ed. Sal Terrea.
- Rivera, L. (marzo, 2013). *El Maltrato Psicológico*. España: Ed. Altaria, SL.
- Robbins, Stephen P. (2014). *Comportamiento organizacional*. 10ª ed. México.
- Trujillo Paz, L. S. (2014). *Mobbing: el acoso moral en la relación laboral*. (Tesis Bachiller). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.
- Zapata Vásquez, L. M.; Restrepo Ochoa, C. (2013). *Propuesta de los elementos a tener en cuenta en la prevención primaria del mobbing o acoso laboral en el contexto organizacional*. Universidad Buenaventura, Medellín.
- Zducic, A. (2014). *Acoso psicológico en el ámbito laboral y sus consecuencias en la subjetividad femenina*. (Tesis licenciatura). Universidad de Belgrano, Argentina.

Normativas:

- Código de Trabajo de Costa Rica
- Constitución Política de Costa Rica
- El amparo y el habeas data
- El recurso de amparo

Otros:

- Organización Panamericana de la Salud. Políticas de la OPS en materia de prevención y resolución del acoso en el lugar de trabajo.
- Boletín de prensa. Asamblea Legislativa de Costa Rica. Proponen Ley contra el Acoso Psicológico y moral, 26 de junio del 2003.

GLOSARIO

Asimétrica: Que carece de simetría, con origen en el latín *symmetria* y antecedentes más remotos en la lengua griega, es la cualidad que refiere a la correspondencia en cuanto a las dimensiones, las formas y las ubicaciones de los diversos componentes que forman un todo.

Autárquica: es un término comúnmente usado en la economía que indica la condición de las personas, lugares, mecanismos, sociedades, sistemas industriales o naciones que luchan por su autoabastecimiento o que rechazan toda ayuda externa.

Avidez: Definido como la ansia o el deseo muy fuerte e intenso de tener o conseguir algo.

Cohesión: Unión o relación estrecha entre personas o cosas.

Constructo: es algo de lo que se sabe que existe, pero cuya definición es difícil o controvertida.

Desvirtuar: Hacer disminuir o perder la virtud o las características propias de una cosa.

Disonancia: Falta de correspondencia, conformidad o igual entre dos o más cosas.

Elitistas: Que se comporta como miembro de una elite, manifestando gustos y preferencias diferentes a los de la mayoría.

Empírica: que es basado en la experiencia y en la observación de los hechos.

Ergonómico: Disciplina tecnológica que trata del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas que coinciden con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades del trabajador retrasados.

Estigmatización: Dejar a una persona marcada al hacerle una imputación, por la que pierde o se pone en duda su honra y buena fama.

Feedback: Capacidad de un emisor para recoger reacciones de los receptores y modificar el mensaje, de acuerdo con lo recogido.

Fidedigno: que es digno de ser creído o que merece crédito.

Inhibición: poder de una representación de detener o debilitar el curso de otra y de impedir una acción.

Intromisión: acción de entrometerse

Introspección: Observación que una persona hace de la propia conciencia o de los estados de ánimo para reflexionar sobre ellos.

Inusitadas: que es muy particular o poco frecuente

Nomografía: Estudio detallado sobre un aspecto concreto y particular de una materia acotada.

Paradójicamente: lo contrario a la opinión común. Una idea extraña opuesta a lo que se considera verdadero a la opinión general.

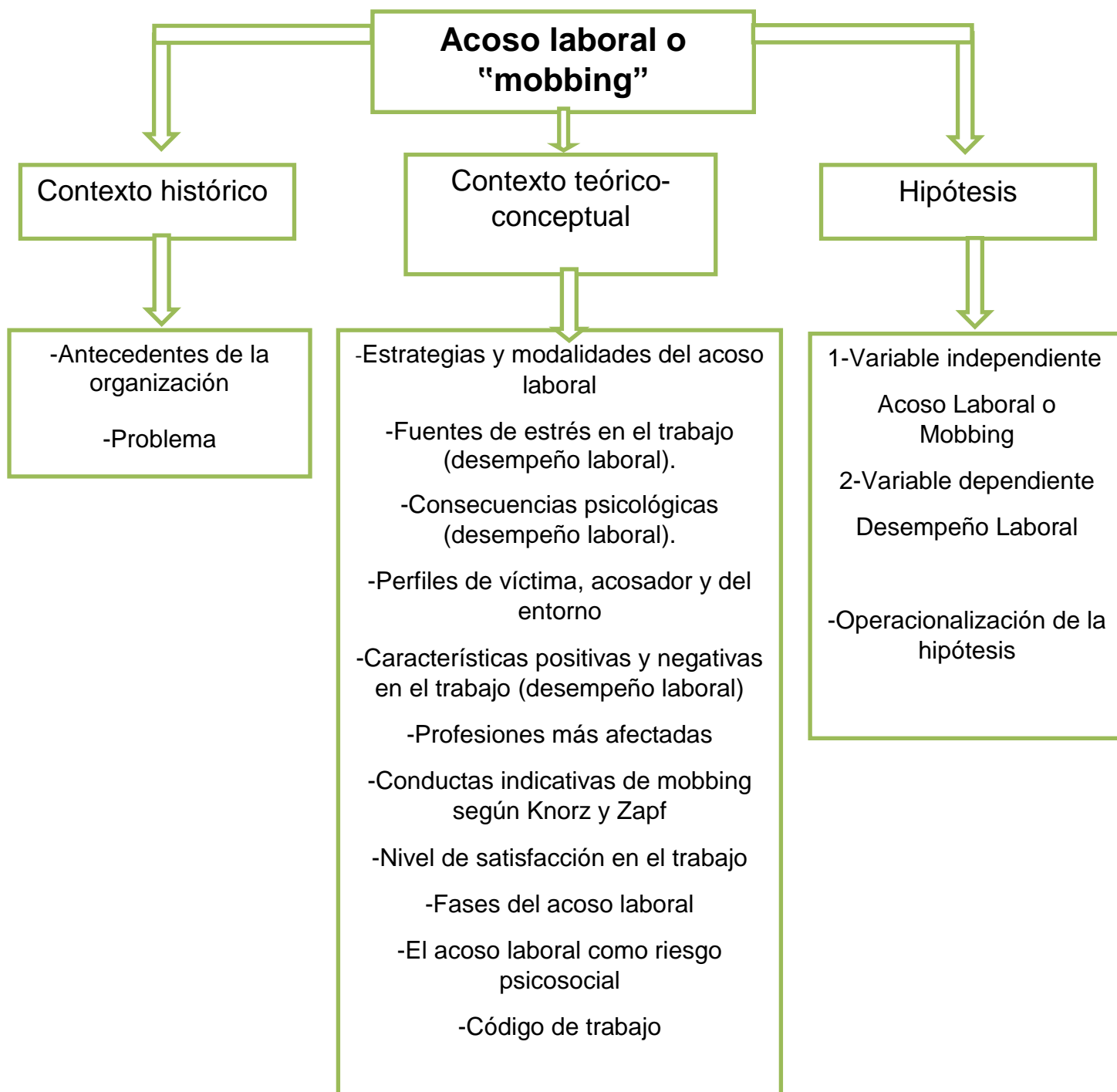
Tergiversa: esta acción se refiere a modificar el sentido de un discurso o de un suceso para provocar una interpretación equivocada.

ANEXOS

CUADRO 1

<p>Título: ACOSO LABORAL O MOBBING, Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO, EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO, EN LA ESCUELA ALFREDO GONZÁLEZ FLORES, 2016</p> <p>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</p> <p>¿Qué impacto tiene en el desempeño de los docentes y personal administrativo el acoso laboral o mobbing?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>-Realizar un estudio del acoso laboral, en el ámbito administrativo, mediante una tesina, para analizar el impacto ante este problema, en la escuela Alfredo González Flores.</p> <p>-Analizar el desempeño de los empleados de la institución, y los aspectos en pro y contra, por causa del acoso laboral.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el nivel de información que tienen los colaboradores acerca del tema de Acoso Laboral. 2. Determinar la necesidad de crear un plan de información sobre el acoso laboral, que permita a los colaboradores de la Institución conocer sobre este tema. 3. Identificar los aspectos o causas del acoso laboral. 4. Analizar cómo impacta el acoso laboral en el desempeño de los 	<p>Variable independiente: Acoso laboral o mobbing</p> <p>Variable dependiente: Impacto en el desempeño laboral</p> <p>HIPÓTESIS</p> <p>A mayor incidencia en acoso laboral o "mobbing", más y mejor información requieren los colaboradores de la Escuela Alfredo González Flores, para minimizar el impacto en el desempeño.</p>
--	--	---

Tema: Acoso laboral o “mobbing”, y el impacto en el desempeño, en el personal docente y administrativo, en la Escuela Alfredo González Flores, 2016



En este cuestionario, le presentamos una serie de preguntas relacionadas con el acoso laboral y el desempeño, las cuales serán utilizadas en una investigación para proyecto de graduación.

Nota: La información suministrada en este cuestionario es completamente confidencial, y será utilizada únicamente en este proyecto de tesina.

1	Lugar de trabajo:	
2	Edad:	
3	Ocupación:	
4	Fecha de aplicación del cuestionario:	

PARTE A

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en el trabajo.

Marque con una equis (x) el uno (1), si no ha experimentado esa conducta en absoluto, el dos (2) si la ha experimentado un poco, el tres (3) si la ha experimentado moderadamente, el cuatro (4) si la ha experimentado bastante y el cinco (5) si la ha experimentado mucho o extremadamente.

1= nada en absoluto

2= un poco

3= moderadamente

4= bastante

5= mucho o extremadamente

1	Le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir	1	2	3	4	5
2	Le interrumpen cuando habla	1	2	3	4	5
3	Sus compañeros le ponen pegatas para expresarse o le dejan hablar	1	2	3	4	5
4	Le gritan o le regañan en voz alta	1	2	3	4	5
5	Critican su trabajo	1	2	3	4	5
6	Critican su vida privada	1	2	3	4	5
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras	1	2	3	4	5
8	Se le amenaza verbalmente	1	2	3	4	5
9	Recibe escritos y notas amenazadoras	1	2	3	4	5
10	le miran con desprecio o gestos de rechazo	1	2	3	4	5
11	Ignoran su presencia, responden a sus preguntas	1	2	3	4	5
12	Le calumnian y murmuran a sus espaldas	1	2	3	4	5

13	Le ponen en ridículo, se burlan de usted	1	2	3	4	5
14	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su computadora)	1	2	3	4	5
15	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo	1	2	3	4	5
16	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	1	2	3	4	5
17	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted	1	2	3	4	5
18	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia	1	2	3	4	5
19	Le pasan las llamadas	1	2	3	4	5
20	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos	1	2	3	4	5
21	Ocultan sus habilidades y competencias especiales	1	2	3	4	5
22	Exageran sus fallos y errores	1	2	3	4	5
23	Informan mal sobre su permanencia y dedicación	1	2	3	4	5
24	Controlan de manera muy estricta su horario	1	2	3	4	5
25	Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades	1	2	3	4	5

PARTE B

Sabe usted que es acoso laboral	Sí_____	No_____
Tiene usted información en su lugar de trabajo acerca de acoso laboral	Sí_____	No_____
Lo han excluido de reuniones sociales, relacionadas con el trabajo	Sí_____	No_____
Alguien ha alardeado de su estatus frente a usted	Sí_____	No_____
Lo ponen a realizar tareas sin sentido o innecesarias	Sí_____	No_____
Cambian su jornada de trabajo continuamente	Sí_____	No_____
Cambian su salario constantemente	Sí_____	No_____
Le hablan constantemente de la posibilidad de despido	Sí_____	No_____
Ha tenido que incapacitarse por causa del trabajo o compañeros	Sí_____	No_____
Constantemente siente en el trabajo ansiedad	Sí_____	No_____
Continuamente siente sentimientos de fracaso	Sí_____	No_____
Le es difícil concentrarse	Sí_____	No_____
Existe definición de tareas en el puesto de trabajo	Sí_____	No_____
Sabe los objetivos de la institución	Sí_____	No_____
Existe claridad de responsabilidades	Sí_____	No_____
Tiene información necesaria para hacer el trabajo	Sí_____	No_____
Le informan de los cambios que hay en el trabajo	Sí_____	No_____

A continuación se le presentan diversas opciones, marque las que usted cree se relacionan y son indicativas de acoso laboral:

- | | | |
|-----------------------------------|------------------------|-------------------|
| ___ Motivación | ___ Discriminación | ___ Amenazas |
| ___ Cambio horarios sin aviso | ___ Buena Comunicación | ___ Respeto |
| ___ Falta herramientas de trabajo | ___ Igualdad | ___ Gritos |
| ___ Exceso de trabajo | ___ Ambiente tranquilo | ___ Incapacidades |

En general, que opina usted sobre el acoso laboral:
