



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

TEMA:

“EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN IMPACTEX”

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo
General de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de
Investigación.**

Autor

Estrella Barrionuevo Analía

Tutor

Psc. Ind. Luis Fernando Taruchaín Pozo MSc

Ambato

2019

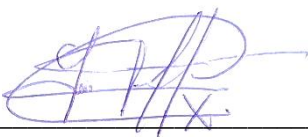
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Psc.Ind. Luis Fernando Taruchaín Pozo MSc. en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación “EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN IMPACTEX” desarrollado por Estrella Barrionuevo Analía, estudiante de la Carrera de Psicología para optar por el Título 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, 02 de septiembre de 2019




Ps.Ind. Luis Fernando Taruchaín Pozo MSc

Declaración de autoría

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la 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, 02 de septiembre de 2019



Analía Estrella Barrionuevo

1850289560

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


Yo, Estrella Barrionuevo Analía declaro ser autor de la Monografía, Proyecto de Tesis, otros trabajos de titulación titulado “El mobbing y su influencia en el clima laboral en los trabajadores de la Corporación Impactex”, 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 02 días del mes de Septiembre de 2019, firmo conforme:

Autor: Estrella Barrionuevo Analía

Firma: 

Número de Cédula: 1850289560

Dirección: Tungurahua, Ambato

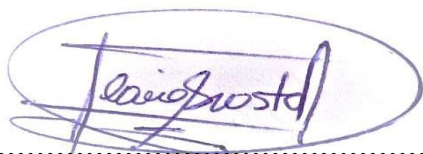
Correo Electrónico: analiaestrella46@gmail.com

Teléfono: 0982457309

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 LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN IMPACTEX previo a la obtención del Título de Psicóloga General, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Para constancia firman:



.....
Psc. Ind. Acosta Pérez Paul Bladimir Mg
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



.....
Psc. Cl. Jorge Luis Cisneros Bedon Mg.
VOCAL



.....
Dr. Fernando Renato Beton Ulloa Mg.
VOCAL

Ambato, 02 de septiembre de 2019

DEDICATORIA

Con mucho amor, dedicó este esfuerzo principalmente a Dios y la Virgen de Agua Santa por ser una guía en mi camino al igual por ser mi inspiración y por darme las fuerzas de continuar en este proceso de cumplir una de mis metas más anheladas.

A mis padres Elizabeth Barrionuevo y Marcelo Estrella por todo su amor, sacrificio, confianza y por ser mi motor para seguir adelante, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí cumpliendo uno de mis sueños más grandes.

A mi hermano Luigi Estrella por todo su cariño y apoyo incondicional, por estar conmigo en toda adversidad gracias.

A toda mi familia porque con todos sus palabras, consejos y oraciones hicieron de mí una mejor persona.

Finalmente, quiero dar las gracias a todas mis amigas y compañeras por apoyarme cuando más lo necesite, por extenderme su mano en momentos difíciles y el amor que me brindaron cada día mil gracias.

Para todos ustedes, con mucho amor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente.

Agradezco a mi tutor de tesis Fernando Taruchaín quien, con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación.

De igual forma agradezco aquellos docentes que me han brindado sus conocimientos y guía ayudándome a formarme como ser humano y profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
APROBACION DEL AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACION.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	III
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	.IV
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	V
DEDICATORIA.....	. VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
RESUMEN.....	..XI
ABSTRACT.....	XII

CAPÍTULO I

Introducción.....	xv
El problema.....	71
Contextualización.....	72
Antecedentes.....	73
Fundamentaciones.....	75

Justificación	76
Objetivos	78
Objetivo General	78
Objetivos Específicos.....	78
Marco conceptual.....	79
Mobbing.....	79
Tipos del mobbing	81
Fases de Mobbing	84
Consecuencias del Mobbing	85
Dimensiones del acoso psicológico	88
Clima laboral.....	92
Tipos de Clima Laboral	94
Enfoques del clima organizacional	97
Elementos del clima organizacional	99
Factores del clima Laboral.....	101

CAPÍTULO II

Metodología	110
Diseño del trabajo	110
Área de estudio	111
Población y muestra.....	111
Instrumentos de investigación.....	112
Procedimientos para obtención y análisis de datos.....	113
Actividades	114

CAPÍTULO III

Análisis de resultados	115
------------------------------	-----

Diagnóstico de la situación actual.....	115
Cálculo del chi cuadrado.....	126
Decisión	127

CAPÍTULO IV

Conclusiones.....	128
Recomendaciones	129
Discusión	130

CAPÍTULO V

Tema de la propuesta.....	Error! Bookmark not defined.
Justificación	Error! Bookmark not defined.
Objetivos.....	Error! Bookmark not defined.
General.....	Error! Bookmark not defined.
Específicos.....	Error! Bookmark not defined.
Estructura técnica de la propuesta.....	Error! Bookmark not defined.
Argumentación teórica.....	Error! Bookmark not defined.
Diseño técnico de la propuesta.....	72
Desarrollo del Taller I.....	81
Desarrollo del Taller II.....	83
Desarrollo del Taller III	88
Bibliografía.....	91
Anexos	92

ÍNDICE DE TABLAS

CAPÍTULO II

Tabla N°1 Población de estudio.....	42
Tabla N°2 Niveles de acoso laboral del cuestionario de estrategias de acoso psicológico LIPT-60.....	45
Tabla N°3 Niveles de Clima Laboral de la Escala de Clima Laboral CL-SPC.....	48

CAPÍTULO III

Tabla N°4 Mobbing.....	54
Tabla N°5 Clima Laboral.....	56
Tabla N°6 Nivel del mobbing y el Clima Laboral.....	59
Tabla N°7 Nivel del Mobbing y clima Laboral.....	59
Tabla N°8 Nivel del Mobbing y clima laboral.....	59
Tabla N°9 Chi cuadrado.....	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Población de Estudio.....	43
Gráfico N°2: Mobbing.....	54

Gráfico N°3: Clima Laboral.....	56
Gráfico N°4: Campana de Gauss.....	60

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

TEMA: “EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN IMPACTEX”

AUTOR: Estrella Barrionuevo Analía

TUTOR: Psc.Ind. Luis Fernando Taruchaín Pozo MSc.

RESUMEN EJECUTIVO:

La presente investigación tiene como objetivo investigar el mobbing y su influencia en el clima laboral en los trabajadores de la Corporación Impactex. Para la investigación se contó con una población de 50 colaboradores, a quienes se les aplicó reactivos psicológicos para la recolección de información, los cuales contribuyeron en la medición de los niveles correspondientes a las variables de estudio; siendo estos el cuestionario de estrategias de acoso psicológico LIPT-60 y por otro lado la escala del clima laboral CL-SPC. Mediante la aplicación de estos instrumentos en la primera variable se evidenció que existe una probabilidad pequeña, de acoso psicológico. En donde se encuentra afectado especialmente el factor de desprestigio personal, lo que significa que, existe en los trabajadores un descrédito o deshonra de su vida personal. Respecto a la segunda variable los resultados del clima laboral reflejan que menos de las tres quintas partes presentan un clima laboral favorable; por otra parte, menos de la quinta parte de la población presenta un nivel desfavorable; sin embargo, un mínimo de la población marcó un nivel muy favorable y para terminar se destaca que ninguno de los colaboradores presenta un nivel del clima laboral muy desfavorable. Mediante la aplicación del chi cuadrado los datos obtenidos fueron analizados en donde se evidenció que el mobbing no influye en el clima laboral demostrando que no existe correlación entre las dos variables. Por lo tanto, es factible la estructuración de una propuesta de intervención psicológica orientada a la realización de talleres para el manejo del mobbing.

Palabras Claves: mobbing, clima laboral, victima, trabajo, riesgo psicosocial.

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

TOPIC: “MOBBING AND ITS INFLUENCE ON WORKING ENVIRONMENT OF EMPLOYEES AT IMPACTEX CORPORATION”

AUTHOR: Estrella Barrionuevo Analía

TUTOR: Ps.Ind. Fernando Taruchain

ABSTRACT

Mobbing is a problem in companies that have dangerous consequences for the victim by affecting the work environment, that is why this research aims to determine the mobbing in the working environment of the employees of the Impactex Corporation. To collect the information, psychological reagents were used to measure the levels of the variables: the LIPT-60 psychological harassment strategies questionnaire and the CL-SPC work climate scale. By applying these instruments, the necessary information was collected to determine the mobbing levels. The results evidence that almost the total population of workers of the corporation are exposed to workplace harassment; the results of the work environment show that less than three fifths have a favorable organizational environment; through the application of chi-square, the result of 3,344 is obtained, this value being less than the critical value 7,8147 which confirm that there is no correlation between the two variables. Therefore, a proposal for psychological prevention workshops focused on the intervention of the mobbing of the employees of the Impactex Corporation is recommended.

Keywords: mobbing, work environment, victim, job, psychosocial risk.

INTRODUCCIÓN

El mobbing hace referencia a una serie de acciones violentas o conductas hostiles ya sea de forma psicológica o física por un trabajador de la institución o varios de ellos de una manera repetitiva fomentando en la víctima el miedo, el estrés, la angustia, y las humillaciones en donde se van a ver afectados diferentes ámbitos como son el personal, social, familiar y sobre todo el laboral. Al hablar sobre el ámbito empresarial se ven reflejados varios factores y uno de ellos es el clima organizacional el cual es el ambiente que existe entre los trabajadores que desempeñan sus actividades o tareas diarias de tal manera si este factor se ve afectado desfavorecerá a la organización provocando una baja productividad al no cumplir los objetivos y metas ya planteadas por la entidad de trabajo (Martínez, 2018)

La presente investigación fue estructurada en diferentes capítulos argumentativos, mismos detallados de la siguiente manera, En el Capítulo I se encuentra el planteamiento del problema, contextualización, antecedentes de investigación, fundamentaciones a nivel epistemológico y psicológico, justificación seguida por un objetivo general y tres objetivos específicos planteados para la investigación, además del marco conceptual que describe la información de cada una de las variables a investigar. Por otro lado, en el Capítulo II abarcó la metodología donde se menciona la población, muestra y tipo de la investigación. Mientras, en el Capítulo III fue contemplado el análisis e interpretación de los datos previamente obtenidos tras la aplicación de los instrumentos psicológicos, a más de la comprobación de la hipótesis a través del método estadístico chi cuadrado. Correspondiente al Capítulo IV fueron establecidas las conclusiones, recomendaciones y discusión pertinente y finalmente en el Capítulo V se diseñó una propuesta concerniente de talleres de prevención psicológica enfocados a la intervención del mobbing.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La Corporación Impactex Cia. Ltda. se dedica a la hilatura y fabricación de hilados e hilos para tejedura y/o costura, para el comercio o para procesamiento posterior, texturización, retorcido, plegado, cableado y remojo de hilaturas filamentosas de toda clase de fibras animales, vegetales, sintéticas o artificiales para la fabricación de ropa interior y ropa deportiva. Es conocida actualmente con la marca MAO. Se encuentra ubicada en la Provincia de Tungurahua en la Ciudad de Ambato.

El mobbing es una forma de violencia psicológica en la cual la víctima es sometida a todo tipo de maltratos, desde los más sutiles, como rumores o burlas, hasta los más evidentes, como la ofensa verbal, la descalificación pública, la humillación, e incluso la violencia física en la cual se va a ver afectada en el ámbito laboral este fenómeno tiene como objetivo intimidar, humillar, quebrantar la imagen ya sea personal o profesional sin importar raza, cultura, edad, estado civil, sexo o religión. (López, 2019)

Por otro lado, el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Fincher y Nash ubican al clima organizacional dentro del sistema gerencial o administrativo, que incluye, además la estructura organizacional, políticas, procedimientos, reglas, sistema de recompensas, toma de decisiones, entre otros. (Moncayo, 2015)

En base a la argumentación anterior, se puede exponer que la problemática organizacional existente en la Corporación Impactex, como antecedente

institucional se determinó por medio de una previa evaluación sobre los riesgos psicosociales desarrollada por el responsable del departamento de Talento Humano, que el riesgo identificado de mayor nivel es el mobbing con un 24%, siendo el problema más relevante, por lo cual fue considerado como un agravante para la cohesión armónica del clima laboral de la empresa. Mediante las prácticas pre profesionales que se realizó en esta institución y gracias a la técnica de observación se demostró que existió faltas de respeto entre compañeros, bromas ofensivas, ridiculizaciones, agresiones físicas, burlas de la existencia personal, ocultar o hurtar los equipos de trabajo con el objetivo de afectar los labores y la producción del otro, discriminación ya sea por su aspecto físico, raza, cultura, política y religión, acoso verbal mediante comentarios inadecuados o piropos ofensivos estos son algunos ejemplos que se han exhibido en la institución provocando la salida de las personas afectadas provocando de esta manera un inadecuado clima laboral. Es por eso que se recalca la importancia del estudio de dichos factores ya que esta problemática se ve afectada a la mayoría de trabajadores dañando su integridad personal y laboral.

Contextualización

Al hablar de mobbing a nivel mundial según la Organización Internacional del Trabajo, cerca de 12 millones de personas sufren de acoso laboral, en Europa es catalogado como riesgo laboral, también es considerado una epidemia. (OIT, 2014). Un 7,4% de los ocupados que declara factores adversos para su bienestar mental afirma que ha sufrido acoso o intimidación (375.100 personas). En el caso de las mujeres, este porcentaje alcanza el 9,4% a nivel mundial. (Instituto Nacional de Estadística). Leymann usa el concepto para definir una situación en la que una persona ejerce violencia psicológica extrema, de forma sistemática, recurrente y durante un tiempo prolongado para dificultar las labores y destruir las redes de comunicación y reputación de alguno de sus compañeros y así obligarlo a renunciar. (OIT, 2014)

El Ministerio de Trabajo en el 2014 menciona que se realizó estudios en América Latina, donde se evidencian importantes montos de violencia psicológica en el lugar de trabajo. Así, en trabajadores/as de centros de salud primarios de Santiago de

Chile, llegó a un 79.16% (17) y en funcionarios/as de instituciones de orden y seguridad chilenos a un 74% (18). A su vez, en trabajadores/as bolivianos y ecuatorianos es de 76.8% y 62.5%, respectivamente. En Cuba, la cifra llegó a 51.7% en el sector de servicios y administrativos y a un 45.4% en Colombia. (Ministerio de Trabajo, 2014)

En Ecuador se indica que 52.49% tiene base en el mercado laboral, mientras que el 80,13% es del sector privado, según la información, podría darse un mayor nivel de vulnerabilidad desde el tercer sector en los riesgos ocupacionales. Riesgos en los cuales se encuentran involucradas las interacciones sociales desde el acoso laboral. (INEC, 2013). Según el Ministerio de Trabajo, este año se han reportado 13 casos por discriminación y 7 por acoso. Asimismo, informó, se reciben más denuncias de hombres (69%) que de mujeres (31%). Recibió 37 denuncias por acoso laboral entre 2015 y lo que va del 2017.

Otras investigaciones realizadas a nivel de Tungurahua sobre acoso laboral con una muestra de 360 personas de ocho empresas del sector industrial, manufacturero en la ciudad de Ambato, determinó que:

(Acosta, 2014, p. 2) Existe acoso laboral en dos dimensiones significativas, la primera alcanzando una puntuación de 45 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 se refiere a las bromas, crítica y burlas que recibe de su vida o su forma de vivir.

Antecedentes

El mobbing es un fenómeno que se presenta a nivel organizacional y se hace evidente en diferentes países, es por esto que surge la importancia de su estudio; de igual manera, en las últimas décadas se le ha dado reconocimiento a la calidad de vida de los trabajadores y su bienestar laboral de acuerdo a los derechos fundamentales, es por ello que los temas referidos al acoso laboral han cobrado gran

importancia en términos de investigación y creación de métodos y estrategias que permitan dar cuenta del fenómeno en sí; de esta manera se han desarrollado investigaciones referentes a aspectos en lo concerniente al acoso laboral como causas, consecuencias, instrumentos, actores implicados, e incluso el mismo uso de la terminología (Morales,2017).

Peralta, (2014) según el artículo “manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático” (p.4). Este artículo describe los factores asociados al acoso laboral, entendido como una situación de trabajo en la que una persona se encuentra expuesta a actos en contra de su dignidad. Se presenta un estudio de caso, de carácter exploratorio, a partir de entrevistas en profundidad realizadas a personas que han vivenciado acoso laboral. A partir del análisis cualitativo de la información, los resultados señalan que la exposición al acoso laboral genera síntomas asociadas con el estrés postraumático: re experimentación, activación fisiológica y evitación. Se propone el estudio de estas situaciones en mayor profundidad y se concluye que una de las formas de apoyo a las víctimas empieza con la comprensión que puedan lograr a partir de narrar.

Cadena, D (2015) según el artículo Estudio del acoso laboral en el personal administrativo de la UAJMS refiere que

“No existe presencia de Acoso Laboral o Mobbing reflejando que la mayoría del personal administrativo no es víctima de un continuo y deliberado maltrato social. Sin embargo, existe una cantidad que se ubica en la escala como moderadamente refleja una cantidad mínima pero ineludible presencia de hostigamiento sistemático y recurrente con la finalidad de desacreditar el trabajo que realiza, perturbando y entorpeciendo el ejercicio de sus labores”. Según este artículo podemos mencionar que no existe mobbing sin embargo hay un moderado nivel de hostigamiento laboral en los trabajadores en la cual se ve afectada sus tareas y actividades diarias.

Ramos, (2014) refiere que: “una relación estrecha, teórica bidireccional entre Mobbing y Clima organizacional, debido a que el acoso laboral refiere a las conductas interpersonales que se encuentran presentes dentro de la organización”

(p.20). Según este autor hace referencia que existe una relación asociada entre el mobbing y el clima laboral ya que el acoso laboral afecta a distintas áreas de su vida personal incluyendo su ambiente laboral.

Fundamentaciones

Fundamentación Epistemológica

El intelectualismo afirma que los conocimientos universalmente válidos y los juicios lógicamente necesarios derivan tanto de la razón como de la experiencia, porque por separado no conseguirían alcanzar ese tipo de conocimiento. Por el cual nos va ayudar a entender lo que sucede dentro del individuo (Saenz, 2015).

Según la doctrina epistemológica argumentada anteriormente se puede afirmar que cada una de las personas construye y organiza su pensamiento a través de las experiencias vividas, a través de la forma en que cada individuo asimila la información, para que eso suceda intervienen varios procesos como son: la percepción, interpretación, memoria, es así como se va formando la conducta y esta debe ser estudiada acorde a los comportamientos manifestados por las personas. Por tanto, este enfoque es una forma de entender el pensamiento propio y el de otras personas que nos rodean, teniendo en cuenta que la conducta que manifiesta una persona afecta a los pensamientos y sentimientos del resto.

Mediante este enfoque se puede manifestar que los colaboradores alcanzan sus conocimientos en basa a experiencias previas y raciocinio es por esta razón que los comportamientos de agresividad y violencia psicología o física propias del mobbig pueden verse establecidas por situaciones repetitivas o anteriores que se instauraron dentro de la razón del personal su discernimiento del bien y del mal se contrapone con la realidad existencial del maltrato. Causando daños en el ámbito laboral y el bienestar personal.

Fundamentación Psicológica

La fundamentación psicológica es importante porque nos permitirá conocer a cabalidad lo que sucede dentro del individuo estudiado, los procesos mentales que

surgen al momento de la transición de la intimidación y los medios utilizados dentro del mobbing y el entendimiento de su comportamiento. La terapia cognitivo conductual sobre todo tomando en cuenta la intervención abarca un gran número de técnicas distintas entre sí, algunas de las técnicas que destacan son: terapia de exposición, entrenamiento de inoculación de estrés, desensibilización sistemática, terapia de procesamiento cognitivo, terapia cognitiva, entrenamiento de relajación, biorretroalimentación. (Guevara,2016)

En primera instancia se tratará el acoso laboral desde la escuela conductual, para Ardila (2014), "la psicología conductual tiene énfasis en la prevención y el control del comportamiento, desde una perspectiva de la naturaleza " (p.6) En base a esto la corriente cognitivo conductual se relaciona con el mobbing ya que los comportamientos son hostiles y aprendidos entre los mismos compañeros de trabajo ya sea ante una persona o grupo, esto provoca dificultad en el ambiente organizacional de la empresa, este tipo de conductas tienden hacer repetitivas por ende se torna en un patrón conductual.

JUSTIFICACIÓN

Investigar el mobbing y su influencia en el clima laboral es importante y de interés debido a que en los últimos tiempos el índice del mobbing ha ido incrementando a nivel mundial, sin embargo, el fenómeno mobbing actualmente en la Asamblea Nacional se lo nombran como acoso laboral sin embargo, no existen muchas investigaciones en el Ecuador sobre este tema, lo que cual es importante investigarlo porque es una dificultad latente en nuestra sociedad, en la cual se ve afectado también el clima laboral de los trabajadores como es el desempeño y la satisfacción laboral, lo que traerá consecuencias al poder cumplir con las metas y objetivos de la empresa. Es por ello que se debe actuar lo más rápido posible para poder dar una solución o ya sea una estrategia adecuada para manejar este problema laboral. Los beneficiarios directos de esta investigación son los empleados de la Corporación Impactex el cual tendrán una gran relevancia ya que esta investigación ayudará a prevenir el acoso laboral permitiendo así a los colaboradores tener una satisfacción organizacional.

Esta investigación es original porque actualmente existen escasos estudios en el Ecuador ya que el acoso laboral es desconocido por algunas entidades como cuáles son sus causas, efectos y sus procedimientos es así como ha ido incrementando esta problemática en nuestro país afectando a varios empleados no solo psicológicamente, sino que también afecta a su integridad física, por tal razón, el trabajador no podrá cumplir las metas y objetivos de la empresa.

Resulta factible porque se cuenta con la colaboración de las autoridades pertinentes de la institución, quienes proporcionarán información, necesaria, para realizar el estudio investigativo a más de contar con material documental bibliográfico, herramientas web, equipos, técnicas e instrumentos que permitirán la recolección de datos.

OBJETIVOS

Objetivo General

Investigar el mobbing y su influencia en el clima laboral en los trabajadores de la Corporación IMPACTEX.

Objetivos Específicos

1. Identificar los niveles de acoso psicológico en los trabajadores de la corporación Impactex.
2. Determinar el nivel de percepción global del ambiente laboral de los trabajadores de la corporación Impactex.
3. Elaborar una propuesta para dar solución a la problemática encontrada en la institución.

MARCO CONCEPTUAL

MOBBING

Definición

En la actualidad existen problemas en el ámbito laboral creado por comportamientos de violencia en contra de los trabajadores, la agresión se muestra de una forma psicológica, física y sexual a través de actos negativos y hostiles dentro o fuera de la entidad, esto sucede entre los compañeros de trabajo así como también entre jefe y subordinados, causando efectos de miedo, angustia, estrés, desprecio, baja autoestima en la víctima, lo que desencadena la disminución de su productividad en la empresa. Este acoso laboral se produce por semanas, meses e incluso hasta años provocando así enfermedades o trastornos y en situaciones extremas puede suceder el suicidio del victimario. El mobbing es un término significativo en el ámbito empresarial el cual es considerado perjudicial en las entidades laborales, como también en los empleados y en el clima organizacional por esta razón se ha mencionado algunas definiciones por diferentes autores, sin embargo, algunos de ellos concluyen aspectos iguales o similares de esta problemática (Cobo, 2014).

Leyman (citado por Cobo. Y. 2014) menciona que “El mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o algunos individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido a ella. (p.9). Se puede afirmar que las personas que practican el acoso psicológico no poseen ningún tipo de norma o ética ante sus compañeros de trabajo, sin embargo, la víctima va a padecer un estado sensible y angustiante ante las agresiones que sufre.

Ricoy (citado por Martínez. A. 2018) lo define desde un punto de vista psicológico como “La agresividad que de manera cotidiana y de forma progresiva se hace presente y notoria en la sociedad actual, afecta al contexto laboral y para ser más específico a las relaciones laborales” (p.9). Se puede mencionar que el

mobbing se da de un modo creciente en la actualidad, en la que se ve afectada la empresa al igual que las relaciones interpersonales de la víctima.

El mobbing hace referencia a un término científico en el que manifiesta una conducta ya sea de manera individual o grupal dentro de la entidad en donde existen varias relaciones de acoso, hostigamiento y violencia en la cual se va a producir un déficit de productividad tanto en la empresa como en el trabajador provocando un desequilibrio emocional (Cobo,2014).

Jiménez (2016) afirma:

El mobbing que sufre el individuo se caracteriza porque este comienza a ser criticado por la forma de realizar su trabajo, por otro lado, hasta el momento era bien visto. Al principio, las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas o vejaciones. No obstante, la situación resulta extraña para la víctima no entiende lo que está pasando y tiene dificultad al organizar conceptualmente su defensa (p.54)

Se puede afirmar que el ser humano sufre de acoso psicológico cuando comienza el reproche de su forma de trabajar, al principio las víctimas no quieren pensar que están siendo ofendidas por los demás, el cual no presta atención a los rodeos que el agresor provoca. Así es como las circunstancias resultan fuera de lo normal porque no conoce a fondo lo que va a suceder si sus víctimas no actúan a tiempo.

Finalmente, se concluye que el mobbing o también llamado acoso laboral es una conducta o acto que trata de intimidar, opacar, hostigar o humillar a su víctima ya sea hombre o mujer de parte de su acosador provocando en él, la satisfacción y necesidad por hacerlo, esto se da dentro de alguna entidad de trabajo causando así un malestar bastante significativo como dificultades a nivel personal, familiar, profesional y social.

Es por ello que para prevenir esta problemática laboral es necesario que se trabaje en la prevención, estableciendo así reglas o normas con el fin de evitarlas en cada organización ejerciendo campañas de información que puedan conocer cómo se desarrolla el mobbing sus causas y sus consecuencias al igual también se

pueden realizar talleres con el objetivo de trabajar en equipos, integraciones de grupos, el control del estrés y la ansiedad.

Tipos del mobbing

Mediante las investigaciones realizadas se puede dar a conocer que el mobbing se cataloga o se clasifica dependiendo quien sea el agresor y la víctima, ya que no están en igualdad de condiciones, por las diferentes jerarquías como son los aspectos económicos, psicológicos o físicos. Es por esto que los acosos laborales pueden ser ejecutados en forma vertical ascendente, descendente y horizontal (Valverde, 2017).

Caamaño (citado por Hermosa. E, 2017) indica que el acoso horizontal “Corresponde al acoso que se presenta entre compañeros que se encuentran en una posición similar o equivalente interiormente de la estructura de la institución, donde se proviene de colaborador o de un grupo de ellos. El ataque se debe a numerosas causas: celos, envidia, competencia o problemas personales” (p.36). Se puede mencionar en sí que este tipo de mobbing es aquel que se muestra en los trabajadores de un igual enfoque jerárquico dentro de la entidad, ya sea del mismo personal administrativo u operativo esto se realiza por varios factores como es el resentimiento, las dudas, las dificultades interpersonales, incluso se da por la capacidad superior que tiene el otro individuo ya que todos quieren conseguir un mejor puesto de trabajo con el fin de acabar o destruir la carrera profesional o la imagen de su victimario.

Caamaño (citado por Hermosa.E.2017) nos indica que “el mobbing vertical podrá ser ascendente, cuando se genera la excepcional situación de que una o varias personas en una posición jerárquica inferior dentro de la estructura de la organización acosan a un colaborador que se encuentra en una perspectiva superior” (p.38).

El mobbing vertical ascendente se da entre un empleado de un nivel jerárquico mayor a un empleador de un rango más bajo esto normalmente sucede cuando un sujeto se incorpora a la institución al igual que un individuo asciende de puesto, sus

métodos de trabajo no son compartidos por sus compañeros es decir no están de acuerdo por la elección lo que ocasiona un aislamiento social, creando así efectos negativos sobre la salud física y mental de la víctima como son los sentimientos de tensión, estrés, ansiedad y humillación. Cabe mencionar que este tipo de acoso es de los menos frecuentes.

Caamaño (citado por Hermosa.E.2017) refiere que “el mobbing vertical descendente llamado también bossing, tiene lugar cuando un sujeto en una posición jerárquica superior moralmente a su subordinado o dependiente” (p.9). En base a lo expuesto anteriormente se puede definir que este tipo de acoso ocurre de una manera frecuente ya que es realizado por un colaborador de mayor rango jerárquico a un individuo de menor categoría.

El acoso vertical descendente sucede cuando el nivel jerárquico es alto y su víctima es alguno de sus subordinados. Se menciona que este tipo de mobbing es el más usual y concurrido por el poder que ejerce el jefe hacia sus víctimas, ya que tiene como fin el abandono de su lugar de trabajo o que el sujeto afectado renuncie voluntariamente (Boné,2017).

El acoso mixto es cuando se realiza ambos tipos de mobbing como es el vertical y horizontal en el que están involucrados tanto en jefes de un rango de jerarquía alto hasta los propios compañeros de trabajo del nivel jerárquico atentando contra la dignidad de la víctima (Barrado y Prieto, 2016). Es así como el mobbing mixto es la combinación del mobbing horizontal y vertical ya que sus acosadores pueden ser del mismo nivel jerárquico como no pueden serlo provocando los mismos daños psicológicos a su víctima.

Se puede concluir que el tipo de mobbing con mayor frecuencia es el acoso descendente ya que forma parte de su superior jerárquico, es decir un jefe hacia un subalterno. En el cual el agresor demuestra su superioridad, por lo tanto, no requiere de aliados para ejercer la violencia como son los desprecios, las falsas acusaciones, y las humillaciones consiguiendo así que la víctima abandone voluntariamente su trabajo.

Por otro lado, el autor García (2015) afirma que “Existen diferentes tipos de acoso laboral en función de los objetivos que el hostigador presente conseguir, como es el mobbing estratégico, el mobbing dirección o gestión, el mobbing perverso y el mobbing disciplinario” (p.5). Se puede mencionar que existen varios tipos de mobbing en base de su acosador y los objetivos que este sujeto se plantee para su víctima.

El mobbing estratégico es un tipo de acoso descendente o institucional se identifica porque forma parte de la organización, con el fin que la víctima deje su contrato de una manera voluntaria así la institución no tiene que pagarle la indemnización que le correspondía por dicho despido improcedente. El otro tipo de mobbing es el de la dirección que es llevado a cabo por la jefatura de la entidad generalmente para prescindir de un empleado poco sumiso, con el objetivo de llegar a circunstancias de esclavitud laboral o acabar con el trabajador que no cumple con las expectativas del jefe ya sea que presente un alto nivel de capacitación. Sin embargo, puede ocasionarse su máxima productividad de la empresa por medio del miedo utilizando amenazas repetidas de destitución por no alcanzar los objetivos (García, 2015).

El mobbing perverso hace mención a un tipo de acoso que no posee ninguna meta laboral más bien sus causas son para satisfacer las necesidades del agresor al igual de la personalidad manipulativa, es demasiado perjudicial porque las consecuencias que producen no pueden solucionarle implantando otras dinámicas mientras el hostigador permanezca en la organización. Se desarrolla cuando la víctima es agredida y no presenta testigos. Su acosador suele ser muy seductor así consigue la confianza de los demás (García, 2015).

Por último, es el mobbing disciplinado es presentado para que la víctima entienda que no se debe meter con su acosador ya que infunde el miedo no solo al sujeto afectado sino también se presenta como una advertencia hacia los demás compañeros por el cual les podría pasar lo mismo. Se emplea más en las personas que tienen muchas bajas laborales, mujeres embarazadas o aquellos que denuncian algún fraude de la institución (García, 2015).

Fases de Mobbing

Se han identificado en el desarrollo del proceso cuatro fases del acoso laboral la fase del incidente crítico original o conflicto desencadenante, fase de estigmatización o mobbing propiamente dicho, fase de intervención de los superiores y por último la fase de expulsión o abandono del trabajo. Estas fases, implican un patrón de comportamientos que se repiten una y otra vez dentro de la organización (Boné,2017).

La primera fase es el incidente crítico original o conflicto desencadenante, se da por un suceso o problema grave en la cual ocasiona una serie de conductas hostiles por parte del agresor sobre la víctima. Suele darse en corta duración ya que cuando no existe una solución empieza a incrementar con el tiempo, de esta manera se inicia los primeros síntomas del sujeto por lo que se siente desorientado y equivocado consigo mismo y la situación que está pasando en su entorno (Boné, 2017).

Así se produce la segunda llamada la fase de estigmatización o más conocida como mobbing en donde se ejecuta las primeras conductas de una manera recurrente y sistemática con el fin de ridiculizar y apartar socialmente a la víctima. Lo que realiza el acosador es buscar apoyo con compañeros con el fin de humillar al acosado, ya sea que estos participen activamente o pasivamente en el hostigamiento. La característica principal del agresor es la manipulación hacia el victimario, provocando la irritabilidad de él, dejándole de forma pésima frente a los demás como una persona conflictiva y con problemas causándole el daño de su imagen y su carrera profesional. Es la más duradera y termina por completo destruyendo psicológicamente a la víctima ya que no cuenta con nadie que la apoye ante el sufrimiento. Se siente culpable del acoso, es decir piensa que él o ella fue el que provoco todo y no su acosador (Valverde, 2017).

Luego se desencadena la siguiente fase que es la de intervención de los superiores es decir en donde interviene en sí la administración del personal, el departamento de recursos humanos o la autoridad máxima de dicha institución. El caso se vuelve público al resto de sus compañeros de trabajo exponiendo a la víctima como culpable del conflicto producto de la manipulación que se realizó en

la anterior respecto a su integridad individual y laboral. En vez de ayudar al sujeto afectado lo que hacen es perjudicarlo cada vez más. Ya que todos están pendientes y empiezan a ser parte del hostigamiento ya sea de una forma directa o indirecta (Boné, 2017).

Finalmente, la última fase, es la expulsión o abandono del trabajo, la víctima es situada en un lugar o situación incómoda, por lo general se le asignan tareas desagradables e incluso la culpa de las dificultades de la organización. Después de haber pretendido solucionar el problema sin respuesta alguna termina con un estado de indefensión total es decir deteriorada mentalmente, su desempeño disminuye frecuentemente, lo que le perjudica en sus labores o actividades que debe cumplir, produciéndole la baja productividad y el absentismo lo que da a imaginarse a los demás colaboradores que es un trabajador conflictivo y con serios problemas lo que finaliza siendo una justificación para poder expulsarlo o despedirlo de dicha institución donde se encuentre trabajando (Boné, 2017).

Se puede concluir que para que exista el mobbing se debe practicar cada una de las fases anteriormente manifestadas dentro de la organización ya que cumplen un rol fundamental, sin embargo, la más destructiva es la fase de estigmatización porque es allí en donde se produce el acoso en la víctima, es decir las conductas hostiles con el fin de provocar un daño en su imagen personal y laboral dejándole excluido de su trabajo.

Consecuencias del Mobbing

Valverde (2017) afirma: “Las consecuencias del acoso son muy variadas, no sólo el trabajador acosado sufre las secuelas, también la familia, amigos, entre otros; la organización e incluso la propia sociedad se ve afectada por este tipo de comportamientos” (p.53). Se puede mencionar que existen varios efectos para la víctima el cual pueden ser severas ya que son de físicas, psicológicas al igual que afectan en el ámbito familiar, laboral y social.

Ávila, Bernal y Alzate (2016) menciona que las consecuencias físicas son: “Dificultades del sueño como el insomnio, pesadillas recurrentes, inconvenientes

de concentración, náuseas, migraña, problemas cutáneos, pérdida del apetito, dolores estomacales, sudoración, temblores y el consumo de sustancias en donde son el alcohol, el tabaco y los alucinógenos” (p.4). Se puede referir que las secuelas físicas van desde dolencias hasta trastornos funcionales y orgánicos como también existen complicaciones cardiovasculares que son las arritmias, cefaleas, hipertensión al igual que los malestares musculares y cervicales.

Ávila, Bernal y Alzate (2016) confirman que las consecuencias psicológicas son:

Ansiedad, aislamiento, ausencia de autoestima y seguridad en sí mismo, sentimiento de tristeza y depresión, ataques de pánico, irritabilidad, cambios de humor, desgaste de motivación, pensamientos acerca del suicidio, pérdida de satisfacción laboral, conductas de evitación, afectación en áreas de la vida además de la profesional social, familiar y probabilidad de que se presente otros trastornos. (p.4)

Se puede mencionar que existen daños psicológicos en la víctima como es el deterioro de la autoestima, la desconfianza en ella mismo, los sentimientos de culpabilidad, la hipervigilancia, la dificultad de concentración y atención, fatiga, cambios de personalidad, pérdida de interés en las actividades diarias, pesimismo en todo lo que realiza, miedo, ansiedad, nervios.

Leyman y Gustaffson (citado por Ávila. A. Bernal. V. y Alzate. L. 2016) menciona:

Las personas que sufren de acoso laboral de manera intensa, presenta una alta probabilidad de padecer un Trastorno de Estrés Postraumático, los autores señalan que este sería el diagnóstico que mejor describe la sintomatología que presenta la mayoría de víctimas, sin embargo, algunos autores indican que, aunque la mayoría de síntomas que cumple las personas que presentan Mobbing se dé, de acuerdo a los criterios para un TEPT, es necesario tomar en cuenta otros diagnósticos tales como Trastorno Depresivo Mayor, Trastorno de Ansiedad Generalizada o un Trastorno Adaptativo ya que el Trastorno de Ansiedad Generalizada es una de las

posibles alternativas que puede presentar una persona que padezca de acoso laboral. (p.4)

Se menciona que el Trastorno de Estrés Postraumático es el mejor que describe los síntomas, sin embargo, genera conductas repetitivas en un período de tiempo bastante largo, pero son rápidas para que la víctima se sienta amenazado de una manera física y emocional. Por otro lado, El trastorno de Ansiedad Generalizada se caracteriza por la excesiva preocupación por varias actividades, esto sucede cuando el paciente presenta los síntomas por más de 6 meses, generando al individuo un difícil control de la preocupación. También puede darse el Trastorno Adaptativo ya que presenta un malestar mayor ante situaciones estresante al igual que existe un deterioro significativo en la vida social y laboral. Y por último se encuentra el Trastorno de Estado de Ánimo el cual las personas afectadas por el mobbing pueden presenciar sentimientos de depresión, pérdida de interés o capacidad para sentir placer, sentimientos de inutilidad o culpa, insomnio agitación o enlentecimiento psicomotor, así como la disminución para prestar atención y concentración.

Las consecuencias sociales influyen negativamente en la vida social del sujeto agredido, porque se desarrolla la susceptibilidad e incluso la hipersensibilidad de la crítica de los compañeros de trabajo el cual se va a desencadenar cualidades de desconfianza y comportamiento de aislamiento ya que desconfían de los demás, por el contrario, también realizan actitudes negativas, hostiles agresivas las cuales poseen sentimientos de ira y rencor hacia el agresor. Sobre todo, la salud de la víctima está afectada arbitrariamente en donde se distorsiona las interacciones con los individuos que comparten e interviene también en la subsistencia productiva del individuo. La conducta del trabajador ante la situación del acoso es el abandono de la entidad al igual que disminuye su capacidad en encontrar nuevos empleos. Dentro de estas consecuencias sociales se encuentran las dificultades en la organización como el rendimiento, en donde incomoda el desarrollo laboral lo cual transforma la información y la cooperación de los empleados provocando el daño en las relaciones de los trabajadores para cumplir sus distintas actividades. Por consiguiente, se producirá la baja calidad del trabajo, el entorpecimiento cuando se va a trabajar en equipo, se produce un aumento de absentismo intenso ya sea

justificable o no. Otro de los problemas es el clima social porque se ve afectado la colaboración, cohesión y amistades entre compañeros de trabajo también afecta la accidentabilidad sin embargo desencadena accidentes involuntario o voluntarios, negligencias, y descuidos. El núcleo familiar y el entorno se torna perjudicial ya que la víctima se convierte en agresiva, existe un aumento de conflictos familiares por la incomprensión, carencia de apoyo, discriminación por parte de los más allegados y también por los inconvenientes económicos ya que si la víctima renuncia a su trabajo no existirá ingresos sustentables para el hogar y será difícil reincorporarse al mercado empresarial. Existen acosadores que atacan directamente a la familia con llamadas, cartas amenazantes, destrucción de propiedades hasta agresión física. La relación de la pareja suele presentar tensión por falta de soporte y autoestima que presenta el individuo agredido si esto no es tratado a tiempo se puede inducir el fin del noviazgo (Daza y Perez,2015).

Las consecuencias para la organización por el acoso laboral es la reducción en la eficiencia, el rendimiento y la rentabilidad, moral baja, pérdida de lealtad y dedicación por parte de los trabajadores, aumento de ausentismo, permisos por enfermedad, cambios de personal, mala imagen, publicidad negativa ante la opinión pública, tiempo perdido durante el proceso de acoso y durante la contratación y entrenamiento de nuevo personal, gastos relacionados con asistencia al trabajador, terapia, ayuda médica y psicológica, incumplimiento de disposiciones legislativas, demanda civil, demanda penal, costos laborales por indemnización y condiciones peligrosas de trabajo (Flores, Valderrabano y Hernández,2015).

Dimensiones del acoso psicológico

El mobbing pasa por diferentes niveles en donde afecta a la víctima ya que sufre un hostigamiento donde se ejerce conductas de violencia psicológica de una manera extensa y conduce de una forma extraña. En el 2003 Gonzáles y Rodríguez tomaron la clasificación Heinz Leymann basados en esa codificación aumentando una clasificación más de estrategias de acoso en el trabajo, en las que se desarrolló el instrumento (Rodríguez, 2019).

El desprestigio laboral se desarrolla cuando existe un descrédito en el trabajo a través de una distorsión de comunicación como son las calumnias, infamias o medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de trabajadores con el fin de ocultar sus logros ya que critican su esfuerzo, lo observan con ojos de rechazo, murmuran a sus espaldas, circulan rumores o chismes sobre la víctima se critica su trabajo de un modo injusto y mal intencionado, minimizan sus esfuerzos o aciertos que haya obtenido durante la estadía de la empresa como también se realiza informes confidenciales de una manera negativa sin hacerle conocer ni darle la oportunidad de defenderse, las personas que la apoyan reciben amenazas de cualquier tipo para dejarle sola con su problema y que no pueda contar con nadie ante la situación difícil que está pasando, ocultan sus habilidades, fortalezas y competencias especiales exageran en sus fallos y errores que tiene, informan de una manera inadecuada su permanencia y dedicación, están demasiado pendiente de su horario desde que entra hasta que sale de la institución cuando solicita algún permiso o actividad a la que por ley tiene derecho se lo niegan varias veces sin conseguir su petición. Siempre lo están provocando para obligarle a reaccionar de una forma inadecuada incitándole a la agresión para que provoque un despido inmediato (Vásquez, 2016).

El entorpecimiento del progreso hace referencia a un bloqueo sistemático de la actividad laboral desacreditando al trabajador con labores inapropiados ya sea en el contenido o la forma de acuerdo a sus competencias le determinan un trabajo donde tiene que estar aislado del resto de sus compañeros al igual que es humillante siempre esta con las mismos trabajos y no se le asignan unas nuevas es decir para que no tenga nada que innovar en el puesto que se encuentra buscan cortar sus iniciativas y no le permiten desarrollar sus pensamientos y sus ideas lo fuerzan hacer actividades absurdas o inútiles desarrolla tareas por debajo de sus nivel de competencia (Vásquez, 2016).

La incomunicación o bloqueo de comunicación estas tácticas se relacionan al bloqueo de la comunicación intraorganizacional o extraorganizacional sus mismos compañeros le ponen dificultades para poder expresarse o no le dejan comentar lo que él piensa o desea, lo ignoran en todo momento ya que no responden a ninguno

de sus comentarios o preguntas que él realiza, de tal manera que lo evitan porque el agresor prohíbe que hable con los colegas como si fuera invisible no recibe llamadas ya sea de algún familiar o algún problema que tenga, olvidan sus encargos de avisarle, es decir la víctima no existe en la empresa por que no tiene importancia para los demás (Rodríguez, 2019).

La intimidación encubierta forma parte ya que los daños o amenazas son ocultos porque no dejan ningún rastro de evidencia dejando de manera limpia sin que aparezcan responsables específicos, la víctima recibe llamadas telefónicas, escritos o notas amenazadores insultantes o acusadoras, causan gastos a propósito para dañarle al igual que ocasiona daños en el hogar o en el puesto laboral que se encuentra laborando también en toda sus pertenencias manipulan sus herramientas de trabajo como su computador y borran los archivos más importantes dañan sus informes o tareas ya realizados e incluso utilizan su firma para perjudicarlo de cualquier problema sin que este se llegue a enterar del daño provocado por su acosador (Rodríguez, 2019).

La intimidación manifiesta se da cuando ya se desarrolla las amenazas o restricciones de una manera directa del acosador hacia la víctima e incluso no puede aparentar ante el público, tales como son las amenazas verbales o gritos poniéndole en ridículo a la víctima. Sus superiores no le dejan expresar lo que quiere decir lo interrumpen constantemente, lo gritan o le regañan en voz alta adelante de todos sus colegas de trabajo lo amenazan de una forma verbal, se burlan de las decisiones que toma, la mayoría de veces son cuestionadas porque no aceptan lo que él manifiesta (Vásquez, 2016).

Y por último tenemos el desprestigio personal en donde está constituido por un descrédito a su vida privada o personal con críticas, burlas de su forma de ser, vivir y pensar de la víctima en donde se la pasan molestándole diariamente. Lo tratan como un enfermo mental o lo dan a entender, para obligarle a que se realice un examen psicológico o psiquiátrico ya que quieren que piensen que es él el que provoca el problema y no su agresor. Juzgan sus convicciones políticas o creencias religiosas tienden siempre insultos o comentarios obscenos o desagradables

también presentan insinuaciones o gestos sexuales de cualquier índole (Rodríguez, 2019).

Se concluye que todas las dimensiones del acoso psicológico son perjudiciales ya sea de una manera directa o indirectamente en donde la víctima presenta una serie de acosos por parte de su acosador como son la distorsión en la comunicación, las calumnias, los insultos verbales, las críticas, los falsos rumores, la exageración de sus errores, la realización de tareas inapropiadas que no son acorde a su cargo, lo ignoran, recibe amenazas constantemente, ocasionan daños en su puesto de trabajo, olvidan encargos para él, lo tratan como si fuera un incompetente, critican su ideología y su vida privada. Cada uno de estos problemas desencadena en el individuo sentimientos de ansiedad, estrés, baja autoestima, depresión, problemas de atención y bajo rendimiento laboral, así como también se ve afectada su área familiar y social.

CLIMA LABORAL

Definición

El clima laboral se encuentra presente desde que las personas se vinculan a un ámbito de trabajo, sin embargo, en la actualidad existe gran interés por investigar diferentes temáticas concernientes a la variable antes mencionada. Es considerado como el ambiente que se desarrolla los individuos ya sea de una manera humana o físico en el cual pasa la mayor parte de tiempo, este va a ser capaz de producir la productividad y la satisfacción de todo el personal. Se ve relacionado con el saber hacer del directivo, las conductas, con su forma de trabajar y de relacionarse, la interacción y con la propia función que cumple cada uno (Martínez,2018).

Se puede evaluar y mejorar el clima laboral porque es la clave para un buen rendimiento y de resultados. La percepción es otro factor que influye ya que las personas conocen las situaciones de su mismo entorno. Es considerado el espacio o ambiente social y psicológico en donde cada uno de los empleados se desarrolla, es decir es el conjunto de percepciones que tienen los colaboradores en base a las condiciones laborales el cual si existe un inadecuado uso se va a reflejado en varias áreas como son las emociones, los sentimientos y actitudes que aparecen a partir de las interacciones interpersonales.

Hall (citado por Williams. L.2014) menciona que “El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado” (p.23). Se afirma que es considerado por las características del contexto profesional el cual va a influir en la satisfacción y la productividad de la entidad. Por otro lado, es un factor que afecta a la percepción que tiene el individuo acerca de su entorno en el que labora ya sea de una manera indirecta o directa.

Brunet (citado por Williams. L.2014) define que “El clima organizacional como las percepciones del ambiente laboral determinada los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes a la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las del medio y las personales” (p.24). Se puede mencionar que entorno profesional se basa en las conductas, ideas, cultura e

importancia individuales de cada individuo lo que provocara bienestar y producción a dicha empresa.

Chiavenato (citado por Williams. L.2014) menciona que

El clima laboral es el medio interno y la atmosfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño organizacional y productividad de la empresa. (p.25)

Se puede mencionar que en el clima profesional existen factores como la tecnología que actualmente se va innovando y trasformando, las políticas, normas o reglamento que cumple cada empresa al igual que las formas de liderazgo todos ellos influyen en los comportamientos y actitudes que tiene los empleados para que cumplan el desempeño laboral.

Finalmente se concluye que el clima laboral es importante dentro de una organización ya que es el conjunto de condiciones psicológicas y sociales que van a caracterizar a la entidad el cual afecta directamente al desempeño de los colaboradores. Al igual no es algo que se pueda observar, pero siempre está presente. Cada institución es única y tiene su propia tradición, cultura, métodos, reglamentos, políticas. Sin embargo, puede ser favorable, desfavorable o neutral y constantemente los empresarios desean un ambiente de bienestar para que sean beneficiados con la satisfacción y motivación de acuerdo al trabajo o actividades que realiza. Si existe un buen entorno organizacional se va a cumplir las metas y objetivos de la empresa y cuando no lo hay ocasiona conflictos provocando su baja productividad y rendimiento, el poseer un excelente contexto profesional es responsabilidad de la alta dirección y el departamento de recursos humanos.

Por otro lado, los empleados además de obtener necesidades materiales requieren sentirse en un ambiente confortable o agradable para que trabajen de una manera óptima y desarrollen su potencial. El principal problema que muestran es la falta de buenos canales de comunicación entre los mismos colegas lo que va imposibilitar el logro de los objetivos. También influye la ausencia de incentivos o

reconocimientos por parte de los jefes por el buen desempeño que cumplen sus trabajadores es importante que cuando realicen un trabajo eficiente se los llegue a felicitar y a reconocer. Hay que conocer que en la actualidad surgen empresas nuevas y cada vez el medio es más competitivo por lo que es de mucha importancia tener una organización de éxito en donde los que trabajan dentro de ellos se sientan comprometidos mentalmente ofreciendo excelentes resultados al cliente.

Tipos de Clima Laboral

Renis Likert mantiene que las interpretaciones del clima de una organización influyen variables como la estructura de la entidad, y de la administración dentro de ellas las reglas y normas, la toma de decisiones, motivaciones, las actitudes, la comunicación, también se incluyen la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas. Estos intervienen en la percepción del ambiente por parte de los miembros que pertenecen a ella formándose un tipo de clima organizacional representativo en diferentes empresas. A partir de otras configuraciones, llega a tipificar cuatro tipos de los sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un contexto particular (Inca, 2014).

Es fundamental conocer los diferentes tipos de climas en el ámbito laboral para poder estar al tanto de cada uno de ellos, ya que si uno no da buenos resultados se puede cambiarlos por uno que tenga un buen ambiente organizacional, de esta manera ayude a la eficiencia y eficacia de los trabajadores.

Likert (citado por Inca. A. 2014) el clima de tipo autoritario: sistema I- Autoritarismo explorador afirma:

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la entidad y se distribuyen según una función puramente descendente; los colaboradores tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, castigo, amenazas, ocasionalmente se les recompensa y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Aunque los procesos de control estén fuertemente centralizados en la

cúspide, generalmente se desarrolla una organización informal que se opone a los fines de la formal. Presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de los trabajadores con los directivos no existe más que en las normas y en las instrucciones específicamente. (p.11)

Se puede manifestar que este clima de tipo autoritario no indica confianza en los colaboradores de las empresas porque las tomas de decisiones y metas se realizan en la parte alta de la organización es decir en la cima y se dividen dependiendo de un oficio descendente, sin embargo, los trabajadores deben realizar su trabajo entre un ambiente de desconfianza, intimidaciones en pocas ocasiones son recompensados. Presenta un entorno firme y circunstancial en la que la comunicación con los empresarios existe solo por reglas.

Likert (citado por Inca. A. 2014) El clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista menciona:

Las interacciones que se dan en este clima se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con preocupación por los subordinados. Aunque los procesos de control permanecen siempre centralizados en la cima, rara vez se delegan a los niveles intermedios e inferiores. Las mayores de las decisiones se las realizan en la jefatura, pero algunas de ellas se toman en los escalones menores. Las recompensas y otras ocasiones los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. (p.13)

Por otro lado, este tipo de clima laboral hace referencia a un ambiente tolerante por medio de los empresarios y con ansiedad por parte de los subordinados. La mayoría de veces se toma una decisión por la gerencia, pero en varias ocasiones no es de esta manera más bien la decisión es tomada por un rango jerárquico bajo. Sin embargo, los reconocimientos y las sanciones son estrategias que se utilizan para incentivar a los trabajadores. La alta dirección realiza un rol fundamental con las necesidades sociales.

Likert (citado por Inca. A. 2014) El clima de tipo participativo: Sistema III – Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima consultivo es la de confiar en sus empleados, ya que, la política y las decisiones son tomadas generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados también realizarlas. La comunicación es de tipo descendente cuando hay una cantidad moderada de interacción es decir superior subordinado y muchas veces un alto grado de confianza. Los aspectos importantes del proceso de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Se desarrolla una organización informal, ésta puede negarse o resistir a los fines de la empresa. Se presenta un ambiente bastante dinámico en la cual la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores. (p.14)

Se puede mencionar que en este tipo de clima se basa en la plena seguridad con sus colaboradores en todos los procesos de toma de decisiones ya que no importa si son de diferentes rangos jerárquicos, todo gracias a la cultura y política de la empresa ya que la confianza es bastante elevada. Cuando existe los incentivos o castigos ocasionales implican motivación a los trabajadores. Las actitudes son optimistas ya que se sienten responsables de lo que realizan.

Likert (citado por Inca. A. 2014) El clima de tipo participativo: Sistema IV – Participación en grupo afirma:

En este clima la dirección tiene plena confianza en sus trabajadores, los procesos de toma de decisiones están dirigidos a toda la organización, existe una integración adecuada en cada uno. La comunicación no se hace solamente de forma ascendente, sino también manera lateral, los empleados se encuentran motivados por el establecimiento y rendimiento de objetivos, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación en función de las metas planteadas ya que hay una relación de amistad y de seguridad entre los superiores y los subordinados. Hay muchas responsabilidades convenidas en los niveles de control con una discrepancia muy fuerte de los inferiores. (p.15)

Es decir que los colaboradores y todo el personal de la jefatura conforman un conjunto el cual es basado en cumplir todas las metas de la empresa ya establecidos en la planeación estratégica. Se basa al igual de la seguridad y confianza que hay entre sus superiores y subordinados, los cuales se sienten motivados por la intervención e implicación para el perfeccionamiento de métodos y evaluación de rendimiento en base a sus objetivos. La comunicación que ellos mantienen no es solo de forma ascendente o descendente más bien es de una manera lateral en donde no existe códigos de jerarquías.

Finalmente, de todos los tipos de climas según Likert dos de ellos son fundamentales para las empresas y son el clima participativo y el de participación de grupo porque los dos incluyen a todo el personal de la organización el cual ofrece un buen ambiente laboral ya que existe seguridad y confianza es por esto que estas personas se sienten identificados y satisfechos en el puesto que se encuentran trabajando.

Enfoques del clima organizacional

La forma en que se visualizan los elementos del clima laboral y cómo se conciben sus interacciones se sustenta en los diferentes enfoques y los factores. Refiere a una dimensión social de la organización, distinta a una concepción de la empresa en términos de división del trabajo intraorganizacional. El ambiente profesional ha sido tratado desde diversos enfoques, para este efecto se consideran tres de ellos (Guevara, 2018).

Enfoque subjetivo es el que concibe la problemática a partir de la percepción y opinión que el trabajador tiene de la organización. Considera que las percepciones que tienen las personas que trabajan en una entidad sobre de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral son las que definen el clima organizacional. Se piensa que el comportamiento de los trabajadores no es una consecuencia de los factores organizacionales existentes, sino de las percepciones que el empleado posee de estos, interpretación que a su vez está influida por su carga personal cultural (Guevara, 2018).

Es decir, las percepciones dependen de las interacciones, de las actividades y de todas las experiencias que la persona tiene con la empresa donde labora, por lo que el clima organizacional lo que hace es reflejar la interacción entre las características del personal y las de la organización. Una de las importancias de este enfoque radica en considerar al clima como un atributo de las personas, cuyo comportamiento no es una consecuencia de los factores organizacionales existentes, sino de las percepciones que el trabajador tiene de las diferentes características del contexto laboral, percepción que a su vez está influida por su carga personal cultural.

Por lo tanto, requiere de una buena parte de las interrelaciones, de las actividades y de todas las experiencias que el ser humano tenga con su empresa, por lo que, el clima organizacional lo que hace es reflejar la interacción entre las características del personal y las de la organización.

El enfoque objetivo o realista depende del ambiente en el cual se encuentra porque hace énfasis en las características permanentes de una organización que la diferencian de otra e influyen en el comportamiento de las personas.

Fernández y Asensio (citado por Guevara. X. 2018) refiriéndose a las organizaciones escolares describen el clima organizacional como “el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que contiene un peculiar estilo, condicionantes, a su vez, de sus productos educativos” (p.20).

Esta característica hace referencia a la capacidad de la organización, la estructura, la complejidad de los sistemas organizacionales se refiere al número de componentes, el estilo de liderazgo y las orientaciones de las metas se relaciona específicamente con la dirección y la complicación de la comunicación.

El enfoque de síntesis o integrado se plantean los efectos subjetivos observados acerca del estilo administrativo de una empresa, pero también otros factores ambientales sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una determinada organización; es decir, la percepción de un

individuo que tiene de una entidad depende de las interacciones y convivencia que experimenta (Guevara, 2018).

Se menciona que este último enfoque es importante en el sentido que están muy ligadas las características objetivas de una entidad y la percepción que de ella tienen sus colaboradores. Resulta difícil concebir una organización que ofrezca a sus trabajadores un ambiente de baja calidad y que esperen que sus empleados tengan una interpretación positiva de la institución, por lo que se requiere la capacidad de reconocer qué dimensiones y medidas son necesarias transformar en aspectos positivos para que las percepciones subjetivas del individuo mejoren.

Elementos del clima organizacional

Los elementos del clima organizacional son fundamentales y deben tenerse en cuenta en la generación de procesos creativos, espacios para la innovación, influencia, trabajo en equipo, satisfacción, deseo de cambio y responsabilidad (Inca, 2017)

Los elementos antes mencionados son más representativos al hablar del clima laboral y para que surjan ideas que posteriormente se cristalicen como innovaciones, es necesario que todo el personal de la empresa se sientan parte integral de ésta, los colaboradores tienen que sentir que se les toma en cuenta, que no deben temer a opinar. Proponiendo nuevas formas de realizar las actividades y labores, entre otras actitudes que se fomentan en los individuos, generando un buen o mal ambiente organizacional dependiendo de la perspectiva de cada uno de los miembros que componen la institución.

Moss (citado por Inca.E.2017) describe que el Clima Laboral está integrado por elementos como:

El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado los grupos dentro de la organización, cohesión, normas y papeles la motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo, liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo, la estructura con sus macro y micro

dimensiones, los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones (p.8)

Es decir que los colaboradores de las empresas deben poseer actitudes positivas ante sus clientes inculcando siempre los valores y aprendizaje ya obtenidos de ellos para que no se convierta en estrés ya que este desencadena varios factores negativos. También es de tomar en cuenta que la empresa se rige a varias estructuras, normas y papeles y procesos el cual desea sobresalir con el sistema de remuneración, toma de decisiones y lo esencial es la comunicación entre todo el personal.

Otros elementos a considerar el análisis del clima laboral son la flexibilidad en donde es el grado en el que cada empleado descubre prohibiciones o libertades en su labor para su desempeño en la empresa, considerando la manera en que se maneja las reglas, políticas, procedimientos o prácticas internas, es decir, si son necesarias o no. Otro de ellos es la responsabilidad del trabajador percibe que se le delega autoridad al desempeñar un trabajo sin tener que consultar constantemente al superior (Inca,2017)

La recompensa también influye porque es el grado en que el empleado percibe que es reconocido y recompensado por desempeñar su eficaz trabajo, así como también uno de los elementos es la claridad cuando el colaborador interpreta que las metas, los procedimientos, las estructuras organizativas y el flujo están claramente definidos, de manera que todo el mundo sabe qué tiene que realizar y la relación que su labor guarda con los objetivos generales de la empresa (Villagomez,2015)

Los jefes de la empresa como la cultura, los sistemas de gestión y el contexto laboral son aspectos que afectan al trabajador de una manera adecuada o inadecuando para desarrollar un eficiente clima profesional tomando en cuenta las políticas del personal y también los recursos humanos. Mientras un apropiado ambiente organizacional se basa en lograr los objetivos generales de la institución un inapropiado entorno destruye el ambiente de trabajo, desencadenando una baja productividad y creando diferentes situaciones de conflicto (Inca,2017)

Existen varios elementos fundamentales para la fomentación y el cuidado del desarrollo del clima laboral adecuado uno de ellos son la independencia que mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus trabajos habituales, demás otro elemento es la implicación que es la entrega de los colaboradores hacia la empresa es por ello que es esencial generar un destacado liderazgo que sea eficiente, las condiciones generadas deben ser de tipo favorable ya que si no se cumple existe el peligro de absentismo del personal, la capacidad que posee un líder es relacionarse con todos sus empleados, por el cual si consta de una autoridad flexible va a crear un ambiente de trabajo positivo y coherente con la misión de la entidad va a promover al éxito, además influyen también las relaciones entre los compañeros se tiene que basar en el respeto, colaboración en equipo y sobre todo la comunicación porque la excelente relación de los trabajadores va a ser percibida por los clientes (Inca,2017)

El reconocimiento es esencial para apreciar la labor de los colaboradores, así cumplen un buen desempeño cuando no se destaca una buena tarea, el contexto organizacional se deteriora constantemente ya que comienza a existir la apatía y la envidia de los demás. Las remuneraciones son importantes para generar un ambiente laboral eficiente es por ellos que todas las empresas deberían crear políticas salariales dando énfasis a los parámetros de la eficacia y de los resultados que puedan ser medibles por el cual a ser motivado por el logro y fomentado por el sacrificio y esfuerzo (Guevara,2015)

Finalmente se puede decir que los elementos son esenciales al momento de fomentar y cuidar el desarrollo de un clima laboral adecuado que son condiciones físicas que contemplan características medioambientales que dispone la empresa para que los empleados desarrollen su trabajo la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación de las personas, los utensilios.

Factores del clima Laboral

El clima laboral hace referencia a un medio ambiente de la organización y depende de diferentes factores fundamentales que se vienen dando actualmente ya que pueden ser de manera externa o interna. Cada uno de ellos puede influenciar en

un negativo contexto organizacional como en un positivo ambiente por el cual es importante para que se lleve el funcionamiento eficiente y eficaz cumplir todos los objetivos planteados de la empresa. Los factores son la autorrealización, el involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Maslow (citado por Gutiérrez. K. 2015) menciona que:

Las personas que alcanzan la autorrealización comparten ciertas características: aceptación y conciencia de sí mismos, espontaneidad, franqueza, calidez, no los paralizan las opiniones de los demás, están orientados a una tarea específica, disfrutan de pocas pero profundas relaciones interpersonales (p.5)

Se menciona en sí que la autorrealización de los seres humanos es la auto aceptación, sabiduría en ellos mismo como también se produce la sinceridad el cual no les importa que piensen el resto de personas, porque ellos se ven enfocados más bien en ocupaciones específicas disfrutando de escasas, pero profundas relaciones personales.

Alonso (2016) afirma que “Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se localiza en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad” (p4). Según el autor menciona que la autorrealización se enfoca gradualmente en el área psíquica ya que para satisfacer este problema tiene que haber alcanzado todas sus metas y objetivos propuestos el cual se va reflejar en la calidad de existencia de cada sujeto.

La autorrealización se da cuando se satisface las necesidades tanto psicológicas como físicas mediante un proceso en donde después se va obtener resultados de alta potencialidad de cada individuo (Myers, 2016)

En todas las empresas que presentan características humanistas son las que se ven interesadas por el potencial humano que, por la economía de las mismas, esto sucede en la mayoría de instituciones, sin embargo, al ser humanas favorecerá de una manera inmediata a la entidad mediante beneficios económicos ya que los

trabajadores se van a sentir a gusto y motivados por su autorrealización es por ello que una organización debe contener o incluir el objetivo o meta principal. Dentro de las actividades de los colaboradores tiene que existir una confianza mutua, cooperación y cuidado porque la empresa como tal se responsabiliza de desarrollar un ambiente acorde al lugar de trabajo en donde todo el personal esté motivado y para que así exista un buen bienestar emocional provocando el interés para dar lo mejor de ellas aumentando la productividad y la calidad (Gutiérrez 2015)

Otro de los factores es el involucramiento laboral porque es una interpretación que calcula el grado de identificación psicológica de un empleado está íntimamente relacionado con el de desempeño notado como beneficio. El trabajador que tiene un suficiente nivel de comprometerse es aquel que se identifica con la actividad o tarea que realiza ya que la va a desempeñar de una manera adecuada.

Riquelme 2016 menciona que:

Un modelo gerencial que se relaciona con el concepto de involucramiento, es aquel que concede facultad de decisión, que consiste en la autonomía percibida por colaborador para desempeñar su labor, esta creencia otorga confianza y valor, ya que, el empleado es competente en el grado en que influye en su ambiente de trabajo. (p.8)

Es decir que el involucramiento hace referencia a la toma de decisiones que consiste en la autonomía interpretada por el trabajador para de esta manera poder desempeñar su trabajo lo cual va a otorgar valor y seguridad porque el empleado es un trabajador competente ya que influye demasiado en el entorno laboral.

El involucramiento en la organización se refiere a que el trabajador se sienta de una manera cómoda realizando sus tareas, así como también sea escuchado y sea participe de la mejora del trabajo y del entorno organizacional. Para ello se debe fomentar la escucha activa de los niveles bajos hacia los más altos de la estructura organizacional, esto se puede hacer mediante herramientas como encuestas sobre el ambiente laboral, entrevistas personalizadas, comités, buzones de sugerencias, implementación de sistemas de retroalimentación, enriquecimiento del trabajo

rediseño, introducción de círculos de calidad, mejoramiento de las condiciones laborales, la auto administración de los diferentes equipos de trabajo (Vera, 2017).

Mayormente la acción que realizan los empresarios se dirige a involucrar y comprometer al trabajador en el proceso de toma de decisiones e incremento de la retroalimentación entre colaboradores y jefes, que además influya en la autonomía y participación del mismo de manera armónica, consiente y a gusto del mismo. Para cualquier empresa, sin importar su tamaño, el aprovechamiento de los gastos es reflejo de una administración eficiente y representa la orientación de la misma hacia la competitiva, siendo un elemento clave de esta la colaboración de los empleados. En este sentido los directivos priorizan el buen uso de los recursos, incrementando las posibilidades de eficiencia (Riquelme, 2018).

La administración diseña aportes encaminados a alcanzar el propósito general, entre estas aportaciones destaca el concepto de involucramiento del colaborador, el cual, conduce a los diferentes empleados sobre la manera en que es organizado su trabajo para obtener mejores resultados. Las prácticas que están implícitas en este concepto responden a la creciente competencia, con la creencia de que con mayor participación y compromiso del trabajador se mejora su eficiencia y de la empresa. La experiencia de su aplicación en grandes empresas ha sido óptima y ha ido en crecida, gracias a los beneficios que las mismas han apreciado con cuidado del mismo, lo que además repercute positivamente en la productividad y economía del país (Vera, 2017).

Estudios han demostrado que esto refleja un impacto a favor del aumento de las empresas, notando beneficios como es la reducción de costos, accidentes, errores y fallas en destacando la importancia del desarrollo de sistemas de compensaciones para el empleado eficiente, influye en el mejoramiento en el ambiente laboral y de las condiciones de trabajo se obtiene mayor satisfacción del trabajador, reduce el ausentismo, la rotación de personal, incrementa el nivel de desempeño y efectividad en las diferentes áreas de la empresa, aumenta el esfuerzo de cada colaborado el cual va a desarrollar un eficaz labor (Benavides, 2018).

La supervisión es un conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar, el cual va a dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de alcanzar de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua. Se trata, de un proceso sistemático de control, seguimiento, evaluación, orientación, asesoramiento y formación; de carácter administrativo y educativo; que lleva a cabo un individuo en relación con otras, sobre las cuales tiene una cierta autoridad dentro de la organización; a fin de lograr la mejora del rendimiento del personal, aumentar su competencia y asegurar la calidad de los servicios (Cano, 2015).

La supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos que en forma directa o indirecta intervienen en la consecución de bienes, servicios y productos destinados a la satisfacción de necesidades de un mercado de consumidores, cada día más exigente, y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la empresa (Méndez, 2014)

En la actualidad, existe un requerimiento por parte de las organizaciones en relación a contar con personas altamente capacitadas, capaces de producir en base a la calidad. Supervisar efectivamente requiere planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente. Exige constancia, dedicación, perseverancia, siendo necesario poseer características especiales individuales en la persona que cumple esta misión.

Los objetivos de la supervisión es mejorar la productividad de los empleados, desarrollar un uso óptimo de los recursos, obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada, desarrollar constantemente a los empleados de manera integral, monitorear las actitudes de los subordinados y por último contribuir a mejorar las condiciones laborales (Trejo, 2016).

Algunas características personales de los supervisores son la energía y buena salud, potencial para el liderazgo, capacidad para desarrollar buenas relaciones personales, conocimiento del trabajo y competencia técnica, capacidad para mantener el ritmo de trabajo, capacidad de enseñanza, habilidad para resolver

problemas, dedicación y confiabilidad y por último la actitud positiva hacia la administración (Guerrero, 2017).

Otro factor es la comunicación que forma parte del fortalecimiento y desarrollo institucional y se concreta principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos, articulaciones de la organización potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea. El comprender a la comunicación como un proceso transversal a la organización hace posible incluirla en una política institucional y no limitarla a algo meramente instrumental (Navarro, 2016)

Es importante tener en cuenta que toda comunicación se realiza en el marco de los vínculos humanos y que estos se expresan por medio de la manera en que las personas realizan su tarea, como se relacionan y complementan de acuerdo con sus propias culturas. Se construye así una cultura organizacional compuesta por un conjunto de valores, creencias y comprensiones que comparten los integrantes de una organización. La cultura de la organización tiene formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones, la manera que se realizan las actividades y especialmente la comunicación (Favaro, 2018)

La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual un individuo o entidad de la estructura organizativa se pone en contacto con otro individuo u otra parte de la estructura. Cualquier organización posee una estructura, que define quien está a la cabeza, qué áreas o departamentos conforman la organización a los diferentes niveles y básicamente quién es jefe de quién y cómo están establecidas las líneas de autoridad. La manera más común de representar dichas estructuras son los organigramas (Martínez, 2016)

Las formas más comunes de comunicación organizacional son la comunicación vertical descendente, vertical ascendente y la horizontal circular. Las tres son necesarias y sirven para diferentes propósitos. Sin embargo, la organización tradicional burocrática ha privilegiado la comunicación vertical descendente, asumiendo que la cabeza sólo tiene que ordenar y que no es necesario escuchar lo que los niveles operativos tienen que decir. Desgraciadamente en la mayoría de las organizaciones no están previstos mecanismos que garanticen la comunicación

ascendente y circular. Por ello es especialmente importante fomentar la comunicación ascendente y horizontal (Oñate, 2018)

La comunicación vertical descendente son las instrucciones, políticas, lineamientos se comunican desde la alta gerencia y de ahí en cascada en un flujo descendente al resto de los empleados (Oñate, 2018).

Por lo tanto, esta comunicación es importante pues garantiza que todos los empleados tengan claridad de hacia dónde se conduce la organización, cuáles son los resultados esperados, cómo se distribuirán las responsabilidades. Sin este tipo de información no hay coherencia en el trabajo, hay mucho desgaste y pobres resultados.

La comunicación ascendente es cuando las personas de la organización envían mensajes hacia arriba estamos hablando de comunicación vertical ascendente. Puede haber diferentes mecanismos para que haya este tipo de comunicación desde las estadísticas de servicio, los informes de desempeño, las opiniones de los empleados o las opiniones de los clientes y la comunidad (Oñate, 2018)

Por otro lado, la comunicación horizontal o circular es donde la institución tiene actividades que realizar derivadas de los objetivos que se pretende obtener. Para cumplir dichos objetivos tiene que realizar ciertas tareas que se asignan a determinados empleados. Los empleados que trabajan en una misma área, proceso de atención o programa, deben coordinarse para la ejecución de las tareas con las personas de su área o inclusive de otras áreas. Esto es especialmente importante en los programas de control y mejora continua de la calidad, donde los equipos de los procesos que se desea mejorar, precisan de trabajar juntos en equipo. De ahí es dónde surge la necesidad de la comunicación horizontal circular. Le llamamos circular porque se busca que todas las personas se comuniquen entre sí, y no solamente cada uno con la cabeza del equipo. El propósito principal de este tipo de comunicación es proveer un canal de coordinación y solución de problemas sin tener que enviar el problema a un nivel superior y esperar a que baje la solución (Vindi, 2017).

Como último, factor son las condiciones laborales como cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo (Pire, 2016)

Al respecto, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales define como: “Condición de trabajo a cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador” (p.9). Es decir que es importante recalcar que cuando conseguimos un puesto de trabajo hay que tomar en cuenta las condiciones laborales que estas ofrezcan porque después podría ser más difícil cambiarlas. Algunas empresas son inflexibles sobre el sueldo previsto para cada puesto.

Es fundamental que la prevención de riesgos laborales se integre en la gestión general de la empresa como una dimensión más de la misma, las organizaciones deben dar una importancia equivalente a lograr un alto nivel en la gestión de la prevención de riesgos laborales que a otros factores que se consideran tradicionalmente fundamentales de la actividad empresarial. Para ello, es preciso que se adopten criterios bien definidos y estructurados para la identificación, la evaluación y el control de los riesgos laborales (Méndez, 2015)

El trabajo puede considerarse una fuente de salud porque con el mismo las personas conseguimos una serie de aspectos positivos y favorables para la misma, por ejemplo con el salario que se percibe se pueden adquirir los bienes necesarios para la manutención y bienestar general. En el trabajo las personas desarrollan una actividad física y mental que revitaliza el organismo al mantenerlo activo y despierto mediante el trabajo también se desarrollan y activan las relaciones sociales con otras personas a través de la cooperación necesaria para realizar las tareas y el trabajo permite el aumento de la autoestima porque permite a las personas sentirse útiles a la sociedad (Méndez, 2015)

El objetivo de la seguridad e higiene en la industria es el de mantener al trabajador en un ambiente adecuado para su desempeño laboral, disminuyendo así la tasa de accidentes y enfermedades en este; la seguridad industrial es el arte de

hacer que los trabajadores no se enfermen ni tengan pérdidas de su cuerpo y en casos muy extremos lleguen a matarse (Pérez, 2016).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

La presente investigación se ha desarrollado en relación al enfoque cualitativo y cuantitativo, el enfoque cualitativo en cuanto a que existen diversas características que define el problema en el área organizacional, como es el mobbing que conlleva a un análisis profundo del empleado de la empresa; es cuantitativo ya que permite analizar numéricamente al problema planteado mediante la estadística respectiva alcanzando resultados y porcentajes que logren una visión problemática del tema.

Como la modalidad de investigación seleccionada fue bibliográfica porque el trabajo fue sustentado en fuentes primarias como son documentos, solicitudes de permiso, registro de los aspirantes y fuentes secundarias como resúmenes, diccionarios y trabajos de investigación que favorecerán de forma teórica y conceptual al tema planteado.

Mientras la modalidad de la investigación fue de campo ya que se toma contacto de forma directa con los empleados de la Corporación Impactex acudiendo al lugar de hechos con el fin de obtener información adecuada y oportuna, se realizó también la utilización de métodos estadísticos para la verificación de la hipótesis mediante la escala del Clima Laboral CL-SPC y el Cuestionario de Estrategias de Acoso Psicológico LIPT-60 de Leymann.

Finalmente, el tipo de investigación fue descriptiva ya que implicó la redacción de los tipos de mobbing como el clima laboral. Es fenomenológico ya que es una investigación que se dirige a explorar las experiencias obtenidas de los trabajadores de la corporación. Es de método psicométrico ya que las escalas están validadas donde muestran confiabilidad y fiabilidad para ser aplicados a los trabajadores de la empresa y su vez es estadístico ya que los resultados obtenidos se realizará la correlación correspondiente para cada variable.

Área de estudio

Campo: Psicología

Área: Organizacional

Aspecto: Mobbing y Clima laboral

Delimitación espacial: Corporación Impactex

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Delimitación temporal: 2018-2019

Población y muestra

En el presente proyecto investigativo se consideró como población de estudio la totalidad de los trabajadores del área operativa de la Corporación Impactex, es decir los 50 colaboradores divididos entre 23 mujeres y 27 hombres.

Tabla N°1: Población de estudio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	27	54,0	54,0	54,0
	Femenino	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La investigadora

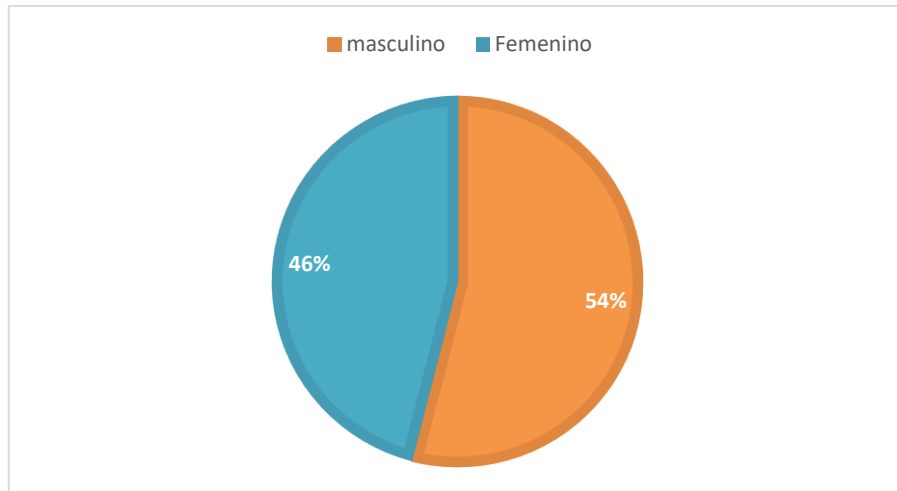


Gráfico N°1: Población de Estudio

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La investigadora

Instrumentos de investigación

Para la recolección de datos se escogió los respectivos reactivos psicológicos, el primer test de la variable independiente es el Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo, LIPT-60 es la versión española que viene a modificar método de Leymann original (LIPT-45) creada por el Instituto de Psicoterapia e Investigación de Madrid (1999). El método añade 15 ítems nuevos y proporciona la posibilidad de respuesta del cuestionario añadiendo grados de intensidad a las conductas recibidas. Por tanto se obtienen tanto la frecuencia como la intensidad de las estrategias de acoso percibidas por los trabajadores. El cuestionario LIPT-60 de Leymann analiza 6 subescalas de acoso que son: desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, incomunicación o bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta y desprestigio personal. Además se incluyen tres indicadores globales: NEAP, IMAP e IGAP para el análisis cualitativo.

La valoración de las dimensiones de acoso psicológico percibido en el trabajo informa sobre el perfil de acoso experimentado, es decir de cuál es la forma de acoso psicológico padecido en el trabajo. El acoso se puede experimentar con predominio en una o más dimensiones, definiendo así formas de acoso, lo cual facilita la comprensión del acoso experimentado por el individuo y el diseño e

implementación de estrategias cognitivas y comportamentales, tanto en la intervención psicoterapéutica como en la organizacional.

Escala de Clima Laboral CL-SPC

La segunda variable de la investigación es el Clima Laboral al igual que la primera variable se utilizó como técnica la encuesta, usando como instrumento la Escala de Clima Laboral CL-SPC elaborado por la psicóloga clínica Sonia Palma Carrillo en el año 2004. Se trata de un instrumento diseñado con la técnica Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems; evalúa el nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales cada una de ellas con 10 reactivos o preguntas que se puntúa de 1 a 5 puntos con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para con cada uno de sus factores. La escala CL-SPC es aplicable individual o colectivamente con un tiempo estimado de 15 a 30 minutos y su aplicación es netamente de tipo organizacional; En cuanto a su validez y confiabilidad la tipificación se adquieren por medio de baremos general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa cuya validación está estimada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems donde se obtiene una correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente además un análisis de confiabilidad por medio de alfa de Cronbach de 0.97 y de Split Half de Guttman de 0.90, las categorías diagnosticas son: muy favorables, favorable, media, desfavorable, y muy desfavorable

Procedimientos para obtención y análisis de datos

Mediante la asistencia participativa a la institución se observó una problemática del cual surgió el tema del Mobbing y su influencia en el Clima Laboral de los trabajadores de la Corporación Impactex una vez planteada el tema se realizó un acercamiento con las autoridades y el departamento de talento humano en donde se realiza un oficio de autorización a realizar dicha investigación; una vez que se habilitó el permiso se eligió los instrumentos psicológicos con los que realizaría la

recolección de datos los cuales son el cuestionario de estrategias de acoso psicológico LIPT-60 y la escala del clima laboral CL-SPC posteriormente se estableció un cronograma para la aplicación de los reactivos con fechas y horarios establecidos, una vez que se finalizó el proceso, de aplicación de las diferentes encuestas, se realizó el estudio de los datos mediante el estadístico Chi Cuadrado y se compruebo las hipótesis, una vez que se cumplió este último proceso se concluyen los resultados para finalmente elaborar una propuesta con fin de favorecer a la institución.

Actividades

Mediante esta investigación se realizó las siguientes actividades en primer lugar se hizo un acercamiento a la Corporación Impactex se estableció un acuerdo con la persona que está encargada del Talento Humano una vez que da la autorización se aplicó las encuestas para que posterior a esto sean interpretados y analizados como corresponde una vez que se arrojó los resultados se realiza el cálculo del chi cuadrado para determinar si la hipótesis es nula o alternativa una vez terminado todo el proceso se elaboró la propuesta para dar una solución factible a los problemas encontrados.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual

Análisis del Cuestionario LIPT-60

Una vez arrojados los resultados del Cuestionario LIPT-60 y analizadas las 9 variables: Desprestigio laboral (DL), Entorpecimiento del progreso (EP), Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC), Intimidación Encubierta (IE), Intimidación manifiesta (IM), Desprestigio personal (DP), NEAP, IGAP, IMAP el resultado de estas variables se comparan con los baremos.

Tabla N°2: Población Estudiada

Variable	Resultados
BC	0,27
EP	0,26
DP	0,37
DL	0,54
IE	0,11
IM	0,6
NEAP	11,34
IGAP	0,35
IMAP	0,36

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La investigadora

Posterior a ello las puntuaciones obtenidas para cada variable dan su significado cuando son comparadas con un baremo asociado, en este caso existen 2 Baremos:

El Baremo 1: es la población general laboral.

El Baremo 2: es la población afectada de acoso psicológico en el trabajo.

Después de ello, cada variable se compara con el Baremo 1, y se anota el percentil correspondiente. Por lo tanto, se construye otra tabla con las 9 variables, para el Baremo 1 con los percentiles correspondientes.

Tabla N°3: Baremo 1

VARIABLES	PERCENTIL BAREMO 1
BC	75
EP	70
DP	90
DL	75
IE	85
IM	65
NEAP	75
IGAP	85
IMAP	35

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La investigadora

Una vez pasados los cuestionarios, hechos los cálculos y elaborado la tabla de percentiles con el Baremo 1, se realiza una comparativa de los resultados con la siguiente tabla, obteniendo dos posibles resultados:

Tabla N°4: Tabla comparativa de la muestra de estudio con una muestra de población laboral (Baremo 1)

Comparativa de percentiles con baremo 1 población general	Resultado
<p>Si IGAP o más de 3 dimensiones tienen un percentil superior a 80 En caso contrario</p>	<p>Se debe proceder a realizar análisis comparativo con baremo 2, de la población de "acoso laboral" El estudio no presenta indicios de la existencia de acoso psicológico. No se requiere comparativa con el baremo 2.</p>

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La investigadora

Tras la comparativa con el Baremo 1, se puede concluir que $IGAP \geq 80$ por lo que debemos realizar el análisis comparativo con el Baremo 2, de población de "acoso laboral", obteniendo la siguiente tabla de percentiles:

Tabla N°5 Baremo 2

Variables	Percentil Baremo 2
BC	10
EP	10
DP	30
DL	5
IE	10
IM	5
NEAP	5
IGAP	5
IMAP	5

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La investigadora

Análisis e Interpretación:

Una vez realizado el análisis comparativo con el baremo 2 se puede concluir que IGAP o más de 3 dimensiones se encuentran entre los percentiles 15 y 30 lo cual significa que existe una probabilidad pequeña, de acoso psicológico. Especialmente en Desprestigio Personal (DP), es decir existe descrédito o desprestigio de su vida personal provocando en la víctima críticas, burlas e insultos de su forma de ser, vivir y pensar.

Tabla N°6 Clima Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy desfavorable	0	0,0	0,0	0,0
Desfavorable	5	10,0	10,0	10,0
Media	16	32,0	32,0	42,0
Favorable	26	52,0	52,0	94,0
Muy favorable	3	6,0	6,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo

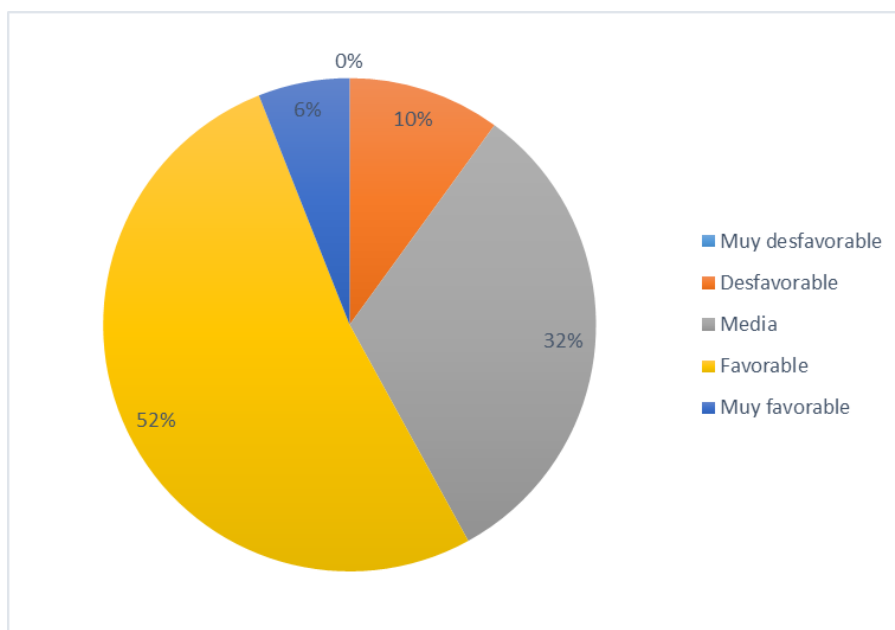


Gráfico N°3: Clima Laboral

Fuente: Escala de Clima Laboral CL-SPC

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación

Los datos obtenidos mediante la aplicación del reactivo se pueden evidenciar que menos de las tres quintas partes presentan un clima laboral favorable lo que indica que la percepción del clima laboral de las personas que se encuentran en este nivel es buena, debido a que el medio laboral favorece el desarrollo personal, la

identificación con los valores organizacionales es buena, los superiores supervisan la actividad laboral en relación de apoyo, la comunicación es buena, clara, coherente, y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, el involucramiento para con la entidad es adecuado, la supervisión realizada por los superiores se da de manera ocasional, la comunicación viene a ser fluida pero muy rígida, y por último la empresa provee de materiales básicos y esenciales; por otra parte menos de la quinta parte de la población presenta un nivel desfavorable en donde la percepción del clima laboral de las personas que se encuentran en este nivel tiende a ser mala, de modo que el medio laboral no favorece al desarrollo personal, los valores organizacionales no son respetados, el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización es escaso, la supervisión por parte de los superiores y el apoyo que estos brindan es ineficiente, la comunicación es poco efectiva entre compañeros y clientes, y la organización no provee con todos los recursos materiales y económicos; sin embargo un mínimo de la población marco muy favorable lo que presenta que la percepción del clima organizacional de las personas que se encuentran en este nivel es excelente, ya que el medio laboral favorece el desarrollo personal y profesional, los trabajadores se identifican en su totalidad con los valores organizacionales, existe optimo compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización, los superiores supervisan la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación de las tareas, la comunicación es fluida, clara, coherente, precisa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios o clientes de la misma, y finalmente la institución se encarga en totalidad de proveer los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas; y para terminar se destaca que ninguno de los colaboradores presenta un nivel muy desfavorable.

Análisis de la Escala del Clima Laboral CL-SPC

Tabla N°7 Autorrealización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Muy desfavorable	2	4,0	4,0	4,0
	Desfavorable	5	10,0	10,0	14,0
	Media	22	44,0	44,0	58,0
	Favorable	17	34,0	34,0	92,0
	Muy favorable	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo

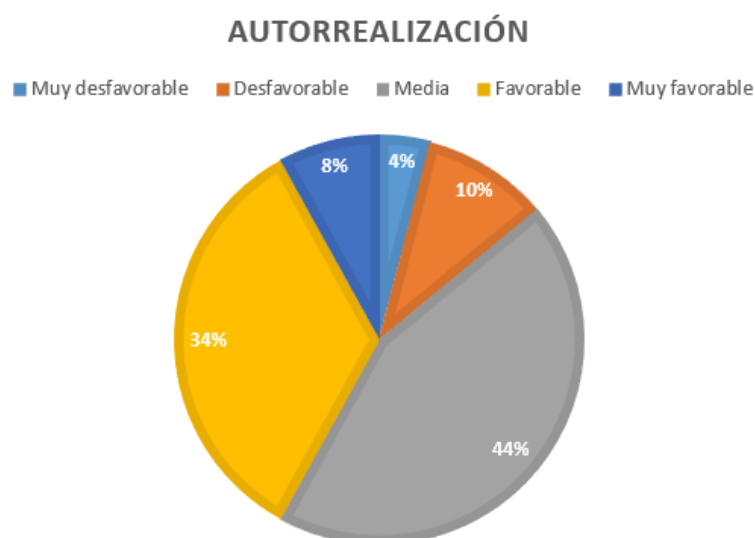


Gráfico N°4: Autorrealización

Fuente: Escala de Clima Laboral CL-SPC

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos de la aplicación, en el factor de autorrealización se pudo obtener los siguientes resultados, que la mayor parte de la población tiene un nivel medio, lo que significa que los trabajadores cumplen de una manera regular sus tareas y actividades dentro de la empresa, por otro lado, un mínimo de la población tiene un nivel muy desfavorable, lo que quiere decir que no existe apreciación en la institución con algunas posibilidades en cuanto a desarrollo profesional y personal de los empleados.

Tabla N°8 Involucramiento Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy desfavorable	1	2,0	2,0	2,0
Desfavorable	3	6,0	6,0	8,0
Media	15	30,0	30,0	38,0
Favorable	21	42,0	42,0	80,0
Muy favorable	10	20,0	20,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo

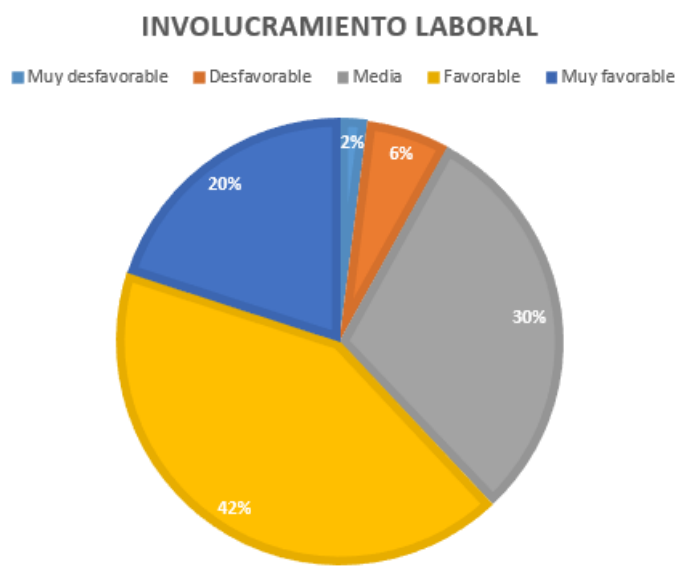


Gráfico N°5: Involucramiento Laboral

Fuente: Escala de Clima Laboral CL-SPC

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos de la aplicación, en el factor de involucramiento laboral se pudo obtener los siguientes resultados, que la mayor parte de la población tiene un nivel favorable, es decir, que los trabajadores están comprometidos con la organización siendo estos partícipes en todas las actividades de la empresa, por otra parte, el mínimo de la población presenta un nivel muy

desfavorable, lo que significa que no existe un apropiado compromiso de los colaboradores para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la institución.

Tabla N°9 Supervisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy desfavorable	2	4,0	4,0	4,0
Desfavorable	4	8,0	8,0	12,0
Media	15	30,0	30,0	42,0
Favorable	17	34,0	34,0	76,0
Muy favorable	12	24,0	24,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo

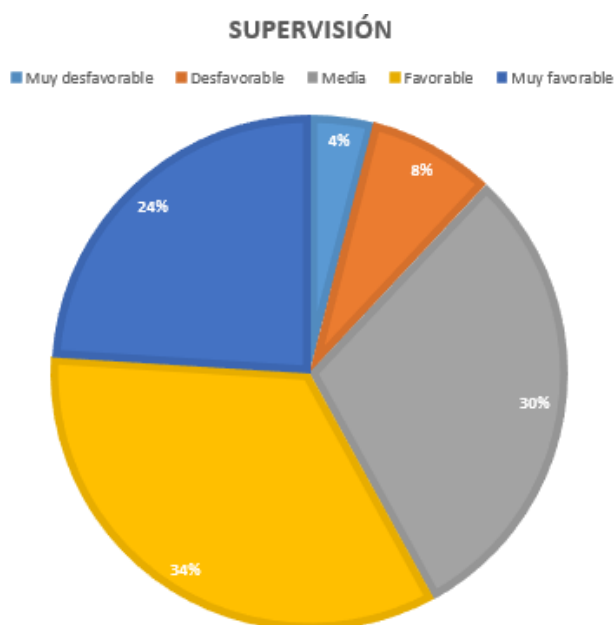


Gráfico N°6: Supervisión

Fuente: Escala de Clima Laboral CL-SPC

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos de la aplicación, en el factor de supervisión se pudo obtener los siguientes resultados, que la mayor parte de la población tiene un nivel favorable y medio, por lo tanto, la supervisión que se brinda por parte de los superiores de la empresa es de una manera persistente con lo que ayuda a superar

los obstáculos que se presenten , así mismo hacen cumplir las actividades de una manera adecuada, por otro lado, el mínimo de la población presenta un nivel muy desfavorable, es decir la percepción de los colaboradores que tienen acerca de la supervisión es inadecuada ya que piensan que no se hace cumplir las actividades de una manera eficiente y eficaz la cual no contribuye a la empresa.

Tabla N°10 Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy desfavorable	0	0,0	0,0	0,0
Media	17	34,0	34,0	46,0
Favorable	22	44,0	44,0	90,0
Muy favorable	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo

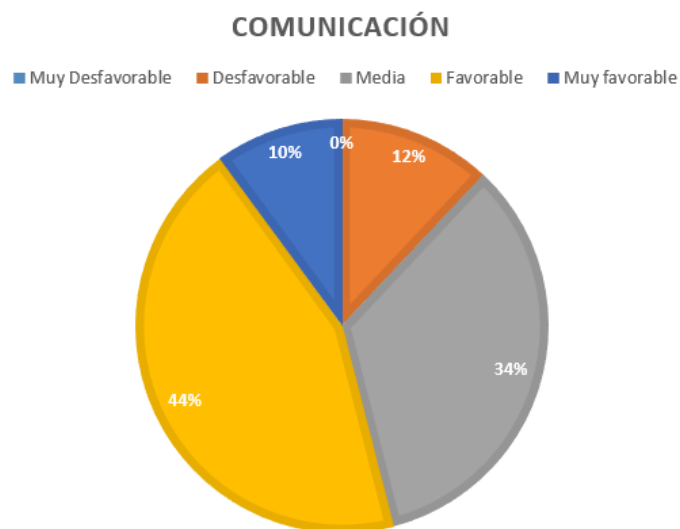


Gráfico N° 7: Comunicación

Fuente: Escala de Clima Laboral CL-SPC

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos de la aplicación, en el factor de la comunicación se pudo obtener los siguientes resultados, que la mayor parte de la población tiene un nivel favorable y medio, lo que significa que los colaboradores tiene un grado de claridad, coherencia, fluidez, celeridad y precisión de la información, de tal forma se presenta una buena atención a los usuarios o clientes, por otro lado, la mínima parte de la población presenta un nivel desfavorable, es decir los trabajadores no están de acuerdo que existe un buen nivel de claridad y coherencia dentro de la empresa al igual que no se promueve la comunicación interna.

Tabla N°11 Condiciones Laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	0	0,0	0,0	0,0
	Media	19	38,0	38,0	48,0
	Favorable	19	38,0	38,0	86,0
	Muy favorable	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo

CONDICIONES LABORALES

■ Muy Desfavorable ■ Desfavorable ■ Media ■ Favorable ■ Muy favorable

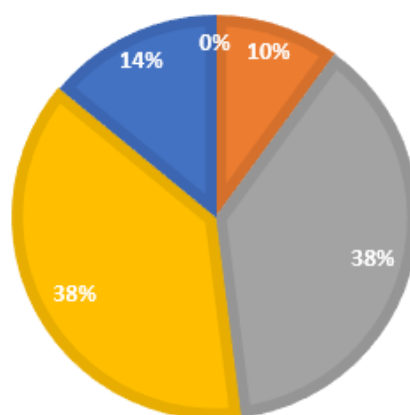


Gráfico N°8: Condiciones Laborales

Fuente: Escala de Clima Laboral CL-SPC

Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos de la aplicación, en el factor de condiciones laborales se pudo obtener los siguientes resultados, que la mayor parte de la población tiene un nivel favorable y medio, por lo tanto, la empresa brinda seguridad a cuanto los recursos económicos, psicosociales y materiales para de esta manera cumplir adecuadamente las actividades encomendadas, por otra parte el mínimo de la población presenta un nivel desfavorable lo que significa que la empresa no brinda los recursos necesarios para que puedan cumplir con su trabajo.

Comprobación de Hipótesis

Para interpretar la relación entre las variables del mobbing y el clima laboral se utilizó la prueba del Chi Cuadrado, para este cálculo de evaluación se manejó el software IBM SPSS Statistics que realiza un proceso de forma sistemática y con mayor precisión.

Tabla N°12 Nivel del mobbing y el Clima Laboral

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
Nivel del Mob *	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Clima.Laboral	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo

Tabla N°13 Nivel del Mobbing y clima Laboral

Tabla cruzada IGAP*Clima.Laboral

			Clima.Laboral				Total
			Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable	
IGA Pequeña P	Recuento	Recuento	3	4	6	2	15
	probabilidad de acoso laboral	Recuento esperado	1,5	4,8	7,8	,9	15,0
		% dentro de Clima.Laboral	60,0%	25,0%	23,1%	66,7%	30,0%
	Alto indice de acoso	Recuento	2	12	20	1	35
	Recuento esperado	3,5	11,2	18,2	2,1	35,0	
	% dentro de Clima.Laboral	40,0%	75,0%	76,9%	33,3%	70,0%	
Total	Recuento	Recuento	5	16	26	3	50
		Recuento esperado	5,0	16,0	26,0	3,0	50,0
		% dentro de Clima.Laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo

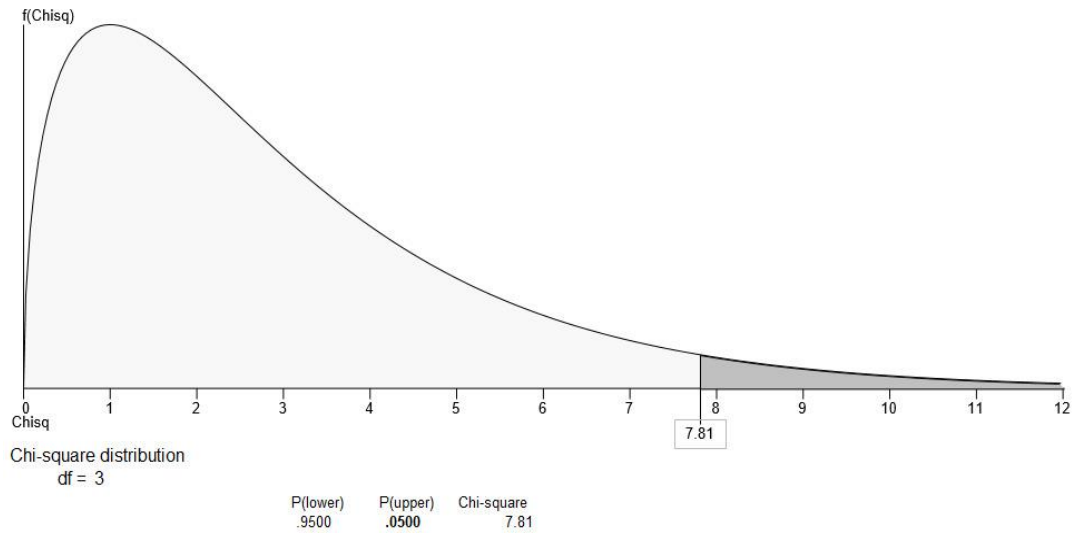
CÁLCULO DEL CHI CUADRADO

Tabla N°13 Chi cuadrado

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,847 ^a	3	,183
Razón de verosimilitud	4,452	3	,217
Asociación lineal por lineal	,199	1	,656
N de casos válidos	50		

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo



Decisión

En relación al proyecto de investigación llevado a cabo y en base a los resultados recopilados mediante la prueba estadística se obtuvo lo siguiente, el Chi cuadrado experimental es igual a 4,847 este valor es menor que el valor crítico indicado en la tabla de distribución 7,8147. En acuerdo a lo anteriormente manifestado se considera que los resultados de esta investigación respecto a El mobbing y su influencia en el clima laboral en los trabajadores de la Corporación Impactex se puede afirmar que a través de los resultados estadísticos no existe correlación entre las variables, es decir se acepta la hipótesis nula en donde el mobbing NO influye en el clima laboral de los trabajadores de la Corporación Impactex, por lo cual se rechaza la hipótesis alterna.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. A través del cálculo del Chi cuadrado se evidenció los resultados obtenidos de la investigación, en donde se comprobó que el Chi cuadrado experimental es igual a 4,847 este valor es menor que el valor crítico indicado en la tabla de distribución 7,8147 el cual significa que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna esto quiere decir que no existe influencia entre las variables del mobbing y el clima laboral de los trabajadores de la Corporación Impactex. Tabla N°13.
2. En referencia al nivel del mobbing se identificó que los colaboradores de la Corporación Impactex presentan una probabilidad pequeña, de acoso psicológico. En donde se encuentra afectado especialmente el factor de desprestigio personal, lo que significa que, existe en los trabajadores un descrédito o deshonor de su vida personal más no en el ámbito laboral, sin embargo, esto provoca en la víctima críticas, burlas e insultos de su forma de ser, vivir y pensar de parte de su agresor, es decir, de sus compañeros de trabajo.
3. Se evidenció que un poco más de la mitad de los trabajadores de la Corporación Impactex presentan un clima laboral favorable, lo que menciona que la percepción del ambiente laboral de los colaboradores que se encuentran en este nivel es buena, debido a que el medio laboral favorece el desarrollo personal de los individuos, por otro lado menos de las dos quintas partes de la población presentan un tipo de clima de trabajo medio por el cual la percepción del ambiente de trabajo de los funcionarios que se encuentran en este nivel tienden a ser regular por lo tanto la institución ayuda en un nivel medio, el involucramiento para con la entidad es adecuado; por otra parte menos de la quinta parte de la población presenta un nivel desfavorable en donde la percepción del clima laboral de los

empleados que se encuentran en este nivel tiende a ser mala, es decir los valores organizacionales no son respetados, el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización es escaso; sin embargo un mínimo de la población marcó muy favorable lo que presenta que la percepción del clima organizacional de los trabajadores que se encuentran en este nivel es excelente, ya que existe óptimo compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización, y por último se destaca que ninguno de los colaboradores presenta el nivel de muy desfavorable. Tabla N°6.

4. Con la culminación del proyecto investigativo, fue factible estructurar una propuesta de intervención en base a la problemática estudiada donde se obtuvo como resultados una probabilidad pequeña de acoso psicológico. Dicho insumo técnico está conformado por tres de talleres orientados al manejo de la problemática psicosocial anteriormente mencionada dentro de la organización intervenida.

RECOMENDACIONES

1. Entorno a la investigación desarrollada es factible la recomendación a los responsables y autoridades de la Corporación Impactex llevar a cabo eventos de formación y desarrollo a la totalidad del personal vinculado a la organización, en base a la problemática de trabajo conocida como mobbing, con la finalidad de cuidar la integridad de los colaboradores para poder prevenir el acoso laboral y obtener un clima laboral adecuado para la productividad y satisfacción de la organización.
2. En concordancia con los resultados obtenidos referente a la variable del mobbing se recomienda establecer estrategias y técnicas para afrontar dicha problemática como medida de prevención logrando de esta manera, mitigar espacios de hostigamientos, temor, ansiedad, angustia, e intimidación ya que representan desencadenantes que perjudican la estabilidad y salud física, mental y emocional de los empleados, socializar así mismo las normas, protocolos empresariales y fomentar una cultura organizacional

fuerte y favorable. Finalmente, promover espacios de concientización entre el conglomerado de trabajo, en el cual se hace hincapié en dar a conocer los signos, síntomas, precauciones, consecuencias y prevención del acoso laboral.

3. Tomando como referencia el conjunto de datos obtenidos en la investigación referente al clima laboral, se recomienda concientizar a todo el personal de la Corporación Impactex sobre lo fundamental que resulta este elemento para la adecuada labor de los trabajadores de la entidad, de esta manera se deberá enfatizar en un sinnúmero de actividades que inducir un ambiente armónico, saludable y estable sustentado en el respeto a los demás, trabajo en equipo estableciendo canales de comunicación empática y asertiva entre los diferentes departamentos, fomentando la autonomía y responsabilidad de cada uno en las actividades y funciones que deben cumplir.
4. Los responsable y autoridades de la entidad investigada deberán llevar acabo la aplicabilidad de los contenidos desarrollados en los diferentes talleres de la propuesta psicológica sugerida, en la cual se deja instauradas varias estrategias para la prevención del problema del mobbing, fortaleciendo de esta manera el clima laboral de la Corporación Impactex.

DISCUSIÓN

Mediante el presente trabajo investigativo cuyo objetivo general fue investigar si el mobbing influye en el clima laboral de los trabajadores de la Corporación Impactex se determinó a través del método estadístico chi cuadrado y en base a la recolección de datos, se evaluó los niveles de acoso laboral por medio del cuestionario de estrategias de acoso psicológico LIPT-60 y para medir el clima organizacional se utilizó la escala del clima laboral CL-SPC en donde se midió el nivel de percepción global del ambiente laboral en el cual determinó que el Chi cuadrado experimental es igual a 3,344 este valor es menor que el valor critico indicado en la tabla de distribución 7,8147 , es decir se acepta la hipótesis nula en

donde el mobbing no influye en el clima laboral de los trabajadores de la Corporación Impactex, por lo cual se rechaza la hipótesis alterna.

Según Teneda (2016) menciona que “Al momento de realizar el análisis de los resultados obtenidos y recabados a través de la encuesta planteada a los trabajadores se pudo observar ciertos aspectos que vislumbraban generalidades con las que se trabaja y por las cuales se generan mobbing laboral afectando negativamente al clima organizacional creando inestabilidad laboral” (p.90) Con lo argumentado anteriormente se puede afirmar que en la investigación del autor el acoso laboral si influye en el clima organizacional ya que existe una inestabilidad y problemas entre los mismos compañeros de trabajo generando de esta manera una baja productividad y satisfacción laboral en todos los empleados produciendo pérdidas económicas dentro de la organización.

Por otro lado, Ramos (2015) afirma que “el acoso laboral es comprendido como una conducta intencional beligerante y sistémica en la que se dirige a un miembro de la empresa quien se sentirá humillado y por consiguiente percibirá un clima laboral hostil e inadecuado para trabajar satisfactoriamente” (p.21) Con lo manifestado anteriormente se puede afirmar que el clima laboral determina la satisfacción de un empleado de la empresa es por ello que si el trabajador presenta conductas de hostigamiento por parte de otro integrante de la empresa no se va a desarrollar su desempeño profesional adecuado.

Finalmente, mediante estas dos investigaciones se puede afirmar que el mobbing si afecta en el clima organizacional, sin embargo, se deja una posibilidad para nuevas investigaciones en psicología organizacional.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

TEMA DE LA PROPUESTA

Talleres para el manejo del mobbing en los trabajadores de la Corporación Impactex.

JUSTIFICACIÓN

Posterior a la investigación efectuada correspondiente al mobbing y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la Corporación IMPACTEX, y por medio de la obtención de resultados se determinó que existen colaboradores que se encuentran en niveles altos a la problemática en donde presentan comportamientos y situaciones de violencia psicológica es por ello que se implementa una propuesta en base al bienestar de los empleados de la empresa, al igual que es importante generar talleres para el manejo del mobbing con el fin de eliminar o disminuir los comportamientos hostiles del agresor hacia la víctima.

El desarrollo de esta propuesta va a permitir manejar estos comportamientos violentos como así mismo se solicitará la ayuda con el departamento de Talento Humano y la alta gerencia con el fin de garantizar un desarrollo integral tanto del personal como de la empresa misma.

En la propuesta se beneficiará a todo el personal de la empresa con el fin de generar un bienestar emocional en los trabajadores, aumentar su confianza, compañerismo, trabajo en equipo, comunicación, respeto, tolerancia para poder llevar a un buen desempeño laboral cumpliendo los objetivos y la satisfacción de la empresa. La originalidad se da porque no existe investigaciones iguales en la institución, sin embargo, con esta propuesta se busca manejar la problemática; y resulta factible ya que se toma en cuenta la participación del personal de la empresa, así como también los materiales y recursos viables e información bibliográfica fomentando a los trabajadores adquirir conocimientos necesarios para que tengan un buen desarrollo personal y profesional.

OBJETIVOS

GENERAL

- Planificar talleres para el manejo del mobbing de los trabajadores de la Corporación Impactex.

ESPECÍFICOS

- Implementar técnicas psicológicas orientadas a conductas asertivas para el manejo del mobbing.
- Desarrollar estrategias psicológicas para el manejo mobbing de los trabajadores de la corporación Impactex.

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

En esta propuesta se va a implementar talleres que ayuden a los trabajadores de la Corporación Impactex a manejar el mobbing por medio de talleres, estrategias y técnicas específicas de la corriente cognitivo conductual con el fin de modificar conductas en los colaboradores. Se realizará un proceso para el desarrollo de esta propuesta constituido por etapas en donde se ha panificado la ejecución de actividades que puedan intervenir en la problemática.

Para trabajar con esta propuesta se ha estimado el desarrollo en tres talleres con diferentes temas: en el taller I se trabajará con técnicas de la asertividad, en el taller II con estrategias para actuar con empatía y finalmente en el taller III se trabajará con la resolución de problemas para afrontar el mobbing, además cada una de estas técnicas están basadas en la corriente cognitivo conductual centradas en la modificación de la conducta en los trabajadores y por último cada uno de estos talleres culminará con una retroalimentación con el fin de poner en práctica en el ámbito laboral como personal.

Argumentación teórica

La realización de esta propuesta se realizará bajo el enfoque de la escuela cognitivo-conductual, en la cual se encuentran dos exponentes de las escuelas como son Alberts Ellis que es un terapeuta cognitivo conocido por el desarrollo de la terapia racional de origen estadounidense. Beck es el segundo autor en donde presenta las perturbaciones de todos los individuos se sujetan a la distorsión del pensamiento a la vez que conlleva a una conducta; así mismo Ellis hace mención acerca del modelo conductual mediante la intervención de creencias, pensamientos o expectativas con respecto a acontecimientos o sucesos generando de esta manera una acción determinada. En base a lo referido anteriormente la presente propuesta se basa en intervenir el esquema mental instaurado en los trabajadores, con el fin de inferir de una manera positiva en lo que son los sentimientos como en las conductas, estableciendo de esta forma un bienestar tanto grupal como individual (Mogollón,2018). Para ello se introducirán talleres con técnicas y estrategias psicológicas para el manejo del mobbing.

Técnicas Cognitivo Conductuales

Las técnicas de esta corriente se centran en las dos escuelas psicológicas que son cognitivo y conductual, gracias estas dos teorías se ha alcanzado técnicas que sin duda han logrado resultados eficientes en la modificación de conductas por medio de procesos cognitivos cuyo objetivo es desarrollar habilidades necesarias para manejar situaciones conflictivas en los individuos. Las técnicas que se van a utilizar en esta propuesta son: la asertividad, empatía y resolución de problemas.

Entrenamiento asertivo

El entrenamiento asertivo es un método psicoterapéutico que fue desarrollado por Joseph Wolpe y Arnold Lazarus, utilizado por las terapias cognitivo conductuales las cuales ayudan a los individuos a superar conflictos al igual que sirve para mejorar el desenvolvimiento en la vida cotidiana. Así mismo nos permite expresarnos de una manera sana, nuestras opiniones aceptando de esta forma que el otro individuo puede diferir en el pensamiento de nosotros evitando un motivo de enojo.

Sin embargo, para que exista el entrenamiento asertivo se tiene que desarrollar diferentes etapas una de ellas es reconocer estilos básicos de la conducta como pueden ser el estilo agresivo o pasivo con esto nos ayudará a reconocer la mejor manera de comportarnos utilizando de una manera adecuada la asertividad. La siguiente etapa es la de identificar circunstancias que deseamos ser más asertivos, en la cual se trata en reconocer en que fallamos y como deberíamos comportarnos en un futuro ya sea de una manera positiva o negativa. Otra de las etapas es explicar las situaciones conflictivas, se trata de pensar en situaciones de quién, cuándo, cómo y qué intervienen en esa escena reconociendo los pensamientos negativos. La siguiente etapa es describir un guión para cambiar la conducta, se trata de un plan escrito para enfrentar el comportamiento de una manera más asertiva. Otra etapa es el desenvolvimiento del lenguaje corporal adecuado, se trata en identificar el lenguaje no verbal es decir el tono de voz, la mirada, y la postura para que la persona ensaye frente a un espejo y finalmente es aprender a reconocer e impedir las manipulaciones de los demás (López, 2018).

Técnica de la pregunta asertiva

La técnica de la pregunta asertiva consiste en eliminar el problema a través de una pregunta, es decir se evita el problema recabando de esta manera más información sin cuestionar lo que hayan dicho, con esta pregunta le dará tiempo a la otra persona en pensar en una respuesta más asertiva disminuyendo de esta manera el enojo o la ira (Morán, 2016).

Técnica Banco de Niebla

La técnica banco de niebla se trata de retener, para disminuir la velocidad de las emociones que llegamos a sentir en ese momento ya que los individuos reaccionan de una forma impulsiva ante momentos que no son de nuestro agrado como situaciones conflictivas, humillantes o embarazosas. Esta técnica permite que los pensamientos dañinos sean controlados, para que el individuo pueda frenar su accionar ya que sin esto puede provocar conductas inadecuadas y una mala toma de decisiones. Esta técnica fue desarrollada por Manuel Smith que era un psicólogo y escritor conocido por las habilidades sociales y la asertividad de la Universidad de Brooklin (Nuñez, 2017).

Empatía

La empatía es una capacidad psicológica o cognitiva de los seres humanos al sentir y comprender las emociones y sentimientos de lo que aprecia el otro individuo, de esta manera se experimenta de una forma objetiva y racional lo que siente la otra persona. La empatía hace que los individuos se ayuden entre sí y tiene que ver también con el altruismo ya que se basa en la preocupación y amor hacia los demás sin esperar nada a cambio. Se logra empatía cuando juntamos a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual la asertividad (Balart,2015). Por ello, es importante trabajar con empatía entre los compañeros de trabajo para brindarles el apoyo necesario ya que gracias a la empatía ayudará a comprender los problemas o situaciones que presente cada individuo, para de esta manera poder llevar a cabo un buen ambiente laboral a base de respeto y confianza entre ellos.

Escucha Activa

La escucha activa es una técnica de la comunicación asertiva que se centra en la aprobación y la empatía, no es solamente para promover la capacidad de expresarse de una manera correcta sino también conocer las razones, saber escuchar y percibir los sentimientos de los demás provocando un contacto adecuado entre los individuos (Bellver,2019).

La escucha activa se trata de escuchar prestando atención lo que la otra persona se expresa, es decir en la comunicación verbal y no verbal ya sea con el tono de voz, postura y la mirada. Para que se pueda desarrollar la escucha activa es fundamental estar en un estado de atención consciente, el cual se trata de quien escucha se concentre de manera exclusiva al otro individuo durante un largo período de tiempo o mientras dure la conversa, es decir detener la mente y no pensar en nada, de esta manera obtendremos una concentración adecuada en lo que la otra persona está diciendo, presentando el interés necesario por todo lo que escucha sin interrupciones (García, 2017). Es por ello que en la empresa es necesario que los jefes tengan una adecuada comunicación con todos los empleados escuchando cuáles son sus necesidades y poniendo en práctica la escucha activa con el fin de crear un adecuado ambiente laboral.

Modelado simbólico

El modelado simbólico es una técnica del entrenamiento de habilidades sociales, se le conoce de una manera indirecta ya que va ayudar con la modificación de la conducta de un individuo ya sea por medios de comunicación como por ejemplo una grabación audio visual, para que posterior a ello la persona adopte una mejor conducta con el fin de generar empatía hacia los demás (Figueroba,2016).

Modelado encubierto

El modelo encubierto es una es una técnica del entrenamiento de habilidades sociales, el cual funciona mediante la imaginación ya sea por modelos específicos ya que se trata que el paciente siga a un modelo de comportamiento que se desea que el individuo lo realice por medio de los personajes ficticios o reales y de la imaginación (Vilchez,2018).

Entrenamiento de soluciones de problemas

El entrenamiento de solución de problemas se trata de un tratamiento de la escuela cognitivo conductual de la cual se enfoca en ayudar a las personas a afrontar situaciones conflictivas por sí solas ya que no se sienten capaz de solucionar ellos mismos. En esta técnica se trabaja mediante fases las cuales son la orientación de la situación del conflicto, definir y realizar una formulación adecuada del problema, plantear opciones para la solución de problemas, la toma de decisiones, la implementación de la solución y verificación (Vilchez,2018). Es decir, se trata en saber conllevar las situaciones complicadas de una manera más productiva posible.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA

Cuadro N°1 Plan Operativo

FASE	ACTIVIDAD	OBJETIVOS	MATERIALES	TIEMPO	RESPONSABLE
Fase I Logística	Preparar y adecuar el lugar para la elaboración de los talleres, alistar los materiales pertinentes para el desarrollo de la propuesta.	Establecer un ambiente adecuado y acogedor para la aplicación de los talleres	Infraestructura adecuada Recursos humanos Recursos materiales	35 minutos	Analía Estrella Barrionuevo
Fase II Socialización General	Exposición del contenido preparado en los talleres para los trabajadores	Socializar el programa con los trabajadores	Tecnológico Materiales humanos Bibliográficos	1 hora	Analía Estrella Barrionuevo
Fase III Talleres	Taller I “Trabajando con asertividad”	Promover el uso de asertividad como instrumento para mantener una buena comunicación con	Materiales humanos	6 horas	

	<p>Taller II “Trabajar y actuar con empatía”</p> <p>Taller III “Afrontamiento, un camino eficaz contra el mobbing”</p>	<p>todo el personal de la empresa</p> <p>Brindar estrategias con la finalidad de promover empatía entre todo el personal de la empresa.</p> <p>Practicar estrategias como resolución de problemas para afrontar el mobbing.</p>	<p>Bibliográficos</p> <p>Tecnológico</p>		<p>Analía Estrella Barrionuevo</p>
--	--	---	--	--	------------------------------------

Cuadro N°2

Taller I					
Tema: “Trabajando con asertividad”					
Objetivo: Promover el uso de asertividad como instrumento para mantener una eficiente comunicación con todo el personal de la empresa					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I Rapport	Integración de los participantes	Dinámica de Grupal “ En busca del tesoro”	Generar cohesión entre los miembros del equipo	15 minutos	La investigadora
Fase II Introducción	Explicación sobre la temática y de las actividades que se van elaborar durante el taller	Expositiva Psicoeducativa	Socializar las actividades planificadas dentro del taller.	25 minutos	La investigadora
Fase III Procedimiento	Comunicación Asertiva	Habilidades Sociales y Entrenamiento Asertivo • Técnica de la pregunta asertiva	• Expresarse de una manera apropiada	1 hora	La investigadora

		<ul style="list-style-type: none"> • Banco de niebla 	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar una situación de agresividad 		
<p>Fase VI</p> <p>Cierre</p>	Preguntas y elementos principales del taller.	Retroalimentación	Establecer acuerdos psicológicos enfocados a la temática tratada en el taller	20 minutos	La investigadora

DESARROLLO DEL TALLER I

Tema: Técnicas para trabajar la asertividad.

Objetivo: Promover el uso de asertividad como instrumento para mantener una eficiente comunicación con todo el personal de la empresa.

Fase I- Rapport

Para iniciar el primer taller es importante generar rapport en los colaboradores ya que se van a sentir en confianza por el cual se procede a la presentación ante los demás donde se va a conocer quién va a brindar el taller, así mismo el horario y la temática a tratar con el fin de romper todo tipo de brechas dentro de la empresa con el objetivo de fomentar trabajo en equipo, asertividad, empatía, confianza y crear un espacio que sea factible para la realización del taller.

Técnica

La técnica que se va a utilizar es “En busca del tesoro” en donde es una dinámica grupal que tiene como objetivo integrar un grupo de personas fomentando el trabajo entre personas de otros equipos, departamentos o círculos sociales y, además va resulta más factible por la manera que se va a introducir el tema que se va a brindar en todo el taller. La duración de esta técnica durará aproximadamente de unos 25 a unos 35 minutos. En lo que cual para la realización se pedirá lo siguiente:

1. Se divide al grupo en equipos de 2 personas o más
2. Se elabora una lista de tareas que son difíciles o extrañas al realizar para que cada equipo las cumpla en grupo por ejemplo tomarse una foto con un extraño, o tomar una foto de algún objeto que este afuera del edificio.
3. Se entrega la lista a cada grupo con una duración máximo de 20 minutos
4. Gana el equipo que más rápido completo las tareas a realizar.

Fase II- Introducción

Después de generar rapport mediante la dinámica en los miembros de la empresa se procede a brindar una breve explicación sobre la temática y las actividades que

se van trabajar mediante una expositiva psicoeducativa el cual se presentará el taller, los fundamentos teóricos y los objetivos. Se comienza con una breve definición acerca de ¿Qué entiende usted por asertividad?, dando inicio a los trabajadores que den su opinión acerca de la temática de esta manera se continuará hablando sobre la importancia de la asertividad y la comunicación que debe existir entre compañeros de trabajo.

Fase III- Procedimiento

En esta fase ya los niveles de confianza son altos en donde ya se ha explicado las temáticas que se va a realizar es por ello que se procederá a conocer cada una de las técnicas que se han propuesto anteriormente.

Técnica 1

Nombre: Técnica de la pregunta asertiva

Objetivo: Expresarse de una manera apropiada

Desarrollo:

Para comenzar con la técnica de la pregunta asertiva se explicará a los participantes que consiste en eliminar el problema a través de una pregunta, es decir se evita el problema recabando de esta manera más información sin cuestionar lo que hayan dicho, con esta pregunta le dará tiempo a la otra persona en pensar en una respuesta más asertiva disminuyendo de esta manera el enojo o la ira.

Ejemplo:

Jefe: Juan estoy cansado de usted, siempre comete errores en su trabajo

Pregunta Asertiva: Sé del error que cometí y entiendo su molestia conmigo ¿Pero podría decirme en qué manera estoy errando y cómo puedo mejorarlo?

Este es un ejemplo que se les brinda a los participantes para que posterior a ello se realicen grupos para iniciar con la dinámica y puedan exponer ante los demás, los ejemplos establecidos de cada grupo de esta manera se ponen en práctica la técnica.

Técnica 2

Nombre: Técnica del Banco de Niebla

Objetivo: Eliminar una situación de agresividad

Desarrollo:

La técnica banco de niebla se trata de ayudar a manejar con éxito cualquier confrontación, con el fin de obtener una comunicación asertiva dando la razón al otro, en la manera que las opiniones de ambas partes son válidas reduciendo la tensión y tomando el control de la situación eliminando de esta manera el problema.

Ejemplo:

Jefe: Andrés usted siempre se tarda en entregar los informes finales.

Respuesta Asertiva: Es verdad en lo que menciona, voy a tratar de organizar mejor mi tiempo para entregar los informes y de esta manera cumplir con mis obligaciones.

Este es un ejemplo que se les brinda a los participantes para que posterior a ello se realicen grupos para iniciar con la dinámica y puedan exponer ante los demás, los ejemplos establecidos de cada grupo de esta manera se pone en práctica la técnica.

Fase IV- Cierre

Al finalizar este taller se realizará la retroalimentación en donde cada participante deberá exponer su experiencia y que tal les pareció el taller establecido y que temas les pareció de mayor interés. Posterior a ello surgirá un acuerdo con los participantes para que lo pongan en práctica con el fin de generar un buen clima laboral dentro de la empresa. Este cierre tendrá una duración de 20 minutos.

Cuadro N°3

Taller II					
Tema: Trabajar y actuar con empatía.					
Objetivo: Brindar estrategias con la finalidad de promover empatía entre todo el personal de la empresa.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I Rapport	Presentación y bienvenida del taller	Dinámica de Grupal “Dinámica Tela de araña”	Generar cohesión entre los miembros del equipo	15 minutos	La investigadora
Fase II Introducción	Explicación sobre la temática y de las actividades que se van elaborar durante el taller	Expositiva Psicoeducativa	Socializar las actividades planificadas dentro del taller.	25 minutos	La investigadora
Fase III Procedimiento	Escucha Activa	Modelado <ul style="list-style-type: none"> • Modelado Simbólico (Video) • Modelado Encubierto 	Mediante la técnica modelado conductual se fomenta en los participantes estrategias para la escucha activa	1 hora	La investigadora

Fase VI Cierre	Preguntas y elementos principales del taller.	Retroalimentación	Comprobar si la información ha sido entregada adecuadamente	35 minutos	La investigadora

DESARROLLO DEL TALLER II

Fase I –Inicio

Para dar inicio al segundo taller se realizará una dinámica de grupo con el fin de crear un ambiente de confianza y empático para que se sientan de manera activa para realizar este taller es por ello que se busca conseguir la empatía de todo el personal es por esto que se empleara la dinámica “El amigo desconocido”

Técnica

La técnica que se va a utilizar es “El amigo desconocido” donde es una dinámica grupal que tiene como objetivo ser capaz de comprender a los demás participantes así mismo como reconocer sentimientos y emociones de los demás y sobretodo comprender los motivos y conductas de sus compañeros de trabajo además que resulta interesante porque se va a introducir el tema que se va a brindar en todo el taller. La duración de esta técnica durará aproximadamente de unos 20 a unos 30 minutos. Para esta técnica se va a utilizar lo siguiente:

- Se va a utilizar un papel y un lápiz.
- Se van a formar en parejas los participantes.
- Después de ello cada participante va a estar atento en su compañero es decir viendo sus cualidades y valores que posee.
- Una vez que se termine el tiempo cada uno escribirá en su hoja lo que pensó del otro.
- Luego de leer su hoja la persona va a contar su experiencia que sintió cuando la otra persona le menciono sus valores o cualidades.
- Seguir realizando lo mismo hasta que terminen todos los participantes.

Fase II- Introducción

Después de generar rapport mediante la dinámica en los miembros de la empresa se procede a brindar una breve explicación sobre la definición y los objetivos así también como a lo que se describe las estrategias para un buen manejo de la empatía. Aproximadamente durará 25 minutos.

Fase III – Procedimiento

En esta fase ya los niveles de confianza son altos en donde ya se ha explicado las temáticas que se va a realizar es por ello que se procederá a conocer cada una de las estrategias para fomentar la empatía y la escucha activa.

Técnica 1

Nombre: Modelado Simbólico

Objetivo: Generar empatía

Desarrollo:

Para empezar con la técnica de modelado simbólico se les explicará a los participantes que se les mostrará un video acerca de cómo generar empatía, después de ello se les pedirá a los participantes que realicen una actividad en grupo.

Ejemplo:

Video: Comprender al otro, una lección para toda la vida

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=X-adLyMUmeE>

Después de visualizar el video se les pedirá a los participantes que conformen grupos para que realicen una dramatización con referencia al video. Luego de cada dramatización cada grupo deberá identificar las conductas empáticas que sus compañeros realizaron.

Técnica 2

Nombre: Modelado Encubierto

Objetivo: Desarrollar empatía

Desarrollo:

Para empezar con la técnica de modelado encubierto se explicará a los participantes que se basa en imaginar acciones de origen empático y como se debería actuar ante estas situaciones de conflictos.

Ejemplo:

Si usted se encuentra en su trabajo y mira a su compañero que esta triste y distraído ¿Qué es lo que usted haría en ese momento?

Cuando usted revisa el informe final de uno de sus compañeros de trabajo y ve que está mal hecho ¿Qué es lo que hace?

Si usted ve que una compañera de trabajo se tiene que ir por una emergencia familiar y solo está usted para poder reemplazarle ¿Qué conducta tomaría?

Después de realizar estos ejercicios de imaginación con todos los participantes, se le pedirá a cada uno de ellos que explique qué respuesta y qué conducta empática tomaría frente a estas situaciones.

Fase IV – Cierre

Para cerrar el taller se debe realizar preguntas a los participantes al azar mediante el juego tingo tingo tango con el fin de conocer que aprendieron del taller acerca de la empatía y la escucha activa, como una retroalimentación, además de ello se les pondrá a los participantes un caso, con el objetivo que pongan en práctica las estrategias empáticas tanto en su vida laboral como personal.

Cuadro N°4

Taller III					
Tema: Afrontamiento, un camino eficaz contra el mobbing.					
Objetivo: Practicar estrategias como resolución de problemas para afrontar el mobbing.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I Rapport	Presentación y bienvenida del taller	Dinámica de Grupal	Integrar a los participantes incitando el participación del grupo.	15 minutos	La investigadora
Fase II Introducción	Explicación sobre la temática y de las actividades que se van elaborar durante el taller	Exposición	Socialización del contenido del taller	25 minutos	La investigadora
Fase III Procedimiento	Resolución y control de problemas	Entrenamiento en resolución de conflictos	Disminuir situaciones de conflicto	1 hora	La investigadora

Fase VI Cierre	Preguntas y elementos principales del taller.	Retroalimentación	Comprobar si la información ha sido entregada adecuadamente	35 minutos	La investigadora
---------------------------------	---	-------------------	---	------------	------------------

Desarrollo del Taller III

Fase I –Inicio

Para dar inicio al tercer taller se realizará una dinámica de grupo con el fin de dejar a un lado las tensiones y preocupaciones y permitir que los participantes se sientan en confianza y activos para realizar este taller más interactivo es por ello que se busca el trabajo en equipo de todo el personal por esto se empleara la dinámica de tela araña ya que esta técnica ayuda a conocer de lo que se va a tratar el siguiente taller.

Técnica

La técnica que se va a utilizar es “Tela araña” en donde es una dinámica grupal que tiene como objetivo resolver conflictos de una manera grupal al igual de promover confianza y cooperación entre los miembros del grupo además resulta más factible por la manera que se va a introducir el tema que se va a brindar en todo el taller. La duración de esta técnica durará aproximadamente de unos 20 a unos 30 minutos. En lo que cual para la realización se pedirá lo siguiente:

- Se va a tomar en cuenta 15 personas como máximo para realizar esta técnica.
- Deberá ser en un lugar amplio preferible si es al aire libre.
- El moderador deberá le solicitará a los participantes que, estando de pie, formen un círculo.
- Al azar le pedirá a una persona que tome el ovillo de lana, se presente y al concluir, sin soltar la punta del ovillo, se lo debe arrojar (por el aire o por el piso) o acercárselo a otro integrante.
- Cuando se presenten deberán dar a conocer su nombre y, y que desarrolla en la empresa, el área en donde se desempeña y la cantidad de años que tienen en la compañía.
- Quien recibe el ovillo deberá presentarse y repetir la misma acción: sostener una parte de la lana (nunca deben soltarla) y arrojar el ovillo a otro integrante.
- La dinámica deberá continuar hasta que todos los participantes se hayan presentado.

- Para desarmar la telaraña cada participante deberá dar a conocer al grupo otra información, en este caso la elige cada uno.
- Se debe continuar con esta dinámica hasta que el ovillo retorne a quien inicio la telaraña.

Fase II- Introducción

Después de generar rapport mediante la dinámica en los miembros de la empresa se procede a brindar una breve explicación sobre la definición y los objetivos así también como los fundamentos teóricos que se van a desarrollar. En las diapositivas comienzan con una breve introducción de ¿Qué es un problema? de esta manera los participantes deberán explicar que significa para ellos un problema para que posterior a ello conozcan las técnicas de resolución de problemas.

Fase III- Procedimiento

Posterior a la explicación del tema se pone en práctica conjuntamente con los participantes la técnica de resolución de problemas con el fin que aprendan estrategias para la toma de decisiones

Técnica 1

Nombre: Entrenamiento en solución de problemas

Objetivo: Disminuir situaciones de conflicto

Desarrollo:

Para comenzar con la técnica del entrenamiento en solución de problemas se explicará a los miembros de la empresa que tienen que seguir fases para brindar una solución adecuada al problema en su ámbito laboral.

Las fases para el entrenamiento son las siguientes: la orientación de la situación del conflicto, definir y realizar una formulación adecuada del problema, plantear opciones para la solución de problemas, la toma de decisiones, la implementación de la solución y verificación.

Fase IV – Cierre

Para cerrar el taller se deberá escoger a 5 participantes del taller en donde a través de un juego de pasar un globo sin amarrar, es decir mientras siga pasando el globo se sigue desinflando la persona que tenga el globo desinflado compartirá su problema y el proceso que siguió para poder solucionarlo de este modo se fomenta que utilicen la técnica de resolución de problemas.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta, P (2014). El Acoso Psicológico en las Organizaciones del Sector Industrial y Manufacturero de la Ciudad de Ambato, Universidad Tecnológica Indoamerica. Águila, B, el estrés Académico, Scielo, Rev EDUMECENTRO vol.7 no.2 Santa Clara abr.-jun. 2015

Avila, A., Bernal, V., & Alzate, L. (2016). ¿Cuáles Son Las Causas Y Consecuencias Del Acoso Laboral O Mobbing? *Psyconex*, 8, 1–10.

Alonso, H (2016). Factores del Clima Laboral. *Psicología Organizacional*.

Barrado, A & Prieto, L. P (2016). Fases del mobbing. Acoso mixto. *Mobbing Laboral*

Boné, A (2017). Fases del mobbing. Acoso vertical. *Mobbing Laboral*. Universidad de Chile.

Brunet, J (2014). Definición de Clima Laboral. *El Clima organizacional*.

BOROWKA, A., JJJJ, G., & OOOO, D. (2013). *No Titleeee*. 2(SGEM2016 Conference Proceedings, ISBN 978-619-7105-16-2 / ISSN 1314-2704), 1–39.

Cabo-Saiz, Y. (2013). El mobbing. Hacer visible, lo invisible. *Universidad de Cantabria*, 1–40. Retrieved from <http://bucserver01.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/2993/CoboSaizY.pdf?sequence=1>

CADENA CASTRO, Diego Nicolás. Estudio del acoso laboral en el personal administrativo de la UAJMS. *Rev. Vent. Cient.* [online]. 2015, vol.5, n.9 [citado 2019-11-05], pp. 18-25. Disponible en: <http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2305-60102015000100003&lng=es&nrm=iso>. ISSN 2305-6010.

Cámara mexicana de la industria de la construcción. (2012). *La supervisión y la organización*. 10.

Cano, A. (2014). La supervisión profesional. *Curso 2005/06*, 1–13. Retrieved from https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38194/tema_3_la_supervision_profesional.pdf

Cloninger, Susan, (2003) “Psicología humanista y la Jerarquía de las necesidades” *Teorías de la Personalidad*. Tercera Edición, México. Prentis Hall. Recuperado de http://www.psicoadictiva.com/bio/bio_14.htm (20/10/2014) Recuperado de <http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-piramide-de-maslow> (20/10/2014)

Cobo, Y (2013), El mobbing hacer visible, lo invisible, Universidad de la Cantabria, España

Favaro, D. (2013). *Comunicación organizacional Planificación de la comunicación en grupos y organizaciones*. 96. Retrieved from <http://www.creas.org/recursos/archivosdoc/pubcreas/comorg.pdf>

Hermosa, E., & Lanas, E. (2017). *Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador Área de Derecho Programa de Maestría en Derecho de la Empresa El mobbing o acoso laboral , pautas para su tratamiento en el Ecuador*.

López, U. (2019). Clima Organizacional. *Servicio de Administración Tributaria*, 98. Retrieved from <http://www.utt.edu.mx/catalogouniversitario/imagenes/galeria/131a.pdf>

Luján, M. (2017). *ciones preventivas en las organizaciones de hoy Facultad de Psicología y Psicopedagogía Departamento de Psicología* .

Salud, D. E. L. A. (2018). *Universidad tecnológica indoamérica*.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

Martínez, A. El acoso laboral y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la empresa servicueros s.a. Universidad Tecnológica Indoamérica. Ecuador.

Maslow,A. (1950), *Self-actualizing people: a study of psychological health*
McLeod, S. (2014), *Maslow's Hierarchy of Needs*
Myers, D. (2006), *Psicología 7ma edición*. Editorial Médica Panamericana:Madrid
https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38194/tema_3_la_supervision_profesional.pdf

El clima de trabajo en las organizaciones: *Definición, Diagnóstico y Consecuencias* (Brunet, 1987. Pág. 36)

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

Peña, Y (2014), “Valores laborales y trabajo en equipo” (estudio realizado en construfácil coatepeque), Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango, junio de 2014.


Piñuel, (2015), *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Volume 67 of Colección Proyecto Series, Editorial SAL TERRAE

Vilchez, E. (2018). *Manual de técnicas y Terapia Cognitivo Conductuales*. Avances en Psicología.

ANEXOS

Anexo N°1 Oficio

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA


Facultad de Ciencias
Humanas y de la Salud

OFIC 0021/ FCHS/2019
Ambato, 01 de febrero de 2019

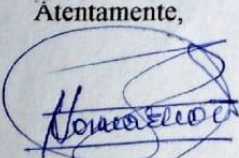
Abg.
Guido Milton Altamirano Ortega
JEFE DE LA CORPORACIÓN IMPACTEX
Presente.-


De mi consideración:

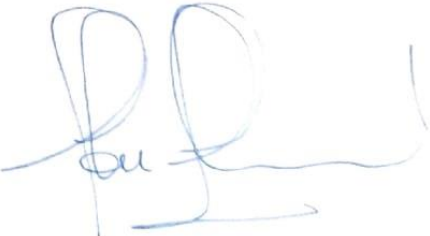
Permítame ser la portadora de un saludo cordial y afectuoso, en representación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica, y a la vez conocedora de su alto espíritu de colaboración, me permito solicitarle se sirva autorizar la aplicación de los instrumentos para recolección de información del proyecto de investigación **"EL MOBBING Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA CORPORACIÓN IMPACTEX EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN "**, autorizado para su ejecución para la señorita Analía Estrella Barrionuevo los datos recabados se manejarán con total confidencialidad. El informe de resultados y su interpretación se entregará a usted con la intención de que la información sea beneficiosa para su institución.

Por la atención que se sirva dar a la presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,


Dra. Norma Escobar
COORDINADORA FCHS





Anexo N°2 Cuestionario LIPT-60

LIPT - 60

© González de Rivera.

Nombre.....Apellidos.....

Fecha nacimiento.....Dirección.....

CP..... Localidad.....Teléfono.....

Estado Civil.....Profesión.....

Correo electrónico.....

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

el cero ("0") si **no** ha experimentado esa conducta en absoluto

el uno ("1") si la ha experimentado **un poco**

el dos ("2") si la ha experimentado **moderada o medianamente**

el tres ("3") si la ha experimentado **bastante** y

el cuatro ("4") si la ha experimentado **mucho o extremadamente**:

1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.....	0	1	2	3	4
2 Le interrumpen cuando habla.	0	1	2	3	4
3 Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar	0	1	2	3	4
4 Le gritan o le regañan en voz alta.....	0	1	2	3	4
5 Critican su trabajo.	0	1	2	3	4
6 Critican su vida privada.....	0	1	2	3	4
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras	0	1	2	3	4
8 Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	4
9 Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	1	2	3	4
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	3	4
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0	1	2	3	4

12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....	0	1	2	3	4
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan.....	0	1	2	3	4
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.....	0	1	2	3	4
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	0	1	2	3	4
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.....	0	1	2	3	4
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas.....	0	1	2	3	4
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	2	3	4
19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	3	4
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.....	0	1	2	3	4
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.....	0	1	2	3	4
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.....	0	1	2	3	4
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.....	0	1	2	3	4
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.....	0	1	2	3	4
25 Ridicalizan o se burlan de su vida privada.....	0	1	2	3	4
26 Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27 Le asignan un trabajo humillante.....	0	1	2	3	4
28 Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.....	0	1	2	3	4
29 Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.....	0	1	2	3	4
30 Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.....	0	1	2	3	4
31 Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0	1	2	3	4
32 No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	0	1	2	3	4
33 Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.....	0	1	2	3	4
34 Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.....	0	1	2	3	4
35 Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	0	1	2	3	4
36 Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4

37 Le obligan a realizar tareas humillantes	0	1	2	3	4
38 Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.....	0	1	2	3	4
39 Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.....	0	1	2	3	4
40 Le amenazan con violencia física.....	0	1	2	3	4
41 Recibe ataques físicos leves, como advertencia.....	0	1	2	3	4
42 Le atacan físicamente sin ninguna consideración.....	0	1	2	3	4
43 Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.....	0	1	2	3	4
44 Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.....	0	1	2	3	4
45 Recibe agresiones sexuales físicas directas.....	0	1	2	3	4
46 Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.....	0	1	2	3	4
47 Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).....	0	1	2	3	4
48 Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.....	0	1	2	3	4
49 Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.....	0	1	2	3	4
50 Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted	0	1	2	3	4
51 Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.....	0	1	2	3	4
52 No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53 Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.....	0	1	2	3	4
54 Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos	0	1	2	3	4
55 Ocultan sus habilidades y competencias especiales.....	0	1	2	3	4
56 Exageran sus fallos y errores	0	1	2	3	4
57 Informan mal sobre su permanencia y dedicación	0	1	2	3	4
58 Controlan de manera muy estricta su horario..	0	1	2	3	4
59 Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades	0	1	2	3	4
60 Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.....	0	1	2	3	4

Anexo N°3 Escala de Clima Laboral CL-SPC

Bona Nox

GRUPO MÉDICO DE ATENCIÓN INTEGRAL ESPECIALISTAS EN EMERGENCIAS MÉDICAS Y SALUD OCUPACIONAL



ESCALA DE OPINIONES CL – SPC

Nombre: _____ Edad: _____
 Área: _____ Cargo: _____
 Fecha: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.


N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					




N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N°4 Validaciones de los tests



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



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO:
El mobbing y su influencia en el clima laboral en los empleados de la Cooperativa IMPACTEX en el área de producción

INSTRUMENTO A VALIDAR: *Cuestionario de estrés según de acceso psicológico EL CPT-C*

OBJETIVO GENERAL:
Investigar como el mobbing afecta en el clima laboral en los empleados de la Cooperativa IMPACTEX

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. *Identificar los niveles de acceso psicológico de los empleados de la Cooperativa*
2. *Determinar los factores del clima laboral que presenta los empleados*
3. *Establecer una propuesta para dar solución a la problemática encontrada en la empresa*

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: *Paul Andrés Estrella Vera*

PROFESIÓN: *Psicólogo Industrial*

OCCUPACIÓN: *Jefe de Seguridad Industrial*


 FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: *24/01/2019*



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO:

El mobbing y su influencia en el clima laboral en los empleados de la Corporación IMPACTEX en el área de producción

INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala clima laboral CL-SP

OBJETIVO GENERAL:

Investigar como el mobbing afecta en el clima laboral en los empleados de la Corporación IMPACTEX

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar los niveles de acceso psicológico de los empleados de la corp
2. Determinar los factores del clima laboral que se presenta en los empleados
3. Establecer una propuesta para dar solución a la problemática encontrada en la empresa

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: *Faúl Andrés Estrella Mora*

PROFESIÓN: *Psicólogo Industrial*

OCUPACIÓN: *Jefe de Seguridad Industrial*

[Firma manuscrita]
 FIRMA DEL EVALUADOR

24/01/2019



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO:

El mobbing y su influencia en el clima laboral en los empleados de la corporación IMPACTEX en el área de producción

INSTRUMENTO A VALIDAR: Cuestionario de estrategias de acoso de trabajo EICPT-60

OBJETIVO GENERAL:

Investigar como el mobbing afecta al clima laboral en los empleados de la corporación IMPACTEX

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar los niveles de acoso psicológico de los empleados de la corporación
2. Determinar los factores del clima laboral que se presenta en los empleados
3. Establecer una propuesta para dar solución a la problemática encontrada en la empresa

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• VIGENCIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Paul Acosta

PROFESIÓN: Psicólogo Industrial

OCUPACIÓN: Docente


 FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: 25-01-2019



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO:

El mobbing y su influencia en el clima laboral en los empleados de la Corporación IMPACTEX en el área de producción

INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala de Clima Laboral C.L.-S.P.

OBJETIVO GENERAL:

Investigar como el mobbing afecta al clima laboral en los empleados de la Corporación IMPACTEX

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar los niveles de acoso psicológico de los empleados de la corporación
2. Determinar los factores del clima laboral que se presenta en los empleados
3. Establecer una propuesta, para dar solución a la problemática encontrada en la empresa.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

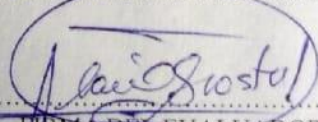
El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Paul Acosta

PROFESIÓN: Psicólogo Industrial

OCUPACIÓN: Docente


 FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: 25-01-2019



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



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO:

El mobbing y su influencia en el clima laboral en los empleados de la corporación IMPACTEX en el área de producción

INSTRUMENTO A VALIDAR: cuestionario estrategias de acción psicológica El LIPT-60

OBJETIVO GENERAL:

Investigar como el mobbing afecta en el clima laboral en los empleados de la Corporación IMPACTEX

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar los niveles de acción psicológica de los empleados de la corporación
2. Determinar los factores del clima laboral que presenta los empleados
3. Establecer una propuesta para dar solución a la problemática encontrada en la empresa.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: AYA RICARDA HERRERA

PROFESIÓN: PSICÓLOGA INVESTIGADORA

OCUPACIÓN: JEFE DE TALENTO HUMANO

FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: 24-Enero-2019



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO:

El mobbing y su influencia en el clima laboral en los empleados de la Corporación IMPACTEX en el área de producción

INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala de Clima Laboral CL-SP

OBJETIVO GENERAL:

Investigar como el mobbing afecta en el clima laboral en los empleados de la Corporación IMPACTEX

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar los niveles de acoso psicológico de los empleados de la corporación
2. Determinar los factores del clima laboral que se presentan en los empleados
3. Establecer una propuesta para dar solución a la problemática encontrada en la empresa.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• UTILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• COHERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• RELACIÓN METODOLÓGICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• VIGENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI NO

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: ANA VICTORIA HURTADO

PROFESIÓN: PSICOLOGA INDUSTRIAL

OCUPACIÓN: JEFE DE TALENTO HUMANO

FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: 24 - Enero - 2019

Anexo N°5 Aplicación de tests

