UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. ¨MATRIZ AMBATO¨.

Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicóloga General

Autor

Núñez Taday Diego Mauricio

Tutor

Psc. Ind. Acosta Pérez Paul Bladimir Msc

Ambato - 2020

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Psc. Ind. Acosta Pérez Paul Bladimir Msc., con el número de cédula de ciudadanía 1803406204 en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencia Humana y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación "EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. MATRIZ AMBATO", desarrollado por, Núñez Taday Diego Mauricio, estudiante de la Carrera Facultad de Ciencia Humana y de la Salud para optar por el Titulo de Psicóloga General ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Ambato, 21 de septiembre de 2019

Psc. Ind. Paul Bladimir Acosta Pérez Msc

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la Universidad Tecnológica Indoamérica de la Facultad de Ciencias Humanas y de las Salud Carrera de Psicología, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación**.**

Ambato, 21 de septiembre de 2019

Núñez Taday Diego Mauricio

C.C. 1804642039

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, **REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Núñez Taday Diego Mauricio declaro ser autor del Proyecto de Tesis titulado "EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. MATRIZ AMBATO", como requisito para optar al grado de "Psicóloga General", autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 21 del mes de septiembre de 2019, firmo conforme:

Autor: Núñez Taday Diego Mauricio
Firma: .....
Número de Cédula: 1804642039
Dirección: Quito y Bolívar
Correo Electrónico: diego_mauro93@hotmail.com
Teléfono: 0987489130

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: "EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. MATRIZ AMBATO" previo a la obtención del Título de Psicóloga General reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Para constancia firman:

.....

Psc. Cl. Mónica Vasco Mg.
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

.....

Dr. Renato Bentancourt Mg.
VOCAL

.....

Psc. Cl. Jorge Cisneros Mg.
VOCAL

Ambato, 21 de septiembre de 2019

DEDICATORIA

Dedicado especialmente a mis padres, por ser el pilar fundamental, la constancia, la dedicación brindándome siempre el ejemplo, además de recibir todo el apoyo incondicional, siendo los seres que me han sabido darle dirección y sentido a mi vida.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento total a la Universidad Tecnológica Indoamérica que fue la entidad facilitadora del conocimiento, Las palabras ser tornan intrascendentes ante la formidable gratitud que siento hacia todos aquellos que fomentaron mi desarrollo profesional; A mi Dios, por tantas ocasiones que cuido de mis pasos a lo largo del camino, y estuvo allí para ayudar a levantarme en cada tropiezo, ya que su bondad y misericordia no tienen límites

A mi familia por su comprensión, perseverancia a que no desmaye y pueda cumplir mi objetivo. Y, finalmente, pero no menos importante a todos los maestros y maestras, que nutridos de su experiencia y conocimiento han fortalecido mis competencias académicas y técnicas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PAGINAS PRELIMINARES

PORTADA i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA iii
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL TUTOR iv
APROBACIÓN TRIBUNAL v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
ÍNDICE DE TABLAS xi
RESUMEN EJECUTIVO……..……..xiii
ABSTRACT……..xiv
INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema 2
Contextualización 4
Antecedentes 6
Fundamentaciones 9
Fundamentación epistemológica 9
Fundamentación Psicológica 10
JUSTIFICACIÓN 12
OBJETIVOS 13
Objetivo General 13
Objetivos Específicos 13
MARCO CONCEPTUAL 15
Mobbing 15

Áreas de Repercusión 16
Tipos de Mobbing 18
Fases del Mobbing 22
Causas del mobbing 24
Consecuencias para el trabajador 26
Perfil de la víctima y del acosador 26
Clima organizacional 29
Tipos de Clima Organizacional 30
Variables que influyen en el clima organizacional 34
Factores Internos 36
Factores externos 39

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo 43
Área de estudio 44
Población y muestra 44
Instrumentos de investigación 45
Dimensiones y Escalas de la Encuesta WES de Clima Organizacional 49

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual 50
Reactivo LIPT-60 DE LEYMANN 51
Comprobación de las hipótesis 53
Hipótesis 53
Nivel de significancia 54
Especificación de las regiones de aceptación y rechazo 54

Frecuencia observada 55

Frecuencia esperada 55

Calculo del chi-cuadrado 56

Verificación de hipótesis 56

Regla de decisión 57

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones 58

Recomendaciones 60

Discusión 61

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema: 63

Justificación 63

Objetivos 64

Objetivo general 64

Objetivos específicos 64

Estructura técnica de la propuesta 65

Argumentación teórica 66

Desarrollo del plan Operativo 69

Taller I - Psicología emocional para el Mobbing 70

Taller II – Manejo del Mobbing 78

Taller III – Estrategias de Comunicación para minimizar el mobbing 88

Bibliografía 95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Distribución del grupo ocupacional 44
Tabla N° 2: Comparativa de la muestra de estudio con una muestra afectada por acoso psicológico (Baremo 2)..... 47
Tabla N° 3: Dimensiones y Escalas de la Encuesta WES de Clima Organizacional 49
Tabla N° 4: Valores de la escala social laboral de Moss Wes..... 50
Tabla N° 5: Dimensiones del Mobbing 50
Tabla N° 7: Dimensiones del clima organizacional..... 52
Tabla N° 8: Frecuencia observada 55
Tabla N° 9: Frecuencia esperada 55
Tabla N° 10: Calculo del Chi-Cuadrado..... 56
Tabla N° 21: Plan Operativo..... 68
Tabla N° 22: Planificación del taller I 70
Tabla N° 23: Ejemplos de las actividades de la Terapia Racional Emotiva Conductual (TREC) 76
Tabla N° 24: Planificación del taller II 78
Tabla N° 25: Los factores organizativos que enfrentan el acoso..... 86
Tabla N° 26: Planificación del taller III..... 88
Tabla N° 27: Actividades prácticas de la comunicación 93
Tabla N° 28: Tabla del barreno 1……105
Tabla N° 29: Tabla del barreno 2……106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Distribución de grupo ocupacional por género……...44
Gráfico N° 2: Dimensiones del Mobbing…….….49
Gráfico N° 3: Dimensiones desprestigio laboral……50
Gráfico N° 4: Dimensiones de entorpecimiento progresivo……..51
Gráfico N° 5: Dimensiones de incomunicación……52
Gráfico N° 6: Dimensiones de intimidación encubierta……...53
Gráfico N° 7: Dimensiones de intimidación manifiesta……...54
Gráfico N° 8: Dimensiones desprestigio personal……55
Gráfico N° 11: Dimensiones del clima organizacional…….59
Gráfico N° 12: Categoría de relación……60
Gráfico N° 13: Categoría de autorrealización…….….61
Gráfico N° 14: Categoría de Estabilidad de cambio……62
Gráfico N° 15: Valores de la escala social laboral de Moss Wes……63
Gráfico N° 16: Cálculo Chi Cuadrado…….67
Gráfico N° 17: Factores del acoso psicológico…….97

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA: EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA "MATRIZ AMBATO".

AUTOR: Núñez Taday Diego Mauricio
TUTOR: Psc. Ind. Acosta Pérez Paul Bladimir Msc

RESUMEN EJECUTIVO

El mobbing conlleva consecuencias considerables en los colaboradores, por ende, la presente investigación tiene por objetivo determinar la influencia del mismo en el clima organizacional en el personal de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS LTDA. Para lograr dicha meta se tomaron en cuenta dos reactivos psicológicos que ayudarán a medir las dimensiones de las variables planteadas. Por una parte, se encuentra el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 para medir el mobbing. Además, se utilizó la escala WES (Work Environment Scale) para evaluar el clima organizacional. Mediante el estudio de dichos instrumentos se consiguió la información necesaria para identificar la prevalencia de las dimensiones de mobbing que presentaron una probabilidad pequeña, acerca del clima organizacional se evidenció que más de un cuarto de trabajadores presentaron dimensiones intermedias. Con la aplicación del chi cuadrado se obtuvo un valor de 27,02, el cual es mayor al 18,307 del chi-cuadrado de la tabla, determinando la correlación entre las variables. Sin embargo, pueden presentarse algunos tipos de conflictos no significativos en la organización, que de no ser tratados a tiempo podrá tornarse en soluciones más complejas a largo plazo. Por esta razón, la propuesta busca diseñar talleres de estrategias psicológicas enfocadas al afrontamiento del mobbing.

PALABRAS CLAVES: clima organizacional, estrategias psicológicas, mobbing

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

THEME: MOBBING AND ITS INFLUENCE ON THE ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT OF THE OSCUS SAVINGS AND LOAN UNION "SUBSIDIARY AMBATO".

AUTHOR: Núñez Taday Diego Mauricio

TUTOR: Psc. Ind. Acosta Pérez Paul Bladimir. Msc

ABSTRACT

Mobbing has considerable consequences for employees, therefore, this research aims to determine the influence of mobbing or workplace harassment in the organizational environment on employees at OSCUS savings and loan union. To achieve this goal, two psychological tests were taken into account to help measure the levels of the variables proposed; the LIPT-60 work harassment strategies questionnaire was used to measure Mobbing. Also, the WES (Work Environment Scale) was used to measure the Organizational Environment. Through the application of these instruments, necessary information was obtained to determine that mobbing levels presented a low level. In the organizational environment, it was evidenced that more than a quarter of employees presented intermediate levels. With the application of the chi-square, a value of 27.02 was obtained which is greater than 18,307 of the chi-square of the table, determining the correlation between the variables. However, some types of non-significant conflicts can occur in the organization, which if not treated in the long term may become more complex solutions. For this reason, the proposal seeks to design workshops of psychological strategies focused on dealing with workplace harassment.

KEY WORDS: Mobbing, Organizational Environment, Psychological Strategie

INTRODUCCIÓN

Al hablar de mobbing nos enfocamos en conductas desfavorables que se da en hombres y mujeres sin distinción de género, de forma reiterada, suelen participar en aquello, el acosador y el acosado, siendo una situación de violencia, que provoca en la víctima cuadros de desprecio, miedo, desánimo, además de afectar su ámbito familiar, laboral y también su desarrollo personal. Un buen ambiente de trabajo en la cooperativa es primordial para su desarrollo y crecimiento, por ello es importante que exista un clima organizacional óptimo, ya que es un factor necesario en el desenvolvimiento de todo el personal, pues lo mínimo que esperan como colaboradores es un lugar agradable, adecuado, para desarrollar sus actividades y poder establecer lasos de cooperación generando un ámbito de respeto entre jefes, pares y subordinados. Por tal motivo esta investigación pretende generar estrategias que minimicen el mobbing en el ámbito empresarial.

En el capítulo I de esta investigación se abordó el planteamiento del problema, la contextualización que implica la redacción de instituciones gubernamentales que van encaminadas al buen desarrollo del estudio, así también los antecedentes investigativos que aporten a la institución y que vayan acorde con las variables planteadas, las fundamentaciones las cuales se trataron a nivel psicológico, epistemológico, y la justificación que brindará el conocimiento concreto del mobbing y el clima organizacional. El capítulo II se observó la parte metodológica, tomando en cuenta la población, muestra y tipo de investigación. El capítulo III del presente documento contiene, el análisis e interpretación de los datos anteriormente obtenidos tras la aplicación de los reactivos de medición, que van a validar la hipótesis a través del método estadístico del chi cuadrado. A continuación, en el capítulo IV se definió las conclusiones, recomendaciones y discusión. Al final del proyecto en el capítulo V, se determinó la propuesta que está encaminada a dar solución a la problemática, con talleres de estrategias psicológicas al relacionar el mobbing con el clima organizacional en la cooperativa OSCUS TDA. El trabajo finaliza con los anexos y bibliografía.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Al realizar la presente investigación, se fomenta una ayuda a los lineamientos de analizar los factores psicosociales que presenta el personal administrativo y operativo de la empresa y tratar de minimizarlos mediante estrategias psicológicas, mismas que se enfocan en el aumento de la productividad del personal de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS LTDA.

Dentro de los factores psicológicos se encuentra el acoso en el trabajo considerado como mobbing que, es un tipo de situación comunicativa que amenaza en ocasionar al individuo graves perjuicios psíquicos y físicos. Para Leymann indica que: "El mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos" (p. 112). Esto empieza afectando el desempeño dentro de la responsabilidad laboral y actualmente suele ser uno de los principales problemas de las personas que trabajan dentro de una empresa, esta afectación conlleva en general al clima organizacional por el mismo hecho de tratarse de acoso moral, persecución encubierta, maltrato psicológico y violencia psíquica.

Actualmente el mobbing incomoda a varias personas quienes desempeñan su vida profesional activa, en el interior de la cooperativa OSCUS, mediante una entrevista con el director de Talento Humano manifiesta que han sido diversos los disgustos e inconvenientes en menor grado que se han presentado en relación con la temática planteada ocasionando malestar a los perjudicados y sus allegados, afectando así también a la organización, dentro de las más importantes; faltas de

respeto entre compañeros, con ofensas, interrupciones intencionales en la comunicación, crítica en el desempeño de los colaboradores, incremento en la carga laboral con tareas nuevas y diferentes por parte de sus superiores, así también las calumnias, los rumores falsos o mal infundados de sus vidas privadas, el uso de piropos o halagos inadecuados que generan molestia en la gran mayoría del género femenino, todo estos acontecimientos suelen darse dentro de una empresa o institución y que a lo largo provoca dificultad para el desarrollo normal de las actividades, aumentando el ausentismo de las personas afectadas y además de ir minimizando la relación entre colaboradores.

Por otra parte al existir un clima organizacional hostil o tenso tiende a disminuir la calidad de servicio de un colaborador, ocasionando que la cooperativa reduzca su productividad, trayendo consigo efectos negativos que provocan una inestabilidad laboral por ejemplo; la continua presión para que no se deje de trabajar, la persecución verbal mediante el uso inadecuado del lenguaje corporal o de palabras, la escasa comunicación positiva entre pares, el control excesivo de los horarios de trabajo, considerando que estos hechos pueden desencadenar en la renuncia de los afectados.

Por este motivo es fundamental realizar el estudio de dichos factores, con todos los colaboradores tanto subordinados, mandos medios y gerencias apuntando siempre al correcto funcionamiento íntegro de los individuos y la imagen financiera de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS LTDA; misma que, posee la responsabilidad de crear un ambiente de confort, seguro, y confiable para la ejecución de sus actividades de todo el personal administrativo como también del operativo e incluso clientes y socios que ingresen a las instalaciones de la institución.

Contextualización

El mobbing es considerado como un factor determinante dentro de la vida del individuo afectado, aquella no siempre suele ser individual al contrario en su gran mayoría es grupal, el ser humano al ser una entidad sociable que generalmente se comunica diariamente, relacionándose con distintos grupos de personas, por tal motivo este mal, está presente en la población de forma permanente, quizá años atrás no se lo evidenciaba como un problema ya que los preocupaciones que aquejaban los colaboradores eran sueño, decaimiento, cansancio, y fatiga debido a la sobrecarga de labor que se imponía, sin embargo a medida que se han ido regularizando las normas y códigos de trabajo, se alojaron nuevos factores en el ámbito laboral lo que ha ocasionado el auge del mobbing en el personal a nivel mundial. De acuerdo con un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2015). El 15% de los trabajadores han sufrido mobbing en diferentes instancias psicológicas, el mobbing provoca en la Unión Europea entre el 50% y 60% de ausentismo laboral, el cual es traducido en un gasto anual de 20,000 millones de euros. En Europa, alrededor de 30,000 trabajadores procedentes de 31 países han sido objeto de algún tipo de violencia y/o amenazas violentas.

El mobbing ha sido una preocupación constante por organismos internacionales como OIT y la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015). Los cuales han referido que la violencia en el trabajo, bajo la forma de acoso, formará parte del malestar de la globalización en las próximas décadas, donde predominarán depresiones, angustias y otros daños psíquicos relacionados con la política de gestión en la organización del trabajo. En Latinoamérica, en algunos países tales como Argentina, Chile, Colombia, México, Puerto Rico, México, entre otros, se han realizado estudios empíricos que demuestran la problemática del mobbing en algunos sectores de trabajadores. Con relación a la legislación del mobbing en lo laboral, en forma específica, ya existe en algunos países de la Unión Europea como Francia, Suiza, Bélgica, Noruega, Finlandia, Italia y Polonia. Por su parte, Noruega, Francia y España, han tipificado como delito al mobbing Oceguera, Aldrete, y Ruíz (2017).

De acuerdo con una encuesta llevada a cabo en México a más de 2 mil participantes, el 51% de los profesionales de empresas multinacionales han sufrido algún tipo de mobbing. Las respuestas de los entrevistados evidencian diversas formas de ofensas que se viven diariamente: rumores o calumnias 30%; aislar o excluir a la persona 18.6%; ignorar o no dejar participar al colaborador 16.9%; y amenazar 11% llama la atención que del 100% de los encuestados solo el 0.90% acepta que han ejercido el mobbing a algún compañero de trabajo de forma regular. El 82.2% afirma que nunca lo ha hecho y el 16.9% dice que sucedió alguna vez. El 70% de los profesionales considera que los dos géneros están exhibidos a sufrir por igual intimidación organizacional. Además, el 54% de los participantes considera que el mobbing es ejercido por compañeros, aspecto que evidencia que estos actos se dan no solo por el poder jerárquico dentro de la compañía, sino por la influencia de diversos factores sociales, culturales, etc., (Wendel, 2018).

Mientras tanto, un estudio aplicado en Ecuador, dando cumplimiento a las exigencias del Ministerio del trabajo (MT), aplicando el ISTAS-21 (Instrumento Diseñado para cualquier Tipo de Trabajo a Nivel Laboral), es un instrumento que mide los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo un cuestionario que miden 21 dimensiones psicosociales. Al valorar un conjunto de personas de una empresa indican que, el 29.7% relata conocer la presencia del mobbing dentro de la organización y cerca del 60.8% mostraban que, conocían a compañeros con problemas depresivos secundarios a la exposición de dicha situación (Ballesteros, 2015).

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en Ecuador (2016), muestra que la población que se encuentra en edad para trabajar a nivel del país, son 11.2 millones, la ciudadanía Económicamente Activa es un total de 7.4 millones de personas. Si se traslada los datos a la provincia de Tungurahua, la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), en el informe del año (2015), señala que la población corresponde al 329.9 mil habitantes, de los cuales los individuos con economía activa pertenecen al 65.8% (Martínez, 2018, p.25). Las cifras muestran que los habitantes son vulnerables en este ámbito

organizacional y que cualquiera está expuesto a recibir en algún momento de la vida laboral mobbing, pues hay gran afluencia de trabajadores a nivel nacional y cada uno con distintos pensamientos, ideologías y conductas.

Diferentes investigaciones dadas a nivel de la provincia de Tungurahua, en la ciudad de Ambato se evidenció que ocho empresas del sector industrial, con una muestra de 360 personas, las cuales se determinó la existencia de mobbing en dos dimensiones significativas, la primera alcanzando una puntuación de 45 que es la intimidación encubierta que hace alusión a un acoso llevado a cabo de manera silenciosa, donde no se puede delimitar un responsable en específico, mientras que en segunda instancia se encuentra el desprestigio personal con un puntaje de 35 que son las bromas, críticas y burlas que reciben los trabajadores sobre su vida o su forma de vivir (Martínez, 2018).

Las distintas investigaciones muestran que cualquier trabajador, dentro del ámbito laboral ya sea público o privado, dentro de una empresa o institución en el Ecuador, pueden o no estar expuestas a recibir algún acto de acoso físico o psicológico por parte de algún compañero, y todo esto abarca y conlleva al individuo a una afectación biológica, psíquica, social y organizacional, provocando una limitación para relacionarse con los demás en nuevos ámbitos laborales y con cierta dificultad para desarrollar una o más actividades. Los distintos estudios se proyectan a la concientización positiva y armónica entre colaboradores indistintamente el cargo que ocupen, y a que se realicen talleres en la fomentación de las actividades en presente y futuro con el fin de contribuir a la mejora del clima organizacional en las instituciones empresariales.

Antecedentes

Según Izcurdia (2013) “el clima laboral es una de las más importantes conceptualizaciones en el estudio de la conducta humana en contextos sociales” (p. 36). En el avance se puede vincular a un obstáculo para el buen desempeño

organizacional dentro de la institución en su conjunto en las acciones determinadas por el personal que se encuentran entre o fuera de ella, y logra ser un factor de distinción.

Para Gonzales (2018) en su estudio determinó que el mobbing se ubican en 48.2% de nivel bajo, seguido del nivel medio 35.7%; en tanto, en la variable de clima laboral la predominancia de las puntuaciones se ubica en el nivel alto 44.6%, seguido del nivel medio 32.1%; del análisis correlacional, se halló relación inversa con significancia estadística entre todas las dimensiones de mobbing desprestigio laboral, intimidación manifiesta, desprestigio personal, incomunicación e intimidación encubierta, no obstante entre la dimensión de entorpecimiento del progreso y clima laboral solo se evidencia relación inversa, pero no existe significancia estadística.

Para Petrone (2018) el mobbing es un fenómeno en el que una persona o grupo de personas presencian vehemencia psicológica, de una forma muy recurrente y sistemática en un tiempo prolongado hacia la persona afectada en el sitio donde se encuentre laborando, ya que el único propósito de parte del acosado es impedir que se comunique con sus compañeros y así ir perdiendo poco a poco su reputación, perturbando el ejercicio de sus labores, a través del acoso, la ofensa, la exclusión social y la interferencia negativa en sus tareas por uno o más individuos del mismo ambiente laboral, logrando finalmente que ese ciudadano abandone el sitio de trabajo.

Una investigación realizada por Chirinos, Meriño, y Martínez (2018), analizó el clima organizacional en el emprendimiento sostenible y concluyeron que la misma es necesario para conseguir aumentos de productividad y competitividad, referenciando que la misma es esencial. Por esta razón, se hace un análisis vital en la importancia de mantener un clima organizacional agradable donde los colaboradores se sientan satisfechos y compartan los objetivos de la organización; adicionalmente, que estos los lleven a conseguir sus metas personales para

satisfacer sus necesidades, lo cual garantiza alto desempeño dentro del emprendimiento sostenible y el éxito de este.

Desde el área de gestión humana, las organizaciones implementan estrategias dirigidas a todo el personal con el fin de proporcionar un espacio favorable para el buen desarrollo de sus funciones y así lograr resultados positivos en términos de productividad. En todas las instituciones están compuestas por variables o aspectos que influyen en el comportamiento de las personas y, en su desempeño; algunas de las acciones se fortalecen la comunicación, infraestructura, relaciones interpersonales, entre otras. La apreciación de que cada colaborador o trabajador puede constituir con respecto a dichas variables define el clima organizacional (Bravo, González, y Duque, 2018).

Un estudio realizado sobre el mobbing y otro tipo de violencias en el clima laboral universitario afirma que, la violencia está ahí y afecta al clima organizacional, estas pueden ser de cualquier modelo y nace del resultado de un proceso de socialización que desde nuestra cotidianeidad podemos fomentar, aplicar acciones correctivas con el propósito de corregirlo, trabajar constantemente y desarrollar planes para prevenirlo; así como emplear adecuadamente los recursos normativos con los que se cuenta dentro de nuestra sociedad para erradicarlo (Omayra, 2016).

Fundamentaciones

Fundamentación epistemológica

La epistemología surgió como referencia investigativa al conjunto de conocimientos e información válida y comprobable en donde, muestra la interrelación entre el sujeto y objeto de estudio con el objetivo de lograr transformaciones sociales; para mejorar la condición de vida a las personas durante su desarrollo además, propone diferentes líneas del pensamiento, haciendo mención a la forma de poder explicar una duda, llegando a manifestarse como un aspecto neutro en el cual no se elimine la sencillez ni aparezca la complejidad.

Es así que la presente investigación se enfoca en el intelectualismo cuya corriente filosófica se fundamenta en el conocimiento, donde prevalecen los elementos intelectuales sobre las emociones, la intuición o la voluntad de las personas. Además, se permite vincular dos de las más importantes doctrinas, el racionalismo que resalta la razón y el empirismo que enfatiza el papel de la experiencia. Para Sócrates el intelectualismo moral tomado como ejemplo, se basaba en el conocimiento de lo justo en obrar bien, es decir, que la conducta moral es posible con el conocimiento correcto, de esta manera las personas podrán resolver las inquietudes presentadas en la cooperativa ya sean individuales o colectivas (Martínez, 2018).

Tomando en cuenta este enfoque, se puede mencionar que los colaboradores desarrollan una gran parte de todos sus conocimientos mediante la experticia adquirida, por tal motivo las conductas de violencia y hostigamiento necesariamente se dan en situaciones intencionales y reiteradas propias del mobbing que se van instaurando en el personal o colaboradores de manera sigilosa, esto puede afectar a corto y largo plazo, llegando incluso al maltrato, desconociendo el actuar bien del actuar mal contraponiéndose con la realidad existencial y perjudicando el bienestar de la persona perjudicada.

Fundamentación Psicológica

La fundamentación psicológica permitió conocer a cabalidad lo que sucede dentro de los individuos estudiados, los procesos mentales que surgen al momento de la transición de la intimidación y los medios utilizados del mobbing y el entendimiento de su comportamiento. Por esta razón la psicología Humanista apoyará en la investigación, considerando que todos los seres humanos con su esencia son innatamente buenos, mediante la observación de como las mismas actúan y piensan, basados en la educación, valores y sobre todo teniendo una retroalimentación positiva. El humanismo en sí, no se puede separar de sus intenciones, sentimientos debido a que se va acoplando al potencial y a la creatividad que todos tienen, es decir, un extenso conocimiento de que el ser humano es educado en valores con características intelectuales, cultas que se pueden implantar, mejorar con sentimientos, pensamientos y emociones positivos.

Abraham Maslow enfatiza en la creencia de que el ser humano debe ser considerado como un todo, el psicólogo humanista como tal facilita, acompaña o da solución a todas aquellas inquietudes, convicciones con el fin mejorar el estado mental de las personas que lo necesitan para de esta manera convertirse en mejores seres humanos. Se destaca el rol del individuo en desarrollar su mayor potencial cumpliendo con todas las necesidades básicas ya sea internamente o externamente, por lo cual el logro máximo de la autorrealización de los colaboradores en todos los aspectos de la personalidad es primordial, dando una imagen correcta, además de proporcionar un clima organizacional adecuado con formación y crecimiento personal (Andrade, 2018).

Recabando toda esta información investigativa en donde se quiere alcanzar el desarrollo personal y la autorrealización por parte de los colaboradores de la cooperativa es requerido que cumplan las necesidades básicas de Maslow sobre todo que cuenten con la capacidad de perseguir sus objetivos y metas planteadas en un ambiente propicio en donde fluya un buen clima organizacional. Además, donde aparezcan las relaciones interpersonales y de esta manera trabajar con los

compañeros de equipo, fomentando relaciones recíprocas y efectivas de buena comunicación entre pares, subordinados y jefes, brindando estabilidad a todo el personal y que se disponga en ejercer sus actividades planificadas en determinadas zonas de la empresa para esto, es importante la seguridad ya que, un colaborador que cumpla con todas las necesidades es una prioridad acceder a una vida saludable donde se disponga de garantías como por ejemplo, recursos económicos fijos, salud ocupacional y prevención de riesgos. De esta manera el colaborador competente protegerá sus intereses, liberando todo su potencial en un entorno que pueda desarrollar su creatividad, gestionando los problemas de la empresa a su modo sin supervisiones constantes, y proporcionándole una situación óptima y adecuada para hacerlo, con una visión de encontrar la mejor decisión para su éxito profesional y a nivel personal.

JUSTIFICACIÓN

El presente informe de investigación es importante puesto que brindará el conocimiento adecuado sobre el mobbing y la dimensión del clima organizacional, el cual es el pilar fundamental en cuanto a mantener una armonía laboral para la consecución de metas y objetivos trazados. Por esta razón, la investigación trata de optimizar las habilidades sociales, comunicación asertiva y actitudes positivas desarrollándose en un entorno apropiado con el apoyo del departamento de talento humano, y de esta manera los colaboradores puedan desarrollar eficientemente todas sus actividades dentro de la cooperativa.

Los beneficiarios inmediatos son los colaboradores de la cooperativa los mismos que realizan sus labores diarias, además de contar con todas las garantías para su desarrollo y de manera indirecta los usuarios o clientes a los cuales se les brinda un servicio cooperativista. Es innovador al no existir precedentes de investigaciones respecto a las problemáticas dentro de la cooperativa, lo que convierte a este aprendizaje en un eje fundamental para medir los efectos negativos que pueden causar el mobbing con relación al clima organizacional. Además, de constituirse en un proyecto cuya envergadura es la de brindar un análisis a profundidad captando el interés de los colaboradores de la institución y así, crear conciencia de los daños a futuro que puede ocasionar este tipo de riesgo psicosocial. El estudio generará impacto social y prudente puesto que así podremos brindar y proponer soluciones oportunas y pertinentes a las problemáticas presentadas e intervenir de forma acertada y elocuente para evitar daños psicológicos irreparables afectando directamente a los objetivos de la cooperativa OSCUS LTDA.

La investigación es factible de llevarse a cabo debido a que en la cooperativa están conscientes de la importancia del estudio y que cuenta con el apoyo de todos los colaboradores para su pronta mejoría, más que ello la concientización por parte de las máximas autoridades y del responsable de Talento Humano quienes permanecen dispuestos a proporcionar y brindar la información adecuada, así como el permiso para la aplicación de los reactivos validados.

OBJETIVOS

Objetivo General

Investigar la influencia del mobbing en el clima organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA. Matriz Ambato.

Objetivos Específicos

1. Indagar la prevalencia de las dimensiones de Mobbing dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA.
2. Identificar la prevalencia de las dimensiones del clima organizacional del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA.
3. Estructurar una propuesta en base a los resultados investigativos.

MARCO CONCEPTUAL

Mobbing

Los cambios que se han venido implantando en la comunidad corporativa y en las costumbres de una sociedad mal infundidas han llevado a que el mobbing se multiplique en las últimas décadas. Este fenómeno incluye maltrato, hostigamiento, entorpecimiento y más acciones mal intencionadas en contra de una persona, y está presente de manera cotidiana, afectando rápidamente el proceder y funcionamiento del sujeto que realiza sus actividades laborables en un entorno hostil, este ambiente donde se generan emociones, también denominado como clima organizacional es el eje primordial del funcionamiento del éxito o fracaso de cualquier institución, por tal motivo se debe prevenir de una manera responsable la presencia de esta problemática en la institución.

Sánchez (2015), lo define como, el fenómeno demostrable producido en el ejercicio del trabajo caracterizado por una serie de comportamientos acosadores, que atentan contra la salud física o mental y la dignidad de un colaborador, de forma repetitiva y metódica, durante un largo periodo de tiempo, que se ejerce por parte de un jefe, un empleador o superior jerárquico inmediato, un compañero de trabajo, y tiene como objetivo que la víctima sea eliminada de la organización o del entorno laboral del acosador. Piñuel y García (2015) afirman “una serie de intentos persistentes, repetitivos de un individuo de atormentar, conseguir, degastar o frustrar una reacción de otra persona mediante un trato que continuamente presiona, intimida, provoca, asusta o causa la incomodidad de otro individuo en el trabajo” (p. 11). El mobbing, ocasiona una perturbación en los colaboradores de las cooperativas presentado una serie de conflictos organizacionales, disminuyendo la actividad laboral, agobiando a los trabajadores. Esta conducta psicológica se vuelve equivocada generando caracteres conductuales psíquicos emocionales, es decir pueden recurrir en comportamientos incontrolables y agresivos con otros colaboradores en contexto el perjuicio radica en la separación social, el desprecio intencionadamente provocado en un ambiente distorsionado de la víctima, como

también la generación de situaciones desagradables, entre terceros elementos (Román, 2018). A raíz de los conceptos anteriormente revisados se define al mobbing como un riesgo psicosocial que busca de manera directa de una o algunas personas causar daño deliberado a través de desprestigiar a la víctima siendo esta un blanco fácil para originar miedo, intimidación, humillación con la finalidad de generar inestabilidad en sus comportamientos. Ocasionando inquietud en concordancia a la organización laboral asociándose a nivel jerárquico o entre colaboradores que usualmente se lleva a cabo los problemas como, por ejemplo, la mala administración de la economía de la institución. Sin embargo, se deberían generar modelos entendibles o ejemplificar de una manera acorde las estrategias psicológicas dentro y fuera de las organizaciones que, sirvan para mejorar el comportamiento humano y tratar de minimizar la problemática actual sin importar etnia, idiosincrasia o género.

Áreas de Afectación del mobbing

Al hacer un estudio de las repercusiones que padecen los colaboradores es necesario indagar las secuelas que va dejando el mobbing en las personas acosadas, por ejemplo, generan individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente perjudicial asociándose al sufrimiento, por lo tanto, no tendrán un óptimo rendimiento trayendo consigo resultados negativos para las organizaciones.

> El área de repercusión psicológica ha sido objeto de estudio por la psicología que lo ha definido como situaciones de hostigamiento a un trabajador frente al que se desarrollan actitudes de atropello psicológico de forma duradera y que conducen a su extrañamiento social en el marco laboral, provocando alteraciones psicosomáticas de ansiedad, y en ocasiones consiguen el abandono del lugar laboral del colaborador al no poder soportar el estrés al que se encuentra sometido (Del Pino, 2019, p.159).

Los testimonios que generan los colaboradores son las preocupaciones laborares familiares, sociales entre otras, que recaen en la angustia y por último conlleva a la depresión con crisis de pánico al constituir el contacto con el trabajo, lo cual puede sobre caer en un trastorno postraumático. El mobbing produce ansiedad, miedo constante y el presentimiento de estar en peligro en todo momento. Las emociones presentes en las víctimas es la sensación de fracasar en todo, impotencia, frustración, indiferencia al trabajo en absoluto lo relacionado con él, y una muy baja autoestima. Todas estas emociones dificultan la capacidad de concentrarse en sus labores. Martínez (2018) menciona que los efectos fisiológicos van a provocar en el individuo dificultad en la cantidad y calidad de conciliar el sueño, afecciones cutáneas, nauseas y problemas para concentrarse, además de problemas alimenticios como perdida del apetito, malestar gatrointestinal, temblores y aumento del consumo de alcohol y drogas. Por ejemplo, las disonmias provocan problemas al conciliar el sueño que se encuentran relacionadas a la cantidad de horas que el individuo puede descansar, siendo el insomnio un factor que incide en los estados de ánimo de los colaboradores generando estrés, es por ello indispensable que el descanso sea adecuado sin perturbaciones para que los mismos tengan un estilo de vida apropiada.

En el ámbito de productividad se consigue evidenciar una decaída en el rendimiento laboral, un incremento en los niveles de absentismo, y además de existir una mayor cantidad de incidentes o accidentes laborales o como también de trastornos psicológicos de abandonar su trabajo por relaciones laborales insatisfactorias que no le dejan desenvolverse con tranquilidad (Martínez, 2018). En la mayoría de las cooperativas realzan el factor humano, como eje primordial para que el colaborador se sienta satisfecho por los logros y metas personales cumplidas, ya sea desde el aspecto emocional en donde se les premie con bonos, placas de reconocimiento por su espléndida responsabilidad y labor social dentro y fuera de la empresa, así mismo promueve a que las actividades se desarrollen correctamente para que potencialicen sus actividades en equipo y lleguen a su meta más rápido. Existen otros factores necesarios para magnificar la productividad como los económicos, físicos y tecnológicos. Los resultados siempre van a

depender de la clase de servicios que la cooperativa imparta, por ejemplo, cada miembro dentro de la institución es una pieza fundamental, por esta razón es necesario que exista un compromiso organizacional adecuado, es decir un sentido de pertenencia para que los colaboradores se sientan identificados con las metas y valores, que generan cada uno diariamente con un aporte distinto. Es importante que cuando el socio o cliente llegue a la institución en busca de una necesidad se la atienda cordial y eficientemente como estrategia positiva para la productividad de la misma no disminuya con esto, se evitara cualquier queja o reclamo a futuro.

Bentancor (2016) refiere "El mobbing en el área social los sujetos se vuelven susceptibles por la situación de mobbing, y son hipersensibles y desconfiados de su entorno organizacional, llevándolos a desarrollar conductas de aislamiento, y evitación" (p. 27). Se considera que estas consecuencias del mobbing trascienden a la víctima afectando a la empresa y posteriormente al sistema socio familiar. Igualmente cabe destacar que existe una gran cantidad de impacto negativo en lo que se refiere a la vida de pareja, complicaciones en el manejo de relaciones personales con los hijos y demás. Si la empresa no se preocupa por mantener la estabilidad y el bienestar de todo el personal los resultados serían deficientes a nivel financiero, el deterioro del prestigio institucional se ve apuntado socialmente y este puede afectar a las personas más cercanas sin tener culpa alguna. De tal manera es importante enfrentar cualquier tipo de conductas nocivas, evitando su propagación y protegiendo la vida e integridad de sus colaboradores y personas externas afines a la cooperativa.

Tipos de Mobbing

Para entenderlo y tratar de buscar soluciones pertinentes al acoso hay que examinar los diversos tipos existentes en hombres y mujeres, ya sean distintos grupos de agresores quienes los impartan y diferentes victimarios quienes lo padezcan, todos ellos presentándose en diferentes situaciones, áreas de trabajo y estructura organizacional dentro y fuera de la cooperativa.

> Las instituciones u organizaciones se crean por la unión de dos o más personas que se asocian para lograr metas en común, que no se logran de forma individual. La cultura empresarial es una herramienta importante en una empresa para lograr el éxito. Dentro de ésta, hay que tener en cuenta los climas laborales que pueden originar comportamientos y actitudes de enfrentamiento junto a faltas de respeto que se pueden confundir con una competitividad y entrega en el trabajo, pero a la larga desembocan en comportamientos repetitivos, realizando mobbing (Ramos, 2017, p. 13).

La forma en que los colaboradores interpreten ciertas actitudes tendrá una gran importancia, ya que en el entorno laboral condicionan la percepción de los colaboradores hacia como se sienten en su labor diaria y en sus relaciones interpersonales, por ende, el mobbing puede presentarse en cualquier nivel de jerarquía. Con respecto al Acoso vertical descendente. Bentancor (2016) declara "Es la más común, y las que producen más abandonos de trabajo considerándose que los superiores ejercen el poder por medio de la intimidación, amenazas y agresiones, dejando a los empleados con pocos o ningún recurso para defenderse" (p. 10). A este tipo de acoso se lo considera como el más destructivo para la víctima, siendo en mayor magnitud que los otros tipos de acoso y con una menor disponibilidad de recursos en relación a su acosador para poder defenderse de la situación. Este tipo de acoso es conocido también como bossing en el cual un colaborador de nivel jerárquico inferior recibe acoso psicológico por parte de uno o varios colaboradores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa, para conseguir que el acosado abandone o renuncie a la empresa, también puede llevarse a cabo como estrategia empresarial.

El acoso vertical ascendente, según Bentancor (2016) manifiesta "Se da cuando al promover a un socio de trabajo provoca celos y envidia, surgiendo mínimos ataques de sus antiguos compañeros para desestabilizarlo y así lograr que fracase en su nuevo rol, habitualmente la víctima suele ser un superior" (p. 10). Consecuentemente el perjudicado reduce su rendimiento, sus superiores perciben esto como una falta de actitud y aptitud para afrontar las futuras obligaciones y

responsabilidades. Considerándose que los subordinados son los más incidentes en el acoso según su nivel jerárquico, este es uno de los acosos menos habituales. Frecuentemente suele presentarse cuando alguien externo a la empresa se incorpora a ella con un rango profesional superior. Además, que sus tácticas no son aceptadas por el personal que se encuentra bajo su dirección esto suele acontecer porque los colaboradores más antiguos quieren conseguir ese puesto fracasando en el intento de conseguirlo, considerando que ellos son los merecedores debido a la experticia y por la vida laboral ejercida en la institución. También puede darse otra modalidad en donde el colaborador es ascendido de puesto, en virtud del cual, se le otorga la responsabilidad de organizar y liderar a sus compañeros. La situación se puede complicar si al resto de sus antiguos compañeros no les agrada o no se les ha consultado con anterioridad el ascenso y, éstos, se muestran de acuerdo con la elección responsable y justa para que de manera conjunta se impartan objetivos claros sin afectar al personal dentro del departamento. Se puede desencadenar este fenómeno hacia aquellos jefes que se muestran arrogantes o autoritarios hacia sus inferiores.

Jiménez (2014) contextualiza que el Acoso Mixto, es cuando se producen conjuntamente ambas fórmulas de acoso; es decir, tanto el acoso vertical como el acoso horizontal. Esta modalidad de acoso se produce, normalmente, en el acoso laboral, la razón se encuentra en el efecto reflejo incitando en los colaboradores la conducta del empresario. Si un superior jerárquico incurre en comportamientos que se catalogan dentro del acoso moral y provoca el aislamiento de un trabajador, es frecuente que los compañeros de trabajo de éste eviten relacionarse con la persona acosada, sobre todo en empresas o sectores económicos en los que las relaciones de trabajo se encuentran sometidas a una gran inestabilidad, rotación y eventualidad. Los compañeros al adoptar esta posición lo que persiguen es consolidar su propia permanencia en el puesto de trabajo. Es decir que ocurre este tipo de mobbing en donde un compañero empieza a acosar y el superior se vuelve cómplice o viceversa.

Con respecto al Acoso horizontal, Bentancor (2016) menciona “El mobbing horizontal se da entre compañeros de trabajo, la situación es inadvertida generalmente hasta que la víctima reacciona de forma excesiva, rompiendo en una crisis nerviosa, llanto desmedido, o en las peores situaciones con la ausencia laboral recurrente” (p. 10). En pocos casos un colaborador se ve acosado por un compañero con el mismo nivel jerárquico o que tenga una posición superior para conseguir un objetivo, es decir este tipo de acoso se puede dar porque algunos de los miembros del grupo no aceptan algo de la víctima, ya sea que padezca problemas personales, sea débil, distinta o exitosa. Sin embargo, para que se de este tipo de mobbing el agresor y la víctima comparten la misma jerarquía, es por ello su principal causa el compañerismo empresarial, teniendo un trabajo devastador y con repercusiones nocivas a nivel de psicológico para la víctima. García y Allen (2019) mencionan “Las causas de este tipo de acoso pueden ser, para forzar a un trabajador a conformarse con determinadas normas, por enemistad, por las diferencias con la víctima, para atacar al más débil, por aburrimiento y por falta de trabajo” (p. 1). En base a lo mencionado el acoso vertical, y el acoso mixto son los que más se practican en las organizaciones o empresas públicas o privadas. El acoso mixto deja al trabajador completamente solo, ya que sus compañeros, como lo señala el autor, adoptan la misma actitud del superior jerárquico, es decir, practican su mismo comportamiento acosador, o se convierten en espectadores y cómplices del acoso; y, lo que es más grave dejándolo solo en la difícil situación. Estos hechos se dan con mucha frecuencia en el área comercial de las empresas, ya que existen trabajadores poco solidarios y egoístas que solo ven por sus propios intereses y prefieren no involucrarse en el conflicto, y peor aún, ven en esta lamentablemente situación de acoso la oportunidad de quedarse con la cartera de clientes que viene atendiendo el compañero acosado.

Fases del Mobbing

Las fases del mobbing muestran la hipótesis de la importancia de los factores organizacionales, siendo especialmente relevante el papel que desempeña el grupo organizacional. Se reconoce en la literatura un patrón de evolución bastante fijo donde podemos distinguir determinados comportamientos organizacionales.

En esta investigación, se van a describir las diferentes fases que existen en el mobbing tengo que recalcar que se han incluido las fases más primordiales que son las que utilizan actualmente todos los autores. Es importante ya que nos puede servir para detectar la fase en que se encuentra la víctima para poder determinar si el colaborador que está sufriendo mobbing puede ser complejo y lo más adecuado es ponerse en manos de un especialista que determine en qué fase del proceso se puede encontrar la posible víctima. Partiendo desde la primera fase de conflicto (Villagrán, Rodríguez, y Aldaba, 2017). En toda estructura organizacional surgen conflictos, diferencias, roces, tanto por motivos de organización del trabajo estos pueden ser vacaciones, o por la delegación de ciertas tareas extras, trayendo consigo problemas interpersonales entre sus miembros. Normalmente estas diferencias acaban superándose, pero de alojarse definitivamente pueden suponer un punto de inflexión en las relaciones personales y el paso a una situación que puede degenerar en una segunda fase de conflicto. Por lo que sabemos todo se inicia con un inconveniente dependiendo la gravedad del problema puede desembocar en mobbing, por ejemplo, el jefe empieza a no darle tareas a su colaborador, a darle órdenes contradictorias, a desautorizarle entre sus compañeros o perjudicarles respecto a sus pares. Son situaciones muy puntuales, en donde, casi siempre, se acostumbra a hablar por las dos partes, es decir, el colaborador debería ponerlo de manifiesto a sus jefes o compañeros y, si se trata de una situación formal, allí se determinará mediante la observación de la parte pertinente y capacitada si existe mobbing como tal.

Sin embargo, cuando el acoso abarca dimensiones más concretas ya no se trata de una mala interpretación y el trabajador nota que está sufriendo una

discriminación respecto a los otros compañeros es ahí cuando inicia la fase de Mobbing (Villagrán, Rodríguez, y Aldaba, 2017). El problema adquiere ya mayores dimensiones, se estigmatiza y una de las partes comienza a desarrollar acciones de hostigamiento con cierta frecuencia. En esta fase pueden sumarse al hostigamiento otros compañeros de trabajo o los responsables jerárquicos de la organización. Esta puede durar entre 15 y 18 meses aproximadamente, en algunos casos el periodo es mayor. En este punto es recomendable que la víctima busque ayuda profesional para determinar el nivel de complejidad que presenta en el lugar de trabajo. Una praxis desaconsejada es persistir, intentando buscar más comunicación o mejorar como trabajador, ya que lo que podría conseguir es que los superiores crean que están ganando la batalla. Breso (2017), afirma "Al principio, son actitudes difíciles de detectar y están destinadas al punto más débil, el objetivo principal es destruir la estabilidad psicológica por ello, se hace uso de las mentiras y acciones que puedan perjudicar la reputación de la víctima" (p. 19).

Adicionalmente con todo lo expuesto anteriormente, la situación persiste aparece la siguiente fase en donde interviene la empresa Villagrán, Rodríguez, y Aldaba (2017). En esta parte el problema trasciende y llega a conocimiento de la dirección de la empresa pública o privada siempre que no provenga directamente el acoso de dicha dirección sin que exista otro superior por encima, pues entonces esta fase no existe y se funde con la anterior, que puede adoptar dos tipos de actitudes; una de ellas es ignorar la existencia del mobbing o bien minimizarlo. Y en casos muy aislados tomar medidas para su corrección. La compañía va a ser responsable del acoso, ya sea por renuncia voluntaria, si lo han visto y no han hecho nada o por no llevar a cabo los protocolos en contra de la problemática. En el momento que la empresa está notificada no puede negar el conocimiento de este hecho, es cuando el mobbing ya es un problema grande que se debe solucionar. Breso (2017) indica que la empresa puede intervenir de diferentes maneras; Positivamente negociando la situación, la empresa genera alternativas al trabajador y se llega a un acuerdo para poder solucionar el problema, la organización le permite un cambio de puesto, fomentando la participación y el dialogo, se establecen adecuados canales de comunicación formal. Negativamente los superiores de la organización hacen oídos

sordos, negando la situación o incluso implicándose en la estigmatización de la víctima. Se destaca que la dirección de la organización es tóxica, actuando de manera negativa, esta pude llegar a trivializar las críticas que el acosador hace primero apelando a que el conflicto es inevitable, segundo racionalizando el conflicto, y tercero argumentando que beneficia la forma de aumentar la competitividad. Por último, cuando no se toman las medidas adecuadas y la persona ya está muy mermada a nivel psicológico. El trabajador ya no puede más y se aísla voluntariamente para no seguir sufriendo, o en casos demasiados extremos lo excluyen desde la institución para no perjudicar al resto del personal llegando a la última fase de marginación de la vida laboral. En cuanto en la mayoría de empresas no ha existido situaciones extremas en donde se ha llegado a culminar con la última fase de mobbing debido a que se toman acciones adecuadas, preventivas y preventivas con las posibles víctimas.

Causas del mobbing

Los motivos para acosar son múltiples y variados, entre los que se pueden destacar; La envidia y los celos de los compañeros de trabajo, no ser servil y no dejarse manipular, no compartir los criterios ni actitudes del grupo, sobre todo de aquellos miembros que tienen el poder, ni prestarse a los engaños e intrigas propuestas por la persona que poco después se convertirá en acosador, aprovecharse de la debilidad del otro, quien, no tiene fuerzas para defenderse de los ataques, ser diferente del grupo en algún aspecto. Sin embargo, se han tomado diversas posturas de las posibles causas constatadas que podrían llevar a una mejor interpretación (Ramos, 2017). Los motivos que favorecen la aparición del mobbing en las empresas pueden relacionarse con la organización y gestión del trabajo. Dentro de las causas se pueden considerar, la cultura organizativa no reconoce el problema, como tal, la inseguridad en el empleo, los cambios repentinos en la empresa, las conexiones interpersonales negativas entre el más alto nivel jerárquico y el personal, las relaciones interpersonales malas entre compañeros, asociado a una comunicación escasa, la falta de valores comunes, las deficiencias en la política de

personal, los supervisores o jefes autoritarios, la inadecuada información y/o comunicación, muchas veces la organización no se percata que, al tener variaciones en las contrataciones o puestos laborales, estos pueden dar la presencia de un acoso laboral. Lamentablemente, este acoso suele permanecer oculto o camuflado para la empresa suponiendo que se debe a otra clase de problemas como la incompatibilidad de caracteres, burnout, dilemas de liderazgo, estilos de mando inapropiado o situaciones propias de la víctima (López, 2013).

En muchas empresas surgen situaciones de mobbing debido a la estructura y las características organizaciones muy concretas que lo hacen posible. Así, por ejemplo, como una organización excesivamente improvisadora y con unos empresarios ineptos e indiferentes. Las conductas de violencia psicológica pueden desarrollarse dentro de empresas muy autoritarias que obligan al trabajador/a unirse y cumplir con la política de la organización. Breso (2017) considera "Organizaciones tóxicas a las empresas que al trabajar allí tiene consecuencias nocivas para la salud de los trabajadores motivadas, por la pésima organización laboral y, por la mala gestión de los conflictos que realizan los mandos superiores jerárquicamente" (p. 14). Las consecuencias no son iguales en todos los sujetos víctimas de mobbing, debido principalmente a las fortalezas individuales que cada uno posee. Los modos de afrontamientos son diferentes, pero en la mayoría de los casos son destructivas. Estas pueden generar que el mobbing no solo sea grave para quienes lo padecen directamente, el efecto trasciende al trabajador: impacta a su familia, y el rendimiento y la productividad de las empresas e incluso la propia sociedad se ve afectada por este tipo de comportamientos. Las consecuencias del mobbing son sumamente devastadoras. Las conductas constitutivas de esta figura provocan graves daños a la salud de la víctima, tales como depresión, fatiga, ansiedad, disminución de la concentración, etc. Asimismo, no solo produce efectos negativos sobre la víctima, sino que también afecta a la parte económica de la organización empresarial, provocando un mayor nivel de absentismo, así como una disminución de la calidad, eficiencia y productividad empresarial.

Consecuencias para el trabajador

El trabajador acosado es quien vive la peor parte sufriendo daños tanto a nivel físico, psíquico, como social. El acoso no tiene las mismas consecuencias en todas las personas; ya que cada individuo es distinto y dispone de diferentes recursos de afrontamiento. La sintomatología que presenta la víctima es muy diversa: dificultades de concentración y memoria, irritabilidad, sentimiento de amenaza, alteraciones del sueño, miedo acentuado y continuo, ansiedad, disminución de la autoestima, miedo al fracaso, reacciones paranoicas y otras (Ramos, 2017). El mobbing genera un efecto de estrés en la persona afectada generando trastornos psicológicos los cuales originan cambios en su comportamiento y en la salud del trabajador, se sabe que el mobbing es desencadenado por factores sociales, que generan una cadena de acciones negativas, destruyendo la confianza y la autoestima de las víctimas, desestabilizando su entorno laboral y familiar, pudiendo llegar al suicidio. Sumado a esto, encontramos que el mobbing aniquila la opción de poder trabajar en equipo, degeneran todas las condiciones de trabajo, para la víctima no hay ninguna opción de mejorar por otra parte, pierde su motivación y con ella del buen clima organizacional que en algún momento pudo percibir el colaborador dentro de la institución.

Perfil de la víctima y del acosador

Las principales características psicológicas que predisponen a los sujetos para ser acosadores o víctimas potenciales, tiene que ver con la personalidad del acosador, y que esta concuerde en los rasgos que presentan, mientras que las víctimas no poseen rasgos particulares, pero sí presentan ciertas debilidades para ser víctimas potenciales. Este es el motivo por el cual se le dará un mayor énfasis en la problemática existente. Los perfiles psicológicos son fundamentales para entender cómo se desarrolla el mobbing dentro de las organizaciones de trabajo. La víctima de mobbing no necesita poseer un rasgo en especial para ser agredida, simplemente debe representar una potencial amenaza para ser opacada por el

agresor. Bentancor (2016) menciona “La única característica en común que comparten los agredidos es un elevado sentido de moralidad y justicia, su ingenuidad los lleva a ignorar por mucho tiempo que están siendo el blanco de todas las agresiones” (p. 24). En dicho caso las personas más vulnerables a ser víctimas de mobbing pueden ser personas con gran respeto por las normas sociales, preocupados por su imagen y antigüedad en la empresa, autónomos, personas con un tipo de discapacidad también profesionales apreciados por los demás. Estas personas normalmente no se toman las indirectas muy enserio para no sentirse ofendidos; sin embargo, a medida que avanza el acoso la persona empieza a obedecer al acosador por miedo a perder su empleo. La víctima presenta características como empático, afectivo, sensible, honrado, digno de confianza, buen organizador, entre otras, Son principalmente personas competitivas, en algunos casos se caracterizan por discapacidad física o mental, con carácter depresivo o altamente eficiente (Ávila, Bernal, y Alzate, 2016). Existe una clasificación de aquellos sujetos que pueden padecer mobbing entres estos se encuentran los envidiables, son personas atractivas y brillantes, pero se consideran peligrosas para los líderes de la organización, es decir, se sienten controvertidas con su presencia. También están los amenazantes quienes son personas trabajadoras y eficientes dentro de la organización y que además imponen cambios e intentan implantar una nueva cultura. Por ultimo están los denominados vulnerables, son personas que tienen algún defecto o característica diferente al resto que dan la impresión de ser inofensivos y que carecen de actitud para poder defenderse. En la mayoría de los casos las víctimas generalmente son profesionales brillantes, más éticos, con habilidades empáticas, con un comportamiento adecuado por lo que suelen destacar del resto de los miembros por lo que se los considera una amenaza. Cada persona actúa de diversas maneras dependiendo de la posición en la que se encuentre y, por ello, las estrategias y personalidades son diversas. Sin embargo, existen ciertos puntos de convergencia en cómo actúa y qué perfil tiene una persona que ejerce el mobbing. En primera instancia, cabe mencionar que cada uno de nosotros somos producto de la experiencia de vida que hemos tenido, si la primera vez que te relacionaste con las personas tuviste una mala experiencia, eso marcará tu actitud.

> Una vez reconocido el perfil de personalidad del mobby o acosador es importante conocer cómo actúa dentro de las organizaciones, el proceso de acoso es paulatino y lento hasta que tiene la situación en su control y es cuando decide atacar para sus fines personales. Vale la pena tener en mente el hecho de que un mobby siempre persigue un fin personal, que no tiene nada que ver con la misión de la empresa como conjunto (Jiménez Z. , 2014, pág. 81).

Los individuos conocidos como mobby son individuos muy inseguros, que seleccionan a sus víctimas porque piensan que son una amenaza para su profesión o de su posición en el trabajo. Por lo general, el acosador suele ser un jefe o un superior, en otras ocasiones viene de compañeros de su mismo nivel, y solo en muy pocas ocasiones va dirigido de un subordinado o un jefe. Por ejemplo, los acosadores generalmente tienen características particulares, como; manipuladores, cobardes, agresivos, mediocres, sin sentido de culpabilidad, mentirosos compulsivos, incapacidad para las relaciones interpersonales, envidiosos y poco empáticos. En pocos casos se han encontraron trastornos psicológicos y personalidades problemáticas. Detrás de su necesidad de control y destrucción, pueden encontrarse personalidades con rasgos paranoides, narcisistas o antisociales (Ávila, Bernal, y Alzate, 2016).

Clima organizacional

Buscar el continuo mejoramiento hoy en día han hecho que las empresas mejoren la productividad sin perder de vista el factor humano dentro del mercado laboral masificando todo el potencial a nivel nacional, para tener renombre o un estatus en donde, no solo sus factores tecnológicos o campañas publicitarias den el realce creativo de bienes y servicios del entorno que se ofrece. Es por tal motivo que al clima organizacional se la define como el ambiente en donde un colaborador desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la cooperativa e incluso la relación con proveedores y clientes, además de poseer competencias como los valores que se imparten, la visión, misión, estructura y cultura organizacional inclusive el tipo de negocio, hace que el funcionamiento empresarial sea original y bueno.

Jiménez (2016) refiere que: "La estabilidad de los empleados va a generar mayor productividad y beneficio para el sector, su gran cohesión y buen enlace de comunicación juega un papel muy importante dentro de las relaciones entre compañeros de trabajo." (p. 21). El clima se considera relevante para entender otros aspectos de objetivos de las empresas públicas privadas. Cuando un empleado o trabajador se manifiesta con inconformidades en bajos aspectos laborales puede porque se encuentra atravesando una condición de inconformidad o alguna serie de conflictos que son trasladados a las áreas de trabajo. considerándose que la empresa con sus áreas específicas debe proporcionar de su ayuda mediante los debidos programas planificados para el bienestar de sus colaboradores. Esencialmente en una organización se debe considerar la parte humanística, es decir un ambiente generado por las emociones del personal, en donde habitualmente desempeñan su trabajo. Por lo que es necesario tomar en cuenta los estudios del clima organizacional para poder determinar las faltas que puedan afectar constantemente y complementariamente las relaciones entre compañeros en los distintos puestos de la misma ya que determina, el cumplimiento de metas de cada colaborador y de la institución misma. El clima organizacional se considera como una cualidad del ambiente laboral percibido y experimentado por los socios de una corporación,

establecido por el líder. Reflejando percepciones en los empleados en su naturaleza psicológica abstracta de cómo organizan las experiencias; para cada individuo la percepción del entorno es diferente. Desde este punto de vista, la misma contribuye directamente en los emprendimientos, ya que ellos están conformados por personas con deseos, aspiraciones y objetivos particulares que deben ser satisfechos y compartidos en el ambiente laboral en que se desarrollan (Chirinos, Meriño y Martínez, 2018, p. 46). De acuerdo con los criterios citados se concluye que está muy a la par del ambiente de trabajo, el cual se generan niveles motivacionales en los colaboradores en una empresa de acuerdo a su estructura, es decir, se desarrolla su comportamiento en base a la comunicación y sus relaciones interpersonales.

Tipos de Clima Organizacional

Para analizar de manera correcta el clima organizacional es indispensable el análisis metódico de Rensis Likert, distinguido investigador y psicólogo organizacional, predecesor del estudio del clima organizacional mismo que facilita en el entorno empresarial distintos tipos de teorías, una de ellas es el tipo autoritario coercitivo. Martínez (2018) refiere a que los directivos empresariales administran sin someterse a ningún tipo de limitación, con la facultad de promulgar y mover leyes a su favor, además de no aceptar alguna sugerencia o cambio alguno y la confianza es nula hacia su equipo de trabajo. Estos ejecutivos se concentran en la toma de decisiones las cuales deben y son únicamente infundidas por los mismos, para así mantener el poder y control en la ejecución de sus órdenes, consideran que el miedo y el castigo son los principales motores de motivación entre sus colaboradores en caso contrario las actitudes van encaminadas a desvalorizar, avergonzar y amedrentar al personal que no cumplan con sus disposiciones mal infundidas. Sin embargo, se pude lograr con los objetivos planteados y el cumplimiento deseado, mas no la parte interna de la cooperativa pues, se verá en gran parte afectada.

Cuando se utiliza este estilo autoritario-coercitivo para Alvarez y Arcelia (2016) menciona “Los procesos de control son formales y centralizados. Se ejerce

el control directo, el clima en la organización es de desconfianza, temor e inseguridad" (p. 27). Un líder puede evidenciar ciertos comportamientos tales como dar instrucciones directas, indicando a los colaboradores que hacer sin escuchar ni permitir opiniones de los mismos, siempre trata de esperar la obediencia inmediata de sus colaboradores, además de controlar estrechamente, a través de una supervisión muy cercana, es decir utiliza el feedback negativamente o correctivo para enfatizar lo que está haciendo de forma equivocada, y en ocasiones utiliza estrategias para llamar la atención y avergonzar al colaborador desobediente. Concluyendo, este estilo es más eficaz cuando se aplica a tareas fáciles en situaciones de crisis, cuando los colaboradores necesitan pautas claras y los mandos superiores tienen más información que ellos, es decir cuando unas irregularidades mínimas ocasionan serios inconvenientes en donde solo hay dos opciones mejora o despido, sin embargo, el estilo coercitivo es menos eficaz cuando, se aplica a tareas que no son sencillas cuando más compleja es la tarea, más ineficaz es este estilo. También afecta a largo plazo, porque limita el desarrollo del personal y estos tienden a rebelarse, a resistir de un modo pasivo o al abandono.

Dentro del tipo de clima organizacional está el tipo Autoritario-Benevolente es un sistema autoritario, pero menos duro y cerrado que el anterior, evidenciándose cierto nivel de condescendencia. Martínez (2018) hace alusión a una mejora con el tipo de autoridad anterior, es decir algo benevolente, las decisiones administrativas más importantes siguen siendo tomadas por los mandos dominantes, rara vez estas actividades son delegadas a otros funcionarios ya que existe confianza en la toma de responsabilidades menores, pero a la vez es limitada. La motivación hacia los colaboradores surge a través de compensaciones económicas, por ejemplo, bonos, aumentos salariales y materiales. En este modelo de clima organizacional, mejora ligeramente la comunicación considerando las opiniones del personal jerárquicamente inferior. Las sanciones disciplinarias se ejecutan de manera empática según la veracidad del caso y la necesidad que el colaborador lo amerite. Finalmente, las actividades se refuerzan y son ejecutadas en un entorno estable y mayormente estructurado haciendo que la productividad también crezca. En conclusión, se permitirá inferir en la toma de decisiones, solicitando algunas ideas

y opiniones entre los colaboradores, puesto que la directiva es la que se encarga de optimizar las decisiones sin previo aviso. El sistema de comunicaciones es precario debido a que se maneja una comunicación descendente, aunque se permite en raras ocasiones la comunicación de abajo hacia arriba. La relación interpersonal se la puede hacer de manera condescendiente, a pesar de los esfuerzos es muy reducida y sigue siendo considerado como una amenaza para la organización.

Otro tipo de clima organizacional de Rensis Likert es el Consultivo, Alvarez y Arcelia (2016) declara "Mayor grado de descentralización en las decisiones y en ejercicio de control. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores. El clima es de confianza y genera altos niveles de responsabilidad" (p. 27). Se puede observar en este punto que se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima y utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente. Se permite a los trabajadores tomar decisiones específicas, la comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo. Es un gran paso según el autor por lo que considera a este estilo de dirección ideal ya que, es más cooperativo y con menor arbitrariedad organizacional, las tareas y los objetivos son discutidos con anterioridad, como lo mencione la comunicación es de abajo hacia arriba, existiendo algún tipo de incentivo para que el trabajo en equipo sea seguro, esto hace que la motivación en los colaboradores aumente. La confianza se afianza aún más por los mandos superiores quienes delegan responsabilidades a sus subordinados, pero sin descuidar las supervisiones de forma justa antes del cumplimiento o realización de las actividades. La interacción grupal es sólida permitiendo que fluya con normalidad dentro de la institución. En si este estilo tiene la particularidad según Castillo y Ruiz (2017) acotan que el clima que caracteriza este sistema es de confianza; la comunicación es descendente y ascendente; se busca el involucramiento; se utiliza la recompensa como una forma de motivación y los castigos ocasionalmente, así como también la búsqueda por resolver aquellas necesidades de prestigio y estima.

Como último tenemos el tipo Participativo el cual constata en la creación y participación de los colaboradores en generar ideas nuevas que apoyen al grupo con el mejoramiento de la toma de decisiones, para de esta manera comprometer a los miembros del equipo con sus objetivos. Para Alvarez y Arcelia (2016) consideran "Las comunicaciones son fluidas, hay un clima de confianza, gran compromiso y creatividad. Las relaciones entre los distintos niveles de autoridad son buenas y existe una gran confianza en los diferentes sectores" (p. 27). Los comportamientos observados en el líder con este estilo son, confiar en que sus colaboradores son capaces de trabajar en la dirección adecuada para ellos mismos y para la organización, además invita a sus colaboradores a participar en la toma de decisiones que tienen que ver con su trabajo teniendo ideas muy claras y coordinadas, buscando el consenso mutuo para el beneficio de todos. Mantiene reuniones frecuentes y escucha las preocupaciones de sus colaboradores. También el líder trata de recompensar el rendimiento adecuado. Para Castillo y Ruiz (2017) sostiene que el sistema democrático más adecuado de gestión y está caracterizado por la descentralización en la toma de decisiones; es decir, siempre se obtiene de ellos ideas, opiniones y sugerencias. La confianza en cada uno de sus colaboradores es plena, la comunicación es ascendente, descendente, horizontal y transversal. Prima también la confianza, el total involucramiento con el trabajo y la organización. Los colaboradores están motivados por la participación, existen relaciones de amistad y confianza entre la administración y sus colaboradores. Por tales motivos, Rensis Likert considera este sistema como el promotor de los grupos altamente eficaces. También lo manifiesta como el sistema ideal en la cual se obtendrá un beneficio completo, siempre y cuando se realicen mediciones periódicas, ya que con ello se obtendrá un constante flujo de información en relación al comportamiento y resultados, lo que permitirá planificar otra vez y tomar mejores decisiones para la organización. Terminando con este estilo participativo se puede decir que es más eficaz cuando los colaboradores son competentes y tienen tanta o mejor información que su superior, al coordinar a los colaboradores, sin embargo, el estilo participativo es menos eficaz cuando en situaciones de crisis, no hay tiempo para hacer reuniones, cuando los colaboradores no son lo

suficientemente competentes, no poseen la información esencial o necesitan una supervisión muy estricta.

Variables que influyen en el clima organizacional

Son algunos los elementos que usualmente los colaboradores incurren en el interior de la organización como el Ambiente Físico que, está constituido por el espacio físico, el ruido, calor, humedad, ventilación, instalaciones entre otras en este aspecto Castro (2017) menciona "Con los avances de la tecnología, hoy las organizaciones cuentan con instalaciones bien dotadas, equipos modernos y muebles ergonómicos, oficinas e instalaciones con ventilación e iluminación" (p. 17). El entorno físico comprende desde el lugar de estacionamiento situado a la salida de la cooperativa hasta la ubicación del edificio, por ende, si esos espacios no están acordes a las necesidades el personal se irritará tanto que desde antes de llegar al lugar de trabajo asumirá una actitud negativa. Por tal motivo su entorno físico debe estar acorde y moldeado a las necesidades de cada departamento y área específica del colaborador para que su actividad laboral no se vea afectada por factores que interrumpan su correcto procedimiento en las actividades laborales diarias, además que es la carta de presentación de la empresa en brindar estabilidad e insumos necesarios como por ejemplo los equipos tecnológicos modernos. Además de eso el ruido produce daños auditivos, creando otra serie de problemas, desde el punto de vista del estrés, el ruido es un estresor muy común, principalmente cuando distrae al colaborador en sus funciones. Como todas las respuestas requieren energía, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a una disminución del rendimiento laboral. Los colores son parte fundamental en los espacios laborables ya que, pueden ser vinculados al cumplimiento de metas u objetivos.

Martínez (2018) explica que la persona y el color deben estar entrelazados para una mejor armonía, esto debido a la permanencia de periodos largos de tiempo que se labora en el interior de las instituciones, por ejemplo, el color azul está íntimamente relacionado con el agua y el cielo, es el color más aceptado por las

personas pues transmite paz y energía además, si es una oficina muy pequeña el azul le brindara un aire de frescura, el color verde en cambio refleja esperanza y genera un ambiente lleno de imaginación dando el aspecto a una empresa de ingenio y creatividad, este color es el recomendado si se desea dar luz y vivacidad, el color naranja hace hincapié en que hay rebajas y transmite entusiasmo y el color rojo por otro lado representa la pasión, emoción y energía, no es el más recomendado dentro de una empresa porque puede generar distracciones y confusión, el color amarillo tampoco es muy recomendable en el ámbito empresarial, puesto que aumentara el apetito, es por ello que está relacionado mayormente en logotipos de comida de diferentes marcas, y por último el color blanco da un aspecto de paz y tranquilidad, transmite bondad e inocencia, pero que también puede ocasionar aburrimiento si es un color muy pálido ocasionando en la gente apartarse del asunto principal.

Dentro de las variables que influyen al clima es el Ambiente Social, este se genera a través del entorno social y las relaciones que en esta se manifiestan, y observado a través del compañerismo y comunicación como ejes principales. Yaguana (2016) afirma "Es posible que estos sujetos lleguen a ser muy suspicaces e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza, conductas de incomunicación, evitación, aislamiento, retraimiento o, por otra parte, de hostilidad u agresividad y con manifestaciones de inadaptación social" (p. 27). Por tal motivo es de gran importancia que exista un entorno social estable entre todos los colaboradores de la cooperativa. Si logramos un entorno único de trabajo lo que conseguiremos en un futuro es que el colaborador se sienta cómodo con ello puede maximizar su tiempo de forma integrada para que su trabajo sea más fácil y de igual manera pueda compartir su conocimiento y otras acciones propias de su día a día laboral.

En lo que tiene que ver en los aspectos personales como otra variable influyente del clima organizacional puedo acotar que estas se van formado por los estilos de personalidad conductas y actitudes tomadas ante diferentes situaciones, así como el nivel de motivación con el cual trabajan, es así que según Pérez y Rivera (2015) hacen referencia a que es evidente el cambio temporal de las actitudes de las

personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas; los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Establecer las características de las relaciones interpersonales, tomando en cuenta diversos aspectos como son; la sabiduría, comprensión, la honestidad, sinceridad, el respeto, afirmación, compasión y las destrezas. Esto significa que, en todo espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, lo que le permite conocer a los demás y conocerse a sí mismo.

Factores Internos

Para comprender de una manera adecuada los factores del clima organizacional es importante indagar cada factor es así que los factores internos del clima organizacional, se refieren al comportamiento de los colaboradores de una empresa, quienes se caracterizan por actitudes, percepciones, personalidad, estrés, valores y aprendizajes propios del individuo que los diferencian de los demás y les permiten desempeñarse en la empresa. Como factores internos del clima organizacional tienen incidencia en el emprendimiento sostenible.

Así en este aspecto la motivación para Pérez y Rivera (2015) definen que, la voluntad que tiene los individuos para realizar esfuerzos hacia las metas que tiene las organizaciones satisfaciendo al mismo tiempo necesidades individuales. Así mismo, se considera que hace actuar a una persona de forma singular o que origina una simpatía a un comportamiento específico. Al respecto la motivación como uno de los factores internos principales de toda organización, que se tiene en cuenta las necesidades de los colaboradores y el efecto de esta en su comportamiento o desempeño en el trabajo. Adicionalmente Galvez (2015) añade que la motivación es un proceso que inicia desde el momento que existe una deficiencia o una necesidad ya que esto ocasiona impulsos o comportamientos orientados hacia un objetivo o incentivo, está relacionada con el comportamiento del colaborador dentro del área de trabajo en la que se desenvuelve, la fuerza de voluntad, es decir, del esfuerzo y la conducta, cuanto más fuerte sea una necesidad, más intensa será la motivación.

> Dentro de la Comunicación es el proceso a través del cual los individuos condicionan recíprocamente su comportamiento, el trato o correspondencia entre dos o más personas. En un análisis de tal proceso y para lograr mayor efectividad, lo que primero debe hacerse es enfocarlo sobre el propósito que se persigue, a fin de poder determinar si nuestra conducta nos está llevando a lograr el resultado deseado (Pérez & Rivera, 2015, pág. 29).

En esta situación, lo definiré a la comunicación como un proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción entre una o varias personas. Una idea, no importa cuán magnífica sea, no sirve de nada si no logra ser transmitida y entendida por otros. Es decir, es necesario que la apreciación mental del emisor sea igual que la del receptor para que la comunicación sea perfecta, lo cual en la realidad nunca se logra, entre otras cosas, por la percepción que cada individuo tiene del mundo en el que se desarrolla, de ahí que la comunicación o mejor, la mala comunicación, sea el motivo más citado de los conflictos entre las personas es otra cosa. Por consiguiente, se considera la comunicación como la transferencia y el entendimiento del significado y según el nivel de una organización, sirve para ejercer control, para motivar a las personas, para informar y como alivio a la expresión emocional de los sentimientos; como elemento interno, facilita las relaciones interpersonales en la organización, por cuanto implica traspaso de información y la razón de una persona a otra. Según, Galvez (2015) menciona “La comunicación actúa de varias maneras para controlar el comportamiento de los miembros, así mismo impulsa la motivación aclarando a los colaboradores lo que se hace y lo que puede hacerse para mejorar el desempeño, si este fuera insatisfactorio” (p. 14). Por tanto, la comunicación brinda un medio para la expresión emocional de los sentimientos de cada colaborador y para satisfacer las necesidades sociales del mimo. Y por último proporciona información que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones por medio de la transmisión de datos. En conclusión, puedo acotar que es el motivo primordial y más importante por el cual los problemas existentes se generan dentro de la organización, sin ella puede ocasionar varios quiebres personales como

colaborativos entre colaboradores ya que se formaría una inestabilidad más grave perjudicando la producción financiera por eso es importante tener una buena comunicación de manera armoniosa y apasiona al momento de trabajar.

Otro factor que interviene es la Toma de Decisiones según Márquez (2017) menciona "La información es evaluada, disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los colaboradores en este proceso" (p. 21). Con este factor es posible alcanzar los objetivos previamente planteados. La toma de decisiones como lo describen es un proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona una alternativa de entre varias, siendo la seleccionada la optimizadora, es decir, la mejor decisión para nuestro propósito. Hacer lo correcto en una empresa es parte fundamental ya que las decisiones de quienes las administren influirán en el funcionamiento de la organización, generando repercusiones positivas o negativas según su procedimiento. Por su parte Chirinos, Meriño, y Martínez (2018) manifiestan que la toma de decisiones, es el núcleo de la planeación, y se define como la selección de un curso de acción entre varias alternativas, no puede decirse que exista un plan a menos que se haya tomado una decisión, que se hayan comprometido los recursos, la dirección o la reputación; hasta ese momento solo existen estudios de planeación y análisis. En algunas ocasiones, los mandos superiores en este caso los gerentes consideran a la toma de decisiones como su principal tarea, ya que constantemente están decidiendo que hacer, quien debe hacerlo, donde y cuando, incluso en lagunas ocasiones piden asesoramiento de cómo se va hacer. Sin embargo, en toda institución corporativa la toma de decisiones que se toman día a día debe ser actividades planificadas para dar solución a un problema improvisto por alguna eventualidad externa como un plan de contingencia que influya de manera interna en la organización.

Finalmente se trata el tema de Trabajo en Equipo siendo un grupo de personas que colaboran e interactúan para lograr objetivos en común, fundamentado en la unidad de un propósito por medio de aportaciones de habilidades, conocimientos y acciones de sus integrantes. En toda

> organización siempre hay trabajo en equipo, ya que el éxito depende en gran parte de la unión de sus miembros siendo parte fundamental la comunicación y el compromiso de los integrantes de la organización (Aguilar, 2016, p. 9).

Todo líder de una organización debe conocer y creer en el trabajo en equipo, para promover algunas tareas, mejorar, e innovar constantemente; es el encargado de desarrollar a los equipos para que tengan una orientación adecuada, así como condiciones y apoyo necesario, esto se logra por medio de formas adecuadas de estímulo al trabajo en equipo, capacitaciones constantes y seguimiento. Es un factor que permite la integración de los individuos de la organización para darles a conocer sus objetivos y que contribuyan de manera responsable y entusiasta a la resolución de tareas, apoyándose entre sí, hecho que es esencial en las organizaciones por cuanto los colaboradores deben formar grupos para realizar las tareas asignadas. En tal sentido, se describe como un modelo de participación del personal laboral basado en la confianza, comunicación y apoyo mutuo, en donde las relaciones de todos sus miembros son conscientes y responsables. Chirinos, Meriño, y Martínez (2018). En conclusión, un equipo de trabajo genera una correlación positiva a través de un esfuerzo coordinado tanto individual como colectivo que resultan en un nivel alto de desempeño a la suma de esas aportaciones.

Factores externos

Se las denomina instituciones que se encuentran fuera de la organización, siendo relevantes para las operaciones empresariales, que de cierta manera afectan su rendimiento y toman insumos, por ejemplo; el seguro, mano de obra, dinero, primas y energía, los transforman, y después los regresan en forma de servicios productos para la comunidad a la que acogen. Se refieren a la veracidad de las instituciones, las cuales son visibles por cuanto de ellas depende la productividad y el desempeño de su personal. Por ello, los constantes cambios dados a nivel administrativo, económico y tecnológico. Entre ellos, están el ambiente

organizacional, el tamaño de la organización y la estructura organizativa existente en una determinada organización.

Es así que el Ambiente organizacional según Chirinos, Meriño, y Martínez (2018) hacen referencia al contexto que involucra a la organización, puede ser también la situación dentro de la cual una empresa se encuentra incluida y le permite establecer intercambio y transacciones con su ambiente. Afectando de esta manera el rendimiento de la empresa por lo que influye directamente en el comportamiento, por ende, si el ambiente externo es complejo a la organización, le costará mucho adaptarlo a un ambiente de trabajo interno. A tal respecto, establece como un elemento clave del ambiente la identidad organizativa, la cual es la jerarquía en que el colaborador se identifica con la organización, sus valores, costumbres, el sentimiento de pertenencia y produce mejoras en el grupo de trabajo. Dentro de los factores del clima tenemos la estructura organizacional en donde Bujan Pérez como se citó en Alvarez y Arcelia (2016) piensan que es un concepto jerárquico fundamentalmente de subordinación dentro de las entidades que colaboran y contribuyen a servir a un objetivo común. Esta organización puede estructurarse de diferentes maneras y estilos, considerándose que esta depende de su entorno, objetivos y los medios disponibles para jerarquizar la estructura plantada así mismo se determinará los modos en los que se ejecuta en el mercado y de los objetivos que se pueden alcanzar. Es por tanto la estructura organizacional la que incide en la asignación de responsabilidades de las diferentes funciones y procesos a los miembros de la organización, así como de las áreas o departamentos que la integran.

Es la representación formal de las relaciones organizacionales, define los puestos, la unidad y las tareas, señala que esta es la manera de coordinarse, cubre las consignas, directrices y políticas que puede emitir una institución afectando directamente la forma de llevar a cabo una tarea determinada, en ella se agrupan y coordinan las labores en el trabajo. Toda empresa para poder funcionar debe tener o poseer un organigrama con el cual se establecen las funciones de cada uno de sus miembros, de igual forma se elabora la visión y misión de la empresa. De acuerdo con lo mencionado, en toda institución debe existir una estructura organizativa, la

cual detalla las funciones y los cargos de cada persona que labora, tomando en consideración las funciones desempeñadas por cada colaborador de la empresa. Chirinos, Meriño, y Martínez (2018). En donde se indica la conformación del aparato administrativo, la estructura orgánica de la compañía, en donde están contenidas las normas, la comunicación entre los colaboradores y socios, las políticas, las relaciones de poder, así como la carga laboral y la presión en el cumplimiento de sus labores, que dificultarán el clima organizacional. Dando por terminado esta investigación, dentro de la estructura organizacional encontramos elementos como la dimensión, tamaño de la institución, así como el número de niveles jerárquicos existentes y el grado de reciprocidad de los subsistemas que ayudan a la mejor continuidad de todos los colaboradores, organización y proceder en sus metas con sus objetivos planteados.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

La presenta investigación tuvo un enfoque mixto y tuvo lugar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA. Matriz Ambato, es decir es de tipo cuantitativo y cualitativo. Al referirnos al enfoque Cuantitativo hablamos de un proceso secuencial, probatorio donde se revisa la literatura y se construye una perspectiva teórica, además se analizan las mediciones estadísticas de las dos variables obtenidas y se extrae una serie de conclusiones con el fin de comprobar la hipótesis planteada, los cuestionarios que se usaron fueron; el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60 LEYMAN para medir el Mobbing, y la escala WES Work Environment Scale se utilizó para medir el Clima Organizacional. En cambio, el enfoque cualitativo tiene el fin de analizar los datos obtenidos durante la recolección, para entender el comportamiento de un grupo de personas y un problema social.

El tipo de investigación es Descriptiva cuya finalidad es observar, describir y comprobar aspectos de una situación, después de analizar los cuestionarios o test utilizados acotando lo más relevante, y de esta manera observar como la Variable independiente Mobbing influye en la Variable dependiente Clima Organizacional. Se hizo una medición psicométrica, donde se utilizó cuestionarios que poseen validez y confiabilidad de autores de la Psicología. Lo complementa el enfoque científico que consiste en la percepción directa del objeto o variables de investigación, además que permite conocer la realidad mediante la percepción directa del tema de estudio, con ello logramos argumentar acerca de la influencia

que tiene el mobbing sobre el clima organizacional en los colaboradores de la cooperativa determinando así la hipótesis.

La investigación es documental debido a que se basa en la obtención y análisis de base de datos científicos, revistas electrónicas, tesis de repositorios universitarios de las cuales se hizo el desarrollo de la misma. Se utilizó también la modalidad de investigación de campo, porque consiste en la recolección de datos directamente de la realidad, donde ocurren los hechos, sin controlar o manipular alguna variable en los cuestionarios aplicados.

Área de estudio

Campo	Psicología
Área	Organizacional
Aspecto	Mobbing y Clima Organizacional
Delimitación espacial	Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA.
Provincia	Tungurahua
Cantón	Ambato
Delimitación temporal	2018 - 2019

Población y muestra

Población conformada por 60 personas, de entre 23 a 57 años de edad que desarrollan sus actividades laborales en la Cooperativa de Ahorro Crédito OSCUS Ltda. Lo que constituye a cada uno de ellos como casos de estudio y no fue necesario hacer el cálculo de la muestra.

Tabla N° 1: Distribución del grupo ocupacional

Grupo ocupacional	Hombres	Mujeres	Total
Administrativo	9	26	35
Operativo	15	10	25
Total	24	36	60

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Diego Núñez

Gráfico N° 1: Distribución de grupo ocupacional por género
Fuente: Investigación bibliográfica
Elaborado por: El Investigador

Instrumentos de investigación

Esta investigación está realizada mediante la aplicación del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT-60, dicho instrumento fue desarrollado por Heinz Leymann quien fue un psiquiatra alemán residente en Suecia, en 1984, publicó su primer estudio piloto sobre la violencia psicológica en el trabajo, todo aquello con el fin de tener un medio que ayude a determinar un diagnóstico correcto acerca de mobbing en el sitio de labores organizacionales.

El reactivo consta de 60 preguntas que evalúan aspectos conductuales y comportamentales en los colaboradores los cuales expresan abusos en el trabajo, por ejemplo, las posibilidades de actuación hostil en el terreno de la comunicación son muy variadas, desde insultos directos hasta insinuaciones, comentarios mal intencionados, pasando por actos de negación de la comunicación, tales como ignorar un saludo, no responder a una pregunta, actuar como si determinada persona no estuviera presente, etc. Mediante estos ítems se pueden identificar a los victimarios entre los que pueden ser; mandos superiores, compañeros de trabajo y

subordinados. Para la realización de los cuestionarios los colaboradores asistieron de manera voluntaria, conociendo con anterioridad la confidencialidad por la evidente delicadeza de la temática.

El LIPT-60, además de proporcionar una frecuencia e intensidad percibida desde la ocurrencia de dichos actos donde las posibles víctimas han experimentado conductas de acoso que va desde (0 nunca, 1 un poco, 2 moderada o medianamente, 3 bastante, y 4 mucho o extremadamente) y para el análisis de las respuestas particulares este cuestionario abarca 6 sub escalas de acoso que son; desprestigio laboral DL, entorpecimiento del progreso EP, incomunicación o bloqueo de la comunicación BC, intimidación encubierta IE, intimidación manifiesta IM, desprestigio personal DP.

Para su calificación se tomarán en cuenta los siguientes parámetros, la sumatoria de las puntuaciones de los ítems de cada sub escala de mobbing, por ejemplo, el desprestigio laboral DL, son aquellas estrategias de acoso en el trabajo en las que se produce un desprestigio en el trabajo, bien a través de distorsión en la comunicación, tales como calumnias mal infundidas, rumores y medidas represivas con el resto de los colaboradores, minimizando u ocultando sus logros, esta sub escala constituye los siguientes ítems 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60. El entorpecimiento del progreso EP, este grupo de estrategias constituyen los que se refieren a un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas inapropiadas en la forma o el contenido, de acuerdo a sus competencias. Otra dimensión importante es la incomunicación BC, están compuestas por estrategias referidas a un bloqueo de la comunicación dentro y fuera de la organización. La intimidación encubierta IE, por otra parte, en este grupo de estrategias las amenazas y daños encubiertos, que predominantemente no dejan huella o se realizan de manera limpia, sin que pueda delimitar responsables específicos. La intimidación manifiesta IM, encuentran las amenazas o restricciones que se le imponen de forma directa, no disimulada incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo. Finalmente, el desprestigio personal DP, refiere a un descrédito o desprestigio de su vida privada o personal mediante la crítica, burla y reproche de su forma de ser, vivir o pensar. Continuando

con la sumatoria de los ítems de las cinco dimensiones faltantes, se tiene un porcentaje total de cada una de ellas y se procede en establecer los tres indicadores globales: el número total de estrategias de mobbing, (NEAP), el índice medio de acoso psicológico (IMAP) y el índice global de mobbing (IGAP).

Se ha observado la validez de criterio a partir del poder predictivo de las dimensiones globales del LIPT con respecto a la sintomatología psicopatológica es decir el análisis de contingencia y de correlaciones en la muestra de mobbing; y la validez de constructo se da a partir del estudio factorial del instrumento. Mientras tanto que la validez de criterio dentro de la muestra formada por personas que han presenciado acoso en el trabajo, se ha realizado un estudio que vincula el grado de mobbing percibido con el grado de psicopatología experimentada.

Mientras tanto la fiabilidad dada la baja variabilidad de las puntuaciones en las muestras con supuestos no acosados, se ha utilizado la muestra de personas acosadas, para los cálculos de los índices de fiabilidad de los indicadores.

Tabla N° 2: Comparativa de la muestra de estudio con una muestra afectada por acoso psicológico (Baremo 2)

Dimensiones del Acoso Laboral	**Niveles características**
Si el IGAP o más de 2 dimensiones tienen un percentil superior a 60	Alta probabilidad de padecer acoso. Se requiere una exploración individual más a fondo para valorar el caso. Riesgo de desarrollo de cuadro psicopático.
Si IGAP o más de 2 dimensiones están entre los percentiles 30 y 60	Moderada probabilidad de acoso, y es recomendable, exploración individual para confirmar la situación del acoso psicológico en el trabajo y valorar posible sintomatología psicopatológica asociada.
Si IGAP o más de 3 dimensiones están entre los percentiles 15 y 30 e IMAP > 70	Probabilidad pequeña, de acoso psicológico. Aunque la intensidad de acoso percibida es muy alta por lo que la probabilidad es mayor y se debe hacer una entrevista y exploración psicopatológica en profundidad.
Si IGAP o más de 3 dimensiones están entre los percentiles 15 y 30	Probabilidad pequeña, de acoso psicológico.
En caso contrario	El estudio no representa indicios de la existencia de acoso psicológico.

Fuente: (LIPT-60 DE LEYMANN, 2015)
Elaborado por: El Investigador

Por otro lado, se utilizó la escala WES (Work Enviroment Scale) para medir el Clima Organizacional, la misma que evalúa el ambiente social existente en diversos tipos y centros de trabajo. La escala WES se desarrolló en 1974, por Moos e Insel, mide el clima social en el trabajo. En 2008 es actualizada por Moos, organizándola en tres dimensiones que integran, 10 factores o sub escalas con 90 reactivos.

La escala se valora en la selección de los elementos y se tienen en cuenta los siguientes criterios psicométricos: La elección de alternativas; verdadero o falso, debería ser próxima a 50-50% como fuese posible para evitar elementos característicos de ambientes de trabajo poco comunes; los elementos deberían presentar correlaciones más altas con su propia subescala que con cualquier otra. Cada escala debería tener igual número de elementos que puntuasen en las dos alternativas (verdadero-falso) para controlar los sesgos de aquiescencia; las subes calas deberían presentar inter correlaciones bajas o moderadas; cada elemento y cada subescala deberían ser discriminativos en distintos ambientes de trabajo.

Como validez el propósito de este estudio fue generar un instrumento que permita medir el clima social organizacional en el entorno mexicano de manera confiable y válida. Para lo cual, se adaptó la Escala de Clima Social Organizacional (WES) versión en español (Moos, 2008), conformada por 90 reactivos con 6 opciones de respuesta; para realizar su validación psicométrica se aplicó a 490 trabajadores mexicanos, de entre 18 y 66 años de edad, 261 mujeres y 229 hombres con diferentes grados de escolaridad. Se llevaron a cabo análisis para conocer el poder discriminativo de los reactivos; la confiabilidad y la estructura factorial válida para la población laboral nacional. La escala final estuvo constituida por 18 reactivos, organizados en tres factores y un indicador: Clima laboral, Aspectos físicos, Normatividad organizacional y el indicador Cambio.

La fiabilidad es un estadístico que indica la precisión o estabilidad de los resultados y señala la cuantía en que las medidas de una prueba (escala o subescala)

están libres de errores casuales. En el estudio se encontró el 90% de varianza de la prueba se debe a la auténtica medida y solo el 10% fue de errores aleatorios.

Dimensiones y Escalas de la Encuesta WES de Clima Organizacional

Tabla N° 3: Dimensiones y Escalas de la Encuesta WES de Clima Organizacional

Dimensión	Escala	Contenido
Relaciones	Implicación (IM)	Grado en que los empleados se preocupan por su actividad y se entregan a ella.
	Cohesión (CO)	Grado en que los empleados se ayudan entre sí y se muestran amables con los compañeros.
	Apoyo (AP)	Grado en que los jefes ayudan y motivan al personal para crear un buen clima social.
Autorrealización	Autonomía (UC)	Grado en que se motiva a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias
	Organización (OR)	Grado en que se subraya una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea
	Presión (PR)	Grado en que la urgencia o la presión en el trabajo, domina el ambiente laboral.
Estabilidad/ Cambio	Claridad (CL)	Grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias, y se explican las reglas y planes para el trabajo.
	Control (CN)	Grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los empleados.
	Innovación(IN)	Grado en que se subraya la variedad, el cambio y los nuevos enfoques de trabajo y cultura organizacional.
	Desarrollo (DS)	Grado en que se realiza y resume la capacitación del personal.

Fuente: (Sanz, 1996).
Elaborado por: El Investigador

De la variable estudiada del clima organizacional se analiza las dimensiones de relación autor relación y estabilidad de cambio del reactivo de la Escala del Clima Social (The Social Climate Scales) bajo el manual del SOCIAL LABORAL DE MOSS WES bajo la autoría de Moos, Moos, y Trickett, (1982), como se observa en la siguiente tabla.

Tabla N° 4: Valores globales de la escala social laboral de Moss Wes

PUNTAJE GL.	RELACIÓN	AUTORREALIZ.	ESTAB/CAMBIO	CATEGORÍA
70 a 80	**25 a +**	**24 a +**	**25 a +**	**Excelente**
65	**21 a 24**	**19 a 23**	**20 a 24**	**Buena**
56 a 60	**16 a 20**	**15 a 18**	**16 a 19**	**Tiende a Buena**
41 a 55	**11 a 15**	**10 a 14**	**14 a 15**	**Promedio**
31 a 40	**6 a 10**	**5 a 9**	**7 a 13**	**Mala**
0 a 30	**0 a 5**	**0 a 4**	**0 a 6**	**Deficitaria**

Fuente: Moos, Moos, yTrickett, (1982)

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual

Tabla N° 5: Dimensiones del Mobbing

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Desprestigio laboral (DL)	17	28%
Entorpecimiento progreso (EP)	8	14%
Incomunicación/ (BC)	11	18%
Intimidación encubierta (IE)	8	14%
Intimidación manifiesta (IM)	7	12%
Desprestigio personal (DP)	9	14%
Total	60	100%

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

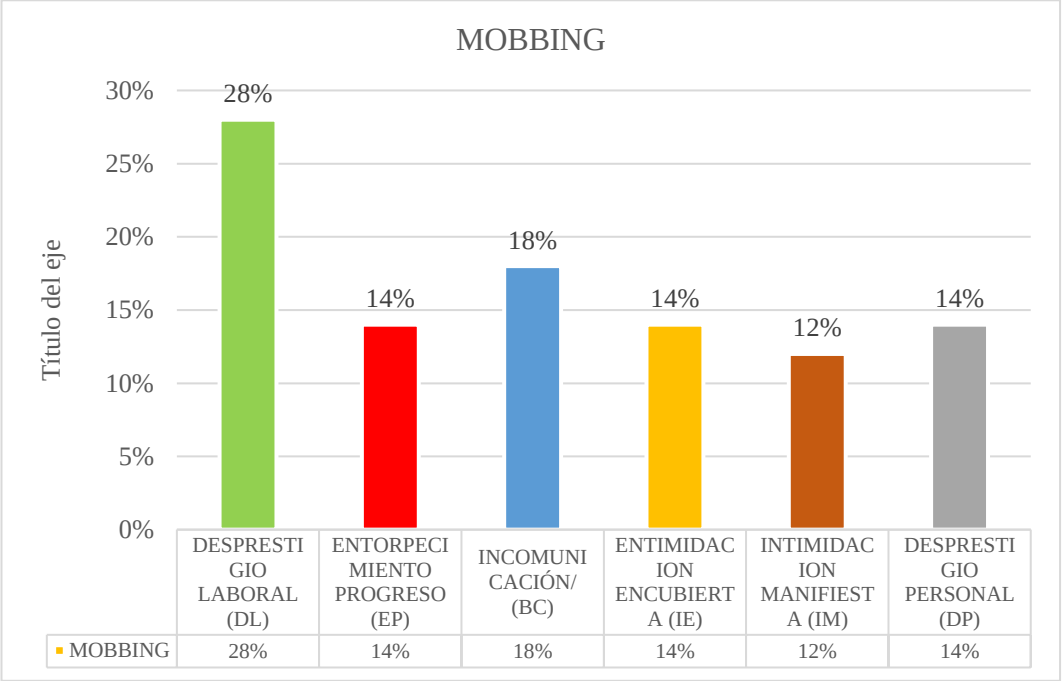

Gráfico N° 2: Dimensiones del Mobbing
Elaborado por: El Investigador
Fuente: Escala

Análisis e interpretación

De acuerdo con los datos obtenidos; los evaluados presentan seis dimensiones en la variable de mobbing que ejemplifican conductas inadecuadas y que se usan para determinar la validez de la información recolectada, es así que, la mayoría de la cuarta parte presentan desprestigio laboral que, se asocian con la vida laboral, mientras que menos de la cuarta parte presentan dimensiones de entorpecimiento progresivo, incomunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta y desprestigio personal. En concordancia con dichas cifras, será importante trabajar en la dimensión de desprestigio laboral del mobbing, puesto que es un hecho que genera problemática en los colaboradores bajo los factores expuestos mismas que debe ser tratadas para mejorar el estilo de vida planificada en la población estudiada.

Reactivo LIPT-60 DE LEYMANN

Tabla N° 6: Resultados de los percentiles con el baremo 1 y 2

VARIABLE	RESULTADOS	Percentiles Baremo 1	Percentiles Baremo 2
INCOMUNICACIÓN/ BLOQUEO DE LA COMUNICACIÓN BC	0,03	25	5
ENTORPECIMIENTO PROGRESO EP	0,04	30	5
DESPRESTIGIO PERSONAL DP	0,04	30	20
DESPRESTIGIO LABORAL DL	0,04	30	5
INTIMIDACIÓN ENCUBIERTA IE	0,02	85	5
INTIMIDACIÓN MANIFIESTA IM	0,11	35	5
NEAP	14,3	85	10
IGAP	0,40	90	15
IMAP	0,02	20	0

Fuente: (LIPT-60 DE LEYMANN, 2015)

Interpretación

Con las derivaciones comparativas de los baremos 1 y 2, y de los resultados globales obtenidos, se conlleva al resultado de obtener un nivel de riesgo de mobbing como se explica en la tabla dos de la metodología en donde se mantiene la condición de que si el IGAP o más de 3 dimensiones están entre los percentiles 15 y 30; indica que la probabilidad es pequeña de acoso psicológico. Por ende, se comprende que el nivel de mobbing que presentan los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA, es de probabilidad pequeña de mobbing, lo que significa que, al no generar una campaña de prevención a dichos temas, el personal desconocerá los riesgos presentes y futuros a las que puede estar expuestas los colaboradores afectados en las áreas de trabajo de la cooperativa.

Tabla N° 6: Dimensiones del clima organizacional

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Relaciones	18	29%
Autorrealización	17	29%
Estabilidad cambio	25	42%
Total	60	100%

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

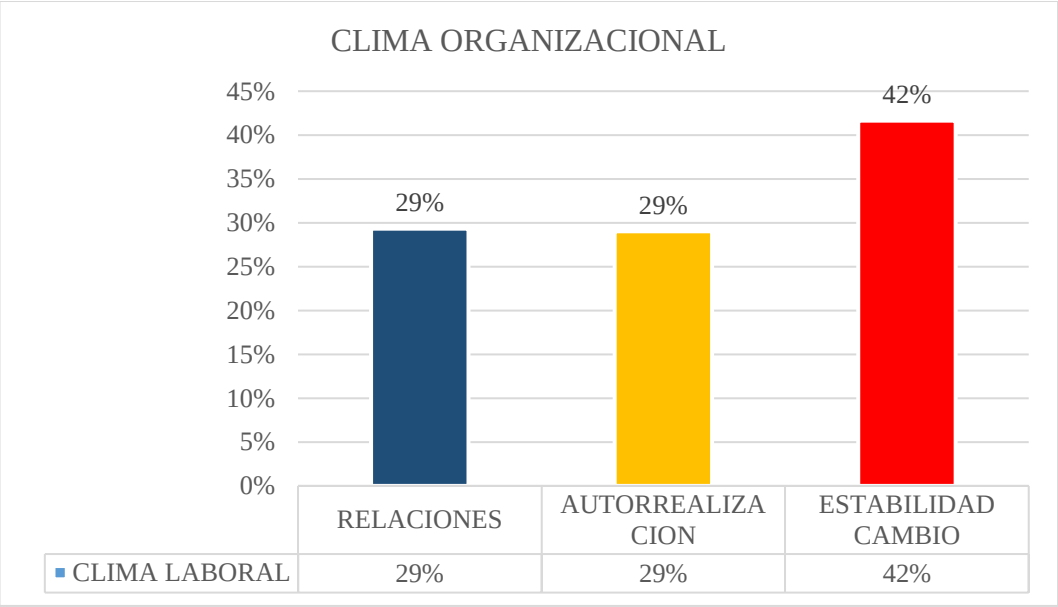

Gráfico N° 3: Dimensiones del clima organizacional
Elaborado por: El Investigador
Fuente: Escala

Análisis e interpretación

Conforme a los datos recolectados, las dimensiones del clima organizacional, a ser considerado la estabilidad de cambio que es un factor que menciona con mayor de la tercera parte de los evaluados analizados, así mismo más de la cuarta parte de personas intervenidas; menciona que tienen dimensiones de relación y autorrealización. El ambiente de la cooperativa debe ser de confort para que los colaboradores perciban una serie de características propias de la institución; es decir, si los comportamientos conductuales de los colaboradores son adecuados o no para la tranquilidad y bienestar de la cooperativa.

Mediante la recolección de los valores de la escala social laboral de Wes se realizó el promedio total obtenido de las dimensiones del clima cuyo resultado global es de 44,33, basado en la tabla cuatro de la metodología, lo que indica tener una dimensión promedio de clima organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA; por ende, se debe mejorar el ambiente laboral mediante programas que promuevan la interacción, motivación y comunicación de los colaboradores.

Comprobación de las hipótesis

Analizado los datos, es necesario que se verifique la hipótesis mediante el estadístico chi-cuadrado; para lo cual se desarrolló y se planteó una hipótesis alterna y otra hipótesis nula, con el propósito de corroborar o no la existencia del problema:

Hipótesis

H_0= El Mobbing NO influye en el Clima Organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA. ¨Matriz Ambato¨

H_1= El Mobbing SI influye en el Clima Organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA. ¨Matriz Ambato¨

Con el propósito de verificar las hipótesis planteadas, se ha considerado el método estadístico Chi Cuadrado. Su fórmula se expone a continuación:

$$\boldsymbol{x^2} = \sum \left[\frac{(\boldsymbol{O} - \boldsymbol{E})^2}{\boldsymbol{E}} \right]$$

$\boldsymbol{x^2}$= chi cuadrado

∑ = sumatoria

O= frecuencias observadas

E= frecuencias esperadas

Nivel de significancia

En este caso, el nivel de significancia es de 5% = 0.05

Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Para especificar las regiones de aceptación y rechazo, se determina los grados de libertad; y bajo este contexto, se ha desarrollado la siguiente fórmula.

Gl = (f-1) (c-1)

Dónde:

Gl = grados de libertad

f = número de filas

c = número de columnas

Distribución

Gl= (6-1) (3-1)

Gl= (5) (2)

Gl= 10

Frecuencia observada

Tabla N° 7: Frecuencia observada

		MOBBING						
		DESPRESTIGIO LABORAL (DL)	**ENTORPECIMIENTO (EP)**	**PROGRESO**	**INCOMUNICACIÓN/ (BC)**	**INTIMIDACIÓN ENCUBIERTA (IE)**	**INTIMIDACIÓN MANIFIESTA (IM)**	**DESPRESTIGIO PERSONAL (DP)**	**TOTAL**
CLIMA LABORAL	**RELACIONES**	**15**	0	2	0	1	0	**18**
	AUTORREALIZACIÓN	**1**	2	5	4	3	2	**17**
	ESTABILIDAD CAMBIO	**1**	6	4	4	3	7	**25**
	Total	**17**	**8**	**11**	**8**	**7**	**9**	**60**

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Frecuencia esperada

Tabla N° 8: Frecuencia esperada

		MOBBING						
		DESPRESTIGIO LABORAL (DL)	**ENTORPECIMIENTO (EP)**	**PROGRESO**	**INCOMUNICACIÓN/ (BC)**	**INTIMIDACIÓN ENCUBIERTA (IE)**	**INTIMIDACIÓN MANIFIESTA (IM)**	**DESPRESTIGIO PERSONAL (DP)**	**TOTAL**
CLIMA LABORAL	**RELACIONES**	5,10	2,40	3,30	2,40	2,10	2,70	**18**
	AUTORREALIZACIÓN	4,82	2,27	3,12	2,27	1,98	2,55	**17**
	ESTABILIDAD CAMBIO	7,08	3,33	4,58	3,33	2,92	3,75	**25**
	Total	**17**	**8**	**11**	**8**	**7**	**9**	**60**

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Calculo del chi-cuadrado

Tabla N° 9: Calculo del Chi-Cuadrado

O	E	O-E	$O-E^2$	$O-E^2/E$
15	5,10	9,90	98,01	19,22
0,00	2,40	-2,40	5,76	2,40
2,00	3,30	-1,30	1,69	0,51
0,00	2,40	-2,40	5,76	2,40
1,00	2,10	-1,10	1,21	0,00
0,00	2,70	-2,70	7,29	0,00
1,00	4,82	-3,82	14,57	0,00
2,00	2,27	-0,27	0,07	0,03
5,00	3,12	1,88	3,55	1,14
4,00	2,27	1,73	3,00	1,33
3,00	1,98	1,02	1,03	0,00
2,00	2,55	-0,55	0,30	0,00
1,00	7,08	-6,08	37,01	0,00
6,00	3,33	2,67	7,11	0,00
4,00	4,58	-0,58	0,34	0,00
4,00	3,33	0,67	0,44	0,00
3,00	2,92	0,08	0,01	0,00
7,00	3,75	3,25	10,56	0,00
60,00	**60,00**	**0,00**	**197,72**	**27,02**

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Investigación de campo

Verificación de hipótesis

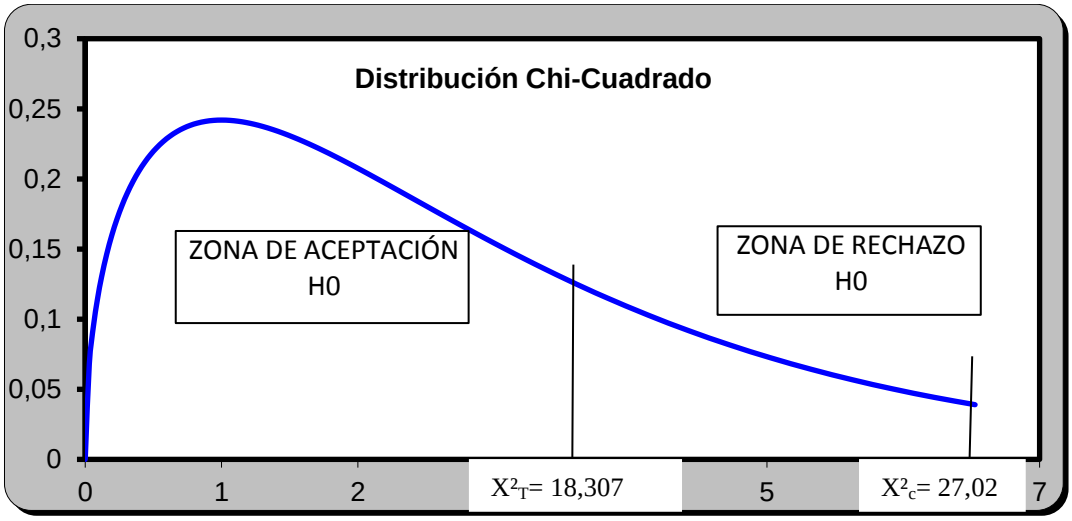

Gráfico N° 4: Cálculo Chi Cuadrado
Elaborado por: El Investigador

Regla de decisión

Si X^2c es $\geq$ a X^2_t; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que, se cumple la condición ya que, 27,02 del chi-cuadro calculado es mayor al 18,307 del chi-cuadrado hallado en las tablas.

En conclusión, una vez realizado la prueba de hipótesis en el chi-cuadrado se confirmó que si se cumple con la condición X^2_c es > a X^2_t, por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con ello se ratifica que el Mobbing si influye en el clima organizacional del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA. Matriz Ambato.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Dentro de la presente investigación se determinó que si existe relación entre las variables estudiadas evidenciando que el valor del chi cuadrado calculado es de Xc^2= 27,02 y este es mayor al Xt^2= 18,307 del chi-cuadrado de tabla considerándose la regla de decisión que confirma si el chi experimental es mayor, por ende, existe correlación entre las variables, ya que se escoge la hipótesis alternativa (H1), donde se indica que el mobbing si influye en el clima organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA.
2. Se identificó las dimensiones de mobbing dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA, que mediante los resultados obtenidos de la población estudiada del reactivo LIPT-60 de LEYMANN; y que con dichos resultados se mantiene la tercera condición de que si IGAP o más de 3 dimensiones están entre los percentiles 15 y 30; donde la probabilidad es pequeña, de acoso psicológico. Se comprende que el nivel de mobbing que presentan los colaboradores de la cooperativa, es de probabilidad pequeña de acoso psicológico, sin embargo, es necesario la exploración individual para confirmar la situación de mobbing y valorar una posible sintomatología psicopatológica asociada como por ejemplo la ansiedad y la depresión.
3. Se determinó que las dimensiones del clima organizacional del personal de la cooperativa, es de categoría promedio es decir que, el ambiente laboral es casi ideal, ya que los colaboradores se encuentran a gusto mas no conformes por las limitaciones que proporciona la cooperativa, sin embargo, se mantiene una relación positiva entre compañeros de cada departamento y se observó que los mandos superiores dirigen correctamente al equipo de colaboradores.

4. En base a los resultados obtenidos se establece que las dimensiones del mobbing generan probabilidades pequeñas y un nivel promedio de clima organizacional misma que existe una correlación de variables en la ocurrencia de tener una afectación a los trabajadores por las diferentes dimensiones, por ende, se diseñó una propuesta bajo el tema talleres de estrategias psicológicas enfocadas al afrontamiento del mobbing para el mejoramiento del clima organizacional en los colaboradores de la cooperativa.

Recomendaciones

1. De los resultados obtenidos de las variables en estudio bajo el análisis hipotético se demuestra que, si influye el mobbing con el clima organizacional, en donde se recomienda realizar una comparación con otras investigaciones logrando tener antecedentes investigativos de las variables estudiadas proporcionando el conocimiento apropiado a los colaboradores, por ende, que sirva de apoyo para los futuros profesionales como una herramienta de análisis.
2. Tras el estudio realizado y al obtener una probabilidad pequeña de mobbing en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA, se recomienda que se realice un seguimiento a las personas que presentan afecciones conductuales, físicas y psicológicas. La responsabilidad del seguimiento puede ser guiada por el personal del departamento de Talento Humano quienes se encargarán de velar por la integridad y de brindar un correcto funcionamiento en la organización.
3. Con los datos recabados de las dimensiones del clima organizacional considerando como resultado promedio, se deberá concientizar a los colaboradores de la institución, determinando la incidencia que puede generar a futuro en el personal, si no está en un confort laboral y es responsabilidad de la cooperativa generar un entorno tolerable y armónico, mediante la comunicación empática y asertiva entre colaboradores.
4. Con los resultados obtenidos de la correlación entre el mobbing y clima organizacional, se recomienda ejecutar más talleres de estrategias psicológicas que vayan enfocadas a minimizar el mobbing, para así mejorar el clima organizacional, por ende, las actividades que se llevó a cabo benefició y se estimuló al colaborador de la cooperativa consiguiendo que se mejore las actividades a realizar mejor su trabajo individual y colectivo.

Discusión

La presente investigación se enfocó con el propósito de analizar el mobbing y su influencia en el clima organizacional en los colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA., específicamente en la matriz de Ambato, mediante la metodología bibliográfica y de campo con las técnicas de estudio en este caso se utilizó el reactivo LIPT-60 de LEYMANN para la variable de mobbing, misma que arrojó un resultado de probabilidad pequeña de acoso psicológico en dicha cooperativa mientras que para el clima organizacional el reactivo la ESCALA LABORAL DE MOSS WES, mismos que arrojaron resultados promedios en los colaboradores de la cooperativa. Además, Teneda (2016) menciona "Las afectaciones que el mobbing sostiene sobre el clima organizacional son perjudiciales para el cumplimiento de objetivos tanto personales, así como institucionales y que generan conflictos interpersonales" (p. 14). Con lo antes mencionado la finalidad que se tiene es la de disminuir la capacidad resolutiva de conflictos sin crear un ambiente hostil y tenso así impidiéndose la formación de la inestabilidad laboral, emocional y social con los reactivos aplicados, se concuerdan con el estudio, puesto que al identificar si la relación de trabajo entre los colaboradores de la cooperativa a través de la comunicación se logró esclarecer que existe malestar en ciertos trabajadores ya que existe la indiferencia de algunos compañeros esto generó conflictos no únicamente profesionales también personales.

Gonzales (2018), considera que el mobbing se ubica en un 48.2% de nivel bajo, en tanto la variable de Clima Laboral pondera una predominancia de las puntuaciones se ubica en el nivel alto 44.6%, seguido del nivel medio 32.1%; del análisis correlacional. Mayorga (2014), considerándose que indica que el ser humano responde a circunstancias, como la salud mental, la madurez emocional por ende los efectos del mobbing son nocivos para el emprendimiento correcto de una empresa. El desempeño físico como mental del empleado se ven afectados por este problema, siendo entre los más nocivos para la salud psicológica de la víctima. Los problemas físicos y psicológicos de la víctima se relacionan directamente con sus

actividades laborales, causando: reacciones exageradas, problemas de memoria, falta de concentración, pérdida de rendimiento, se enferma con facilidad por lo tanto se convierte en improductivo, absentismo, despidos. Los indicadores de motivación que puede tener un trabajador dentro de una empresa promueve a mejorar la productividad o estar comprometida en este caso con la cooperativa.

García (2017), refiere que, las empresas han impulsado gran importancia al clima organizacional, ya que interviene para que el recurso humano se sienta motivado al momento de desarrollar sus funciones, lo que favorece al cumplimiento de metas y objetivos de la misma. Al momento de esclarecer inquietudes en cuanto se refiere a comprobar si el clima organizacional es el óptimo, se generan ciertos desniveles dentro de la comunicación y la generación de relaciones interpersonales sólidas que ayuden a mantener estabilidad laboral, e identificando un clima organizacional sostenible en el cual se puede desenvolver sin problemas, pero que representa pequeñas dificultades a la hora de conseguir objetivos generales.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema:

Talleres de estrategias psicológicas enfocadas al afrontamiento del mobbing para el mejoramiento del clima organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA.

Justificación

Con los resultados conseguidos de la presente investigación, en donde indica que existe una influencia del mobbing en el clima organizacional en la cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA, de la Matriz Ambato; misma que, establece desarrollar talleres psicológicos para confrontar el mobbing en los colaboradores de la cooperativa; considerándose, que intervienen en la estabilidad del clima o el ambiente laboral.

La importancia del presente estudio, se orienta a tener una buena socialización o comunicación para disminuir las diferentes dimensiones de Mobbing, generando las diferentes relaciones interpersonales sólidas que ayuden a mantener estabilidad laboral.

El interés primordial se centra en desarrollar un taller de estrategias psicológicas enfocadas al afrontamiento del mobbing que presenta el personal de la cooperativa basándose en los resultados obtenidos se debe socializar con los departamentos pertinentes bajo la responsabilidad del área de talento humano como

también del investigador planteando desarrollar mejoras organizacionales bajo un compromiso en las normativas disciplinarias afines de tener un mejor ambiente organizacional entre compañeros. Considerándose que un psicólogo y psiquiatra alemán, afincado en Suecia, llamado Heinz Leymann, en uno de sus libros llamado "La persécution au travail" describió este grave riesgo y sentó las bases para su reconocimiento y diferenciación, que a día de hoy, están plenamente vigentes, y se siguen incluso, por los tribunales de Justicia (muchas sentencias citan la exigencia de Leymann, para determinar si hay acoso, de que los ataques se produzcan al menos 1 vez a la semana, durante al menos 6 meses) (Lanzuela, 2014).

El desarrollo de la propuesta será de utilidad porque permite solucionar los posibles problemas de mobbing en los colaboradores de la empresa; para ello se analiza los efectos adversos al acoso psicológico, también sus impactos adversos en el lugar de trabajo, sin suda que esto desencadena en la pérdida de productividad.

El impacto que tiene la presente propuesta es muy alto porque identifica los diferentes factores de mobbing, mediante las estrategias de afrontamiento enfocadas al problema (como afrontamiento activo, afrontamiento directo, etc.) puede verse como una forma afectiva de confrontar las condiciones emociónales de los individuos.

Objetivos

Objetivo general

Estructurar talleres de estrategias psicológicas enfocadas al afrontamiento del mobbing para el mejoramiento del clima organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA.

Objetivos específicos

- Desarrollar talleres con estrategias psicológicas del mobbing en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA.

- Socializar la información desarrollada con el mobbing para el mejoramiento del clima organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA.

Estructura técnica de la propuesta

La propuesta se enfoca a estructurar talleres de participación con los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA; mismos que contribuyan a mejorar el ambiente laboral; Por ende, el estudio busca luchar contra el abuso psicológico del acoso, estar al tanto del proceso en curso, tomar precauciones, haciendo las legislaciones necesarias, proporcionando la información verdadera y sensibilización, son los primeros pasos que se deben tomar. E incluso existente de legislaciones y reglamentos, es más importante aplicarlos correctamente. Aunque no es fácil cambiar las tradiciones, procedimientos de negocios y laborales, con aumento de conciencia pública y legislaciones adecuadas, esperamos que haya una disminución en el mobbing y eso se previene con la estructuración de los talleres. Las consecuencias del mobbing se pueden clasificar a nivel individual, grupal y organizacional. Por ende, los resultados a nivel individual son más explorado, mientras que para el nivel organizacional no han sido explorados por las diferentes intimidaciones que presenta la cooperativa. Los resultados a nivel organizacional son una importante línea de investigación desde una mejor comprensión de los resultados buscando mantener una percepción del mobbing en el fenómeno organizacional de los profesionales. Por consiguiente, cada taller será desarrollado mediante técnicas psicológicas, que minimice el nivel de riesgo mobbing y mejore el clima organizacional del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA; además, se detalla cada técnica a ejecutarse mediante el plan operativo donde se estima los objetivos, las actividades los tiempos y responsabilidades para su aplicación.

Argumentación teórica

El Mobbing

El mobbing se ha utilizado ampliamente para definir cualquier forma de lugar de trabajo negativo comportamiento, sin embargo, los investigadores advierten que todos los aspectos sociales negativos como el comportamiento en el lugar de trabajo no puede ser etiquetado como acosos laborales. En la que ha habido mayor atención de los investigadores a una variedad de formas de trabajo negativo; los fenómenos del mobbing, la agresión laboral, la incivilidad laboral, hostigamiento y desviación en el lugar de trabajo, socavamiento social, abuso emocional existe una definición sustancial, conceptual y la medición de similitud entre la intimidación y otros fenómenos negativos en el lugar de trabajo (Velázquez, 2012). Intimidación psicológica en el lugar de trabajo o en otras palabras el mobbing es un problema muy común. Aunque es una nueva terminología en psicología y derecho, ha existido desde el comienzo de la vida comercial. Como definición, del mobbing en el lugar de trabajo es, sistemáticamente y dirigiendo persistentemente con una actitud intimidante, confianza en sí mismo, asombroso, insultante, palabras y / o conductas excluyentes, ignorantes, injustas hacia un objetivo persona, por empleador o uno o más empleados. La persona específicamente dirigida debe estar expuesta a malos comportamientos y palabras intencional y sistemáticamente (Bartolomé, 2012). El mobbing ha surgido más frecuentemente comparado con otros tipos de asaltos que resultan en tasas más altas de efectos adversos en el personal y la vida laboral. La intimidación se define como perpetua opresor psicológico y físico dirigido a una persona más débil por un persona o grupo más poderoso. En general, la dirección del término de la intimidación en la escuela y el mobbing para el lugar de trabajo. También, mobbing significa la supresión de la autoestima de alguien, la abstracción de procesos sociales, mientras que la intimidación es un continuo psicológico y especialmente agresión física o amenaza dirigida a una persona débil o un grupo por una persona/grupo más poderoso en cualquier entorno (Arbonés, 2014).

Las conductas del acoso se ven involucrados por diferentes factores como, el **c**hantaje sexual esto se suscita cuando está viviendo diferentes exigencias por parte de sus jefes o niveles de superioridad. Si las personas veneradas se niegan hacer cualquier tipo de favores se produce un acoso laboral, misma que puede ser amedrantada con frases como; se juega su puesto de trabajo, su promoción, formación, turnos, etc. En escenario de que un conjunto de personas o la persona, ejercen una violencia psicológica; por lo que se lo considera de diferentes maneras, sin embargo, el acoso laboral, o psicológico, se involucra de manera generalizada algunos autores lo llaman acoso moral. Las personas que sufren mobbing empiezan en ser criticadas por las formas al realizar su trabajo, por otro lado, hasta el momento eran bien visto. (Coba, 2019).

Plan Operativo

Tabla N° 10: Plan Operativo

Elaborado por: El Investigador

FASE	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
I Logistica y organización	Organizar el área, el ejecutor y el horario más oportuno para cumplir los talleres.	Preparación y organización del espacio físico donde se ejecutará los talleres y los materiales que se emplearan.	Humano Bibliográficos Tecnológicos Materiales	1 Día	El investigador
II Socialización	Exposición de los resultados recolectados durante la presente investigación.	Exposición de los resultados recolectados durante la presente investigación.	Humano Bibliográficos Tecnológicos	2 horas	El investigador
Taller I Psicología emocional para el mobbing	Conocer cómo influye la psicología emocional en el mobbing.	Se argumenta las técnicas de la psicología emocional mediante la conceptualización teórica.	Humano Bibliográficos Tecnológicos	4 horas	El investigador
Taller II Manejo del mobbing	Establecer estrategias de afrontamiento .	Impulsar las estrategias de afrontamiento diferenciando y focalizado el problema.	Humano Bibliográficos Tecnológicos	2 horas	El investigador
Taller III Estrategias de comunicación para minimizar el mobbing	Establecer técnicas de comunicación para manejar el mobbing dentro de la cooperativa	Estructura liderazgos de comunicación para reconocer los factores relacionados a generar conflictos de mobbing	Humano Bibliográficos Tecnológicos	2 horas	El investigador

Desarrollo del plan Operativo

Los talleres de estrategias psicológicas enfocadas al afrontamiento del mobbing, se consideran que siempre ha estado presente, y que no se ha definido de la manera clara, donde se presenta la dificultar de descubrir, de advertir, y sobre todo de defenderse (Barrado, Prieto, y Ballester, 2016).

Al acoso se lo define de diferentes formas, a nivel empresarial se lo denomina como acoso laboral, o psicológico, algunos autores se lo consideran como acoso moral, pero en la actualidad y a los estudios realizados se lo considera como mobbing, que procede del verbo inglés to mob, que viene a significar una multitud atacando a un individuo (Lanzuela, 2014).

Los inicios de acoso empiezan desde forma anodina, con una trasformación repentino de cambio en una relación de amistad, compañerismo entre otros aspectos de afectividad, por ende, una persona se consideraba neutral o positiva. Los cambios repentinos suelen suceder a consecuencia de los diferentes factores tensionales que produce en la empresa.

Los colaboradores que presentan este tipo de acoso o mobbing empiezan a ser criticadas por las formas de realizar sus actividades de trabajo que, por otro lado, la empresa conlleva a tener metas y es muy bien vista en algunos momentos. Al principio los colaboradores acosados no pretenden se enfocados o sentirse ofendidos, y no se toman en serio las indirectas o vejaciones. No obstante, la situación resulta extraña para la víctima porque no entiende lo que está pasando y tiene dificultades para organizar su defensa.

Taller I - Psicología emocional para el Mobbing

Tabla N° 11: Planificación del taller I
Elaborado por: El Investigador

TEMA: PSICOLOGÍA EMOCIONAL PARA EL MOBBING**.**					
OBJETIVO: ANALIZAR CÓMO INFLUYE LA PSICOLOGÍA EMOCIONAL EN EL MOBBING.					
ETAPA	**ASPECTO A TRABAJAR**	**TÉCNICA**	**METAS DE RESULTADOS ESPERADOS**	**TIEMPO**	**RESPONSABLE**
Fase I Rapport	Saludo Bienvenida Empatía	Dinámica "EL LAZARILLO"	Crear un ambiente de trabajo adecuado	25 minutos	El investigador
Fase II introducción	Introducción	Expositiva psicoeducativa	Informar sobre la temática que va hacer tratada en el taller.	30 minutos	El investigador
Fase III Desarrollo	Mediante la terapia de psicología emocional tratar el mobbing Mecanismos cognitivos del malestar Emociones adaptativas y desadaptativas	Técnica de la Terapia Racional Emotiva Conductual (TREC).	Generar una respuesta adecuada para los colaboradores ejecutando un compañerismo eficiente en las áreas de trabajo.	45 minutos	El investigador
Fase IV Cierre	Feedback	Lluvia de Ideas Foro	Fortalecer los conocimientos adquiridos en la talleres	20 minutos	El investigador

Fase I – Rapport

- Establecimiento del grupo de trabajo
- Mantener un técnico de comunicación grupal con los participantes del taller.

Actividades

Se colocan en círculo, y se les pide que se consideren desenvueltos, que se presente diciendo su nombre, edad, el animal con el que se identifica y porqué y el animal con el que no se identifica y porqué, cuando termina su presentación, debe elegir a alguien para que se presente y así sucesivamente.

Técnica: El Lazarillo
Objetivo: Distinguir las necesidades de confianza para evaluar el grado de seguridad entre el colaborador que desempeño su actividad.
Tiempo de duración: 25 min
Materiales: Pañuelillos

Desarrollo:

- Se establecen un conjunto de parejas entre los colaboradores que poseen menor relación interpersonal.
- Uno de los trabajadores hace el papel de ciego y el otro de lazarillo
- Luego se procederá a que le colaborador que imita a lazarillo emprende a guiarle al siego guiándole a evitar los obstáculos que se han expuesto mediante los otros empleadores.
- Al concluir con los ejercicios los grupos reflexionan de la experiencia llevada a cabo.
- Finalmente se procede a establecer distintos cuestionamientos y analizar si el lazarillo manifestó confianza en la actividad, o si genero incertidumbre en el personaje que hizo de ciego.
- Esto ayuda a tener confianza entre los colaboradores.

Fase II – Introducción

Las afirmaciones de los problemas psicológicos derivaban de una historia del grado emocional del individuo bajo conductas inapropiadas que sirve como base de la primitiva generación de profesionales terapeutas de conducta mismo que bajo los estudios realizados se fundamenta la psicología emocional cuyo principio es desarrollar tratamientos basados en los principios operantes y las condiciones tradicionales, de las terapias conductuales o el comienzo de la llamada segunda generación.

El interés del taller toma en consideración elementos cognitivos, encontrando en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA; que estaba dando la terapia de conducta que subyacen a los estados de perturbación psicológica.

Etapa III – Desarrollo

Las creencias en los comportamientos emocionales como la importancia de los métodos lógicos y empíricos en que se basan los individuos para analizar la realidad de acuerdo a sus reglas y principios utilizando para ello el método científico de comprobar su validez sin analizar previamente si las premisas de las que parten son correctas.

Los ABCs de la Terapia Racional Emotiva Conductual (TREC)

Cuando los individuos intentan conseguir sus objetivos, en los diferentes ambientes que acceden a un entorno, se van hallando con acontecimientos que admite los logros de sus metas planteadas bajo el funcionamiento de las evaluaciones de las situaciones estimuladas. La finalidad de analizar las interrelaciones entre acontecimientos, cogniciones y consecuencia, se considera un modelo ABC; que para Ellis (1984), fomenta que, los acontecimientos activadores se caracterizan con la primera letra del alfabeto (A), así mismo, esta dependerá de

cómo se perciba o interprete (B) y por sí mismos no provocan consecuencias emocionales, conductuales o cognitivas (C); dicho acontecimiento activador (Ruiz, Díaz, y Villalobos, 2012).

Mecanismos cognitivos del malestar

Desde el punto de vista psicológico, la idea central de la teoría de la Terapia Racional Emotiva Conductual (TREC), estaría en la distinción entre creencias racionales e irracionales y su decisiva contribución en el desarrollo de las emociones, conductas y pensamientos adecuados o disfuncionales considerando que las creencias racionales fomentan una cognición evaluativa de significados personales que son de carácter preferencial. Los pensamientos racionales en donde son flexibles y ayudan al individuo a establecer libremente sus metas y propósitos (Ruiz, Díaz, y Villalobos, 2012).

Los pensamientos irracionales son, por el contrario, cogniciones evaluativas de carácter absolutista y dogmático, se expresan de forma rígida con términos tales como debería de y tendría que y generan emociones negativas perturbadoras que interfieren claramente en la consecución de metas y propósitos que proporcionan felicidad.

Las creencias absurdas poseen algunas tipologías afines al constructo de representación negativo tal como lo precisa la terapia cognitiva de Beck y terapias cognitivo conductuales. Por ello, DiGiuseppe (2010) considera que, se debería ser, más exacto en la denominación de las creencias irracionales. Estas pueden discurrir esquemas de amplio espectro que maniobran los niveles de expectativas o creencias psicológicas. Maultsby (1975) señala tres de los criterios que cumplen estas creencias o esquemas irracionales:

- No reconocen a los elementos de la lógica porque se fundamenta en la interpretación incorrecta con la evidencia empírica.

- Son inconscientes, que el individuo no es consciente del papel mediador que ejercen sobre sus pensamientos, sentimientos y conducta.
- Dificultan la obtención de las metas y propósitos básicos.

Los inicios del modelo de Terapia Racional Emotiva Conductual (TREC); poseen más de 200 afirmaciones irracionales que posee una clara influencia en los trastornos psicológicos.

Las 11 creencias más significativas y relevantes, publicas en consideración se manifiesta las siguientes condiciones:

- Necesito el amor y la aprobación de todas las personas importantes de mi entorno.
- Para considerar que soy valioso debo ser absolutamente competente y tengo que ser capaz de conseguir todo lo que me propongo.
- Hay personas a las que se debe considerar malvadas, infames o inmorales y deben ser culpadas y castigadas por sus malas acciones.
- Realmente es terrible, horrible y catastrófico que las cosas no salgan o no sean como yo deseo.
- Los seres humanos no podemos hacer nada o casi nada para evitar o controlar las desgracias y los sufrimientos que padecemos porque son producidos por causas externas sobre las que tenemos muy escasa influencia.
- Cuando ocurre o puede ocurrir algo peligroso o amenazante, debo sentirme tremendamente preocupado y pensar constantemente que puede ocurrir lo peor.
- Es mucho más fácil evitar que afrontar las dificultades y responsabilidades que se presentan en la vida.
- Se debe depender de los demás; se necesita tener a alguien más fuerte que uno mismo en quien confiar.

- Las cosas que me ocurrieron en mi historia pasada son determinantes de mi conducta actual y de mi conducta futura porque siempre y de manera definitiva me influirán.
- Debo preocuparme mucho y constantemente por los problemas y perturbaciones de los demás.
- Existe una solución precisa, acertada y perfecta para cada problema y es horrible y catastrófico no encontrarla.

Tendencias biológicas básicas

El predominio social, cultural puede o no fomentar un pensamiento irracional, que conlleva a una afirmación positiva de su criterio. Considerándose que los individuos poseen dos tendencias biológicas importantes:

- La tendencia a pensar irracionalmente;
- La capacidad de elegir cambiar sus creencias irracionales si así lo desean.

La segunda predisposición biológica comienza a contrarrestar la relatividad de la primera, por ende, la capacidad de los individuos de poder elegir cambiar sus pensamientos y conductas disfuncionales. Esto se evalúa que las personas, a pesar de su tendencia al pensamiento irracional, no son esclavas de ella puesto que pueden trascender sus efectos eligiendo, aunque con esfuerzo, si desean cambiar su forma de pensar irracional y, como consecuencia, eliminar sus emociones negativas perturbadoras, Ruiz, Díaz, y Villalobos (2012).

Emociones adaptativas y des-adaptativas

La Terapia Racional Emotiva Conductual (TREC) reflexiona que no todas las emociones negativas son disfuncionales, más bien que todas las emociones positivas adaptativas fomentan un bienestar en el individuo.

Actividades prácticas

Técnica: Terapia Racional Emotiva Conductual (TREC)
Objetivo: Conocer cómo actúan los jefes departamentales en las actividades de los subordinados
Tiempo de duración: 20 min
Materiales: N/A

Desarrollo

La técnica consiste en enseñarle al paciente el método del ABC, que consiste en pedirle que nos indique una situación que le provoca una emoción desagradable, por ejemplo, tristeza porque se reprobó un examen. El análisis sería de la siguiente forma:

Tabla N° 12: Ejemplos de las actividades de la Terapia Racional Emotiva Conductual (TREC)

A Evento de la actividad	**B** Creencia o Pensamiento Irracional	**C** Consecuencia
Mi jefe me genera mucha sobrecarga de trabajo	• Es terrible y catas trófico que no termine mi trabajo a tiempo • Soy una persona irresponsable • Tengo mucha sobrecarga de trabajo • Mis compañeros me odian • Irritable con las dedicaciones del trabajo	• Me siento manipulado • Triste • Voy a renunciar • Problemas de salud

Elaborado por: El Investigador

Lo importante es demostrarle al individuo que el origen de sus estados de ánimo no está en el ambiente, en su familia, en sus amigos, en su trabajo, sino en la forma en como interpretan los fenómenos que se acontecen. Por supuesto que hay cambios ambientales que definitivamente afecta a una persona, como una puñalada, la muerte de un hijo, etcétera, pero en general, a la persona con problemas emocionales no le ocurren cosas así. Para Vargas y Ibáñez (2016), inducen que una vez demostrado esto, se le pide al sujeto que comience a registrar en forma escrita o verbal, los eventos actuantes. Después se le pide que registre las consecuencias. En el consultorio se analizan estos registros y se discute la idea irracional.

Dichos sentimientos negativos se consideran inadecuados porque incrementan la percepción subjetiva de malestar o frustración y suelen bloquear las acciones que facilitan el afrontamiento de las emociones negativas y positivas generando perturbaciones de pensamientos irracionales.

Etapa VI- Cierre

La importancia en la Terapia Racional Emotiva Conductual (TREC) conlleva en identificar los pensamientos y emociones que conducen a la auto-derrota, revisa y pone a prueba la racionalidad de estos sentimientos, y los remplaza por creencias más productivas y convenientes.

Taller II – Manejo del Mobbing

Tabla N° 13: Planificación del taller II

Elaborado por: El Investigador

TEMA: MANEJO DEL MOBBING					
OBJETIVO: ESTABLECER ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO.					
ETAPA	**ASPECTO A TRABAJAR**	**TÉCNICA**	**METAS DE RESULTADOS ESPERADOS**	**TIEMPO**	**RESPONSABLE**
Fase I Rapport	Saludo Bienvenida Empatía	Dinámica “ABRAZO MUSICAL”	Crear un ambiente de trabajo adecuado	20 minutos	El investigador
Fase II introducción	Introducción	Expositiva psicoeducativa	Informar sobre la temática que va hacer tratada en el taller.	20 minutos	El investigador
Fase III Desarrollo	Conocer la perspectiva de genero Actividades prácticas del mobbing Causas y factores de riesgo	Técnica de Teléfono dañado Técnica baile de pareja Técnica de aislamiento e integración	Estrategias cognitivas conductual para afrontar el mobbing	45 minutos	El investigador
Fase IV Cierre	Feedback	Lluvia de Ideas Foro	Fortalecer los conocimientos adquiridos en la talleres	15 minutos	El investigador

Fase I – Rapport

- Formar grupos de trabajo en la cooperativa
- Mantener un técnico de comunicación grupal con los participantes del taller.

Técnica: Abrazo musical
Objetivo: Fortalecer el sentimiento de grupo, desde una acogida positiva y una actitud animada
Tiempo de duración: 20 min
Materiales: Parlantes

Desarrollo:

- Los trabajadores tendrán que hacer un círculo muy separados.
- Se procederá a poner la música en el cual deberán danzar al son del compás.
- Cuando la música se detiene todos los colaboradores tendrán que saltar y dirigirse abrazar a otra persona.
- Continúa la música hasta que el abrazo se haga cada vez mayor hasta llegar al final.

Fase II – Introducción

Los individuos que laboran en las empresas deben estar en constante motivación para que no se genere el mobbing que son variadas. Al respecto, se han identificado varios factores a partir de los más insignificantes como las enemistades personales, recelos y envidias profesionales, e incluso en situaciones de intolerancia a las diferencias o algunas formas de discriminación.

En el caso de algunas formas de envidia el mobbing, en primera instancia es que existe atención fraterna o de exigencia a las actividades cotidianas, esto dependerá de los factores emocionales que posea el o la acosada hacia él o la acosadora.

Etapa III – Desarrollo

Al respecto, el experto Iñaki Piñuel explica que las posibles víctimas de mobbing suelen ser personas profesionales brillantes, que despiertan admiración entre sus compañeros y compañeras, de tal forma que provocan celos entre aquellos y aquellas mediocres. Pero en general, no existe un perfil definido de la víctima, pudiendo generarse una amplia tipología de casos que responden a distintas causas.

Perspectiva de género

Toda manifestación de mobbing que afecta a un colaborador, establece una forma de violencia contra la mujer y una violación a su derecho. Desdichadamente, existen una serie de factores socioculturales que fomentan el mobbing al género opuesto.

Consiguiente el mobbing hacia las mujeres se considera como un producto de las relaciones desiguales de poder o género, donde la conducta acosadora es la locución de la superioridad del acosador hacia la víctima. Y hace que este argumento genere desigualdad en que se orienta a la mujer en una situación de desventaja frente a la postura del hombre; generándose acondicionamientos diferentes de vulnerabilidad de los derechos humanos.

En tal sentido, el mobbing hacia los distintos géneros consigue mostrar condiciones de desigualdad en el mercado laboral. Sin embargo, es probable que el acoso u nuevas formas de violencia en contra del sexo opuesto se direccione a los individuos de sexo femenino, misma que han alcanzado puestos que tradicionalmente fueron asignados a los hombres, por la fricción puede mover el hecho de haber invadido una mejor posición laboral. Un ejemplo seria el acoso sexual que da paso a situaciones de mobbing en contra de las mujeres. Por tanto, todas estas circunstancias no pueden ignorarse en el diseño e implementación de estrategias para atender casos o situaciones de acoso que afectan a las mujeres.

Técnica: Teléfono dañado

Objetivo: Establecer la reflexión mediante la distorsión desde su frente original hasta su destino final

Tiempo de duración: 20 min

Materiales: N/A

Desarrollo

- Se gravará la experiencia y se verificara como se va generándose la distorsión.
- Se solicita tres filas de 10 personas en sus respectivos asientos.
- El colaborador presenta cada frase al primer participante lo cual lo lee y se lo retira.
- El participante empieza a decir a su compañero de alado la respectiva frase.
- Al finalizar el ultimo participante escribe para con ello poder identificar la variación de la frase.
- El colaborador guía para que los demás miembros del grupo analicen como se puede emplear lo aprendido en su vida.

Factores que se presentan en el Mobbing

La violencia particularmente en dirección de las mujeres se mantiene en las crónicas disímiles de poder entre la persona perseguidora y la persona acosada. En ese sentido, el mobbing se considera una expresión de abuso de poder y dominio. consiguiente, cabe recalcar que el entorno sea un mecanismo básico en el desarrollo de la resolución de conflictos del acoso laboral; es decir, la cultura organizacional es un factor preciso para detectar acciones de acoso.

La posibilidad de enfrentar los factores de riesgo o posibilidad de aparición de conductas de mobbing es más consecuente en instituciones donde no existen apropiados ambientes laborales, es importante que las instituciones impulsen

comunicación fluida, frecuente y abierta y donde no existen prácticas adecuadas para enfrentar y resolver los conflictos que se dan en todo tipo de relación humana.

La manifestación de mobbing se trata de un riesgo ocupacional que requiere un acercamiento preventivo al problema dirigido a las raíces organizativas, de dirección, interpersonales de la violencia y que se caracteriza por:

Identificación

En la identificación la persona acosadora se involucra por las siguientes manifestaciones:

- El maltrato de palabra.
- Se dirige en contra de un trabajador, compañero de trabajo, subordinado, un superior jerárquico, pero normalmente es el uso extralimitado del poder de dirección. Es de carácter continuado y deliberado.
- Trata de desestabilizar psicológicamente a un colaborador.
- Lleva implícito el ánimo de provocar humillación, malestar y hostilidad.
- Puede llegar a actos de violencia física o psíquica en extremo.
- El trabajador puede tener hasta ese momento un excelente rendimiento.
- Puede ser difícil demostrar los hechos para realizar la denuncia.
- La última finalidad es que el colaborador renuncie a su trabajo.

Cuando se identifica a una víctima que tienen una situación de mobbing se debe tomar los siguientes correctivos:

- Escribir las situaciones de mobbing que padece día a día anotando las fechas, lugares, horarios y posibles testimonios, incluyendo aquellos compañeros que hayan tenido conocimiento de los suscitado.
- Escribir todo lo que dicen los acosadores y los sentimientos que provocaron.

- Conservar cualquier objeto por ejemplo correos electrónicos, regalos, cartas, registro de llamadas telefónicas, etc.
- Hablar del problema con sus compañeros de trabajo y personas más cercanas, puede ser útil.
- Averiguar si el acosador ya es recurrente en acosar a otras personas.
- Informar mediante un escrito al jefe inmediato superior, director de personal o director general, del comportamiento inadecuado que padece.
- Buscar apoyo médico y psicológico si se precisa.

Técnica: Baile de pareja

Objetivo: Integrarse en equipo de dos personas o identificarse con el objeto de interés al llevar en común un movimiento.

Tiempo de duración: 15 min

Materiales: hoja de papel, esferos, cinta

Desarrollo

- El capacitador planteara diversas preguntas las cuales los colaboradores deberán escribir en su hoja.
- Una vez ya escrito proceden a pegarse en el pecho la hoja escrita.
- El coordinador explica que va a poner la música en la cual irán bailando y buscando a personas que tengan respuestas semejantes o iguales a las propias.
- Mientras se van encontrando entre las personas a fines se irán agarrando del brazo.
- La música parara y se le dará un corto tiempo para que intercambien entre si el porqué de las respuestas.
- Cada grupo deberá exponer con que afinidad se conformaron.

Causas y factores de riesgo

Para Balears (2017), indica que los actores individuales, los organizacionales tienen una gran capacidad causal siendo las deficiencias en la organización una de las principales causales. Las deficiencias más significativas de la organización del trabajo en relación con el acoso moral tienen que ver con:

- Falta de definición de las responsabilidades, objetivos y autonomía en el ejercicio del trabajo ello posibilita por ejemplo dar al acosado tareas que no tengan sentido
- La incorrecta adecuación de la información que recibimos para hacer bien el trabajo, por ejemplo, mandar a un colaborador a realizar una tarea con una máquina nueva y no darle de un modo deliberado la correspondiente información.
- El diseño de puestos de trabajo que implican para el colaborador un reducido margen de decisión y autonomía respecto al contenido y a las condiciones de trabajo, por ejemplo, dar al acosado más trabajo del que puede hacer, cambiar la hora de salida o entrada sin consultar.
- La inseguridad en las condiciones de trabajo es decir la temporalidad en la contratación, salario variable, distribución irregular de jornada, por ejemplo, que al acosado le varíen el turno, le cambien de tareas, le cambien de centro de trabajo contra su voluntad.
- La exigencia de realización de tareas que entran en conflicto con las normas, valores profesionales y personales, por ejemplo, que al acosado le manden hacer algo que va en contra de sus valores.
- La competitividad como forma de relación entre compañeros frente a potenciar el apoyo social y el refuerzo, por ejemplo, ello lleva a que no se convoque al acosado a reuniones de trabajo y que los compañeros tengan prohibido ayudarle.
- El diseño de puestos de trabajo aislados que imposibiliten la relación con los compañeros, es decir, que al acosado se le obligue a trabajar en una habitación apartada del resto del personal como en un lugar muy ruidoso.

- La ausencia de capacitación y calidad de liderazgo para gestionar personas que no se preocupe por la salud y el bienestar en el trabajo de directivos, mandos intermedios y encargados, por ejemplo, el jefe inmediato no planifica bien el trabajo, por lo que suele agredir verbalmente al acosado.

Lo más difícil del acoso psicológico es detectar cuando y porqué empieza, aunque existen algunas prácticas propias de conductas de acoso como son:

Ataques a la víctima con medidas organizacionales	El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar
	Cambiar la ubicación de una persona separándola de sus compañeros
	Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada
	Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia
	Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva
	Cuestionar las decisiones de una persona
	No asignar tareas a una persona
	Asignar tareas sin sentido o degradantes
	Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades
Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social	Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona
	Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos
	Rehusar la comunicación con una persona a través de no hablar directamente con ella
	No dirigir la palabra a una persona
	Tratar a una persona como si no existiera
Ataques a la vida privada de la victima	Criticar permanentemente la vida privada de una persona
	Hacer parecer estúpida a una persona
	Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos
	Mofarse de las discapacidades de una persona
	Imitar los gestos, voces…
	Mofarse de la vida privada de los compañeros de trabajo

Gráfico N° 5: Factores del acoso psicológico
Elaborado por: El Investigador
Fuente: (Balears, 2017)

Tabla N° 14: Los factores organizativos que enfrentan el acoso

Acoso no es	Es acoso:
Tener un mal día en la oficina	Eliminar a una persona de su puesto de trabajo usando maquinaciones contra ella
Tener una bronca "puntual" con algún compañero	Desestabilizarla emocionalmente mediante todo tipo de estrategias buscando que ésta "explote".
Estar estresado.	Atacar sistemáticamente a una persona criticando destructivamente cuanto realiza en su trabajo
Trabajar en un ambiente enrarecido o conflictivo	Maltratar verbalmente a una persona mediante amenazas o gritos o insultos para minarla psicológicamente atacando su dignidad.
Tener un conflicto, una discusión	Deteriorar deliberadamente el rendimiento laboral de una persona
Tener un desencuentro puntual	Inducir intencionalmente a una persona a cometer errores.
	Destruir la salud física o psicológica minando la autoestima y la confianza en sí misma de una persona.
	Aislar a una persona y reducir sus posibilidades de expresarse o de comunicarse con jefes o compañeros de trabajo

Elaborado por: El Investigador

Actitudes a tener en cuenta si son víctimas de mobbing

- En caso de sospechar que se está sufriendo una posible situación de mobbing, por muy leve y reciente que sea, nunca hay que callar.
- Es necesario socializar el tema, no es recomendable intentar arreglar el problema por sí solo. Dado que además de comportar problemas de salud puede dar la sensación de ser uno mismo el problema.
- Está prohibido sentirse culpable de ser el origen o la razón de estar sufriendo una situación de mobbing.
- Es necesario reaccionar a tiempo, buscando personas de confianza o de apoyo dentro de la empresa y empezar a recoger pruebas por escrito y de testigos.
- Nadie tiene que soportar abusos, calumnias ni acosos de ningún tipo.
- Hay que buscar apoyo psicológico y aprender técnicas de afrontamiento, de relajación a fin de poder afrontar el problema con más fuerza y poder ganar el proceso sin sufrir problemas importantes en la salud.

Técnica: Aislamiento e integración

Objetivo: Se pretende visualizar y hacer sentir el cómo se siente cuando se vive cuando hay aislamiento y la relación que se expresa cuando hay integración.

Tiempo de duración: 15 min

Materiales: N/A

Desarrollo

- Los colaboradores hacen un circulo donde se tienen que estar lo más juntos posibles empieza a motivarlos diciéndolos que son compañeros, y a uno de ellos se lo coloca de cara en la pared con los pies juntos y los brazos cruzados.
- Entonces empieza las preguntas hacia el aislado, de cómo se siente en relación a sus compañeros y viceversa.
- De igual genera preguntas al grupo de cómo se siente en relación a él.
- El aislado se dirige donde sus compañeros de igual manera se ejecutan preguntas.
- El colaborador pedirá que se tomen de las manos fuertes y se echen hacia atrás.
- Finalizando el ejercicio el grupo dialoga sobre el resultado.

Etapa IV – Cierre

Las personas que se encuentran en el entorno también pueden jugar un rol determinante en el fomento del mobbing. Así, por ejemplo, compañeras y compañeros de trabajo pueden convertirse en “cómplices”, ya sea de una manera directa o indirecta, y pueden magnificar las consecuencias de la conducta acosadora, ya sea permitiendo, fomentando, participando o “dejando hacer” dichos comportamientos. La participación indirecta del resto de compañeras y compañeros ocurre cuando los comentarios de la persona acosadora acerca de quién es acosado o acosada son celebradas con risas de manera colectiva.

Taller III – Estrategias de Comunicación para minimizar el mobbing

Tabla N° 15: Planificación del taller III

Elaborado por: El Investigador

TEMA: LA COMUNICACIÓN COMO ESTRATEGIA CON EL ENFOQUE DE MOBBING EN LA ORGANIZACIÓN					
OBJETIVO: ESTABLECER TECNICAS DE COMUNICACIÓN PARA MANEJAR EL MOBBING DENTRO DE LA COOPERATIVA.					
ETAPA	**ASPECTO A TRABAJAR**	**TÉCNICA**	**METAS DE RESULTADOS ESPERADOS**	**TIEMPO**	**RESPONSABLE**
Fase I Rapport	Saludo Bienvenida Empatía	Dinámica "CONSTRUYENDO E INTERCAMBIANDO ROLES"	Crear un ambiente de trabajo adecuado	30 minutos	El investigador
Fase II introducción	Introducción	Expositiva psicoeducativa	Informar sobre la temática que va hacer tratada en el taller.	20 minutos	El investigador
Fase III Desarrollo	Estrategias de comunicación para el mobbing	Técnica de comunicación afectiva Dinámica: "EL ESCULTOR"	Mantener una comunicación afectiva con todos los colaboradores de la cooperativa	45 minutos	El investigador
Fase IV Cierre	Feedback	Lluvia de Ideas Foro	Fortalecer los conocimientos adquiridos en la talleres	30 minutos	El investigador

Fase I – Rapport

- Formar el grupo para socializar el análisis del taller
- Mantener un técnico de comunicación grupal con los participantes del taller.

Actividades

Antes de dar inicio con el tercer taller se procederá a revisar y discutir la tarea anteriormente enviada, en el cual se motivará a los colaboradores que cuenten cual fue su experiencia y como se sintieron realizándola, posteriormente se comenzara con el taller III mediante una dinámica.

Técnica: Construyendo e intercambiando roles
Objetivo: Se pretende concientizar e intercambiar experiencias que dificulten su labor para encontrar el mejoramiento del trabajo en equipo.
Tiempo de duración: 15 min
Materiales: Palillos de helado, cordones, cinta, y pañuelillos

Desarrollo

- Formaran grupos de trabajo el cual se le entregara palillos de helado, cordones, cinta, y pañuelillos.
- El colaborador le manifestara alguna construcción que deberán desempeñarlo durante la dinámica, el cual se manifestará cambio de roles y dificultades a diversos participantes.
- Los cuales les impedirán que puedan desarrollar de manera amplia lo expuesto, siendo así el trabajar en equipo y ejercer liderazgo.
- Una vez terminado se expone como se sintió al estar en el rol que le ha expuesto cada colaborador.

Fase II – Introducción

La comunicación interna resiste en el compromiso de fomentar en los colaboradores de una empresa y debe ser participativos. Las empresas apostaron por la comunicación empresarial. Hoy en día los resultados son favorables con relación a la motivación e integración del personal de las organizaciones, pues han logrado mejorar factiblemente las emociones psicológicas, los índices de conflictos laborales y un ambiente de trabajo (Guevara, 2016).

Etapa III – Procedimiento

La comunicación presenta un sinnúmero de estrategias a llevar a cabo tal cual se los señala a continuación:

- Se debe conocer a los colaboradores a los cuales se imparte el taller.
- Saber al dedillo qué se va a comunicar.
- Definir los canales de comunicación adecuados para atraer la atención de los participantes.
- Establecer fuentes de información y desarrollar el olfato periodístico.
- Proponer estrategias para que sea comprendido el material a tratar.
- Diseñar y producir en medios tecnológicos el material preparado para cada taller.
- Se recomienda que se trabaje en equipo.
- Repartimiento de material didáctico a los participantes.
- Generar una retroalimentación de lo impartido.
- Generar un ambiente participativo.

Técnica: Saber escuchar y la utilización de palabras adecuadas para comunicarse
Objetivo: Motivar al equipo de trabajo a tener una comunicación efectiva
Tiempo de duración: 20 min
Materiales: N/A

Desarrollo

El investigador selecciona una persona del grupo al azar y se le pide que salga del salón.

- Se solicita al resto de los colaboradores que formen un círculo y se tomen de la mano.
- El investigador explica que el circulo formado es eléctrico y dentro de el hay un alambre pelado que es designado por todos a un solo compañero.
- Se le pedirá al colaborador que se encuentra afuera que entre se le explicará todo y deberá descubrir quién es el alambre pelado y que comience a tocar la cabeza de cualquier compañero.
- Una vez que el colaborador toca la cabeza de la persona asignada como alambre pelado, todo el circulo tendrá que gritar fuertemente.
- El investigador explicará al personal que se realizará una dramatización entre la persona electa y la investigadora.
- Posteriormente se solicita al colaborador que imagine un escenario que le genere incomodidad o malestar y que la describa.
- La atención prestada a la descripción del escenario del trabajador juega un paso significativo dentro de la técnica que es la escucha activa.
- Durante la narración del hecho se identifica las emociones que expresa el colaborador, donde la investigadora se debe envolver en la situación para empatizar y saber qué hacer ante el suceso.
- Una vez que se realizó la empatía con el colaborador y los demás miembros del grupo, con la intención que el participante se sienta comprendido sobre el acontecimiento, el investigador responderá a la situación adecuadamente sin herir los sentimientos del participante o de los demás colaboradores, con el objetivo de guiar a posibles soluciones al acontecimiento, sin menospreciar el punto de vista de los demás.

Con la resolución de problemas, cada intervención ayudará a que el trabajador situado en el centro identifique las posibles soluciones y en una discusión de la factibilidad de aplicarlas pueda ir discriminando aquellas que sean más posibles de aplicar, ordenándolas luego en una jerarquía de factibilidad de aplicación para poder resolver en secuencia, así: que solución escogió, cuando la va a aplicar, con qué recursos, quien le va a ayudar, de tal manera que pueda imaginar el escenario posible de aplicación y las consecuencias esperadas.

Los colaboradores que se enumeren del uno al tres donde el participante que sea el número dos deberá pasar al frente y responder las siguientes preguntas con el fin de comprobar la atención prestada ante la problemática planteada, cumpliendo así los pasos de retención de la información y posible respuesta a la situación.

- ¿Qué haría usted si se encontrara en la situación de su compañero?
- ¿Cómo se sentiría?
- ¿Qué solución daría a la situación?

Los problemas planteados que fomentará tanto la creatividad frente al afrontamiento de problemas, como la posibilidad de estructurar alternativas novedosas que en conjunto pudiesen ser alternativas de solución en otras situaciones parecidas.

Actividades prácticas

La organización comunica a todo el personal su interés en crear y mantener un ambiente de trabajo sano. La comunicación efectiva debe ser una vía que permite a los trabajadores comunicar abiertamente sus quejas y preocupaciones respecto al ambiente laboral. Se debe motivar a los colaboradores para que informen sobre incidentes violentos dentro del trabajo inmediatamente, y se evalúen a los mismos; cualquier tipo de incidente, incluso amenazas verbales o no verbales deberán de ser informados (Balears, 2017).

Tabla N° 16: Actividades prácticas de la comunicación

Comunicación formal:	Comunicación descendente: (Comunicación vertical hacia abajo)	Comunicación ascendente:	Comunicación horizontal:
Las reuniones, juntas, entrevistas, cuyo contenido están referido a aspectos laborales. En general, ésta comunicación utiliza la escritura como medio (Comunicados, memoranda, etc. **La velocidad es lenta debido a que tiene que cumplir todas las formalidades burocráticas)**	La comunicación vertical hacia abajo en una organización está representada por el flujo que va desde las funciones con mayor autoridad hacia las funciones con menor autoridad. Por ejemplo, en producción, la comunicación vertical hacia abajo es aquella que va desde el superintendente de fábrica, pasa por los supervisores, por los capataces, y llega a los operarios	Se encuentra representada por una comunicación que va desde funciones con menor autoridad hacia funciones con mayor autoridad. El caso del pedido de permiso del operario al capataz es un ejemplo de comunicación vertical hacia arriba. Otro ejemplo es el informe que entrega el cobrador al jefe de cobranzas, sobre el resultado de su gestión. (En este sentido, las conversaciones que sostienen la Directiva Sindical, con el Gerente de Relaciones Industriales, sobre algún problema laboral, no es una comunicación vertical hacia arriba. Más bien, es una comunicación que va de una organización a otra: del Sindicato, a la Empresa).	Buena parte de la comunicación no sigue la ruta marcada por la jerarquía organizacional, sino que atraviesa de un costado a otro la cadena de mando. El ámbito empresarial ofrece numerosas ocasiones de comunicación oral, estas van desde las reuniones informales del equipo de boliche de la empresa y las horas de comida de los empleados hasta sesiones formales y reuniones de consejos y comités. Este tipo de comunicación también ocurre cuando miembros de diferentes departamentos se agrupan en equipos u organizaciones de proyectos. Finalmente, la comunicación atraviesa las fronteras organizacionales cuando, por ejemplo, miembros del personal administrativo con la autoridad fusional o de Asesoría interactúan con administradores de línea de diferentes departamentos

Elaborado por: El Investigador

Técnica: Comunicación Afectiva

Objetivo: Lograr una comunicación o cooperación para conseguir una expresión creativa.

Tiempo de duración: 15 min

Materiales: N/A

Desarrollo

- Se juega por parejas, en las que uno hace de modelo y otro de escultor.
- El modelo deja que el escultor le mueva los brazos, piernas, cuerpo... para formar una escultura.
- La comunicación es en todo momento no - verbal.
- Una vez realizada la escultura, se intercambian los papeles.
- La evaluación se lo realiza primero por parejas, por ejemplo, expresando cómo se ha sentido cada uno, qué es lo que ha querido hacer, cómo ha sido la comunicación, etc.
- Luego puede hacerse en el grupo**.**

Etapa IV - Cierre

El cierre de las actividades se estructurará con una ronda de compromisos que todos los participantes presentarán como un collage en la intención de que se haga un documento público y de fácil acceso para todos los colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta, P. B. (2014). *El Acoso Psicológico en las Organizaciones del Sector Industrial y Manufacturero de la ciudad de Ambato*. Obtenido de http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/33/25

Aguilar, E. H. (01 de 2016). *"TRABAJO EN EQUIPO Y CLIMA ORGANIZACIONAL (Estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango)"*. Obtenido de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf

Alva, F. J., & Domínguez, D. L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad san pedro de chimbote. https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818.

Alvarez, J., & Arcelia, M. d. (02 de 2016). *FACTORES QUE IMPACTAN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE UN CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS*. Obtenido de http://148.204.210.201/tesis/1460388325970TESISPRIN.pdf

Andrade, E. (2018). *"LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EP-EMAPA-A".* Obtenido de http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1374/1/TESIS%20FINAL%20.pdf

Arbonés, H. (2014). Acoso moral en el trabajo y su tutela preventiva. Ed. Bomarzo, Albacete.

Ardilla, R., & Martinez, L. (2013). Los orígenes del conductismo, Watson y el manifiesto conductista de 1913. *Revista Latinoamericana de Psicolog'a, vol. 45, nœm. 2, -, 2013, pp. 315-319*, 316. Obtenido de https://www.academia.edu/31568140/Redalyc.Los_or%C3%ADgenes_del_conductismo_Watson_y_el_manifiesto_conductista_de_1913

Ávila, A., Bernal , V., & Alzate , L. (2016). *¿CUALES SON LAS CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL O MOBBING?* Obtenido de

https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/viewFile/326991/20784214

Balears, U. (2017). VIOLENCIA LABORAL EN EL TRABAJO Y SUS MANIFESTACIONES. http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Documents/Folletos/GUIA_ACOSO2.pdf.

Ballesteros, L. V. (2015). EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN LA ASERTIVIDAD DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE HIGIENE Y MEDIO AMBIENTE DEL MUNICIPIO DE GUARANDA DURANTE EL PERÍODO SEPTIEMBRE - FEBRERO 2014- 2015. http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10336/1/Tesis_Mobbing%20y%20su%20influencia%20en%20el%20personal%20de%20higiene%20y%20medio%20ambiente%20del%20Municipio%20de%20Guaranda-%20Valeria%20Ballesteros.pdf.

Barrado, D. M., Prieto, V., & Ballester, J. M. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: . https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf.

Bartolomé, P. (2012). El acoso laboral y la crisis económica: Un problema del siglo XXI. Revista Formación de Seguridad Laboral.

Bentancor , V. (Julio de 2016). *El mobbing y El acoso moral laboral en Uruguay*. Obtenido de https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/2016tfgvaleriabetancor_1.pdf

Bravo, A. M., González, G. A., & Duque, J. L. (06 de 2018). *Diseño de estrategias de mejoramiento a partir del diagnóstico de clima organizacional en una empresa distribuidora de combustibles y alimentos*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032018000100012&lang=es

Breso, E. (2017). *EL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO O MOBBING*. Obtenido de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/173278/TFG_2017_Castells%20Tecles_Rafael.pdf?sequence=1

Castillo, F. J., & Ruiz, V. L. (03 de 2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016.* Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/663/Jhojan_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, P. C. (04 de 2017). *Factores internos que influyen en el clima organizacional como potencializador de desempeño laboral*. Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16665/castropi%F1amariacarolina2017.pdf;jsessionid=E5E02986B1304D0FF53A1EDE8A0D70CC?sequence=3

Cazalla, L., & Nerea, M. D. (2014). nteligencia emocional percibida, ansiedad y afectos en estudiantes universitarios. Madrid, España: http://www.redalyc.org/pdf/3382/338233061007.pdf.

Chiang, V. M., Heredia, G. S., & Santamaría, F. E. (2017). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SALUD PSICOLÓGICA: UNA DUALIDAD ORGANIZACIONAL. http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.641.

Chirinos, Y., Meriño, V. H., & Martínez, C. (09 de 03 de 2018). *El clima organizacional en el emprendimiento sostenible*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-84-00043.pdf

Coba, Q. L. (2019). El Acoso Laboral en el Ecuador. https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/acoso-laboral-ecuador.html.

DelPino, C. A. (2019). *Acoso moral en el trabajo (mobbing): concepto y elementos*. Obtenido de https://search.proquest.com/docview/2212662635/fulltextPDF/BC75D73B08284F80PQ/6?accountid=36757

Estrada, A. (2012). Psicologia del trabajo . http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/4/psico_trabajo.pdf.

Fiallo, M. D., Alvarado, A. P., & Soto, M. L. (2015). EL CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DE UN EMPRESA. *Contribuciones a la Economía*, 11.

Galvez, E. R. (2015). *"ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE UN HOSPITAL PRIVADO UBICADO EN LA CABECERA DEPARTAMENTAL DE ZACAPA."*. Obtenido de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Galvez-Rosa.pdf

García, A. (2017). Clima organizacional y motivación laboral. En U. R. Landívar. Guatemala : Quetzaltenango.

García, H. J. (2013). La ansiedad como emoción. http://www.psicoterapeutas.com/trastornos/ansiedad/ansiedad_emocion.html.

García, H. J., Pérez, B., & Nogueras, M. E. (2013). Guía de Autoayuda para la Depresión y los Trastornos de Ansiedad. https://consaludmental.org/publicaciones/Guiasautoayudadepresionansiedad.pdf.

García-Allen, J. (2019). *Los 6 tipos de mobbing o acoso laboral.* Obtenido de https://psicologiaymente.com/organizaciones/tipos-de-mobbing-acoso-laboral

Gonzales, R. (02 de 04 de 2018). *Mobbing y Clima Laboral de los colaboradores de la empresa Solis Ingenieros Perú S.A.C. de Trujillo – 2017*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11545?show=full

Guasma, O. (2014). “EL ESTRÉS LABORAL COMO SÍNTOMA DE UNA EMPRESA”. Cochabamba, Bolivia: https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf.

Guevara, S. L. (2016). La comunicación interna. https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=49492.

Hernández, J. (2016). Fundamentos epistemológicos para el estudio de la violencia desde la comunicación. *Quórum Académico*, 126. Obtenido de https://scholar.google.com/citations?user=LS7J-A0AAAAJ&hl=es#d=gs_md_cita-d&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Des%26user%3DLS7J-A0AAAAJ%26citation_for_view%3DLS7J-A0AAAAJ%3ASe3iqnhoufwC%26tzom%3D300

Herrera, E. H. (2013). "PRINCIPALES FACTORES DE ANSIEDAD EN TRABAJADORES QUE VIVIERON UNA CATÁSTROFE NATURAL EN UNA EMPRESA DEL OCCIDENTE DEL PAÍS.". http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Herrera-Heidy.pdf.

Instituto Nacional de Estadistica y Censos . (2016). Tecnologías de la Información y la comunicación . http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2016/170125.Presentacion_Tics_2016.pdf.

Izcurdia, M. (2013). *Clima laboral y Mobbing*. Obtenido de https://www.aacademica.org/000-054/527.pdf

Jiménez, D., & Jiménez, E. (18 de 06 de 2016). *Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo*. Obtenido de C:/Users/Lander/Downloads/Dialnet-ClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750.pdf

Jiménez, Z. (DICIEMBRE de 2014). *"El acoso laboral o mobbing en el área comercial de las empresas"*. Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3954/1/T-UCE-0013-Ab-235.pdf

Lanzuela, R. (2014). El acoso en el ambito laboral . https://www.aragon.es/documents/20127/674325/acosos_ambito_laboral.pdf/9ca64e5d-ac57-acd1-45d0-22555c57ffad.

Leymann, H. (1996). Mobbing. La persecución en el trabajo. https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/acoso%20psicologico.pdf.

LIPT-60 DE LEYMANN. (2015). CUESTIONARIO LIPT-60 DE LEYMANN. file:///C:/Users/BIOSTAR/Desktop/Tesis%20Diego%20Nuñes/Evaluación%20de%20Acoso%20o%20Mobbing%20(LIPT-60)%20-%20Asociación%20de%20Ergónomos%20Comunidad%20Valenciana.htm.

López, F. M. (2013). La cultura oganizariva como una gestión interna y de adapaciaon al entorno . https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=1.

Márquez, J. D. (2017). *Estudio de Clima Organizacional en la Cooperativa de ahorro y credito CACPE Zamora Ltda*. Obtenido de http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6753/1/12749.pdf

Martínez, A. (2018). *EL ACOSO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICUEROS S.A.* Obtenido de http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/875/1/TESIS-FINAL.pdf

Mayorga, E. D. (04 de 2014). *EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA*. Obtenido de http://www.dspace.cordillera.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1080

Mayorga, V. E. (2014). EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL . http://www.dspace.cordillera.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/1080/13-EMP-RH-13-14-0601930902.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Moos, R. H., Moos, B. S., & Trickett, E. J. (1982). ESCALA SOCIAL LABORAL DE MOSS WES. https://www.academia.edu/29335131/ESCALA_SOCIAL_LABORAL_DE_MOSS_WES.

Oceguera, Á. A., Aldrete, L. R., & Ruíz, M. Á. (2015). ESTUDIO COMPARADO DE LA LEGISLACIÓN DEL MOBBING EN LATINOAMÉRICA. http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/pperiod/republicana/pdf/ActaRep08/ActaRep08_8.pdf.

Oceguera, A., Aldrete, G., & Ruíz, A. (2017). *ESTUDIO COMPARADO DE LA LEGISLACIÓN DEL MOBBING EN LATINOAMÉRICA*. Obtenido de http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/pperiod/republicana/pdf/ActaRep08/ActaRep08_8.pdf

OIT. (20 de 05 de 2015). *La OIT en América Latina y el Caribe. Avances y perspectivas.* Obtenido de https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_243875/lang--es/index.htm

Omayra, M. (01 de 2016). *Mobbing y otro tipo de violencias en el clima laboral universitario*. Obtenido de http://148.224.97.92/jspui/bitstream/i/3765/1/MDH1MBB01601.pdf

Pando, M. (27 de 04 de 2016). *Ranking de los países Latinoamérica con mayor porcentaje de violencia psicológica laboral*. Obtenido de https://www.intedya.com/internacional/intedya-noticias.php?id=587#submenuhome

Paredes, C. V., Rodríguez, V. I., & Lira, M. J. (2014). INTERVENCIÓN COGNITIVO-CONDUCTUAL PARA EL MANEJO DE LA ANSIEDAD PRECOMPETITIVA EN NADADORES ADOLESCENTES. En *Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C.* Xalapa, México: http://www.redalyc.org/pdf/292/29238007012.pdf.

Pérez, T. N., & Rivera, C. P. (2015). *"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONÍA PERUANA, PERÍODO 2013"*. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Petrone , P. (20 de 03 de 2018). *Mobbing-Acoso moral: estudio prospectivo en hospitales públicos de la provincia de Buenos Aires, Argentina*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2250-639X2018000200007&lang=es

Piñuel, I., & García, A. (2015). La evaluación del Mobbing: Cómo peritar el acoso psicológico en el ámbito forense. Buenos Aires: SB Editorial.

Ramos, B. M. (2017). *MOBBING EN UNA ASOCIACION DE ESPARCIMIENTO*. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3256/3/ramos_bmr.pdf

Roca, E. (2016). TÉCNICAS PARA MANEJAR LA ANSIEDAD Y EL PÁNICO. https://www.cop.es/colegiados/PV00520/Tecnicas%20ansiedad.pdf.

Román, J. (2018). *"MOBBING". ESTUDIO REALIZADO EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LAS FACULTADES 1 Y 2 DE LA*

UNIVERSIDAD DE CUENCA. Obtenido de http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/29720/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf

Ruiz, M. Á., Díaz, M. I., & Villalobos, A. (2012). Manual de Técnicas de Intervención Cognitivo Conductuales. Desclée De Brouwer, S.A.; CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos –www.cedro.org–).

Ruvalcaba, P. G., Galván, G. A., & Ávila, S. G. (2015). RESPIRACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE TRASTORNOS CRÓNICOS: ¿ENTRENAR LA MECÁNICA O LA QUÍMICA RESPIRATORIA? http://www.scielo.org.mx/pdf/rpcc/v6n1/2007-1833-rpcc-6-01-113.pdf.

Sánchez , A. (2015). *El acoso laboral y la seguridad social*. Obtenido de https://www.elsevier.es/es-revista-revista-latinoamericana-derecho-social-89-pdf-S1870467015000299

Sanz, M. L. (1996). Manual de prevención y afrontamiento de acoso psicológico en el contexto laboral . En *Secretaria de salud laboral* . De castillo de Leon .

SENPLADES. (2015). PLAN ESTRATÉGICO SENPLADES 2014-2017 . Quito : http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/10/Plan-Estrategico-Senplades-2014-2017.pdf.

Sotelo, L. L., Sotelo, L., Dominguez, L. S., & Padilla, T. O. (2013). ANÁLISIS PSICOMÉTRICO PRELIMINAR DE LA ESCALA DE ANSIEDAD MANIFIESTA (AMAS-A) EN ADULTOS LIMEÑOS. Perú: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v14_2012_1/pdf/a04v14n1.pdf.

Sum, R. M. (2015). "NIVELES DE ANSIEDAD QUE PRESENTAN LOS TRABAJADORES DEL ORGANISMO JUDICIAL DE LA CABECERA DEPARTAMENTAL DE HUEHUETENANGO. Santa Cruz : http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Sum-Maria.pdf.

Teneda, S. M. (2016). “EL MOBBING LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COACV “LA MERCED” LTDA. MATRIZ AMBATO”. Ambato : http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24342/1/EL%20MOBBI

NG%20LABORAL%20Y%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20COACV%20%E2%80%9CLA%20MERCED%20LTDA.%E2%80%9D%20MATRIZ%20AMBATO.pdf.

Vargas, F. J., & Ibáñez, R. E. (2016). Aplicación de la Terapia Racional Emotiva y del Entrenamiento Asertivo a un Caso de Depresión. http://campus.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/jesus.html.

Velázquez, M. (2012). Las posibilidades de actuación de la inspeccion de trabajo frente al acoso moral o 'mobbing'. . En *Revista de Relaciones Laborales.* Lan Harremanak. .

Villagrán, S., Rodríguez, M., & Aldaba, M. D. (AGOSTO-DICIEMBRE de 2017). *Factores de riesgo psicosociales en detrimento a la salud ocupacional.Somatizaciones en victimas de mobbing*. Obtenido de http://revistas.uaz.edu.mx/index.php/investigacioncientifica/article/view/82/69

Wendel, J. (2018). Bossing: 7 de cada 10 mexicanos ha sufrido acoso laboral. https://www.occ.com.mx/blog/bossing-acoso-laboral/.

Yaguana, G. N. (2016). *"EL ACOSO LABORAL O MOBBING EN LA LEGISLACIÓN PENAL ECUATORIANA REFORMAS AL CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL"*. Obtenido de https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/12970/1/Tesis%20Lista%20Nancy.pdf

ANEXOS

OSCUS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA.

OSCUS cuenta con un SGC certificado

Of. N° 283-TH-2018
Ambato, 11 de diciembre de 2018

Doctora
Norma Escobar
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
Presente. -

De mi consideración

En atención a la solicitud del señor **NUÑEZ TODAY DIEGO MAURICIO**, con cédula de ciudadanía **1804642039,** estudiante de la carrera de Psicología de la Universidad Tecnológica Indoamérica, me permito poner en su conocimiento que se ha autorizado la realización de su investigación de tesis con el tema **"EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. MATRIZ AMBATO.",** cabe mencionar que cierta información no podrá ser proporcionado por sigilo.

Comunico para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS TALENTO HUMANO AMBATO

Dr. Jorge Paca
RESPONSABLE DE TALENTO HUMANO
Vm