



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

**EL ACOSO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICUEROS S.A**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título Psicóloga General.

Autora

Martínez Sánchez Allison Michelle

Tutor

Ps .Ind. Acosta Pérez Paul Bladimir.Mg

AMBATO – ECUADOR

2018



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

Yo, Martínez Sánchez Allison Michelle, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “El Acoso Laboral y su Influencia en el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Servicueros S.A.”, como requisito para optar al grado de Psicóloga General y 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 24 días del mes de Agosto de 2018, firmo conforme:

Autor: Martínez Sánchez Allison Michelle

Firma: 

Número de Cédula: 180520896-2
Dirección: Tungurahua, Ambato
Correo Electrónico: allisonmms@hotmail.com
Teléfono: 0987592785

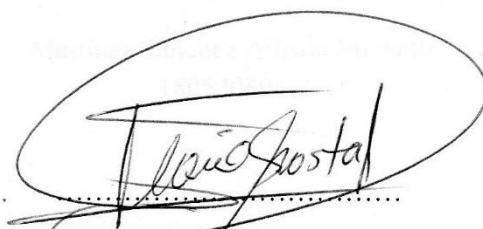
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACION

En mi calidad de Tutor del Trabajo de "TITULACIÓN EL ACOSO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICUEROS S.A." presentado por Martínez Sánchez Allison Michelle, para optar por el Título Psicóloga General.

Certifico:

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 24 de Agosto del 2018



Mg. Acosta Pérez Paul Bladimir

180340620-4

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicóloga General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 24 de Agosto del 2018

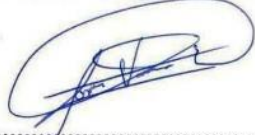


Martínez Sánchez Allison Michelle
180520896-2

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: EL ACOSO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICUEROS S.A, previo a la obtención del Título de Psicóloga General , reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 24 de Agosto de 2018



.....
Ps. Cl. Mónica Maribel Vasco Álvarez Mg.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



.....
Ps. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo Mg.
VOCAL



.....
Ps. Ed. Norma Verónica Silva Jiménez Mg.
VOCAL

DEDICATORIA

A mi madre, por ser el ser sublime que me dio la vida y a mi hija quien supo darle sentido y dirección a la misma

AGRADECIMIENTO

Las palabras se tornan intrascendentes ante la formidable gratitud que siento hacia todos aquellos seres maravillosos que fomentaron mi desarrollo profesional;

A mi Dios, por tantas ocasiones que cuidó de mis pasos a lo largo del camino, y estuvo allí para ayudarme a levantarme encada tropiezo, ya que su bondad y misericordia no tienen límites.

A mi madre, Gisela Sánchez por su esfuerzo y sacrificio, por fertilizar el suelo donde mis sueños reposaban hasta verlos crecer y florecer.

Kamila Garcés, mi hija por su infinito amor y comprensión; porque su angelical sonrisa fue el motor que me impulsó a desarrollarme y ser mejor día a día.

Y por último pero no menos importante, a mis maestros seres solemnes que supieron guiarme por la senda del conocimiento, instaurando en mí que el saber es solo un porcentaje, que la esencia de la persona y sus valores constituyen a un profesional de éxito

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	III
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

El problema	2
Contextualización	3
Antecedentes.....	4
Fundamentaciones epistemológica.....	5
Fundamentación psicológica.....	6
Justificación.....	7
Objetivos.....	8
Marco conceptual.....	9
Definición de Acoso laboral.....	9
Tipos de acoso laboral	11
Perfiles de víctima y victimario.....	13
Área de repercusión.....	17
Definición de clima labora.....	20
Tipos de clima laboral.....	22

Variables que influyen en el clima laboral.....	24
---	----

CAPÍTULO II

Metodología.....	33
Diseño del trabajo.....	33
Área de estudio.....	34
Instrumento de investigación.....	35
Procedimiento para obtención de la información.....	40

CAPÍTULO III

Análisis de resultados.....	42
Acoso laboral.....	42
Fuente del acoso.....	43
Clima laboral.....	45
Subescala de relaciones interpersonales.....	46
Subescala de Estilo de dirección.....	48
Subescala de Retribución.....	49
Subescala de sentido de pertenencia.....	51
Subescala de disponibilidad de recursos.....	52
Subescala de Estabilidad.....	53
Subescala de Claridad y coherencia de la dirección.....	55
Subescala de Valores colectivos.....	57
Planteamiento de la hipótesis.....	59

Chi cuadrado.....	59
Decisión.....	60

CAPÍTULO IV

Conclusiones.....	62
Recomendaciones.....	64
Discusión.....	65

CAPÍTULO V

Propuesta.....	68
Tema de la propuesta.....	68
Justificación.....	68
Objetivos.....	69
Estructura técnica de la propuesta.....	69
Argumentación teórica.....	72
Planificación para la ejecución.....	73
Taller I: Aprendo, comprendo y me pongo en acción.....	76
Taller II: Control de impulsos y manejo de emociones para fomentar las conductas adecuadas.....	85
Taller III: Nadie se hace grande haciendo sentir pequeño a otros.....	93
Taller IV: Problemas pequeños soluciones grandes.....	99
Bibliografía.....	104
Anexos.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1: Distribución del grupo ocupacional.....	34
Tabla No. 2: Interpretación de test IVAP-PANDO.....	36
Tabla No. 3: Interpretación de la escala EDCO.....	39
Tabla No. 4: Frecuencias acoso laboral.....	42
Tabla No.5: Fuente del acoso laboral.....	43
Tabla No.6: Frecuencia clima laboral.....	45
Tabla No 7: Subescala de relaciones interpersonales.....	46
Tabla No 8: Subescala de Estilo de dirección.....	48
Tabla No 9: Subescala de Retribución.....	49
Tabla No 10: Subescala de sentido de pertenencia.....	51
Tabla No 11: Subescala de disponibilidad de recursos.....	52
Tabla No 12: Subescala de Estabilidad.....	53
Tabla No 13: Subescala de Claridad y coherencia de la dirección.....	55
Tabla No 14: Subescala de Valores colectivos.....	57
Tabla No 15: Tabla de contingencia.....	59
Tabla No 16: Grados de libertad.....	59
Tabla No 17: Calculo del chi.....	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No.1: Distribución del grupo ocupacional.....	35
Gráfico No.2: Frecuencias acoso laboral.....	42
Gráfico No.3: Fuente del acoso laboral.....	43
Gráfico No.4: Frecuencia clima laboral.....	45
Gráfico No.5: Subescala de relaciones interpersonales.....	47
Gráfico No.6: Subescala de Estilo de dirección.....	48
Gráfico No.7: Subescala de Retribución.....	50
Gráfico No.8: Subescala de sentido de pertenencia.....	51
Gráfico No.9: Subescala de disponibilidad de recursos.....	53
Gráfico No.10: Subescala de estabilidad.....	54
Gráfico No.11: Subescala de Claridad y coherencia de la dirección.....	56
Gráfico No.12: Subescala de Valores colectivos.....	58
Gráfico No.13: Curva del chi.....	60

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1 Planificación para la ejecución.....	73
Cuadro No. 2 Taller I Aprendo, comprendo y me pongo en acción.....	76
Cuadro No. 3 Taller II Control de impulsos y manejo de emociones para fomentar las conductas adecuadas.....	85
Cuadro No. 4 Taller III Nadie se hace grande haciendo sentir pequeño a otros.....	93
Cuadro No. 5 Taller IV Problemas pequeños soluciones grandes.....	99

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

TEMA: EL ACOSO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICUEROS S.A.

AUTOR: Martínez Sánchez Allison Michelle

TUTOR: Mg. Acosta Pérez Paul Bladimir

RESUMEN EJECUTIVO

El acoso laboral es una problemática que sin lugar a duda está produciendo consecuencias considerables en los trabajadores y organizaciones de cualquier índole, la presente investigación tiene por objeto determinar la influencia del acoso laboral en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Servicueros S.A. Para lograr dicho objetivo se tomaron en cuenta dos reactivos psicológicos que ayudaran a medir los niveles de ambas variables; por una parte se encuentra el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) y por otro lado la Escala de Clima organizacional EDCO. Mediante la aplicación de dichos instrumentos se recabo la información necesaria para determinar que los niveles de acoso laboral en más de mitad de la población se encuentra oscilando entre media y alta, en cuanto a clima laboral los resultados concluyen con que el clima percibido por la mayoría de la población corresponde a medio y bajo, mediante la aplicación del chi cuadrado y siguiendo la regla de decisión se determinó que el valor crítico (9.488) es menor al valor experimental (18.9230), aceptando de esta manera la hipótesis de que el acoso laboral influye en el clima laboral; por ende cualquier acto hostil al que se someta a un trabajador generara repercusiones de modo global en como los empleados perciben el ambiente donde se desarrollan las actividades laborales, es por ello que la propuesta se centra en sensibilizar a los empleados con respecto al fenómeno del acoso dentro de la empresa.

Palabras claves: Acoso laboral, actos violentos, clima laboral.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

THEME: WORKPLACE HARASSMENT AND ITS INFLUENCE ON WORKING ENVIRONMENT OF EMPLOYEES AT SERVICUEROS S.A. COMPANY.

AUTHOR: Martínez Sánchez Allison Michelle

TUTOR: Ps.Ind Acosta Pérez Paul Bladimir Mg.

ABSTRACT

Workplace harassment is a serious problem that is certainly causing considerable consequences for employees and companies; the purpose of this research is to determine the influence of workplace harassment on the working environment of the employees at the Servicueros S.A. The aims were achieved by applying two psychological tests, these instruments measured the levels of the two variables; the first is the inventory of violence and harassment at work (IVAPT-PANDO) and the second one is the working environment scale (EDCO). Getting as a result that more than half of the employees presents average and high levels of workplace harassment, at the same time most of the employees present average and low levels of working environment, the application of the statistical test Chi-square determined that the critical value (9,488) is lower than the experimental value (18.9030), this means the hypothesis is accepted, workplace harassment influences the working environment; for this reason violent acts against employees affects the persecution on the working environment. The proposal focuses on raising awareness among employees regarding harassment at the company.

KEYWORDS: working environment, workplace harassment, violent act.



INTRODUCCIÓN

El acoso laboral hace referencia a un compendio de conductas hostiles que se presentan de modo repetitivo, en este escenario participan dos o varias personas, por un lado la victima que es quien recibe dichos tratos y el victimario aquel que los propicia, dicho proceso trae consigo complicaciones en primera instancia al acosado, y a todos sus contextos; personal, familiar, laboral. Al hablar del ámbito de trabajo, hay que tener en claro que varios factores constituyen una empresa, uno de ellos es el clima laboral, que es aquella percepción que el individuo genera sobre el lugar donde ejerce las actividades que le fueron encomendadas, aquí intervienen distintos elementos, las relaciones con los demás miembros, los materiales de trabajo, la guía o dirección, entre otros. Estos puntos trascienden en pro o en contra del desarrollo de la institución por ende su estudio será de gran ayuda.

En primera instancia se visualizara el planteamiento del problema, la contextualización (macro, meso y micro), antecedentes investigativos previos, relacionados a las variables, fundamentaciones a nivel psicológico y epistemológico, justificación. En el capítulo II se abarca la metodología por ende se menciona la población, muestra y tipo de la investigación. Por su parte el capítulo III comprende el análisis e interpretación de los datos previamente obtenidos tras la aplicación de los reactivos, a más de la corroboración de la hipótesis a través del método estadístico chi cuadrado, dando paso así, a que en el capítulo IV se visualicen las conclusiones, recomendaciones y discusión pertinentes. Y para finalizar con el proyecto en el capítulo V se apertura el diseño de una propuesta dirigida a la solución de los conflictos o problemáticas, de este modelo se dará por terminada adjuntando bibliografía de donde se obtuvo la información y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En épocas actuales, el acoso aqueja a varias personas que ejercen su vida laboral activa, dentro de la empresa Servicueros en el año en curso, han sido diversos los inconvenientes que se han presentado con respecto a la temática y que han ocasionado malestar no solo de los involucrados, sino también afecta la homeostasis de la organización; faltas de respeto entre compañeros con chistes ofensivos, rumores de la existencia personal, agresiones físicas a subordinados e iguales, hurtar y ocultar equipos de trabajo con la finalidad de afectar las labores y producción del otro, acoso verbal mediante el uso de piropos o halagos inadecuados que generan molestia en los funcionarios, estos son ejemplos de casos que se han exhibido en la institución, siendo considerable ratificar que algunos de los hechos anteriormente mencionados han desencadenado la salida de los afectados; así la productividad, rentabilidad organizacional, índices de ausentismo, rotación, relaciones interpersonales, entre otros problemas. Es por eso que se recalca la importancia del estudio de dichos factores, con la población antes mencionada apuntando siempre al correcto funcionamiento holístico de los individuos.

Por otro lado el clima laboral es un factor subjetivo presente en todas las organizaciones, de la percepción del ambiente influirá en el modo de realizar las labores, en la empresa la producción ha presentado declives significativos en la producción, y conflictos entre los trabajadores, aumento de los índices de ausentismo y rotación, es por ello que un estudio que ayude a la comprensión de cómo se encuentra el clima en la organización es necesario.

De esta manera si existe acoso laboral entre los trabajadores el clima laboral podría no ser el idóneo para la realización de las tareas, y si estas no se desarrollan correctamente se verá reflejada en la producción, acarreado así problemas en un

contexto macro, donde las afectaciones se reflejen en la empresa y quienes laboran allí.

Contextualización

El Acoso Laboral es considerado un fenómeno que no es individual sino netamente grupal, el ser humano al ser un ente social en toda forma y sentido, tiende de manera diaria y consecutiva a relacionarse con diversos grupos de personas, es por eso que este mal acecha a la población de modo permanente, quizá en años precedentes a la revolución Industrial lo que se marcaba en la vida laboral del hombre era la fatiga, cansancio y decaimiento debido a la sobrecarga de trabajo que exigía, hoy en día si bien es cierto esta explotación ha sido regulada, pero la puerta ha quedado abierta para nuevos factores se introduzcan en el ámbito de las relaciones laborales y produzca otro tipo de malestar en los sujetos que la ejercen, uno de ellos es el acoso laboral que se encuentra en auge a nivel mundial.

De acuerdo con un estudio realizado por el Instituto de Investigación de Salud Ocupacional (IIOS), de la Universidad de Guadalajara México, a nivel de dos países latinoamericanos Ecuador y Bolivia, con una muestra de 620 personas pertenecientes al sector económico formal, los mismos que referían por lo menos un año en actividades laborales y que contaban con la supervisión de un jefe, busca brindar una perspectiva con relación a la existencia de acoso laboral dentro del Ecuador.

De acuerdo con los resultados obtenidos la presencia de violencia psicológica obtenidas en Bolivia fueron de 94.8%, mientras que en Ecuador fue el 89.3%, superando la cifra de países como Chile (83.3%), México (86.3%). El acoso psicológico en el trabajo puntúa cifras como la intensidad de la violencia, en Bolivia con 13.2% y en Ecuador 17.9%, estas resultan superiores a las presentadas en México (10.5%), españolas (20.5%). (Pando, *et al*, 2012, p .3)

El Instituto Ecuatoriano de estadísticas y Censos en Ecuador (2016), manifiesta que: “la población que se encuentra en edad para trabajar a nivel de la nación suma los 11.2 millones, la ciudadanía Económicamente Activa es un total de 7.4 millones

de personas” (p.34). Si se traslada los datos a la provincia de Tungurahua, la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), en el informe del año 2014, señala que “la población corresponde al 329.9 mil habitantes, de los cuales los individuos con economía activa pertenecen al 65.8%” (p.8). Estas cifras ponen a consideración los habitantes vulnerables a sufrir acoso laboral los estudios con respecto a la temática son escasos a nivel provincial pero se evidencia un gran número de colectividades que se encuentran expuestos a padecer este tipo de Violencia.

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:

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, críticas y burlas que recibe de su vida o su forma de vivir. (Acosta, 2014, p. 2)

Como se puede palpar en las diferentes investigaciones, indistintas personas dentro del espacio laboral en el Ecuador se encuentra vulnerable a sufrir en cualquier etapa de su vida profesional de acoso psicológico, pero el problema no se queda simplemente ahí, ya que afecta de manera significativa el contexto biológico, psíquico, social y sobretodo organizacional del sujeto, causando déficits en las organizaciones que acogen al individuo para la realización de las actividades laborales. Los distintos estudios o proyectos que se realicen como la presente, contribuirá a brindar una comprensión más extensa de la temática a desarrollarse.

Antecedentes

Varela, et al (2013) en un estudio realizado en la Universidad de Buenos Aires, Argentina acerca del clima laboral y mobbing, señalan que: “el clima laboral puede resultar subjetivo, intangible de modo corpóreo pero a su vez en la

organización tiene una presencia y existencia irrefutable que afecta de manera positiva o negativa a los trabajadores” (p.3).

El trabajo de investigación acerca de *Revisión teórica entre acoso laboral y clima organizacional*, realizada en la universidad de la Sabana, Facultad de Psicología, Colombia, para la obtención del título de cuarto nivel, Ramos (2013) 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).

Una investigación llevada a cabo en el Instituto Tecnológico Cordillera, en Quito, Carrera de Administración de Recursos Humanos, sobre *El acoso laboral y su influencia en el clima laboral* realizada en Mayorga (2014) para la obtención de título de tercer nivel, refiere que: “el acoso laboral tiene efectos devastadores en la psiquis del trabajador afectado, amenazando tanto en la vida individual, institucional y en la sociedad en general” (p.10).

A este mismo respecto, en una investigación titulada *Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico*, desarrollada en la Universidad de León, España, para la obtención de título de cuarto nivel, Morales (2017), refiere que: “los resultados dan a notar una vigorosa correlación negativa entre un clima organizacional positivo y una menor percepción a encontrarse sometido a mobbing por parte de los encuestados” (p.179).

Fundamentaciones

Fundamentación Epistemológica

El intelectualismo, fue creado por Aristóteles al fusionar dos doctrinas importantes, el empirismo que se basa en la experiencia y el racionalismo que enfatiza en la razón. Por su parte el intelectualismo sostiene la existencia de juicios lógicamente necesarios y universales, dando prevalencia de esta manera a lo intelectual sobre las intuiciones, voluntad y emociones, dentro de la misma Sócrates

aporta con el intelectualismo moral que separa el obrar bien con el conocimiento del bien y el obrar mal con el desconocimiento del bien y la soberanía de la ignorancia, de tal modo el ser humano podrá discernir y resolver las problemáticas presentadas, sean estas individuales o colectivas. (Hernández, 2015, p.126)

Partiendo desde dicho enfoque, se puede señalar que los trabajadores adquieren la mayor parte de su conocimiento en función a experiencias previas y raciocinio, es por ello que las conductas de violencia y agresividad propias del acoso pueden verse instauradas por acontecimientos anteriores y repetitivos que se instauraron dentro de la razón del personal su discernimiento del bien, del mal se contraponen con la realidad existencial del maltrato. Afectando así el contexto de labores y el bienestar personal.

Fundamentación Psicológica

Es difícil abordar el término violencia ya que se trata de un fenómeno coloquial, por lo tanto puede ser abordado dentro de diversas ópticas, esta investigación en particular tomara como base la escuela cognitivo-conductual ya que permite un análisis más detallado de como el ser humano acciona en base a sus pensamientos, ideologías y constructos mentales. En primera instancia se tratara el acoso laboral desde la escuela conductual, para Ardila (2013), "la psicología conductual tiene énfasis en la prevención y el control del comportamiento, desde una perspectiva de la naturaleza" (p.6). Dicho esto hay que referirse al acoso como una conducta hostil e intimidatoria dirigida hacia una persona o grupos de personas, esto afecta la adaptación natural de las mismas al contexto en este caso el laboral, esta conducta se instaura en las personas y tiende a ser repetitiva es decir se torna un patrón, desde sus inicios sus principales representantes Watson, Skinner y Pavlov explicaron mediante métodos experimentales como la conducta del individuo es moldeada y aprendida por el entorno, en el caso del acoso laboral si las conductas agresivas en relación a los miembros de una organización se manifiestan y no se realiza un plan de control y modificación, la conducta será

repetitiva hasta que se termine implantando, tras esto las agresiones irán haciéndose presentes y afectando no solamente a quien es víctima de acoso sino también a la empresa como tal. La escuela cognitiva con sus principales exponentes Ellis y Beck, a su vez trae sus aportaciones destacando que el aprendizaje se da a través de estructuras mentales internas que implican una codificación y estructuración. La teoría cognoscitiva Social de Bandura, aporta haciendo referencia a "que el aprendizaje es una actividad de procesamiento de información, donde los datos que estructuran la conducta y los sucesos del entorno, son lineamientos de acción." (p.51). Esta acción puede ser positiva o negativa afectando no solo al sujeto en cuestión sino al entorno por lo tanto se relacionaría con la conducta humana en este caso del acoso y su influencia en el entorno laboral.

JUSTIFICACIÓN

Desde la existencia de la psicología, su principal objetivo ha sido encaminar al ser humano hacia una homeostasis entre cuerpo y mente. Cepeda (2014), señala que: "La psicología es una práctica científica que por su propia naturaleza, apunta a mejorar la salud mental, la calidad de vida y el bienestar de los seres humanos" (p.6). La presente investigación es **importante** para la psicología como ciencia ya que genera una mejor comprensión de como el ser humano actúa en función de diferentes parámetros instaurados por un grupo, al ser su existencia netamente social, las relaciones que establece en los diversos contextos influyen directamente, el acoso una interacción nociva su identificación y estudio favorecerá que el individuo se desarrolle correctamente, favoreciendo una calidad de vida satisfactoria. El clima laboral ha tomado auge con el transcurso de los años, ya que cada empresa evidencia que para que las actividades laborales se lleven a cabo con éxito los trabajadores deben percibir a su sitio de actividades como un lugar idóneo, equipado con los recursos necesarios y relaciones estables.

Al hablar de los beneficiarios es importante recalcar que la ganancia es integral tanto para la empresa como para sus miembros, ya que se debe considerar que la función laboral que el hombre ejerce ocupa aproximadamente un tercio del

total de su vida, por lo tanto esta se debe ejecutar en un ambiente que cuente con todas las condiciones óptimas para su desarrollo. Por otro lado y sin duda alguna la importancia de este proyecto para la autora del mismo, supone un reto, el poner en práctica los conocimientos, habilidades, destrezas y competencias adquiridas a lo largo de todo el proceso de aprendizaje, fusionándolas para estudiar un fenómeno en la institución que dio acogida al proyecto.

Esta investigación es **original**, ya que no han existido investigaciones preliminares que se desarrollen dentro de la institución, a pesar de que se han presentado precedentes que exigían estudios con respecto a la temática.

Es **factible** debido a la acogida por parte de jefaturas de la empresa que están conscientes de la importancia del estudio de las dos variables para que la institución se desarrolle de la manera más adecuada, a más de aquello la concientización que se ha generado en las autoridades a dado paso para que se abran las puertas de dicha organización para la recolección de datos, con la finalidad de proporcionar un análisis exhaustivo de relación entre los dos tópicos.

OBJETIVOS

Objetivo General

Investigar la influencia del acoso laboral en el clima laboral en los trabajadores de la empresa Servicueros S.A.

Objetivos Específicos

1. Determinar los niveles de acoso laboral dentro de la institución.
2. Identificar los niveles de clima laboral percibidos por los trabajadores.
3. Estructurar una propuesta en base al problema.

MARCO CONCEPTUAL

Acoso Laboral

A raíz de los años ochenta el acoso laboral emprende su ruedo hacia la reflexión académica en diversos contextos, entre ellos los significativos el laboral y el legislativo. A este fenómeno que implica maltrato, persecución, entorpecimiento y más. Lo antes mencionado se presentan de manera cotidiana afectando de modo relevante la forma en la que el sujeto percibe el entorno en el cual desarrolla sus actividades laborales, a esto se le conoce como clima laboral y es el responsable de un gran porcentaje del éxito o fracaso que posee la empresa, de allí surge la trascendencia de prevenir o afrontar de manera emergente la presencia de este fenómeno en la institución.

Definición

El acoso laboral es una terminología que genera relevancia en los niveles empresariales, ya que hace referencia a un fenómeno que perjudica a trabajadores en cualquier índole, en base a lo mencionado varios son los estudios e investigaciones que se han generado a raíz de esta problemática, Ricoy (2013), 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.25), se puede manifestar que el acoso constituye una conducta agresiva y violenta, esta se produce de manera periódica es decir que sucede en intervalos regulares de tiempo y conlleva una manifiesta frecuencia, esta se manifiesta como un fenómeno coetáneo y que se encuentra en auge, no obstante su existencia acompañado al sujeto desde tiempos remotos, afectando así la parte organizacional y de modo más conciso las relaciones laborales que son un compendio de fundamentos axiológicos, principios y normas que se generan en la interacción con los diversos sujetos que conforman la organización jefaturas, iguales, subordinados, proveedores y clientes. Cada uno de ellos posee una participación

trascendental, de manera metafórica las mismas funcionan como un engranaje donde todas las partes contribuyen al correcto funcionamiento de la institución.

Por otra parte Cobo (2013), refiere que: “el acoso laboral corresponde a un término científico, que explica un comportamiento ya sea de grupo o individual, donde se encuentran manifiestas relaciones de acoso, violencia y hostigamiento, esto conlleva al deterioro significativo tanto de la empresa como del trabajador” (p.4). Numerosas teorías, escuelas, autores han tratado el estudio del comportamiento humano con la finalidad de explotar sus características en el desarrollo de labores o actividades, modificarlo o adaptarlo para generar una mejor predisposición hacia el bienestar común y social. Este comportamiento entendido ciertamente como hostil por manifestar grados de incomodidad o molestia ante cierta persona o acontecimiento, violento ya que se genera con intensidad excesiva y brusquedad, puede verse direccionado hacia un punto de vista individual es decir que comienza a ser practicado por un miembro de la organización, pero que si no es tratado o controlado da lugar a una conducta imitada que cada vez se torna más difícil de controlar. El menoscabo no solamente es individual al igual que la acción, el individuo que es víctima sufrirá un notable desgaste de sus habilidades y por ende no será considerado como un ente netamente productivo para la industria y retomando la metáfora anterior, si una parte del engranaje llamada empresa sufre un desperfecto el funcionamiento de la misma se verá afectado.

En base de lo revisado con antelación se puede definir al Acoso Laboral como un proceso que tiene como objeto la intimidación, hostigamiento de carácter gradual, en el cual la persona afectada adopta una posición inferior convirtiéndose de esta manera en blanco fácil para la reproducción de la conducta por parte de una o varias personas que ejerzan sus actividades laborales en el mismo contexto. Todos estos comportamientos se utilizan con la finalidad de originar humillación, miedo, intimidación o castigo. Es aquí donde la psicología como ciencia que se encarga del estudio del comportamiento humano y genera pautas interpretativas. No obstante dentro de las organizaciones se debe destacar la responsabilidad empresarial para fomentar estrategias que permitan prevenir, diagnosticar, tratar y eliminar este fenómeno.

Tipos de Acoso laboral

En vista de todo lo que abarca la palabra acoso resulta indispensable entender que puede presentarse en la empresa de diversas maneras, con diferentes actores que lo propicien, con distintos victimarios que reciban la agresión, es por eso que varios autores han clasificado a este fenómeno en tipos para favorecer una perspectiva diferente de cómo se puede presentar en las estructuras de la organización, acotando que la estructura organizacional hace referencia al conjunto de relaciones formalmente establecidas que cada miembro o unidad debe acatar, a más de la comunicación entre ellas para salvaguardar el funcionamiento de la organización.

Respecto del acoso horizontal, Maynes (2013) menciona que: “El acoso laboral no necesariamente se da en posiciones de poder, también puede evidenciarse en los empleados de igual posición jerárquica dentro de la empresa” (p. 20). De forma general la práctica del acoso laboral se considera llevada a cabo por individuos de altos mandos empresariales, no obstante no siempre es así ya que en el interior de la organización puede existir este tipo de intimidación por parte de los compañeros de jerarquía semejante, un ejemplo a esta afirmación puede darse del siguiente modo; que el compañero que ejerce en el departamento de producción, que consta de una serie de procesos establecidos para la elaboración de un producto, puede recibir acoso laboral por parte de los miembros de manifiesto departamento con quien ejerce dichas labores ya que comparten tiempo y funciones, aquí pueden presentarse este fenómeno de manera horizontal, emitiendo violencia, acoso, hostigamiento, comentarios, rumores, bromas apodos, etc. Por lo tanto la característica principal de este tipo es que la víctima y el agresor comparten el mismo nivel de jerarquía institucional. Díaz (2013) menciona que: “En muchos de los casos de acoso laboral horizontal se puede observar manipulación por parte de un compañero a todo el equipo de trabajo para ir en contra de las víctimas” (pp.13). La manipulación tiene por fin el dominio del comportamiento o pensamientos de un grupo de personas que se ejerce mediante el uso de persuasión y sugestión, por lo tanto esta técnica es comúnmente utilizada para maximizar las agresiones ante

un igual ya que la cercanía en la realización de las actividades laborales favorece al acoso.

El acoso ascendente Fernández (2015), declara que “es originado por uno o más subordinados, que generan agresiones a otro individuo de rango superior dentro de la organización” (p.6). En este aspecto hay que sacar a relucir un enemigo silencioso, popular en varias organizaciones los celos profesionales, están relacionados con las carencias de tipo personal con respecto a las expectativas propias, produce la necesidad de deseo que algo que no se posee y que genera una sensación de envidia y agresión en contra de la persona que se cree que lo tiene, por lo general está vinculado con la autoestima baja, los empleados de nivel jerárquico inferior suelen tomar represalias en contra de sus jefes, superiores o figuras de autoridad, lo que afectara la comunicación y favorecerá a que las relaciones no sean llevaderas. Por lo tanto los cargos superiores no se encuentran exentos de sufrir este fenómeno y de igual modo el subordinado no se priva de desplegar conductas intimidantes y agresivas. La negativa por parte de los inferiores para aceptar a su jefe ya sea por considerarlo como un líder autocrático o demandante o por considerar que no merece el puesto de trabajo, cumple con la función de distorsionar la relación y comunicación de la autoridad con sus subalternos, aquí se puede evidenciar de manera muy clara un fenómeno perverso unanimidad persecutoria, que se traduce a un linchamiento desencadenado por un grupo direccionado a la víctima escogida afectando no solo el funcionamiento del departamento como tal sino de todos los que conforma la organización.

Por otra parte y partiendo desde una perspectiva contrapuesta a lo tratado con anterioridad, el acoso descendente, Romanik (2013) refiere que “es también conocido como boosing, aquí el agresor es el superior o jefe del empleado afectado” (p.11). Quizá este sea el más común o conocido dentro de esta clasificación, debido a que el jefe al representar una figura de autoridad, posee potestad sobre el individuo, tiene un privilegio asignado con respecto a la supervisión de tareas o acciones de sus subordinados, por lo tanto la intimidación que genera un ente jerárquico superior puede ser utilizada de forma inadecuada, aquí el temor que es símbolo de un estado del ánimo, que genera la necesidad de evadir, huir o escapar

algo que considera arriesgado, hace que el trabajador inferior permita el sometimiento a tratos inadecuados por parte de sus superior, al paso por la historia la figura del capataz es visualizada como generador de persecución, maltrato y discriminación, esto es rechazado en la actualidad aunque en determinados contextos laborales dichas conductas no han desaparecido del todo, se han convertido en técnicas más sutiles, indirectas pero no discriminatorias, conservando los riesgos o desencadenantes negativos para todo el contexto empresarial. En numerosas ocasiones este puede ser erróneamente considerado como una característica de poder, el hecho de menospreciar y humillar a los subordinados genera un carácter impositivo hacia quienes el líder maneja. Aquí también se puede presenciar un acoso de tipo estratégico que tiene por finalidad empujar al subordinado a desistir de continuar con sus actividades laborales en busca de sosiego y tranquilidad y de esta manera desencadenar una renuncia voluntaria en lugar de un despido intempestivo, lo que beneficia a la empresa pero no al trabajador.

En base a lo mencionado se recalca que la correcta identificación del tipo de acoso es indispensable para trabajar en si con los diferentes involucrados, deslindándose de los estereotipos que buscan un solo culpable en este tipo de violencia, ya que no solo depende de características como la posición en la empresa, sino que los participantes del acoso laboral comparten ciertos rasgos que han generado un patrón predisponente para encajar en cualquiera de los dos perfiles víctima y victimario.

Perfiles de víctima y Victimario

Resulta impropio afirmar que existe un perfil de tipo psicológico que predisponga a una persona a sufrir de acoso en su ambiente de trabajo, aunque en la mayoría de casos como señala Trujillo (2014) se trata de: “empleados que cumplen a cabalidad y pulcritud sus labores, brillantes, y de participación significativa” (p.7), en innumerables ocasiones la pertenecía a un grupo social exige que la persona se adapte o adquiera normas internas presentes en los individuos por lo mismo si algún miembro del grupo sobresale a este patrón es visto como ajeno

al grupo. En este caso, si este empleado sobresale de los demás por su nivel de entrega al trabajo puede ser visto como amenaza por parte de sus coetáneos, lo que ocasionará que los mismos empiecen a buscar falencias o un hilo suelto en la persona que se percibe como diferente o sobresaliente ante los demás, con la finalidad de intimidar, truncar, dañar la imagen propicia del empleado. Por lo general, las víctimas se encuentran sometidas a interrogantes constantes ¿Por qué me pasa esto a mí?, ¿Qué abre hecho yo para merecer este trato?, aquí la persona acosada tiende a inquirir sobre sí mismo la culpa de su mal, también se encuentra vinculada a un fenómeno que en psicología se conoce con el "Síndrome de Estocolmo" donde la víctima se presenta comprensiva además de benevolente con la conducta agresiva y se identifica con los ideales de su victimario. Para Cobo (2013), las características están relacionadas con "se autorealizan con la fidelidad a uno mismo, inocencia reactiva, dependencia afectiva" (p.15), la autorrealización es el cumplimiento de aspiraciones, objetivos personales, metas y satisfacción de necesidades centrando su eje en el cumplimiento de sus principios y valores para obtenerlos, usualmente estas personas tienden a ser responsables, respetuosas, fidedignas, honradas, sugestionables, apacibles, no les gusta meterse en problemas ni en inconvenientes por lo que tienden a ser blanco fácil para los acosadores. La inocencia reactiva hace referencia a que las personas no generan la capacidad de anticiparse ante una conducta maliciosa o malintencionada, por otro lado la dependencia daría una explicación del porque la víctima no reacciona o da por culminada la relación de acoso. Existen otras características propias de las víctimas que son foco de discusión para muchos autores, la perspectiva de Gil (2014) menciona que: "individuos poco sociales o que su trabajo amerita soledad, personas con minusvalía, cuestiones de género las mujeres están más propicias a sufrir agresiones de tipo verbal."(p.17). Los trabajos que por la naturaleza de su trabajo, o ubicación empresarial se encuentren aislados del resto de los trabajadores, suelen encontrarse inmersos, a dificultades en cuanto a las relaciones interpersonales lo que genera rechazo social, alejamiento, falta de comunicación, suelen estar propensos a sufrir de acoso por el bajo conocimiento que tienen de la cultura organizacional puertas a fuera de sus oficinas, las discapacidades tanto físicas como mentales suelen ser un punto focal para generar burlas, chistes, apodosos que deteriora

el autoestima del sujeto y la pertenencia a la institución, el género es otro factor a traer a consideración, si bien es cierto se presenta de manera más evidente, ya que en la sociedad la figura femenina es considerada como inferior a la masculina y en grados más evidentes de vulnerabilidad.

El ser humano es un compendio de características, rasgos y cualidades, algunas adquiridas por el entorno y otras heredadas, a esto se le conocen como personalidad. Restrepo (2013) en su investigación manifiesta: “El 36% de las víctimas en el estudio realizado, presentan rasgos marcados de personalidad obsesiva compulsiva” (p.47), este perfil de personalidad, dentro de los rasgos de personalidad enmarcados en el Manual de Criterios Diagnósticos DSM-V se encuentra localizado en el Grupo C, la víctima puede o no cumplir con estas características, que de acuerdo a los criterios diagnósticos necesarios (4 o +) para ser considerado una patología, se pueden encontrar rasgos de este tipo de personalidad, siempre sujetos y afines al orden y a la perfección, poseen un control mental exigente de sí mismo, proyectado en que se cumplan las normativas, listados y organización, se dedica en exceso al trabajo y productividad marginando actividades de ocio y amistades, mantiene un pensamiento escrupuloso en cuanto a valores, creencias y moral, en varias ocasiones se puede manifestar por la incapacidad de deshacerse de objetos a los cuales guarda algún valor de tipo sentimental o irracional, no es participe de la delegación de tareas a otros miembros a menos que se cumpla a cabalidad con las reglas de aquella persona para la realización de la actividad, es ruidoso y en ocasiones obstinado. Estas características mencionadas están presentes en la vida del sujeto ya sea en el ámbito personal, familiar, educativa o laboral, en base a lo ya mencionado con anterioridad por varios investigadores, este tipo de personalidad contribuiría a que sea considerado víctima de acoso laboral. (DSM-V, 2014).

Partiendo por otro lado, desde la óptica del agresor o también conocido como victimario, son varias las interrogantes que se formulan al idealizar a esta figura ¿Qué ganancia obtiene el sujeto? ¿Qué factores lo motivan a cometer este acto? ¿Le genera algún tipo de placer?, puede ser que una de las causas principales sea por celos tanto a nivel personal como profesional, Cobo (2013) hace referencia

a que: “El acosador desea adquirir o apropiarse de capacidades, cualidades y aptitudes que posee la víctima, de las cuales el carece” (p.16), la envidia es la percepción de las diferencias que el individuo genera con su entorno, observa con sigilo que es lo que tiene el otro y el desea usufructuar, pero al no conseguirlo siente una combinación de emociones contrariadas, frustración, dolor, ira, si el individuo poseen características o cualidades que no generan amenazas para la valoración del prójimo, surge la admiración, pero si por lo contrario afecta y genera malestar el sentimiento de empatía desaparece, tras aquello la persona que se siente desdichada ante la felicidad o pertenencias de otro, retrayendo la sensibilización debido a esto no regula en nivel de daño que puede causar con tal de afectar a su objetivo y hacer que el resto del entorno lo respalde, Madrigal (2015) manifiesta que: “parte de rasgos de personalidad que establecen relaciones personales basado en competencia, fuerza, desconfianza, manipulación” (p.8). La manipulación es propia de la personalidad Narcisista perteneciente al grupo B del manual de criterios diagnóstico, en el cual se evidencia necesidad de sentirse admirado, falta de empatía por los demás, grandiosidad, características arrogantes y egoístas centrándose solo en el bien común mas no en el grupal, potencializan sus logros y devalúan los de otros, su autoestima resulta muy frágil por ultimo estos individuos pueden ser envidiosos o creen que los demás los envidian, por lo tanto sus relaciones son competitivas por lo tanto anhelan sobresalir. (DSM-V, 2014). La mentira, es una herramienta clave en la manipulación o a su vez la alteración o tergiversación de la realidad con el objeto de dañar, proyecta una imagen adulterada de sí mismo pareciendo una persona segura ante el ojo público pero detrás de aquella máscara se forja una autoestima débil, fácil de quebrantar, posee una perspectiva crítica destructiva de todo lo que le rodea, genera placer e incremento de ego y autoestima al ver a su víctima mortificada o degradada. Duke (2013), afirma que: “estas personas sufren un complejo de inferioridad, que fueron también acosadores escolares” (p.8), alude a que el agresor someta a sus víctimas con el objetivo que su falencia sea compensada. La característica de agresividad, violencia y acoso puede ser arrastrada durante toda la vida, partiendo por lo educativo y repetirse en lo laboral.

Áreas de Repercusión

Tras considerar un análisis de las diferentes perspectivas de los participantes del acoso laboral es necesario medir las repercusiones que el mismo produce a los distintos involucrados. El acoso laboral trae consigo secuelas mayormente dirigidas hacia la persona acosada, pero también genera resultados obviamente negativos en las organizaciones. Según Ávila (2016), los efectos fisiológicos son “alteraciones en la calidad y cantidad de sueño, inconvenientes en la concentración, náuseas, dificultades cutáneas, migrañas, disminución del apetito, hiperhidrosis, molestias gastrointestinales, temblores y prevalencia al consumo de alcohol y otras sustancias” (p.4), las disonmias son problemas del sueño que se encuentran relacionadas a la cantidad de horas de sueño de un individuo, en este grupo se encuentra el insomnio que es la falta de sueño o de manera opuesta la narcolepsia e hipersomnias que se manifiestan con exceso de sueño, a su vez las parasomnias son relativas a mala calidad de sueño se presentan dificultades como pesadillas constantes, terrores nocturnos, sonambulismo, al verse afectado el descanso el cuerpo presenta falencias en la concentración y se manifiesta además un comportamiento letárgico además, al sentir la presión por parte de su entorno laboral el involucrado va a generar estrés para Águila (2015) afirma: “multivariable el fruto de la interacción nociva del sujeto con el entorno, donde están evidenciados la repercusión emocional sobre la física” (p.5), aquí se puede traer a consideración la interacción entre el cerebro encargado del control emocional y sistema digestivo donde se suscita cambios en la secreción de flujos gastrointestinales, consecuentemente se disminuye la absorción de algunos nutrientes e incrementa el reflujo y las náuseas, el flujo sanguíneo se reducirá en el estómago hasta cuatro veces menos de lo habitual lo que favorecerá a una desaceleración metabólica, a su vez la sudoración se produce debido al calor concentrado en el cuerpo ya sea por ejercicio, temperatura ambiental o estímulo psicológico como miedo, estrés, ansiedad, entre otras, estas originan una sobreexcitación a nivel de sistema nervioso se activan las glándulas sudoríparas y se presenta la reacción de sudor.

Ávila (2016), presenta los efectos organizacionales del acoso laboral entre ellos se encuentran: “disminución significativa de la motivación, productividad,

compromiso institucional, altos índices de ausentismo y rotación” (p.3). Las empresas se encuentran constituidas por diversos factores económico, tecnológico, físicos, pero el más importante de ellos es el factor humano, el sentirse satisfecho por los logros personales maximiza la energía para desarrollar cualquier actividad, la motivación desde una perspectiva organizacional se enfoca en brindar al sujeto una razón o un motivo para encaminarse o direccionarse a cumplir una actividad u objetivo, por ende si esta se implementa de manera correcta facilitará las labores por la fuerza de empuje, puede este ser emocional como ganarse la insignia del mejor empleado del mes, económico donde figurarían bonos por responsabilidad, social como horas o días libres para el mejor trabajador, estos son pocas de las cosas que aunque muchas de las empresas las consideran insignificantes, promueven a que las labores se desarrollen de manera óptima y por ende lleguen a su meta. La productividad habla del vínculo entre el producto de una actividad y los materiales que fueron necesarios para obtener dicho resultado, cada miembro de la empresa es una pieza primordial, cada uno con su diferente aporte genera que el producto o servicio que brinda la institución llegue al destinatario de manera eficaz y eficiente por lo tanto al encontrar desconcierto en el lugar laboral las actividades que se generan en esta van a disminuir o se van hacer de manera cerril afectando así tanto el proceso como el fruto final. Si no existiese un adecuado compromiso organizacional, la identificación y pertenencia que siente el personal con la empresa no existiría, no percibirá los valores y metas establecidos por la misma como propios, esto es importante porque hace que el trabajador adopte la idea de llevar sus conocimientos y habilidades a otra institución, además afectara aquello a lo que se conoce como rotación de personal, favoreciendo a que se dé, de manera voluntaria, por lo tanto es trascendental ofrecer un ambiente armónico con sus actividades profesional, para evitar este tipo de altercados.

Dentro de los factores psicológicos, Ibarra (2015) menciona: “consecuentes como la ansiedad, irritabilidad, ideación suicida, depresión, repercusiones en el autoestima pueden ser generados por acoso en el trabajo” (p.9). La ansiedad es considerada un mecanismo propio del ser humano que lo mantiene alerta a las posibles amenazas del ambiente para salvaguardar su integridad, en grados moderados no pone en riesgo el bienestar de la persona en sus diversos contextos,

pero si se presenta de manera concurrente, excesiva se torna como en un problema, que en este caso aqueja a la víctima de acoso al trabajar con la constante preocupación de ser blanco de algún tipo de violencia, este trastorno trae consigo incapacidad de mantener el control de sus pensamientos y concentración, malestar a nivel fisiológico como hiperhidrosis, cefaleas, arritmias cardiacas, alteraciones de sueño y vigilia, malestares gastrointestinales, etc. El sentimiento de tristeza es propio de las emociones básicas de los individuos, pero cuando esta se manifiesta de manera intensa y repercute de manera negativa en las esferas de la vida del hombre se habla ya de un trastorno anímico conocido como depresión, manifestada por sintomatología como anhedonia, llanto fácil, letargia, sentimiento de culpa e inutilidad, ideación suicida ya que no encuentra sentido a la existencia, por ultimo al atentar en contra del auto concepto y la autoimagen, el sujeto puede llegar a considerar como verídicas las acusaciones infundidas por el agresor y cambiar o degradar la consideración que se siente por sí mismo.

Las consecuencias a nivel social para Barrado (2016) son: “la carencia de interacción con el contexto, problemas en la esfera familiar (...). Aislamiento en eventos que por su naturaleza exijan involucras con otros individuos” (p.12). La capacidad que posee el individuo para desenvolverse y darse a conocer por el entorno, sirve para simplificar la convivencia considerando que el nivel de esta relación sea positiva o negativa repercutirá en las diferentes actividades que ejerza dentro del contexto, este malestar no se quedará aislado en un solo contexto en este caso el laboral, sino que invadirá por completo los diversos espacios de vida del hombre, la familiar al sentirse incapaz de comunicar la amenazada recibida en su lugar de labores, proyectar la frustración e irritabilidad en el hogar, es ahí donde se produce el aislamiento la sensación de que la soledad es la zona de confort, el espacio donde se siente seguro sin recibir amenaza de su entorno.

Si la empresa no se preocupa por mantener la homeostasis, bienestar de los trabajadores los resultados son nefastos a nivel global, afectando a personas que inclusive se encuentran externas a la actividad laboral, el menoscabo del prestigio institucional se ve apuntado socialmente. El prevenir y enfrentar las conductas destructivas ayudan a mantener este fenómeno alejado de la realidad empresarial y

su propagación. Salvaguardando la integridad de cada uno de sus funcionarios y velando por su pertenencia en el mercado laboral.

CLIMA LABORAL

En un mundo competitivo y globalizado, como el actual, cada empresa se preocupa por mantener un puesto destacado dentro del mercado laboral y comercial, no obstante para la adquisición de dicho objetivo resulta infausto aventurarse apostar únicamente por los factores más usuales; inversión tecnológica vigente, cuantiosas campañas publicitarias que ostentan creatividad e ingenio, bienes y servicios subastados a cantidades adaptables a la realidad económica, desvinculando así a un componente primordial el factor humano este es desencadenante del buen funcionamiento empresarial y de él depende el realce o menoscabo de la visión corporativa por parte de los posibles adquirentes y agentes extrínsecos con respecto a la percepción de la compañía, por tal motivo es valioso aludir que internamente en los disímiles establecimientos, el clima organizacional es diferente, ya que en estas, una posee competencias tales como cultura, valores, misión, visión, estructura inclusive tipo de negocio.

Definición

Sobre la base de lo referido, el clima laboral se encuentra en el ojo de las instituciones debido a que quienes ambicionen avanzar de modo eficaz y eficiente en sus procesos, productos y servicios deben encaminarse al mejoramiento continuo del ambiente donde se desarrollan las actividades, por ende el entendimiento de este fenómeno organizacional es una necesidad asignada a todos los gestores a cargo del direccionamiento de individuos y bienes. Según Celis (2014) se refiere a: “La interpretación o percepción relativamente duradera, que se concibe por parte de los sujetos en congruencia con los factores internos de la compañía” (p.3). Partiendo desde un enfoque psicológico la percepción se contempla como el reconocimiento, análisis y significado, a través de los órganos de los sentidos para formular juicios con respecto al entorno, aquí intervienen otro tipo de componentes psíquicos por ejemplo, la memoria y el aprendizaje, del impacto de lo percibido dependerá en

gran porcentaje lo aprendido y con ello la conducta manifiesta al encararse nuevamente con situaciones análogas, si se traslada este componente de adquisición de conocimientos basándose en experiencias al contexto profesional se deben contemplar los aspectos intrínsecos que conforman la organización; recurso humano, financiero, tecnológico, físicos, cada uno de estos se orienta a dar cumplimiento a las metas y objetivos previamente establecidos de manera individual y grupal, por lo tanto se puede sostener que el clima laboral se basa en la apreciación consiente que el individuo posee acerca de los elementos que integran el sistema, dando o no paso a las condiciones idóneas. Pacheco (2015) menciona que: “Es la medida de satisfacción que la persona siente en torno a las jornadas laborales realizadas de manera cotidiana, es favorable cuando existe ética profesional, compañerismo, confianza y desfavorable si se manifiestan con comunicación defensiva, liderazgo autoritario, ausencia de pertenencia, poca motivación” (p.6).

En función de lo establecido con anterioridad se puede decir que las empresas son idealizadas como entes netamente sociales, allí los funcionarios desempeñan numerosas funciones sistematizadas, y así favorecer el cumplimiento de la misión, visión y objetivos propuestos por la organización. Desde tiempos remotos, los individuos han reconocido al aspecto laboral como un agente netamente social, en el cual debe relacionarse o agruparse con la finalidad de conseguir metas empresariales que en condiciones individuales serían inalcanzables. Actualmente las empresas yacen sumergidas en la disyuntiva de proveer un correcto clima, que sea percibido como adecuado para el activo principal de la compañía, el ser humano; es allí donde se evidencia la necesidad de fomentar circunstancias laborales adecuadas manifestadas en satisfacción organizacional, salarios acordes, comunicación más efectiva, sistemas de recompensas y motivación, ya que las mismas influirán de manera continua en el desempeño de los trabajadores.

Tipos de clima laboral

Para manejar de manera apropiada el clima laboral es indispensable la consideración de su presencia en la compañía, Likert, distinguido como predecesor del estudio del clima organizacional provee una teoría significativa en el ámbito

empresarial, en la cual proclama distintos tipos, entre los cuales se encuentra, el autoritario coercitivo, en este respecto Chávez (2013) refiere que: “El autócrata, es quien manifiesta sus decisiones es de modalidad rígida, directa, inflexible, que han ser cumplidas de forma precisa, (...). Utilizando un feedback negativo, que se enfoca en la punición o implementación de reprimendas” (p.40). Al hablar de un estilo autocrático, se exteriorizan características centradas en la posición arbitraria de la potestad, aquí se establecen y ejecutan sin más la voluntad, deseo y capricho de una sola persona, que no está predispuesta aceptar sugerencia ni cambio alguno, por parte del gobernante, las disposiciones impuestas por dicho ente deben cumplirse de modo inherente y fulminante ya que de lo contrario, su actuar estará dirigido a desvalorizar, amedrentar, avergonzar y castigar a las personas que no cumplan con la ejecución de las ordenes, con la finalidad de mantener el control del poder a través del miedo a las medidas disciplinarias aplicadas, a lo que se conoce como un feedback o retroalimentación negativa, donde si bien es cierto se logra lo deseado en cuanto al cumplimiento, al costo de alterar la homeostasis del trabajador y de la organización.

Por otro lado, el Autoritario Benevolente para Baquero (2016) hace referencia a: “un tipo de autoridad condescendiente, las decisiones en su mayoría surgen de la cúpula, en ocasionales delega responsabilidades a funcionarios, a nivel disciplinar las medidas acatadas resultan menos déspotas y se confiere refuerzos establecidos con respecto a los requerimientos de los trabajadores, materiales y salariales” (p.18). Al contrario de su antecesor, este modelo de clima se adecúa y considera las opiniones de miembros jerárquicamente inferiores, a pesar de que el control y el establecimiento de disposiciones siguen en las manos de los mandos dominantes, estos tienden a ser más flexibles, y si se trata de directrices sencillas se accede a que los rangos menores tomen responsabilidad de las mismas, aunque sigue existiendo sanciones de disciplinarias centradas en punición, estas se efectúan de manera cautelosa y empática, también la aplicación de reforzadores positivos centrados en las necesidades tangibles de los empleados, refuerzan a que las actividades sean ejecutadas en un contexto mayormente estructurado y estable.

Otro tipo es la participación consultativo, Rodríguez (2016) manifiesta que: “aquí la dirección instauration altos niveles de confianza con respecto a los empleados, poniéndolos así al corriente de las decisiones, y delegando algunas otras sometidas a revisión, poseen un flujo de comunicación proporcionado, se centra en la satisfacción necesidades asociadas al de prestigio y estima” (p.5). La confianza es la creencia en la capacidad que posee un individuo o un grupo en la realización de una actividad, esta se consolida con los resultados, en este tipo de clima las directrices de los mandos superiores son puesta a consideración de los demás, se delegan disposiciones a puestos inferiores pero sin deslindar la responsabilidad de los dirigentes a supervisar de forma escrupulosa las mismas antes de entrar en ejecución, los flujos de comunicación son canales utilizados por la empresa que se manejan por ramificaciones en diversas direcciones y sentidos, direccionando un orden jerárquico y permite que la interacción no se disperse y se torne informal al interior de la institución, además el intercambio de información es adecuado por la interacción llevada a cabo, aquí las necesidades son expuestas de modo ordenado para su resolución, una necesidad hace referencia aquello que se vuelve indispensable en la vida del hombre, y que al no ser solventadas generan malestar, Maslow elabora la teoría de las necesidades, donde se ven proyectadas las exigencias humanas desde las más simples, hasta las mayormente complejas, que se estructuran en una pirámide compuesta de cinco bloques, dentro de las cuales se puede observar en cuarto lugar, la estima persigue la valoración positiva hacia la persona y sus actividades y el prestigio que sustenta una propicia imagen colectiva, ambos pretende instaurar como método de refuerzo.

Para finalizar el clima participativo, para González (2015) hace referencia a que: “aquí se implementan técnicas como comunicación bidireccional, establecimiento de objetivos y evaluación de rendimiento en base a los mismos, planificaciones estratégicas, concordando un equipo unido y enfocado en las metas laborales” (p.7). El intercambio de ideas y pensamientos en la mayoría de las instituciones es de tipo ascendente es decir proviene desde los subordinados hacia los jefes inmediatos, tales comunicaran los manifiestos a los dirigentes departamentales y estos a su vez a los gerente superiores cumpliendo así con los eslabones del organigrama, se puede visualizar una comunicación bidireccional, la

ya mencionada, una descendente que parte de los altos mando hacia los niveles subalternos, la horizontal que se centra en la socialización entre pares, esto permite que la conexión se fortalezca y evita sesgos en la información, que puedan acarrear problemas, los objetivos de rendimiento son substanciales, debido a que facilitan la funciones laborales forjando un camino que permita llegar a la consecución, de forma más rápida y acertadas a la finalidad. Resulta sustancial reconocer que dichos objetivos se establezcan de modo factible. La evaluación de desempeño se trata de la aplicación de un instrumento manejado para evidenciar, el promedio de ejecución de objetivos predeterminados para el puesto, el acatamiento de los resultados referentes a la actividad que ejerce el empleado y a través de los pueden plantear, la planificación estratégica ayudará al planteamiento de técnicas que facilitarán el logro de metas.

Variables que Influyen en el clima laboral

Son varios los factores que van a incidir en la percepción que el sujeto forja con respecto a la organización, uno de ellos es el ambiente físico, a este respecto Jorge (2016) menciona que: “Son las condiciones del espacio donde el individuo genera sus actividades, facilitándolas o dificultándolas; ruido, iluminación, temperatura, condiciones del espacio personal, instalaciones, entre otros” (p.39). El entorno donde se realiza las labores profesionales posee sin discusión alguna un gran valor, el diseño de la organización en cuanto a su infraestructura debe verse moldeada a su actividad laboral, este desempeña un rol sustancial para la percepción de propios y extraños, ya que es la carta de presentación, dentro de la institución cada persona tiene designado un espacio estratégico, este debe verse adaptado a las necesidades de exija su actividad para un correcto desarrollo, si se trata del personal administrativo las oficinas con insumos necesarios para realizar las tareas como equipos tecnológicos, mobiliario, los colores también juegan un papel importante, ya que dentro de la psicología del color se trae a consideración, que el color de los lugares laborales podrían ser asociados si del acatamiento de metas u objetivos se trata, a este respecto Sally Augustin (2014), una eminencia reconocida en del campo de psicología ambiental, centra el diseño de lugares de trabajo en la persona y el color, al pasar largos periodos de tiempo interno en el ámbito laboral se debe tratar

que el campo visual se encuentre en armonía, el azul al ser el mayormente aceptado por la gente por su relación al cielo y al agua evoca buenas noticias y brinda energía y paz, a más de ellos si la oficina es muy pequeña o emana temperaturas altas, este color brindara frescura, si la empresa se trata de emanar ideas creativas, los colores verdes son los indicados para fortalecer la imaginación e iniciativa generando esperanza y proporcionando luz, el naranja se encuentra relacionado con promociones o gangas, por otro lado colores como el rojo no son recomendados debido a que impulsan la parte más pasional del hombre y en algunos casos no todas estas emociones pueden ser positivas ya que traen acotación relación con las respuestas incorrectas marcadas con rojo o a su vez puede fomentar la distraibilidad, el amarillo es otro de los poco favoritos para estos espacios, ya que puede generar aumento del apetito, es por ello que muchas marcas de comida lo prefieren para su logotipo, acompañado del color rojo, las paredes de colores blancos o pálidos pueden generar aburrimiento, el aspecto monocromático de la misma invita a quien lo percibe a divagar con respecto a sus ideas personales, por otra parte si el personal es de planta las maquinarias y equipos básicos para las tareas. Hay que diferenciar la palabra sonido, como aquel estímulo percibido por el ser humano pero que no afecta, ya que si esto sucede se habla de ruido, este puede perjudicar de varios modos, infunde molestia, malestar, perturbación, perdida de la concentración, accidentes laborales, enfermedades, por ello la necesidad de adecuar a los empleados que se arriesgan a sonidos que propasan el umbral, mediante la utilización del equipo de protección individual (EPP) adecuado.

La iluminación se dirigirá a brindar luz natural, a través de ventanas, de no ser factibles dichas medidas se apostara por el uso de luz artificial, será considerada la posición e intensidad de tales, ya que su función primordial es alumbrar y brindar claridad mas no deslumbrar, si se encuentra alguna luz que falla de manera intermitente tiene que ser remplazada por una nueva de forma inmediata para evitar molestias oculares. La temperatura es uno de los puntos menos considerados pero que puede originar repercusiones significativas, si son elevadas producirá hipertermia o elevación del calor corporal, y si por lo contrario es baja se produce hipotermia, ambas reducen la productividad de la persona. Es por ello que los espacios físicos favorecen a una provechosa o insatisfactoria percepción de la

organización, acarreando consecuencias negativas como bajas producciones, índices de ausentismo y rotación elevados debido a enfermedades o accidentes laborales, por eso un análisis desglosado de los estos aspectos constituyen bienestar vital.

Otra de las variables del clima hace referencia a las relaciones interpersonales, según Clemente (2016) refiere que: “la capacidad que posee el hombre para interactúan con sus congéneres, así como la cognición social, son logros sobresalientes de nuestra especie” (p.7). Desde que el ser humano nace, se encuentra expuesto a nexos colectivos, asociadas o no a un vínculo sentimental, su primera esfera comunitaria es la familia, con la cual empieza a interactuar al inicio a través de llanto, balbuceos, posterior aquello adquiere una herramienta que le permitirá expresar emociones e ideas a sus semejantes, el lenguaje, este sin duda alguna acompañara al hombre en sus diversas etapas, una de ellas está direccionada en la actividad laboral donde acontece más de un tercio de la vida, por lo tanto no se debe subestimar la relación ejercida dentro de la misma, si bien no repercute directamente en la producción, por otro lado sus falencias a largo plazo si, para ello la empresa deberá manejar una comunicación eficaz centrada en aspectos de cognición social, es decir el pensamiento que se ejerce en torno a los demás, haciendo factible así la comprensión de pensamientos, emociones, interacciones, conductas de terceras personas, este proceso se va perfeccionando en el transcurso del tiempo, basándose en el ensayo y error, debido a que existen sesgos de la información, ya que la percepción de lo ajeno no siempre es concreta.

Las relaciones interpersonales del mismo modo están abarcadas en como el individuo percibe de su entorno, en base aquello Jorge (2016) menciona que: “se habla de actitudes, aptitudes, expectativas, experiencia, motivaciones” (p.39). Cada ser humano, al entablar una conversación se orienta a defender sus preferencias o su punto de vista con respecto a la temática tratada, deportes, música, política, entre otros, todo aquello posee un punto en general, cada uno refleja el tipo de valoración, a estas, se les conoce con el nombre de actitudes, las mismas van a ser relevantes en la adquisición de conocimientos y normativas, estas son imprescindibles al indagar, procesar y contestar información con respecto al entorno, a raíz de las

actitudes se abre paso a la predicción de la conducta social del individuo, por lo cual incidirá en el contexto social, exponiendo la interiorización de valores, normas, creencias, preferencias, estas se pondrán a consideración con el grupo de personas con las que se interactúa. Por otro lado el término aptitud hace referencia a la habilidad propia de un sujeto para efectuar una tarea o actividad, la misma que es desarrollada con destreza y fomenta el buen desempeño, este término puede verse inmerso en diversos entornos, laboral, educativo, deportivo, entre otros. Es muy habitual que se confunda actitud con aptitud por su evidente semejante contenido gramatical y fonológico, no obstante como ya se aludió, debe existir una diferenciación adecuada de estos dos vocablos, teniendo como aptitud aquella destreza que posee una persona para la realización de una acción, y también para la disposición que presenta para efectuarla, y por consiguiente la actitud consiste en el modo en cómo se contrapone el individuo ante distintas circunstancias presentes en la vida. Las expectativas es aquello que se considera esperable ante una situación, esta suposición se da en tiempo futuro y se encuentra ligada a una probabilidad lógica, por consiguiente expectativa debe encontrarse sustentada empíricamente por el individuo, de lo contrario se tornaría en fe, si lo que se espera es positivo las sensaciones llenarán de energía y bienestar al individuo incrementando la posibilidad de cumplir esa meta, si por lo contrario estas se tornan negativas instaurarán sentimiento perjudicial, este término es bastante manipulado en el ámbito organizacional, debido a que se puede encontrar en las hojas de vida de quienes aspiran a un puesto de trabajo y las expectativas de lo que estos generan en relación a su participación en la empresa. Surge entonces la teoría de las expectativas con Vroom, como medio para establecer el grado de satisfacción que el factor humano percibe en relación a su contexto empresarial, aquí se menciona que los trabajadores funcionan de cierta forma, basándose en las expectativas originadas, objetivos planteados con antelación y lo posteriormente recibido, a este respecto la misma teoría refiere que la motivación es el producto del importe que el trabajador crea en los hacederos resultados de las actividades, dando así trascendencia a las diferentes fuerzas motivadoras.

En última instancia la estructura organizacional para Marín (2013), hace referencia a: “modelos de articulación y correspondencia entre los componentes de

una institución con la finalidad de mantener un orden y fortalecer el cumplimiento de metas” (p.43). Toda empresa posee una estructura organización por medio de la cual, las actividades, procesos y funcionamiento general se instauran de forma organizada, persiguiendo de manera gradual la cooperación y armonización entre los diversos componentes empresariales, esto para sustentar que el trabajo en conjunto se efectúe de mejor manera, ya que cada individuo conocerá el papel que cumple dentro de la organización y como interactuar con los demás miembros que la conforman, para cumplir con metas establecidas de manera más factible y sistemática. Es sustancial para el desarrollo de la estructura organización, concebir que cada organización es diferente y que el autoanálisis encaminará a que su distribución a un buen direccionamiento técnico, por consiguiente se debe conocer los distintos tipos de estructura. La estructura lineal es acreditada como la más sencilla, usualmente es implantada en pequeñas empresas, que se dedican a la elaboración de uno o escasos productos, comercializados en campos específicos a nivel de mercado, posee una forma fácil, flexible, rápida y clara, ya que al no poseer un número superior a veinte trabajadores, las relaciones entre subordinados y superiores es colindante, y la toma de decisiones se da de modo ágil, una característica primordial de este tipo de estructura es que el gerente y el dueño comúnmente son la misma persona, pero este mismo escenario consigue tornarse contraproducente ya que el gerente necesitará más de la innovación, conocimientos técnicos para mantener el negocio funcionando y manteniéndose con el tiempo. Las ordenes y decisiones se verán impartidas por este único superior, aquí el tipo de comunicación se verá centrada de manera ascendente ya que como se había mencionado con anterioridad existe cercanía entre los diferentes estatus.

Por otro lado la estructura matricial ya incorpora recursos humanos y materiales designados a diversos proyectos, dentro del cual se incorporan equipos de trabajo pertenecientes a distintas áreas, dentro del mismo se encuentran dos tipos de jefes o superiores, el primero el jefe de función, y el segundo el de proyecto, los mismos que están a cargo de la ejecución y cumplimiento de los proyectos planteados, no obstante, no todas las instituciones son idóneas para implementar esta clase de estructura, puesto que se necesita el manejo de un capital significativo, poseer la capacidad de organizar, coordinar y procesar la información, además

requiere un equilibrio de poder por parte de las dos personas que se encuentran comandando los puestos superiores.

Otra estructura importante es la departamental, que como su nombre refiere, consiste en la creación de departamentos fundamentados en las actividades laborales que se realiza, el bien o servicio que se comercializa, los procesos, etc. Cada departamento debe encontrarse bien organizado para que este tipo de estructura de frutos, por ende cada uno de los mimos, se ha de plantear una meta colectiva, en base a lo antes mencionado la departamentalización se puede dar de diversos modos; el primero es de tipo funcional, que precisa su atención en los procesos, pasos o actividades que generan la obtención de un resultado final. La departamental por producto, también denominada por dimensiones, se evidencia en las grandes empresas que comercializan diversos bienes o servicios, aquí se centra la esmero en la producción mediante la utilización de distintos componentes llamados unidades. Por territorio la departamentalización se basa en la cobertura geográfica, por ejemplo las grandes cadenas de hoteleras, telefónicas y principalmente en compañías dedicadas a la venta, dentro de cada región la propia compañía formará su propia estructura que regularmente se da por departamentos. Existe otro tipo se departamentos centrados en los clientes, donde la organización se va adaptar y a dividir en torno a las necesidades que presente la clientela, parte del supuesto que los problemas y necesidades de los clientes puedan ser satisfechas por los especialistas que conformen dicho departamento se puede evidenciar este tipo en instituciones bancarias donde se encuentran hipotecas, pagos de servicios, banca común, clientes frecuentes o preferenciales, atención y servicio, entre otros.

La estructura circular es reconocida por su diseño disímil en el cual, la figura de autoridad se va a visibilizar en la parte central, y en torno de este se hallan orbitando los distintos niveles, a su vez la misma proporciona una adecuada visualización de mandos de autoridad y responsabilidad a más de canales de comunicación. Para finalizar pero sin restar importancia se localiza la estructura híbrida, en esta se puede apreciar un compendio de características de las estructuras ya antes mencionadas, puede utilizarse de manera múltiple por ejemplo puede utilizar criterios de producto y función, tiene mayor relevancia en las compañías

que han tenido un crecimiento organizacional y por ende se incrementó su producción de bienes o servicios. Como se pudo ya antes mencionar las variables que influyen en la percepción del ambiente laboral para los trabajadores son diversas, por ello se deben tomar en consideración, si se desea que el actuar de quienes laboran en la institución sea el esperado.

Otra de las variables la constituye la cultura organizacional, que para Gutiérrez (2013), menciona que: “un compendio de valores, políticas, tradiciones, comportamientos, creencias, supuestos que juntos constituyen un marco de referencia para los individuos de la organización marcando así una caracterización” (p.8). Lo primordial a traer a consideración es que la cultura es un hecho difícil de definir a ciencia cierta, y no por el hecho que sea complicado captar su existencia, sino todo lo contrario, ya que todos los involucrados en la vida laboral han sido partícipes de su presencia e influencia pero de modo inadvertido, es decir, que se convierte en un ente intangible e inconsciente, creada por un conjunto para dar significado a su existencia empresarial, pero no solo se manifiesta en el aspecto laboral, sino en todos los sistemas sociales, pero para que se instaure en los individuos debe generarse un proceso de aprendizaje, involuntariamente todos crecen y se desarrollan aprendiendo indistintas cosas como por ejemplo, que actitudes y comportamientos podrían ser aceptados por nuestros semejantes y cuáles no, esta enseñanza empírica, guiará el actuar de la persona durante mucho tiempo, la misma ocurrencia tiene la cultura sin que el individuo se dé cuenta ya la asumió, la adaptó en sí, y actúa en función de aquello, como bien lo manifestaba Charles Darwin, las especies que logran su subsistencia y supervivencia no siempre son las más fuertes e inteligentes, sino aquellas que logren cambios para adaptarse al entorno y a la realidad. Por ende dentro de las empresas los patrones culturales se encuentran estandarizados, marcando un código de cómo se debe proceder ante las situaciones, y así reducir las dificultades que se pueden presentar. La cultura precede a una identidad colectiva, formas de pensamiento común convirtiéndolos así en vínculos de parentesco, que como ya se mencionó es aprendida, no se hereda, sino que se adopta en el seno del grupo, aquí aparecen dos factores primordiales la socialización que es la integración de un individuo al contexto, adoptándose así al marco modelo ya establecido, aquí entra la inculturación para que el proceso

anterior no se quede solo en acatar todas las normas como un robot sino que produzca la interiorización de las mismas, sintiéndolas como propias, organizado a modo coherente, confiriendo un sentido de pertenencia.

Por ultimo pero con igual trascendencia y sin menoscabo se trata el tema de la motivación para García (2013), hace referencia a: “el impulso emocional que recibe el individuo para favorecer el resultado de una acción” (p.19). Varias instituciones son conscientes de los numerosos beneficios de la motivación, pero son pocas las que pueden utilizarlas como herramientas de crecimiento tanto personal como empresarial, el contexto de la motivación es amplio y ha venido tratándose desde años posteriores, por lo tanto varias son las teorías que han enriquecido este factor y que siguen evolucionando para sosegar esta necesidad. Las principales teorías motivaciones serán divididas en dos grupos importantes, las primeras de contenido; que se centran en la personalidad humana, determinando la forma de ejercer sus actividades y la energía invertida entre las principales se encuentran; Maslow autor ya mencionado con anterioridad es uno de los precursores en cuanto motivación, este se centra en que los seres humanos poseemos necesidades para la subsistencia, estas van a poseer una jerarquización a forma de pirámide, partiendo de necesidades fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento y hasta llegar autorrealización como la cúspide del cumplimiento, para el autor resulta importante conocer en qué nivel se encuentra el individuo para partir con el plan de motivación para establecer estímulos que estén vinculados a superación y ambición por pasar a la siguiente escala. Por otro lado Herzberg, relaciona con la teoría bifactorial, trae a contexto dos factores importantes, el número uno la higiene que se asocia con la insatisfacción, si los factores económicos, de condición laboral, seguridad y sociales, si estos llegan a faltar o a presentarse de manera inadecuada se producirá un efecto insatisfactorio en los empleados pero al estar presentes no aportan como un ente satisfactorio a largo plazo, por otro lado los factores motivacionales ayudan aumentar los niveles de satisfacción y poseen poco o nulo efecto en la insatisfacción aquí se encuentran, los logros, reconocimiento, independencia y responsabilidad. A su vez McClelland, aporta con la teoría de las necesidades aprendidas, donde el eje central son los cuatro factores motivadores, Afiliación, logro, poder, competencia, a su vez

también aporta para un análisis de las diversas expectativas laborales. La teoría ERC de Aldefer, es una visión contemporánea, donde se remodela la pirámide de necesidades de Maslow, aquí se encuentran tres grupos de necesidades, primero la existencia que tienen emparejamiento con las fisiológicas y de seguridad, segundo lugar de relación, asociadas a necesidades sociales y estima, tercero el crecimiento vinculadas a estima y autorrealización, a más de aquello la diferenciación inherente con la teoría antes mencionada es que aquí si se ve reprimida la satisfacción de una jerarquía superior, se puede optar por una inferior.

El segundo grupo lo constituyen las teorías de proceso, trata de analizar los pasos que encaminan a la motivación a nivel del puesto de trabajador entre los autores representativos se encuentran; Vroom, relacionado con la teoría de las expectativas que refiere que el trabajador se sentirá motivado en función a los objetivos alcanzar, y de la factibilidad de conseguirlos, así se presentan tres relaciones, refuerzo-desempeño, desempeño-recompensa, recompensa-metas. Otro autor Locke precursor de la teoría del establecimiento de metas, establece la motivación que el trabajador genera en su puesto laboral es consciente, y que el grado de ejecución se dará en función al nivel de dificultad de las metas planteadas, es decir de la factibilidad que posean las mismas para su culminación y desarrollo. Por último Adams establece la teoría de la equidad o justicia laboral, esta teoría contempla la comparación que se da, entre las acciones realizadas y los frutos recibidos entre agentes internos y externos, en otras palabras si el trabajo que se realiza recibe igual recompensa que la de sus semejantes se produce un equilibrio, pero si por lo contrario el esfuerzo mínimo de otros, es igual o mayormente recompensado generará altos índices de malestar.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

La investigación fue desarrollada en la empresa Servicueros, S.A basada en un enfoque mixto. Al referirse al término cuantitativo se trae a consideración por la utilización de métodos estadísticos, así como también de instrumentos que permitan la recolección de datos de las dos variables a esto se le suma el proceso de análisis e interpretación de los resultados obtenidos para la comprobación de la hipótesis, las pruebas que se usaron en dicha investigación fueron el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO), y la escala EDCO para la medición de Clima Laboral. Por otro lado el enfoque cualitativo se propone buscar la comprensión de un fenómeno social y por otro lado entender el patrón de comportamiento de la población de estudio.

Si se habla de la modalidad, se refiere a la documental, ya que se enriqueció en base de libros, revistas, documentos científicos, tesis con temáticas semejantes, estudios con el mismo tipo de variables, de este modo se brindó un tinte científico al contenido de la investigación desarrollada. Se vio también reflejada la investigación de campo porque fue realizada en el lugar y tiempo de recurrencia del fenómeno y por ende los datos e información recolectada se da de manera directa con la población mencionada, favoreciendo la práctica de técnicas como la entrevista y la observación.

El tipo de Investigación Descriptiva a través de este tipo de investigación podremos describir las características más importantes o sobresalientes del problema utilizando la encuesta o cuestionario de preguntas como técnicas de recolección de información. Debido a que realiza un acercamiento teórico, para contextualizar a la población objetiva para direccionarlo de lo macro a lo micro, de esta manera argumentar de manera específica como la variable A (acoso laboral)

afecta a la variable (clima laboral). Utilizar instrumentos psicológicos validados y certificados, para la medición del problema psicológico relacionados con Acoso laboral y Clima laboral. Cabe recalcar que se complementara con el método estadístico para establecer una relación entre las variables, de tal manera que mediante la utilización de técnicas estadísticas se compruebe o se rechace la hipótesis planteada.

Área de estudio

Campo:	Psicología
Área:	Organizacional
Aspecto:	Acoso y Clima laboral
Delimitación espacial:	Empresa Servicueros S.A
Provincia:	Tungurahua
Cantón:	Ambato
Delimitación temporal:	2017-2018

Población y muestra

La población se encuentra comprendida por 50 individuos entre los 18-70 años de edad que ejerzan sus labores en la empresa Servicueros S.A, por lo tanto no es necesario realizar un cálculo de muestra.

Tabla N°1 DISTRIBUCIÓN DEL GRUPO OCUPACIONAL

	Hombres	Mujeres	Total
Administrativo	4	9	13
Operativa	36	1	37
Total	40	10	50

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Investigadora



Gráfico N°1 Distribución de grupo ocupacional por genero

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: La Investigadora

Instrumentos de investigación

El presente estudio se desarrolló mediante la aplicación del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO), dicho instrumento fue creado en México por el Doctor Manuel Pando, con la finalidad de disponer de un medio que permita el diagnóstico correcto acerca de la presencia de acoso psicológico en el lugar de trabajo.

En cuanto a la estructura se encuentra conformado por 22 ítems que consideran varios aspectos conductuales, comportamentales y prácticos que expresen violencia en el trabajo, es considerable también manifestar que consta de preguntas para identificar a los victimarios, entre ellos tenemos; superiores, compañeros de trabajo y subordinados, haciendo de esta manera la investigación más implícita. Para el llenado de dicho instrumento resulta fundamental mencionar a los empleados que es confidencial por la evidente delicadeza de la temática, es confidencial la información de los sujetos que llenaron o no de manera voluntaria la prueba.

La presente encuesta consta de 22 reactivos, que manifiestan situaciones diferentes, dentro de ellas existen dos columnas de respuesta, la primera o A hace referencia a la frecuencia de la ocurrencia de dichos actos (0 nunca, 1 casi nunca, 2 algunas veces, 3 frecuentemente y muy frecuentemente), la columna B por otro lado manifiesta si

dicha situación le ha ocurrido 1 más que a sus compañeros, 2 igual que mis compañeros y 3 más que al resto de mis compañeros, en esta columna solo puntúa si se responde con 3.

Para su calificación se tomaran en cuenta los siguientes parámetros, determinar los niveles de acoso laboral presentes en la empresa se contarán las puntuaciones de los 22 ítems de la columna A, que sean desiguales a nunca; en dicho caso se tornara elevada la presencia si son 6 o más de los ítems, presencia del acoso medio si se presentan de 1 a 5 ítems diferentes a cero y baja o nula si puntúa con 0. A más de ello el reactivo también mide intensidad de la violencia, tomando en cuenta la columna A de presencia y sumando lo puntuando de acuerdo a la escala, de esta forma la intensidad será considerada alta si puntúa de 51 o más, intensidad media 26-50 puntos, intensidad baja 1-25 puntos e intensidad nula 0 puntos. Para finalizar el instrumento también mide acoso psicológico que se obtiene de la sumatoria de la columna B donde se haya respondido la opción 3, más que a mis compañeros de esta forma, es alta si puntúa 9 o más, media entre 4-8 y por último baja 0-3 puntos.

La validez de dicho test se visualiza en varios países, obteniendo buenos resultados, para México la consistencia interna fue de 0,91 alpha de Cronbach y validez factorial de 0,77 de acuerdo con Guilford con 53,47% de varianza explicada (Pando et al, 2006), en España 0,93 de alpha de Cronbach y 53% de varianza explicada (Carrión, López y Pando, 2007), mientras que para Chile el alpha de Cronbach fue de 0,95 con un 66%.

Tabla N°2 Niveles de acoso laboral del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-PANDO

Niveles	Porcentajes	Interpretación
Alto	51 o mas	Existencia de conductas hostiles recurrentes y con intencionalidad de causar daño a la víctima, asociadas a la manipulación para inducir al castigo, tareas imposibles de cumplir en periodos cortos de tiempo,

		acusaciones de negligencia, desvalorización del trabajo, castigos más fuertes y duraderos en comparación a los compañeros, se ignora la presencia del individuo, incremento de tareas nuevas, menos oportunidades de capacitación y desarrollo, estas a su vez se consideran de solución emergente ya que traen complicaciones significativas a nivel biológico, psicológico y social.
Medio	26-50	Presencia de conductas hostiles frecuentes direccionadas a dañar a la persona de modo intencional, ataques a la reputación, humillaciones, burlas o difamaciones en público, agresiones verbales, críticas, interrupciones e impedimentos de expresión, estas falencias interpersonales entre las diferentes áreas, comunicación vaga o escasa, problemas de dirección y manejo de actividades, repercuten en el bienestar físico, psicológico y social aunque si bien en este nivel no es significativo se presentan rasgos de afectación, esto se debe subsanar en cuanto sea posible caso contrario en un futuro se tornaran en inconvenientes más fuertes.
Bajo	1-25	No se evidencia la presencia de acoso laboral dentro de la empresa, debido a

que para ser considerado como tal se debe considerar, conductas agresivas u hostiles, frecuencia de las mismas, intencionalidad de prejuicio o daño, y verificación de dichos comportamientos.

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: La Investigadora

Por otro lado para el cotejo de los niveles de clima organizacional se darán a través de la escala EDCO, creada por Yuset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana en Santa Fe, Bogotá, el instrumento pretende captar la esencia misma del ambiente en el que ese ejerce las actividades laborales, aunque existe mucha controversia en cuanto a la medición de entes subjetivos como este, la percepción que tienen los miembros con respecto al contexto es fundamental.

La validez del Instrumento según el alpha de Cronbach corresponde a un 0,92 a nivel global, y en cuanto a confiabilidad es aceptable con un valor de 0,80.

Dentro de esta escala se determinan varias escalas que corresponden a las dimensiones del clima; entre ellas se encuentran relaciones interpersonales que simboliza el grado de interacción entre los miembros, estilos de dirección que manifiestan apoyo, estimulación y participación de los jefes, sentido de pertenencia que simboliza el orgullo que se deriva del vínculo con la institución, retribución que expresa los beneficios y remuneraciones existentes, disponibilidad de recursos es la adquisición de objetos e información que permitan que la realización de labores sea factible, estabilidad brinda al empleado la seguridad de permanencia con un criterio adecuado, claridad y coherencia en la dirección posee analogía con el futuro de la empresa mediante metas, criterios y políticas, valores colectivos. Está basada en la escala Likert medida ordinal, conformada por 40 ítems, cada subescala antes mencionada contiene 5 preguntas, donde se verán reflejados ítems positivos que se medirán con frecuencias (5 siempre, 4 casi siempre, 3 algunas veces, 2 muy pocas

veces, 1 nunca) y negativos (1 siempre, 2 casi siempre, 3 algunas veces, 4 muy pocas veces 5 nunca).

Para la calificación de dicha prueba se sumara el número correspondiente a la frecuencia teniendo como mínimo 40 y como máxima 200, dentro de esta se evidenciaran tres niveles: bajo entre 40 y 93 puntos, medio de 94 hasta 147 y por ultimo alto 148 a 200.

Tabla N°3 Niveles de Clima Laboral

Niveles	Porcentajes	Interpretación
Alto	148-200	Se relaciona a un ambiente ideal de labores, en el cual los trabajadores se encuentran satisfechos con las condiciones que proporciona la empresa, mantienen una relación positiva con sus compañeros, sus líderes dirigen correctamente al equipo, comunicación efectiva lo que favorece el cumplimiento de objetivos personales y organizacionales.
Medio	94-147	La percepción de los empleados en cuenta al ambiente donde se ejercen las labores no son ni favorables, ni desfavorables, existe algún tipo de falencia; por ende pueden presentarse algunos tipos de conflictos no significativos en la organización, que de no ser tratados a tiempo a largo plazo podrá tornarse en soluciones más complejas.

Bajo	40-93	Se relaciona con el pesimismo en el contexto laboral, lo que generara un sinnúmero de dificultades y afectar significativamente al cumplimiento de objetivos personales y organizacionales.
-------------	-------	---

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: La Investigadora

Procedimientos para obtención y análisis de datos

El primer punto para la recolección de datos es acudir de modo personal y directa a la institución, con el objeto de conocer el fenómeno o la problemática que aqueja puertas adentro, después de hablar con el gerente, jefa de talento humano o persona encargada de los trabajadores se plantea la temática, subsiguientemente se buscar herramientas psicométricas que permitan la medición de las variables, posteriormente entran a revisión por parte de las autoridades de la universidad tanto el planteamiento del problema como la validación y aceptación de las baterías psicométricas que deben contar con todos los estándares necesarios para ser aplicados. Una vez aceptado el contenido y los instrumentos se procede a desarrollar el plan de tesis donde se generar un desglose de información con respecto a la investigación del tema, consecutivamente se direccionara un oficio al departamento de recursos humanos comunicando que se procederá a realizar la presente proyecto investigativo dentro de la organización y que se solicita los permisos pertinentes para la recaudación de los datos en el personal, posterior a recibir la notificación se provendrá a solicitar la lista de los empleados que se encuentran laborando en la empresa así se llevará un registro mediante fichas personales y firmas que generen constancia de la ejecución de los reactivos, con finalidad de hacer práctica y factible la recolección de datos se procederá a separar a los individuos por departamentos a más de ello se creara un cronograma con fechas y horarios establecidos para la aplicación, el investigador será de carácter directo a los involucrados y de cualidad individual. Se desarrollara el insumo psicológico correspondiente acoso en primera instancia, al terminar se guardara la

indagación recolectada y posteriormente calificarla, acto seguido tras contar con todos los instrumentos EDCO que se utilizara para medir clima laboral se debe volver a realizar lo anterior, fijar con el calendario ya establecido, emplear los materiales a los trabajadores, almacenar la información que consecuentemente se calificará para obtener los resultados.

CAPITULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual

Los reactivos psicológicos aplicados corresponden al reactivo psicológico de Acoso Laboral (IVAPT-PANDO) y el instrumento EDCO que se utilizara para medir clima laboral.

TABLA N°4 ACOSO LABORAL

Niveles	F. Absoluta	F. Relativa	Porcentaje
Alto	11	0,22	22
Medio	23	0,46	46
Bajo	16	0,32	32
TOTAL	50	1	100

Fuente: Test IVAPT-PANDO
Elaborado por: La Investigadora

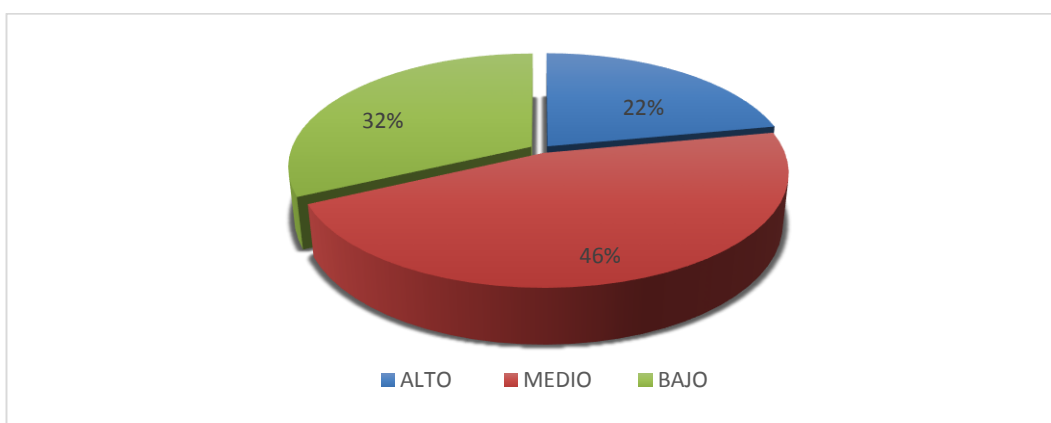


Gráfico N° 2 Acoso Laboral
Fuente: Test IVAPT-PANDO
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e interpretación

Se determina que en menos de un cuarto de la población estudiada se presentan niveles altos de acoso laboral lo que sugiere la existencia de conductas hostiles recurrentes y con intencionalidad de causar daño a la víctima, asociadas a la manipulación para inducir al castigo, tareas imposibles de cumplir en periodos cortos de tiempo, acusaciones de negligencia, desvalorización del trabajo, castigos más fuertes y duraderos en comparación a los compañeros, se ignora la presencia del individuo, incremento de tareas nuevas, menos oportunidades de capacitación y desarrollo, estas a su vez se consideran de solución emergente ya que traen complicaciones significativas a nivel biológico, psicológico y social. Seguido de un nivel bajo de acoso que se visualiza en más de un cuarto de los encuestados donde no se evidencia la presencia de acoso laboral dentro de la empresa, debido a que para ser considerado como tal se debe considerar, conductas agresivas u hostiles, frecuencia de las mismas, intencionalidad de perjuicio o daño, y verificación de dichos comportamientos y por último la mayoría del personal, casi la mitad presenta índices medios de acoso es decir presencia de conductas hostiles frecuentes direccionadas a dañar a la persona de modo intencional, ataques a la reputación, humillaciones, burlas o difamaciones en público, agresiones verbales, críticas, interrupciones e impedimentos de expresión, estas falencias interpersonales entre las diferentes áreas, comunicación vaga o escasa, problemas de dirección y manejo de actividades, repercuten en el bienestar físico, psicológico y social aunque si bien en este nivel no es significativo se presentan rasgos de afectación, esto se debe subsanar en cuanto sea posible caso contrario en un futuro se tornaran en inconvenientes más fuertes.

Fuente de Violencia psicológica

TABLA N°5 DE FUENTE DE ACOSO LABORAL

Fuente	F. Absoluta	F. Relativa	Porcentaje
Superiores	27	0.54	54
compañeros	16	0.32	32
subordinados	7	0.14	14
TOTAL	50	1	100

Fuente: Test IVAPT-PANDO
Elaborado por: La Investigadora

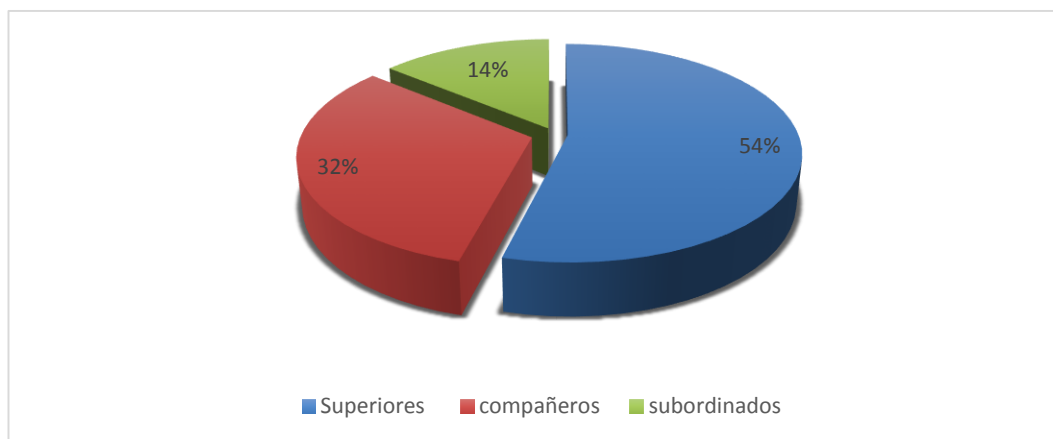


Gráfico N° 3 Fuente del acoso
Fuente: Test IVAPT-PANDO
Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Dentro de los datos obtenidos se puede apreciar que más de la mitad de la población refiere que la fuente de acoso son los superiores en primera instancia, personas de rango preferente o de alto mando que se encarga del direccionamiento, guía y control de las actividades ejecutadas por el personal, si dicho poder no se encuentra bien accionado las consecuencias repercuten directamente en los subordinados y en la empresa ya que no se fomenta un espacio idóneo de buenas relaciones entre los miembros, por ende se debe prestar especial atención a tal resultado ya que puede ocasionar problemáticas significativas, por otro lado y en segundo lugar se observa

que más de la cuarta parte de los empleados alude que el acoso se da por parte de los compañeros de labores, es crucial recalcar que las funciones no se ejecutan de manera individual, la empresa funciona como un engranaje que requiere del correcto funcionamiento de cada una de sus partes y de la interacción entre ellas, es por eso que si existe acoso laboral dentro del departamento donde los empleados comparten un mismo rango y funciones similares, la producción se puede ver afectada, ya que existirá un malestar latente entre las partes involucradas, por último la minoría que corresponde a menos de una cuarta parte de los encuestados apuntan que la fuente de acoso son los subordinados, donde el acoso tendría por función sabotear las actividades de sus jefes, o desobedecer órdenes para que este desista del cargo en función.

TABLA N° 6 DE CLIMA LABORAL

Niveles	F. Absoluta	F. Relativa	F. esperada
Alto	14	0,28	28
Medio	14	0,28	28
Bajo	22	0,44	44
TOTAL	50	1	100

Fuente: Escala de clima laboral EDCO
Elaborado por: la investigadora

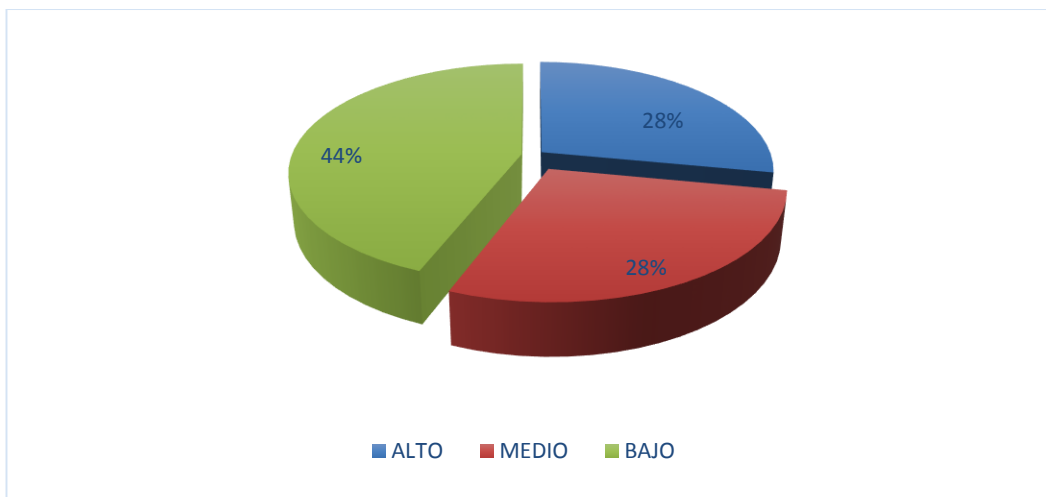


Gráfico N° 4 Clima Laboral
Fuente: Escala de clima laboral EDCO
Elaborado por: la investigadora

Análisis e interpretación

Se determinó que proporcionalmente más de un cuarto de la población considera niveles altos de clima laboral que se relaciona a un ambiente ideal de labores, en el cual los trabajadores se encuentran satisfechos con las condiciones que proporciona la empresa, mantienen una relación positiva con sus compañeros, sus líderes dirigen correctamente al equipo, comunicación efectiva lo que favorece el cumplimiento de objetivos personales y organizacionales. Seguido en la misma proporción de niveles bajos lo que refiere un pesimismo en el contexto laboral, generando un sinnúmero de dificultades y afectando significativamente al cumplimiento de objetivos personales y organizacionales. Por último casi la mitad de los encuestados manifiestan niveles medios, determinando que la percepción de los empleados en cuanto al ambiente donde se ejercen las labores no son ni favorables, ni desfavorables, existe algún tipo de falencia; por ende pueden presentarse algunos tipos de conflictos no significativos en la organización, que de no ser tratados a tiempo a largo plazo podrá tornarse en soluciones más complejas.

Tabla N° 7 Subescala de relaciones interpersonales

Ítem	siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	Total
Los miembros del grupo tiene en cuenta mis opiniones	5	8	14	18	5	2.8
Soy aceptado por mi grupo de trabajo	10	7	23	8	2	3.3
Los miembros de mi grupo son distantes conmigo	2	4	19	12	13	3.6
Mi grupo de trabajo me hacen sentir incomodo	6	5	27	9	3	2.96
El grupo de trabajo valora mis aportes	8	6	17	15	4	2.98
Puntaje por dimensión sobre 25 puntos						15.64

Fuente: Escala de clima laboral EDCO
Elaborado por: La investigadora

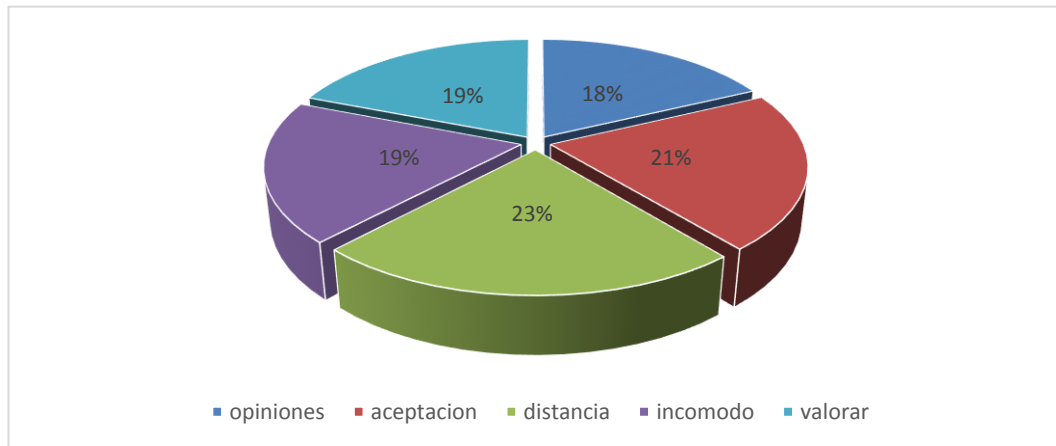


Gráfico N° 5 Relaciones Interpersonales
Fuente: Escala de clima laboral EDCO
Elaborado por: La investigadora

Análisis e Interpretación

Como se puede apreciar en los datos antes referidos, con respecto a la subescala de relaciones interpersonales, se percibe dificultades no saludables pero que pueden ser reformadas, menos de la cuarta parte de los trabajadores manifiestan que sus opiniones no son consideradas, ni tomadas en cuenta por sus compañeros de labores, aproximadamente menos de la mitad de los encuestados refieren sentirse incómodos dentro de su grupo de trabajo y percibir poca valoración de los aportes que infunde en la corporación.

Según la escala de Clima Laboral EDCO esta puntuación no es saludable en su totalidad pero puestas a consideración pueden ser mejoradas, mostrando así que las relaciones interpersonales pueden ser un punto de partida para el mejoramiento del clima laboral debido a que la percepción de las mismas no se encuentra del todo adecuada, ni cumplen con la satisfacción de los empleados.

Tabla N° 8 Subescala de estilos de Dirección

Ítem	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca	Total
Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo	2	2	14	26	6	2.36
El jefe es mal educado	10	15	21	2	2	2.42
Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	6	4	18	14	8	2.72
Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias	8	8	27	4	3	2.72
El jefe desconfía del grupo de trabajo	12	17	13	4	4	2.42
Puntaje por dimensión sobre 25 puntos						12.64

Fuente: Escala de clima laboral EDCO

Elaborado por: La Investigadora

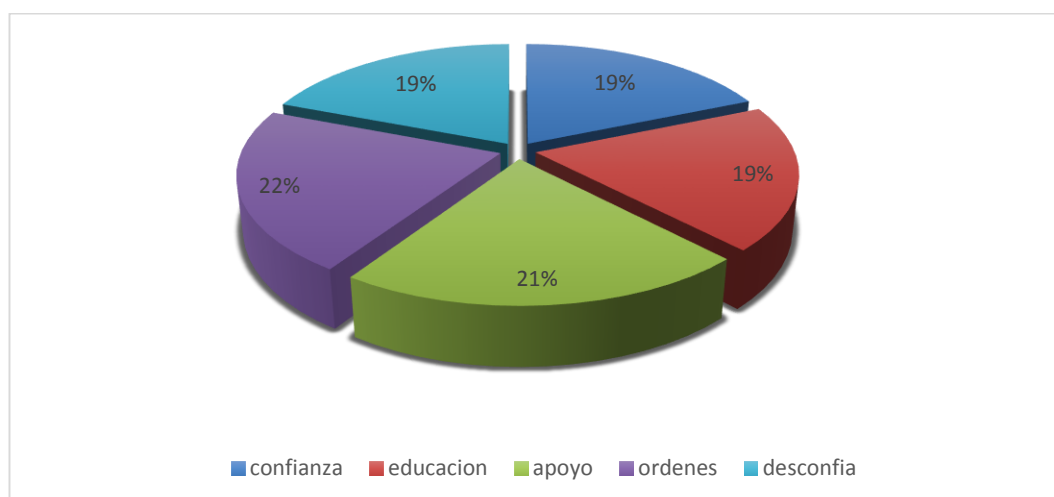


Grafico N°6 Estilo de dirección

Fuente: Escala de clima laboral EDCO

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e Interpretación

Los estilos de dirección hacen referencia al comportamiento manifestado por los superiores, jefes o personas a cargo de encabezar manejar y guiar al personal, dentro de esta subescala la mayor parte de los encuestados no se encuentran satisfechos en varios aspectos de su líder, casi la mitad de la población determina que su jefe no apoya las decisiones tomadas por sus subordinados, a más de ello y en la misma proporción se perciben arbitrarias las decisiones que toma el superior es decir que se hacen de manera caprichosa y no obedecen a los principios y normas demandadas. Según la escala de Clima Laboral EDCO esta puntuación se encuentra por debajo del rango de saludable, pero se halla abierta a trabajar para mejorar la dirección o liderazgo de las personas que guían a los grupos de trabajadores dentro de la empresa, se denota especial cuidado dentro de la percepción de apoyo a las decisiones grupales y control de la arbitrariedad.

Tabla N° 9 Subescala de Retribución

Ítem	siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca	Total
Entiendo los beneficios que tengo en mi empresa	10	4	26	8	2	3.24
Los beneficios que recibo de salud en la empresa satisfacen mis necesidades	8	10	19	10	3	3.2
Estoy de acuerdo con mi asignación salarial	5	7	24	12	2	3.02
Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa	4	3	30	10	3	3.1
Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes	6	5	15	18	6	3.26
Puntaje por dimensión sobre 25 puntos						15.82

Fuente: Escala de clima laboral EDCO
Elaborado por: la investigadora

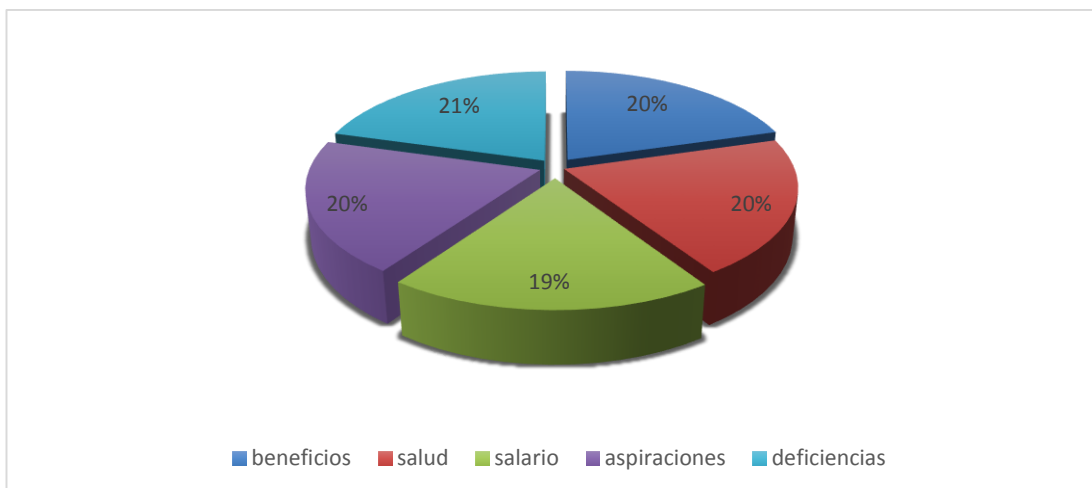


Gráfico N° 7 Retribución
 Fuente: Escala de clima laboral EDCO
 Elaborado por: la investigadora

Análisis e Interpretación

Al hablar del ámbito de retribuciones se trata de aquellos incentivos que recibe una persona por las labores ejecutadas, este puede tratarse de bienes tangibles como los económicos, materiales, y no tangibles como el estima y reconocimiento, de acuerdo con los resultados arrojados con el test en dicha escala los beneficios de salud que reciben los empleados se ven satisfechos de manera coherente, cabe recalcar en este sentido que la institución posee un convenio con el hospital municipal Nuestra Señora de la Merced, donde el departamento de Talento Humano es el responsable de la mantención del convenio y la asignación de turnos según la necesidad de cada trabajador. De acuerdo con las puntuaciones de la escala EDCO para clima organizacional, el valor total es aceptable, se encuentra por encima de lo no saludable, pero requiere un manejo y control para su mejoría, como se pudo notar algunos de los servicios otorgados por la empresa satisfacen al trabajador y lo estimulan pero otros como la asignación salarial requieren de un mayor direccionamiento y socialización entre el equipo de trabajo.

Tabla N°10 Subescala de sentido de pertenencia

Ítem	siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca	Total
Realmente me interesa el futuro de la empresa	8	13	24	3	2	3.44
Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio para trabajar	11	21	13	4	1	3.74
Me avergüenza decir que soy parte de la empresa	2	2	15	18	13	3.76
Sin remuneración no trabajo horas extras	12	15	11	9	3	2.52
Sería más feliz en otra empresa	4	0	25	15	6	3.38
Puntaje por dimensión sobre 25 puntos						16.84

Fuente: Escala de clima laboral EDCO
Elaborado por: La investigadora



Gráfico N° 8 Pertenencia
Fuente: Escala de clima laboral EDCO
Elaborado por: La investigadora

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos la mayor parte de los empleados encuestados se sienten parte de la organización y “tiene la camiseta puesta”, lo que puede corresponder a un factor importante y que favorece la ventaja competitiva en el mercado laboral, casi un cuarto de los empleados se preocupan por el futuro de la organización, más de la mitad no sienten vergüenza de laborar para la institución y la recomiendan a sus conocidos, y de igual manera con un porcentaje alto los trabajadores sienten que no serían más felices laborando en otra institución. Según la escala aplicada para medición de clima laboral EDCO, la puntuación obtenida en la subescala de pertenencia muestra un resultado favorable con respecto a la percepción de los empleados, se encuentra en un rango superior a lo poco saludable y puede trabajar para acceder a un rango más significativo.

Tabla N° 11 Subescala de disponibilidad de recursos

Ítem	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	total
Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	13	12	17	6	2	3.56
El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado	10	18	18	3	1	3.66
El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo	3	5	23	18	1	3.18
Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo	5	8	31	4	2	2.80
La iluminación del área de trabajo es deficiente	12	9	26	8	5	3.3
Puntaje por dimensión sobre 25 puntos						16.50

Fuente: Escala de clima laboral EDCO
Elaborado por: la investigadora

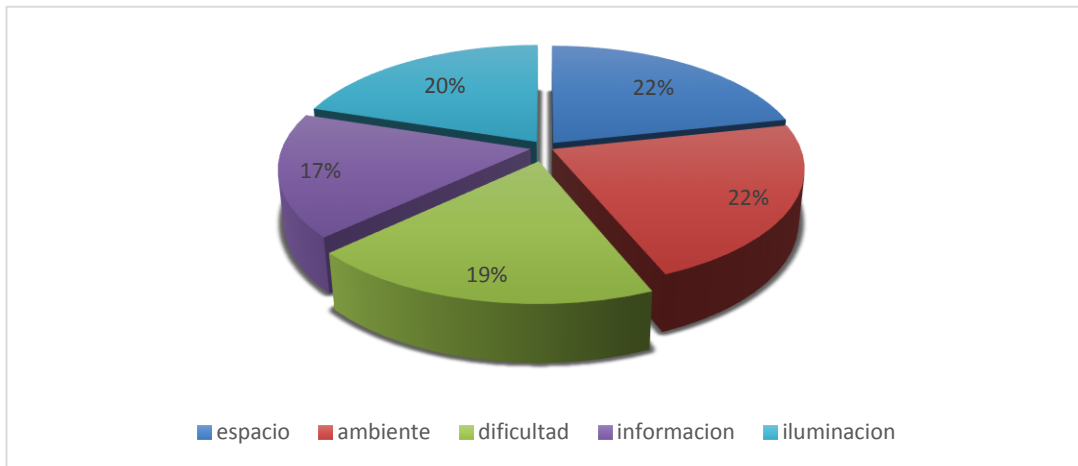


Grafico N° 9 Recursos
 Fuente: Escala de clima laboral EDCO
 Elaborado por: La investigadora

Análisis e interpretación

Una considerable parte de los encuestados refiere que las condiciones de trabajo se encuentran adecuadas, lo que favorece la realización de las actividades laborales como tal, más de la mitad de la población establecen que el espacio y el entorno son aptos para el desarrollo de las actividades, aspectos como la iluminación también favorecen algunas áreas, más de un cuarto de la población se siente conforme con dicho factor. En referencia a los valores de la escala de clima laboral EDCO, la puntuación obtenida para disponibilidad de recursos corresponder a un nivel aceptable pero que requiere de su mejoría para que las actividades propias y funciones de cada empleado puedan llevarse a cabo de la mejor forma, al mismo tiempo poner el mayor grado de atención en factores como la transición de información para el cumplimiento de trabajo ya que como se evidencia en el gráfico es la que menor puntuación posee por lo cual puede afectar la productividad.

Tabla N°12 Subescala de Estabilidad

Ítem	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	Total
La empresa despide personal sin tener en cuenta su desempeño	6	5	12	18	9	3.38
La empresa brinda estabilidad laboral	12	18	16	3	1	3.74
La empresa contrata personal temporal.	5	3	24	15	3	3.16
La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	4	7	22	11	6	3.16
Del buen desempeño depende la permanencia en el cargo	11	16	20	2	1	2.32
Puntaje por dimensión sobre 25 puntos						15.96

Fuente: Escala de clima laboral EDCO
 Elaborado por: la investigadora

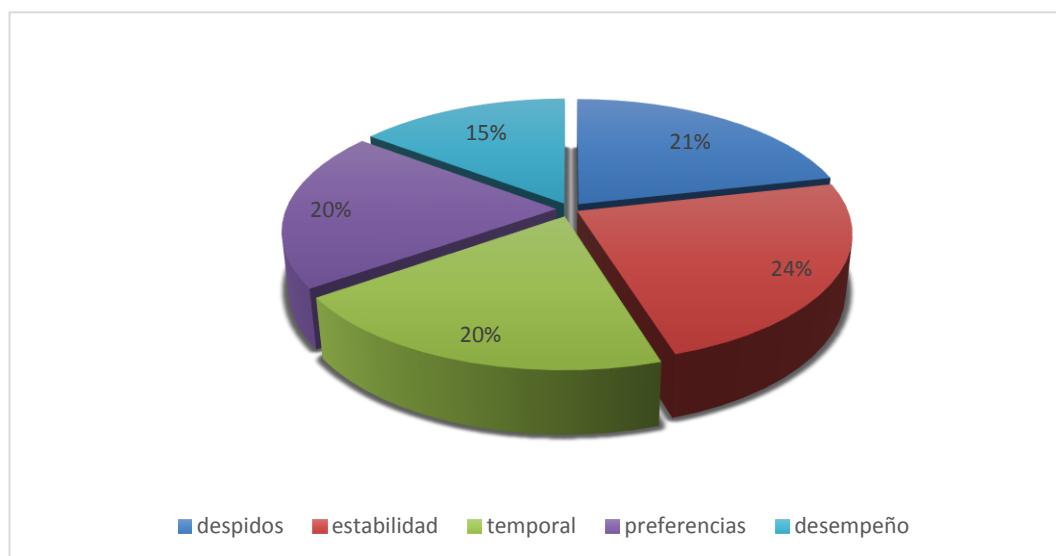


Gráfico N° 10 Estabilidad
 Fuente: Escala de clima laboral EDCO
 Elaborado por: La investigadora

Análisis e Interpretación

La estabilidad en el ámbito laboral tiene relación del grado de seguridad que tiene el trabajador con respecto a mantenerse dentro de la empresa, claro que dicho elemento es provisionado por el empleador por ende este factor es importante ya que no mantiene al empleado a la expectativa de un despido intempestivo o de que alguien más ocupe su lugar y ejecute sus actividades, más de la mitad de los encuestados consideran que la empresa brinda estabilidad laboral, y que toman en cuenta el desempeño de sus trabajadores para realizar despidos, algo a recalcar es que más de un cuarto de la población afirma que no existen contratos de manera temporal de modo frecuente lo que contribuye a la permanencia de puestos y que la rotación no sea significativa. Según la escala de Clima Laboral EDCO, la puntuación de estabilidad se encuentra en un rango superior a lo poco saludable por lo cual se puede trabajar de manera conjunta con los departamentos administrativos para implementar conductas y actividades que generen mayor seguridad en los empleados, la puntuación más baja dentro de la subescala es que los trabajadores no perciben que la permanencia en el puesto se da por un buen desempeño, sino por preferencias personales, pensamiento que debe ser modificado en conjunto con las retribuciones para incrementar la productividad.

Tabla N° 13 Subescala de Claridad y coherencia en la dirección

Ítem	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	Total
Entiendo de manera clara las metas de la empresa.	6	17	22	4	1	3.46
Conozco bien cómo la empresa está logrando sus metas.	9	10	26	3	2	3.42

Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.	2	3	21	12	12	3.58
Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa.	8	22	16	2	2	2.36
Las metas de la empresa son poco entendibles.	8	3	19	10	10	3.22
Puntaje por dimensión sobre 25 puntos						16.04

Fuente: Escala de clima laboral EDCO
Elaborado por: la investigadora

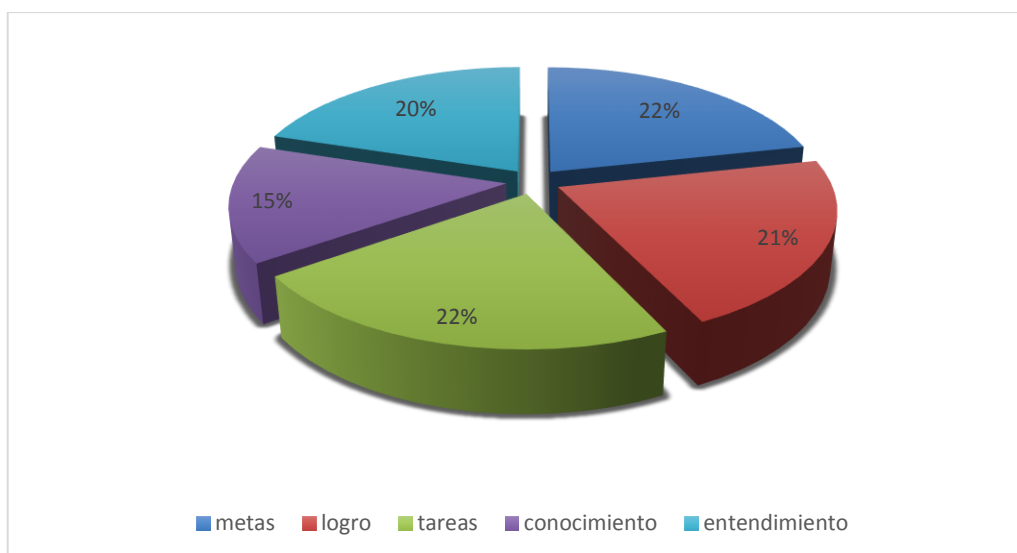


Gráfico N° 11 Claridad y coherencia en la dirección
Fuente: Escala de clima laboral EDCO
Elaborado por: Allison Martínez

Análisis e Interpretación

Al hablar de esta subescala se expresan la importancia de la clarificación de metas y objetivos empresariales predeterminados por la alta gerencia que conllevan un camino al éxito, dentro de los encuestados se evidencia énfasis en la satisfacción de que la tarea realizada diariamente aporta para la consecución de metas empresariales, del mismo modo las metas empresariales son claras y están a disposición de los empleados y son entendibles para quienes conforman la empresa.

Según la escala de Clima Laboral EDCO, la puntuación de claridad y coherencia de la dirección se encuentra en un rango aceptable, superior a lo no saludable y que de manera conjunta puede llegar a mejorar y mantenerse, es también recomendable trabajar en la puntuación más baja que trata sobre la exposición de logros obtenidos en la empresa y el conocimiento que conlleva saber que cada uno fue parte del alcance de dicha meta y objetivo.

Tabla N° 14 Subescala de Valores Colectivos

Ítem	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	Total
El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.	5	4	7	18	6	2.08
Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales.	6	8	13	12	1	2.52
Cuando se necesita información de otras dependencias se puede conseguir fácilmente.	2	2	11	23	12	2.18
Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras	26	9	5	5	5	2.08
Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.	6	4	20	8	12	2.68
Puntaje por dimensión sobre 25 puntos						11.54

Fuente: Escala de clima laboral EDCO
Elaborado por: la investigadora

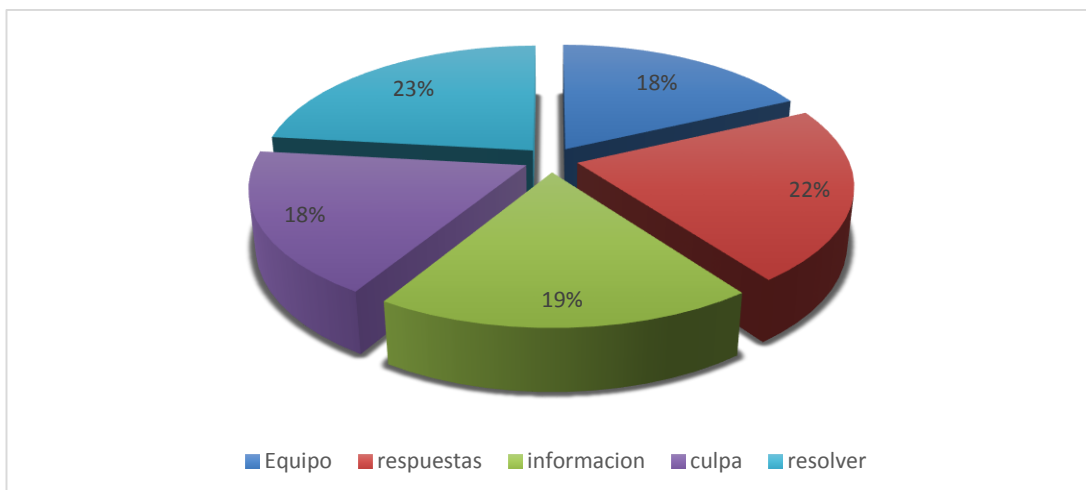


Grafico N° 12 Valores Colectivos
Fuente: Escala de clima laboral EDCO
Elaborado por: la investigadora

Análisis e Interpretación

En relación con los valores colectivos, se hace énfasis en la interacción que existe entre los miembros y los objetivos que se proyectan a nivel grupal, dicha cohesión es fundamental ya que tiene amplia relación con los índices de productividad. Los valores obtenidos por los encuestados muestran una interacción muy pobre y precaria entre los diferentes departamentos de la empresa, la mayor parte de los implicados lo perciben de esta manera, son pocas las veces en que se puede contar con la información necesaria entre departamentos para el desarrollo de las actividades, cabe recalcar que los valores institucionales son el reflejo de los valores grupales e individuales de allí parte la necesidad de sostenerlos y consolidarlos así los pilares serán fuertes para sostener la base corporativa. Según la escala de Clima Laboral EDCO, la puntuación de valores colectivos se encuentra bajo, ubicándose en la escala de lo no saludable dentro de la institución de allí la importancia de fortalecer los niveles de cohesión entre los diferentes departamentos que conforman la institución, en especial en la responsabilidad que asume cada departamento en los diversos problemas que se presentan, caso contrario tienden a responsabilizar al resto con respecto a los conflictos surgidos.

Comprobación de la Hipótesis

Ho: el acoso laboral no incide en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Servicueros S.A.

H1: el acoso laboral incide en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Servicueros S.A.

Regla de decisión

En caso de que el valor de chi experimental sea menor o igual al valor crítico se rechaza H1 y se acepta Ho. En caso inverso donde el valor de chi experimental sea mayor al valor crítico se rechaza Ho y se acepta H1.

Tabla N°15 de contingencia

ACOSO LABORAL/ CLIMA LABORAL	BAJA	MEDIA	ALTA	Total
BAJA	13	3	0	16
MEDIA	8	8	7	23
ALTA	1	3	7	11
Total	22	14	14	50

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: la investigadora

Tabla N° 16 Grados de libertad

Grados de libertad	Numero de categorías de la variable d-1*categorías de la variable I -1
	3-1*3-1
	2*2
	4
	9,488 chi tabla

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: la investigadora

Tabla N° 17 Calculo del chi cuadrado

Frecuencia Observada	Frecuencia esperada	FO-FE	FO'FE*2	FO-FE*2/FE
13	7,04	5,96	35,5216	5,045681818
8	10,12	-2,12	4,4944	0,444110672
1	4,84	-3,84	14,7456	3,04661157
3	4,48	-1,48	2,1904	0,488928571
8	6,44	1,56	2,4336	0,377888199
3	3,08	-0,08	0,0064	0,002077922
0	4,48	-4,48	20,0704	4,48
7	6,44	0,56	0,3136	0,048695652
7	3,08	3,92	15,3664	4,989090909
CHI CALCULADO				18,92308531
CHI TABLA				9,488
				HIPOTESIS VALIDA

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: la investigadora

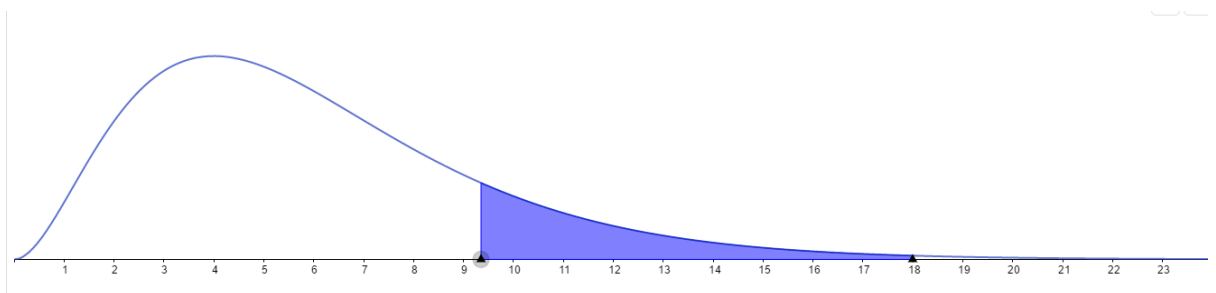


Grafico N° 13
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: la investigadora

Decisión

En relación al proyecto de investigación llevado a cabo y en base a los resultados recopilados mediante la prueba estadística del chi cuadrado donde se obtuvo y se menciona que el chi experimental posee un valor de 18,92308531 mientras que el valor crítico corresponde a 9,488 por lo cual tomando en consideración la regla de decisión que menciona si el chi experimental es mayor que el valor crítico existe

correlación entre las variables por ende se acoge la hipótesis h1, donde se alude que el acoso laboral influye en el clima laboral.

Con ello se dice que la presencia de acoso laboral en cualquiera de sus índoles, chistes ofensivos, chismes, apodos, maltrato psicológico, daño físico, hurto de objetos personales, desprecio, aislamiento entre otros generado por cualquier miembro perteneciente a la organización de modo recurrente influye la manera en la que el trabajador percibe a la empresa y por ende su productividad, relaciones interpersonales, índices de rotación y ausentismo se ven alterados.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Tras el análisis correlacional se evidencia en base a los resultados obtenidos de la investigación y tomando en cuenta la regla de decisión que menciona que; si el chi experimental 18, 9238 es superior al valor crítico 9,488 la hipótesis se comprueba, como en este caso, existe influencia del acoso laboral en el clima laboral en la empresa Servicueros S.A. (TABLA 17)
2. Se determina que en menos de un cuarto de la población estudiada se presentan niveles altos de acoso laboral lo que sugiere la existencia de conductas hostiles recurrentes y con intencionalidad de causar daño a la víctima, asociadas a la manipulación para inducir al castigo, tareas imposibles de cumplir en periodos cortos de tiempo, acusaciones de negligencia, desvalorización del trabajo, castigos más fuertes y duraderos en comparación a los compañeros, se ignora la presencia del individuo, incremento de tareas nuevas, menos oportunidades de capacitación y desarrollo, estas a su vez se consideran de solución emergente ya que traen complicaciones significativas a nivel biológico, psicológico y social. Seguido de un nivel bajo de acoso que se visualiza en más de un cuarto de los encuestados donde no se evidencia la presencia de acoso laboral dentro de la empresa, debido a que para ser considerado como tal se debe considerar, conductas agresivas u hostiles, frecuencia de las mismas, intencionalidad de perjuicio o daño, y verificación de dichos comportamientos y por último la mayoría del personal, casi la mitad presenta índices medios de acoso es decir presencia de conductas hostiles frecuentes direccionadas a dañar a la persona de modo intencional, ataques a la reputación, humillaciones, burlas o difamaciones en público, agresiones verbales, críticas, interrupciones e impedimentos de expresión, estas falencias interpersonales entre las diferentes áreas, comunicación vaga o

escasa, problemas de dirección y manejo de actividades, repercuten en el bienestar físico, psicológico y social aunque si bien en este nivel no es significativo se presentan rasgos de afectación, esto se debe subsanar en cuanto sea posible caso contrario en un futuro se tornaran en inconvenientes más fuertes. (TABLA 4)

3. Se determinó que proporcionalmente más de un cuarto de la población considera niveles altos de clima laboral que se relaciona a un ambiente ideal de labores, en el cual los trabajadores se encuentran satisfechos con las condiciones que proporciona la empresa, mantienen una relación positiva con sus compañeros, sus líderes dirigen correctamente al equipo, comunicación efectiva lo que favorece el cumplimiento de objetivos personales y organizacionales. Seguido en la misma proporción de niveles bajos lo que refiere un pesimismo en el contexto laboral, generando un sinnúmero de dificultades y afectando significativamente al cumplimiento de objetivos personales y organizacionales. Por ultimo casi la mitad de los encuestados manifiestan niveles medios, determinando que la percepción de los empleados en cuanto al ambiente donde se ejercen las labores no son ni favorables, ni desfavorables, existe algún tipo de falencia; por ende pueden presentarse algunos tipos de conflictos no significativos en la organización, que de no ser tratados a tiempo a largo plazo podrá tornarse en soluciones más complejas. (TABLA 6)
4. La problemática radica en que dentro de la empresa se presentan conductas hostiles dirigidas hacia los empleados, lo que repercute en aspectos biológicos como migrañas, problemas gastrointestinales, sudoración excesiva, temblores; a nivel psicológico ansiedad, conductas de procrastinacion, alteraciones del estado de ánimo, estrés; a nivel social el declive de las relaciones familiares, personales y sobretodo laborales, aquí entra el clima laboral ya que si el trabajador se encuentra vulnerado ante este fenómeno alterara su percepción sobre el lugar donde ejerce sus actividades.

Recomendaciones

1. Tras la investigación ejecutada se sugiere que la empresa Servicueros S.A, realice estudios y seguimientos frecuentes de la mano del departamento de Talento Humano como responsable de velar por la integridad de los trabajadores y del buen funcionamiento de la organización, para detectar y tratar problemáticas que muchas veces se encuentran implícitas pero que perturban la homeostasis corporativa y de los trabajadores.
2. Identificar a las víctimas y victimarios de acoso laboral, para brindar la intervención adecuada, en especial a los casos de mayor gravedad y de trascendencia dentro de la institución con la finalidad de erradicar conductas destructivas entre miembros organizacionales que atenten contra la integridad física y psicológica, además resulta sustancial que dichas conductas sean reconocidas desde un principio y sean registradas de esta forma hacer frente a la problemática con las partes involucradas para evitar propagaciones del acoso entre los demás miembros del grupo y así fomentar la inhibición y retraimiento por parte de la víctima. La inserción de una conciencia colectiva donde se propague la idea que la violencia en cualquiera de sus modalidades es un arma de doble filo que conlleva una repercusión en quien la recibe y su sistema social.
3. Con los datos obtenidos en la investigación con respecto de clima laboral, se deberá concientizar a los miembros de la empresa de lo sustancial que resulta este factor para el correcto funcionamiento de la organización, de esta manera se deberá enfatizar en un sinnúmero de actividades que promuevan un ambiente de armonía y tolerancia basado en el respeto a los demás, estableciendo comunicación empática y asertiva entre los diferentes departamentitos, fomentando la autonomía y responsabilidad de cada uno en las funciones realizadas para ello es necesario que se brinde un lugar estructuralmente adecuado con los materiales corrector, sin dejar de lado por supuesto la estimulación por parte de los altos mando de manera directa o indirecta a sus funcionarios.

4. Implementar talleres de estrategias psicológicas para el afrontamiento del acoso laboral.

Discusión

Mediante el presente trabajo investigativo cuya finalidad se centra en determinar la influencia del acoso laboral en relación al clima laboral en los trabajadores de la empresa Servicueros S.A, se registraron una serie de datos sustanciales que si bien es cierto pueden dar pie a la elaboración de estudios encaminados al bienestar tanto de la empresa como del trabajador. Para dar desarrollo a la presente, se evaluó los niveles de acoso laboral y consecuentemente los niveles de clima organizacional dentro de los funcionarios de dicha organización, obteniendo los datos generales por medio de los instrumentos utilizados Inventario IVAPT-PANDO, que midió los niveles de acoso laboral obteniendo los siguientes resultados; menos de un cuarto de la población estudiada se presentan niveles altos de acoso laboral lo que sugiere la existencia de conductas hostiles recurrentes y con intencionalidad de causar daño a la víctima, asociadas a la manipulación para inducir al castigo, tareas imposibles de cumplir en periodos cortos de tiempo, acusaciones de negligencia, desvalorización del trabajo, castigos más fuertes y duraderos en comparación a los compañeros, se ignora la presencia del individuo, incremento de tareas nuevas, menos oportunidades de capacitación y desarrollo, estas a su vez se consideran de solución emergente ya que traen complicaciones significativas a nivel biológico, psicológico y social. Seguido de un nivel bajo de acoso que se visualiza en más de un cuarto de los encuestados donde no se evidencia la presencia de acoso laboral dentro de la empresa, debido a que para ser considerado como tal se debe considerar, conductas agresivas u hostiles, frecuencia de las mismas, intencionalidad de prejuicio o daño, y verificación de dichos comportamientos y por último la mayoría del personal, casi la mitad presenta índices medios de acoso es decir presencia de conductas hostiles frecuentes direccionadas a dañar a la persona de modo intencional, ataques a la reputación, humillaciones, burlas o difamaciones en público, agresiones verbales, críticas, interrupciones e impedimentos de expresión, estas falencias interpersonales entre

las diferentes áreas, comunicación vaga o escasa, problemas de dirección y manejo de actividades, repercuten en el bienestar físico, psicológico y social aunque si bien en este nivel no es significativo se presentan rasgos de afectación, esto se debe subsanar en cuanto sea posible caso contrario en un futuro se tornaran en inconvenientes más fuertes, respaldando así aquello que menciona Mayorga, (2014) "el mobbing si bien es cierto, se presenta en el aspecto organizacional pero deteriorara la vida integral de individuo de modo significativo." (p.12). A su vez para la medición de clima organizacional se contó con la aplicación de la escala Edco, la misma que se encuentra compuesta por 40 ítems, que miden ocho tipos de subescala asociadas al clima organizacional, pero que de manera global determina los niveles del mismo, puesto esto en consideración se calificada mediante la escala Likert obteniendo las siguientes puntuaciones con respecto a la población, Se determinó que proporcionalmente más de un cuarto de la población considera niveles altos de clima laboral que se relaciona a un ambiente ideal de labores, en el cual los trabajadores se encuentran satisfechos con las condiciones que proporciona la empresa, mantienen una relación positiva con sus compañeros, sus líderes dirigen correctamente al equipo, comunicación efectiva lo que favorece el cumplimiento de objetivos personales y organizacionales. Seguido en la misma proporción de niveles bajos lo que refiere un pesimismo en el contexto laboral, generando un sinnúmero de dificultades y afectando significativamente al cumplimiento de objetivos personales y organizacionales. Por ultimo casi la mitad de los encuestados manifiestan niveles medios, determinando que la percepción de los empleados en cuento al ambiente donde se ejercen las labores no son ni favorables, ni desfavorables, existe algún tipo de falencia; por ende pueden presentarse algunos tipos de conflictos no significativos en la organización, que de no ser tratados a tiempo a largo plazo podrá tornarse en soluciones más complejas y en base a lo manifestado por Varela, et al (2013), que señala que "el clima laboral es determinado como subjetivo (...) pero que existe y afecta de manera positiva o negativa a los trabajadores" (p.3), es por ello que resulta indudable poner a consideración que más de la mitad de quienes conforman la empresa Servicueros, refieren problemas en cuanto al clima en el lugar de labores, dentro de las subescalas que arroja el reactivo se debe prestar mayor énfasis en las que menor

grado de satisfacción tengan, en el caso del estudio los valores mayormente disminuidos se hallan en estilos de dirección, relaciones interpersonales y valores colectivos, es aquí donde la organización debe proveer mayor énfasis ya que presentan un deterioro significativo que puede afectar de forma global. Al correlacionar estas dos variables mediante la prueba estadística del chi cuadrado se determinó mediante la regla de decisión con un valor críticos de 9.488 y un experimental de 18,92308531 la aceptación de la hipótesis, es por ello que se afirma la influencia del acoso laboral en el clima laboral de la organización, Ramos (2013) realizo una investigación correlacional teórica entre el acoso y clima laboral, donde determino una estrecha relación bilateral entre estas dos variables, sugiriendo así abrir nuevas investigaciones que sustenten de forma más objetiva y vivencial con mediciones e instrumentos dichos datos, la presente investigaciones cumple con dichas cualidades y reafirma dicha hipótesis, proporcionando así un estudio que permita potencializar el entendimiento de los dos factores y servir de sustento y guía para nuevas investigaciones en post del bienestar institucional y personal.

CAPITULO V

PROPUESTA

Tema

Talleres de estrategias psicológicas enfocadas al afrontamiento del acoso laboral dentro de la empresa Servicueros S.A.

Justificación

La investigación previamente ejecutada con respecto a acoso laboral y clima organizacional, concibe la obtención de resultados que determinan problemáticas manifiestas dentro de la organización, el acoso laboral es uno de los factores puestos a consideración de modo general, se detectó la presencia de este fenómeno y las aflicciones que trae consigo de manera personal y empresarial, por ende la implementación de la propuesta es importante ya que permite generar una sensibilización en base al conocimiento de la temática y con ello concientizara a los empleados acerca de las repercusiones en todos los ámbitos, de esta forma se prevendrá futuros casos de conductas hostiles y comportamientos violentos y se erradicará y dará seguimiento a las ya existentes.

La implementación de una propuesta que permita combatir este tipo de repercusiones es factible, ya que por parte de la gerencia y el departamento de talento humano las puertas se encuentran abiertas para la consumación de actividades en pro del bienestar de sus colaboradores y organización, a más de la predisposición de los empleados a ser entes activos dentro de la propagación de información referente a la temática. Cabe recalcar que sería un proyecto original debido a que nunca se ha tratado, ni se han efectuado diligencias así se educara al personal sobre dicho fenómeno.

Existen un sin número de beneficiados, en primer lugar y de manera directa los trabajadores al concientizar el mal que conlleva este tipo de conductas y

comportamientos a fin de generar un ambiente de armonía, respeto, compañerismo e igualdad dentro de los colaboradores, la empresa pues sus instalaciones serán quienes alberguen un clima propicio para la realización idónea de las labores profesionales, por otra parte los beneficiarios indirectos son todas aquella personas e instituciones que tomen como punto de partida esta investigación y que obstante futuros estudios sobre la temática.

Objetivos

General

Diseñar un plan de intervención mediante estrategias psicológicas orientado al afrontamiento de acoso laboral y mejoramiento de clima organizacional.

Específicos

1. Diseñar estrategias psicológicas para el afrontamiento de acoso laboral.
2. Proponer actividades para mejorar la calidad del espacio laboral.

Estructura técnica de la propuesta

La propuesta trae consigo bases fundamentadas en la presentación de talleres y acciones que faciliten a los integrantes de la organización combatir el mobbing, fenómeno presente en la actualidad dentro de la empresa, que genera consecuencias negativas como ya se había mencionado, por ende el progreso de esta propuesta está fundamentada en mejorar las relaciones interpersonales entre el personal, mismas que poseen un sin número de brechas que impide que el espacio laboral sea el adecuado, al mismo tiempo se trabajara en la dirección del grupo debido a que se evidenciaron falencias en los reactivos aplicados, acerca de cómo se manejan y dirige los altos mandos. El desarrollo de estas propuestas se dará en base a un proceso sistemático constituido por etapas o fases, deben realizarse en grado grupal, fortaleciendo los términos antes insinuados.

El contenido de la propuesta se basa en tres talleres, los cuales parten con la aplicación de una dinámica en grupo dirigidas a fomentar la cohesión grupal y el rapport; el desarrollo de las técnicas se dará de cualidad lúdica, practica sin dejar de lado el aspecto teórico. La ejecución de las mismas dependerá de las metodologías llevadas a cabo, las que poseen un enfoque cognitivo conductual, ya que la intencionalidad se dirige a estimular la cognición de los individuos para modificar las conductas. Los seres humanos construyen sus pensamiento de manera empírica, en sustento con lo anterior distintos procesos son los que dan cabida a que ocurra, entre ellos memoria, percepción y la interpretación, de allí la importancia de que los talleres posean impacto y trascendencia en la vida de cada individuo y así llevado a la práctica, en esto ayudaran los cierres del taller ya que se direcciona al cumplimiento de lo establecido.

Quizá el vocablo acoso puede tornarse como un fenómeno adyacente a la época, pero no es así dicha palabra que enmarca en su contenido el acoso sufrido en el espacio laboral, no siempre fue reconocido con esta terminología, pero estuvo presente desde épocas ancestrales. Verona (2014) manifiesta que "es común y realmente infausto confundir al acoso laboral con los conflictos esporádicos que se dan dentro de la institución, ya que resulta irrefutable que cada empresa posee sus propios problemas pero la distinción del fenómeno debe darse para afrontarlo" (p.39). El acoso laboral constituye un conjunto de acciones encaminadas a causar daño o malestar a la persona quien lo percibe el mismo debe presentarse de manera frecuente, latente e incluso creciente para ser considerado como tal. Dicho esto se puede definir a este término como la presencia de conductas hostiles y dañinas emitidas por uno o varios miembros de la organización hacia la o las victimas con el fin de generar intimidación y daños a nivel profesional y sobre todo personal, afectando no solamente a la víctima sino las actividades que esta emite, una de ellas la laboral, por lo cual se puede manifestar que las repercusiones también pasan factura a la organización donde el individuo labora.

Este acoso posee diversos tipos entre los cuales López, C (2018) manifiesta que "tres tipos son quienes lo constituyen de manera habitual entre ellos, ascendente, descendente y horizontal" (p.372), comenzando por el horizontal Se

puede manifestar que rompe los preámbulos de que solo la autoridad puede pasar los límites del poder para generar intimidación, este tipo de acoso se evidencia entre compañeros que comparten un mismo nivel jerárquico, dicho esto cabe recalcar que aquí un factor prescindible sería compartir las mismas actividades y congruentemente el mismo departamento y espacio a nivel estructural. Por otro lado se presenta el acoso ascendente, que se trata de la represión o agresiones generadas por uno o varios empleados de rangos inferiores hacia sus superiores o jefes inmediatos, este puede encausarse de varias maneras, una de ellas puede ser los celos profesionales, así se puede evidenciar que si la dirección de la producción sufre ataques la misma se verá afectada de manera significativa. Por otro lado el acoso laboral descendente, se torna como el más acostumbrado dentro de la sociedad, donde los altos mandos o los niveles superiores jerárquicamente hablando dentro de la organización, usan su poder para humillar, maltratar, generar intimidación hacia sus subordinados con fines que no son propiamente empresariales.

Dentro de las repercusiones como ya antes se ha venido manifestando son varias las que afectan al individuo Martínez, (2013) manifiesta que "los trabajadores expuestos acoso presentan malestares en aspectos como los físicos, psicológicos y sociales" (p.3-4), a nivel físico el cuerpo sufre una serie de síntomas, dolores a nivel de músculos y articulaciones por los niveles de tensión, falta o aumento de funciones básicas como el sueño y el apetito, sudoración excesiva en zonas del cuerpo, malestares gastrointestinales, entre otras, a nivel psicológico malestares más comunes como la ansiedad y la depresión se pueden manifestar, dichos cambios del estado de ánimo generan en el individuo desazones clínicamente significativos, a nivel social estos precedentes desentonaran las actividades que el individuo ejecuta en su día a día, familiares, sociales.

Una vez exteriorizados los aspecto teóricos más redundantes y especiales, se determina la importancia de la erradicación de este fenómeno, ya que dentro de la investigación se evidencia su presencia que dentro de la organización y como esta influye dentro del clima laboral, puesto esto en manifiesto se determina que según los trabajadores encuestados dicho acoso se da en su mayoría por los rangos

superiores o jefes inmediatos por ende y según los datos obtenidos en clima laboral, se debe trabajar en las relaciones interpersonales entre los trabajadores, estilos de dirección y liderazgo y por último en los valores empresariales.

Argumentación teórica

La propuesta manifiesta al poseer un tinte enfocado en la escuela cognitivo conductual, trae consigo a dos grandes exponentes de las respectivas escuelas; Albert Ellis psicoterapeuta cognitivo de origen estadounidense conocido por el desarrollo de la terapia racional emotiva y Aarón Beck creador de la terapia cognitiva. Para Beck las perturbaciones que presenta los individuos se sujetan a la distorsión del pensamiento y a su vez esto conlleva a una conducta; a su vez Ellis habla acerca del modelo conductual mediante la intervención de creencias, expectativas pensamientos con respecto a un suceso o acontecimiento, al interpretar lo antes mencionado, se genera una acción determinada. En base a lo manifestado la presente propuesta trata de intervenir el esquema mental instaurado en los trabajadores, infiriendo de manera positiva sentimientos y conductas, brindando así un bienestar tanto a nivel individual como colectivo. Para ello se introducirán técnicas como la asertividad, comunicación asertiva, autocontrol de las emociones, control de la activación, relaciones interpersonales, estilos de dirección.

Cuadro N°1 Planificación para la ejecución de la propuesta

FASE	ACTIVIDAD	OBJETIVOS	MATERIALES	TIEMPO	RESPONSABLE
Logística	Adecuar los espacios en los cuales se van a dictar los talleres	El ambiente físico debe tornarse acogedor para que el desarrollo de las acciones sea lo más efectivo posible.	Materiales Humanos	1 Hora	La investigadora
Socialización	Se expone los diversos contenidos previamente establecidos y estructurados	Se busca la transmisión de la información específica como complementaria para el mejoramiento de la problemática	Bibliográfico Humanos Materiales	2 horas y media	La investigadora

Taller I	Psicoeducación de la temática.	Proporcionar los conocimientos esenciales con respecto al acoso laboral	Bibliográfico Materiales Humanos	4 horas 15 minutos	La investigadora
Taller II	Manejo y control emocional.	Desarrollar estrategias para el control de emociones ante situaciones negativas donde se produce estrés y ansiedad.	Materiales Bibliográficos Humanos	3 horas	La investigadora

Taller III	Estrategias de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales.	Brindar técnicas de manejo asertivo para favorecer las relaciones interpersonales	Materiales Bibliográficos Humanos	2 horas con 40n minutos	La investigadora
Taller IV	Actividades que fomentan el afrontamiento de problemas.	Terapia de Solución de Problemas Interpersonales de Spivack y Shure	Humano Bibliográfico Materiales	3 horas	La investigadora

Fuente: Investigación Bibliográfica
 Elaborado por: La investigadora

Taller I

Tema: Aprendo, comprendo y me pongo en acción

Objetivo: Proporcionar los conocimientos esenciales con respecto al acoso laboral

Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Rapport	Integración de los miembros del equipo	Dinámica de Grupal Alcanza en la baldosa	Integrar a los participantes fomentando la participación grupal, reconocimiento y confianza dejando a un lado las tensiones y vergüenza, logrando así que el taller sea más activo.	30 minutos	La investigadora

Fase II – Introducción	Definición y explicación de las actividades que se llevaran a cabo durante el taller	<ul style="list-style-type: none"> - Plenaria - Exposición 	Los participantes se familiarizaran con el orden del día a cumplir y las actividades a ejecutar	15 minutos	La investigadora
Fase III – Procedimiento	Definición	<ul style="list-style-type: none"> - Lluvia de ideas 	<ul style="list-style-type: none"> - Definir a la problemática a través de las diferentes opiniones brindadas por los espectadores. 		
	Tipos de acoso	<ul style="list-style-type: none"> - Exposición 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer los diferentes tipos de acoso 	3 horas	La investigadora

	Características de víctima y victimario	- Role play	laboral que existen para conseguir una correcta identificación.		
	Causas	- Exposición	- A modo de asumir roles entender las características que posee la víctima y el agresor.		
			- Dar a conocer las posibles causas para que se		

	Consecuencias	- Video ilustrativo	<p>produzca dicho fenómeno.</p> <p>- Visualizar las diferentes consecuencias que tare consigo el acoso laboral.</p>		
Fase IV – Cierre	Realizar un gráfico o una frase significativa que tenga referencia con todas las		A través de aspectos lúdico, y significativos se		

	<p>actividades realizadas, posteriormente compartirla con el compañero de al frente para que lo ubique dentro de su lugar de trabajo.</p> <p>Cumplimiento de las penitencias previas, de existir.</p>	<p>Feedback</p>	<p>podrá lograr que el aprendizaje quede exteriorizado en un contenido que se pueda visualizar frecuentemente.</p>	<p>30 minutos</p>	<p>La investigadora</p>
--	---	-----------------	--	-------------------	-------------------------

Cuadro N° 2

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: la investigadora

Desarrollo del Taller I

Fase I – Rapport

Al iniciar un taller resulta relevante la presentación oficial ante los espectadores, de quien se encargara de prescindir e impartir dicho taller, así también la temática del mismo, dentro de este espacio de socialización es imprescindible a su vez realizar una actividad que rompa barreras existentes dentro del contexto y también que fomente la integración grupal, confianza, empatía y aceptación, para que así el taller no sea simplemente un espacio de escucha que resulte tedioso y simple, sino un lugar donde se de apertura a la participación de los principales actores que son el público.

Técnica:

La técnica propuesta “ Alcanza en la baldosa ”, es una dinámica que combina una serie de aspectos importantes como trabajo en equipo, liderazgo, confianza, pensamiento estratégico, integración y cohesión grupal, todos estos aspectos básicos e importantes en una organización se verán reflejados en la duración de dicha dinámica es por ello que el expositor realice un proceso de observación implacable ya que esto le dará pautas de las relaciones y roles organizacionales, dura aproximadamente 30 minutos y cuenta con el siguiente proceso.

- En primera instancia se pedirá a los participantes que deambulen por todo el salón en círculos, con el objeto de eliminar los grupos que ya se encuentran instaurados y se cohesionen de diferente forma, usar frases como (corran en círculos, den la vuelta, ahora caminen hacia atrás, crucen al frente), ayudaran a esparcir mejor al grupo.
- cuando el grupo se encuentre más disperso se dirá la premisa empezando obviamente desde lo más elemental a los más complejo, por ejemplo se inicia haciendo grupos de tres que estén parados sobre dos baldosas, posteriormente se incrementara el número de personas (4 personas en dos baldosas) (6 personas en tres baldosas) y de esa manera sucesivamente. De esta manera se evidenciaran conformidad de grupo, lideres, relaciones, estilos estratégicos entre otros y se cohesionara el equipo.

- Para finalizar se agradecerá a cada miembro del grupo y se socializará quienes fueron quienes aportaron las ideas, quienes son los más fuertes, quienes se cambiaron de equipos, entre otros aspectos.

Fase II – Introducción

Tras generar mediante la dinámica, rapport en los miembros de la organización, se da paso a una efímera explicación sobre la temática que se va abordar el acoso y sus diferentes características teóricas, a más de otorgar un abrebocha con respecto a las técnicas a utilizar y los tiempos establecidos, todo esto a través de una exposición mediante la utilización de diapositivas, dicha fase dos contara de una duración aproximada de 15 minutos para su consecución.

Fase III – Procedimiento

Para este punto la cohesión y los niveles superiores de confianza se encuentran ya implícitos, tras identificarse con las actividades planteadas, cada participante ya ideara estrategias y conocimientos para su participación activa, por ende se dara paso a las técnicas previamente establecidas.

Técnica 1

El proceso llamada o entendido como lluvia de ideas, es netamente dinámico y práctico tiene como finalidad abarcar creativamente diferentes perspectivas con respecto a una temática, en este caso la conceptualización de acoso, a más de ser rápido y cubrir con un amplio repertorio de información permitirá la participación de todos los asistentes. Por consiguiente se llevaran a cabo los siguientes pasos:

- El moderador del taller escribirá en el medio de la pizarra la palabra acoso.
- Brindará la premisa de describirla en una palabra, y que no se debe repetir.
- Dicho esto tomara una bola de espuma flex y la presentara como la pelota de los turnos quien la tenga debe dar su opinión y al terminar pasarla a su compañero sin repetir a las misma personas.
- Consiguiente dirá una palabra y pasara la posta a otro trabajador.

- Una vez que haya aportado con su palabra, el moderador la anotara en la pizarra la aportación.
- Cuando el trabajador vea su palabra escrita en la pizarra debe arrojarla la pelotita a otro compañero al azar.
- Repetir el proceso hasta que todos participen.
- Quienes hayan pasado dos veces a una misma persona o repetido algún tipo de palabra, quedaran inscritos para una penitencia al final del taller.
- Al tener ya todas las opiniones en la pizarra se tomaran en cuenta las más significativas, para ejecutar una definición sobre el acoso laboral.

Técnica 2

Para el siguiente punto se procederá a la exponer los distintos tipos de acoso, entre estos el ascendente, descendente y vertical, para lo cual se desarrolla la técnica de exposición donde quien guie el taller presentara mediante diapositivas estos tres tipos de acoso laboral y las diferentes características que les corresponde a cada uno, con la finalidad de que la identificación sea la adecuada.

Técnica 3

Para la tercera técnica se busca el conocimiento de las características que posee la víctima y el victimario a través de la dramatización de los personas con las diferentes características, por ende se deberá tomar en consideración el siguiente procesos.

- Dividir al grupo de trabajo en cuatro subgrupos de manera aleatoria, utilizando técnicas de numeración.
- Dar la prensa que cada grupo debe elegir a dos participantes que interpretaran uno el papel de víctima y otro el de victimario.
- Una vez que los participantes eligieron a sus representantes armaran una escena donde se evidencien las características principales de cada una, para esto contarán con un tiempo aproximado de 15 minutos.
- para la puesta en escena el moderador presentara a cada grupo y con cronometro en mano tomara 15 minutos que durara la presentación.

- Para finalizar se realizara la elección de quienes interpretaron de mejor manera los papeles y se le premiará a todo el grupo con un dulce.

Esto ayudara a que el conocimiento se instaure de mejor manera, al trabajo como equipo y a una mejor aceptación de las características de modo visual, de la misma manera esta técnica de roll play rompe la monotonía y permite que los asistentes compartan ideas y opiniones. Tras las interpretaciones el moderador brindara una explicación y retroalimentación sobre lo observado.

Técnica 4

Para este punto se volverá a utilizar la técnica de exposición, mediante la utilización de diapositivas, ya que la técnica anterior implico movimiento y fue muy dinámica, esta exige ya más de escucha y entendimiento, aquí el expositor hablara sobre las causas para que se produzca el acoso laboral.

Técnica 5

Por último se buscara hablar acerca de las consecuencias que este fenómeno trae consigo, tanto a nivel personal como a nivel empresarial, dar a entender que no se genera un malestar individual y más bien colectivo por ende se seguirán estas premisas.

- Sentarse de manera cómoda y ordenada para que todos puedan escuchar y visualizar dicho material.
- Proyectar el video sobre consecuencias del acoso que se encuentra disponible en el siguiente link <https://www.youtube.com/watch?v=OXIzoO6-cYE>
- Al finalizar el video se realizara preguntas auto dirigidas al público, sobre si han experimentado algo de lo observado y como lo ha hecho sentir aquello.

Fase IV – Cierre

Para finalizar se intenta entregar una reflexión positiva que debe ser ubicada en el lugar de trabajo (escritorios, mesas, casilleros), se realizara de la siguiente forma.

- se les pide nuevamente que se numeren y recuerden su número o lo anoten.
- Se separan en dos grupos los impares y los pares.
- Se entrega a cada miembro del grupo una hoja en blanco y al grupo una caja de marcadores, tijera, revistas, goma, esferos.
 - a. A continuación cada uno debe escribir una frase o un texto corto reflexivo donde plasme algo significativo que aprendió sobre el taller.
- Acto seguido se les pide contemplar su trabajo y entregarlo, en el siguiente orden, el número uno al dos, el tres al cuatro, el cuatro al cinco y así sucesivamente.
- Por último se da la regla de que cada uno debe ubicarlo en un lugar visible en su centro de ocupaciones como un material más de trabajo y cuidarlo y cumplirlo.

Taller II

Tema: Manejo y control de emocional

Objetivo: Desarrollar estrategias para el control de emociones ante situaciones negativas asociadas a estrés y ansiedad.

Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Inicio	Bienvenida al taller y palabras de motivación para el presente.	Dinámica de Grupal Casas e inquilinos	Cohesión grupal, reducción de tensión	30 minutos	La investigadora
Fase II – Introducción	Brindar pautas e información acerca de la temática a tratar	Exposición	Los participantes se familiarizaran con el contenido del taller	20 minutos	La investigadora

Fase III – Procedimiento	Manejo emocional	Control emocional en 4 pasos	Mejoramiento del control de emociones	1 hora	La investigadora
	Ansiedad y estrés	Ejercicios de relajación muscular de Jacobson	Disminuir los niveles de tensión muscular	35 minutos	La investigadora

Fase IV – Cierre	Clausura del taller y reforzamiento de lo adquirido	Elaboración de un contrato psicológico	Mediante la realización de un contrato, se puede contar con el compromiso del trabajador a aplicar en momentos indicados lo aprendido.	20 minutos	La investigadora
------------------	---	--	--	------------	------------------

Cuadro N° 3
Fuente: Investigación bibliográfica
Elaborado por: la investigadora

Desarrollo del Taller II

Fase I – inicio

Mediante la dinámica de casas e inquilinos se brindara una calurosa bienvenida a dicho taller, esta dinámica se tomó en consideración ya que exige trabajo en equipo, movimiento, activación muscular, estrategia y la base del taller es justo para mejorar las relaciones entre los individuos a través de la disminución de conductas impulsivas y tensión, para ello se implementaran los siguientes pasos:

- Se les pide a los participantes que caminen en círculos alrededor del auditorio que debe encontrarse previamente despejado, posteriormente se solicita que levanten las manos y respiren, que saluden con el que está al frente y sonrían.
- cuando ya todos estén dispersos se les da la premisa de que hagan grupos de tres, dos se toman de las manos formando un círculo y uno de ellos se colocara en el medio de ellos.
- Posterior se explicara que los dos que forman el círculo serán las casas y el del medio los inquilinos, por ende cuando el modelador diga la palabra casas, las casas se mueven todas y buscan a un nuevo inquilino, cuando se diga inquilino, los inquilinos dejan sus casas y buscan otras y finalmente cuando se diga terremoto las casas e inquilinos abandonan sus puesto y forman nuevas casas e inquilinos.
- Quien se quede sin inquilino o sin casa queda fuera del juego.

Al finalizar se pedirá a tres personas comentar que les pareció la dinámica y en que consideran que les fue útil.

Fase II – Introducción

Una vez que los trabajadores se encuentran más activos, motivados y cohesionados se pasara a dar paso a la exposición que mediante material digital como son las diapositivas, ya que resulta favorable que se genere un conocimiento

previo a lo ya estructurado, por ende esta fase posee una duración aproximada de 20 minutos.

Fase III – Procedimiento

Las diferentes técnicas aplicadas para el control se implementaran aquí en el procedimiento, la misma cuenta con pasos secuenciales que favorecerán a que su práctica sea fácil de llevar a cabo y que su efectividad sea factible.

Técnica de control de las emociones en cuatro pasos

Nicolás Moreno, psicólogo que basa su práctica en la escuela cognitivo – conductual parte de esta teoría, mencionando que muchas veces los seres humanos dejamos pasar por alto el control que poseemos de nuestras emociones, es por eso que se proponen estos cuatro pasos importante para poder confrontar este problema.

- Darse cuenta: durante episodios perturbadores las emociones se sobrepone al individuo, aquí una herramienta poderosa es la metacognición que trata de la plena conciencia de que el malestar significativo no radica en si en el problema que se atraviesa, sino en las emociones que el individuo se forja y se permite sentir. Una vez comprendido se da por entendido que lo importante es identificar aquello que me genera malestar alejándolo de las circunstancias alternas.
- Retírate: si los individuos se sienten vulnerables en alguna situación y se dan cuenta que las emociones están tomando el mando de si, lo más factible es retirarse de aquel escenario que genera malestar, con el objetivo de mantener el foco de atención en otra cosa que te tranquilice o relaje, esto claro esta depende de los gustos personales de cada persona y pueden variar desde una sencilla respiración, pasando por deportes de toda índoles hasta lectura de libros o masajes, vale la pena recordar que la persona debe ser paciente y tolerante con los resultado ya que no sentirá alivio de un momento para el otro, pero son la frecuente práctica de la misma bien puede

mejorar los resultados a corto plazo a esto se le suma la actitud y esperanza que direcciona su actividad.

- Aclara tus ideas: una vez que la persona sienta más tranquilidad, no es favorable que olvide sino que orden sus ideas, definiendo que es aquello que logro alterar sus emociones pues en este aspecto resulta fiable que el sujeto se dé cuenta que la interpretación que se brinda al acontecimiento desde ser en principio real y objetiva, de tal manera se puede prescindir de la idea de que el individuo parte de la interpretación de dicho acontecimiento sus emociones, pensamiento y encausado aquello su reacción, esto fomentara la comprensión empática de la otra persona, al comparar los dos escenarios el paciente notara el cambio emocional.
- Actúa constructivamente: tras vislumbrar de manera más positiva los sucesos e implementar conductas mayormente serenas, se puede consolidar estas en base a actuaciones que favorezcan las relaciones interpersonales.

Una vez que quedaron pasos estos pasos, se pondrá a prueba al actuar de cada integrante y a manera de juegos de roles se va a dar paso a plan implementación práctica de estos pasos:

- El moderador escogerá a cinco de las personas del taller, de forma aleatoria
- Les pondrá a cada uno un conflicto de la vida cotidiana donde deben aplicar los pasos ya antes brindados.
- Se brindara un tiempo entre cinco y diez minutos para que formulen la escena.
- Se presentaran antes sus compañeros.
- Con la ayuda del público tras cada presentación se identificarán en un cuadro, e reconocimiento de la emoción predominante, el método de distracción que utilizo para mover su foco de atención y controlar la emoción, la reestructuración cognitiva del sujeto al volverse a plantear como sucedió dicho conflicto y como él lo enfrento y por último la actuación constructiva que marca el final y como sus emociones fueron modificándose y su percepción del problema de igual forma.
- Al final se decidirá quién lo hizo mejor y se premiara.

Técnica de relajación muscular de Jacobson, iniciando con ejercicios de respiración

Muchas de las personas pasamos por alto la respiración, al ser un proceso automático que realiza el cuerpo se deja de lado y no se considera los beneficios que puede traer consigo, existen tipos de respiraciones entre ellas, la clavicular, costal y abdominal, es en esta última que se va a poner énfasis, se basa en el movimiento del diafragma músculo que separa los pulmones de los órganos abdominales, este al contraerse baja hacia el abdomen donde genera una presión negativa en los pulmones llenándolos de aire, así empuja los órganos abdominales creando así la impresión de que el vientre luce hinchado. Este tipo de respiración logra un segundo bombeo en el cuerpo por el intercambio que existe de las presiones que fomentan a que la sangre se reparta de manera adecuada por la anatomía humana, a más de ello brinda al individuo relajación y favorece el tránsito intestinal. Lograr este tipo de respiración requiere que se den los siguientes pasos.

- Es importante que ante todo la persona mida su respiración en las diferentes actividades diarias, al caminar, estar sentado, acostado, al correr, hablar de esta manera tendrá familiaridad con su proceso de respiración.
- Es mejor realizarlo con los ojos cerrados ya que ayuda a que se coloque toda la atención en el proceso de respiración.
- Se debe aprender la diferenciación entre la respiración superficial y profunda con el objeto de diferenciarlas y controlarlas.
- Tras mencionar los elementos anteriores, que son importantes traer acotación, el moderador pedirá a los espectadores que se pongan de pie, a una distancia prudente uno del otro.
- Como ya se menciona es importante que se concentren y eliminar distractores como demasiada iluminación, ruido, de preferencia los sujetos cerraran los ojos.
- Pedirá a los individuos poner sus manos con las palmas para adentro tocando el vientre.

- Los mismos deben inspirar llevando el aire hacia el abdomen, como si desearían empujar las manos que están colocadas en el vientre.
- Cuando más extienda el diafragma y honda sea la respiración, se hinchara el vientre, es allí donde se debe retener un instante el aire en los pulmones (aproximadamente siete segundos).
- Cuando se sienta la necesidad de soltar el aire, se deberá y de manera sutil, despacio soltando el aire por la boca como si se tratara de apagar una vela muy despacio, así las manos descenderán con el vientre.
- Dicho ejercicio debe realizarse en un periodo de entre 3-4 minutos.
- Para finalizar se pedirá diferenciar entre a respiración superficial que normalmente hacemos y está más profunda, a fin de que se sepa que se entendió la técnica y que la pueden practicar en los diferentes acontecimientos que les generen malestar.

A más de los beneficios antes mencionados, esta técnica proporciona oxigenación al cuerpo, la importancia radica en que relaje al cuerpo y pueda controlar los efectos que traen consigo circunstancias adversas de esta manera la persona controlara su cuerpo, mejorar sus niveles de respuesta y consecuentemente su conducta.

La técnica relajación muscular de Jacobson

La persona debe tener una distancia prudencial entre los demás compañeros, y visibilidad hacia el instructor, se debe haber realizado previamente ejercicios de reparación, antes de empezar se debe estar seguro que ningún participante sufra de dolores lumbares.

- Todos deben adquirir la posición del cochero, de preferencia en una silla sin espaldar, piernas separadas y espalda media inclinada.
- Posteriormente el paciente debe levantar los dos brazos y generar tensión en los mismo contando de forma lenta y con voz suave. Y después los baje lo más despacio posible (repetir por tres veces).
- Tras esto se aplicara lo mismo en las manos, haciendo puño lo más fuerte posible, contamos hasta veinte y empezamos a soltar poco a poco. (repetir por tres veces).

- Este mismo ejercicio debe aplicarse en brazos, manos, pies, piernas, abdomen, hombros, cabeza y músculos de la cara, con la misma secuencia lógica y en los tiempos establecidos, de tal modo cada parte contara con su tensión muscular y subsiguiente calma.

Dicha técnica al aplicarse de manera correcta ayudará a la disminución de tensión muscular, es efectiva en estrés y ansiedad puesto que puede ayudar al nerviosismo.

Fase IV – Cierre

Para dar por clausurado este taller y asegurarse que las técnicas vistas, no se quedaran simple y llanamente en un recuerdo, es importante que los participantes se comprometan a su aplicación, pero este compromiso debe verse reflejado de modo tangible y objetivo, es por eso que el moderador debe elaborar un contrato que cuente con la cláusula de que en momentos esenciales, el trabajador usara dichas técnicas para el bienestar propio y colectivo, y si no las recuerda acudirá a una persona de su entera confianza para que le ayude a practicarlas, este contrato contara con la firma de quien se compromete y la firma de la persona que también se compromete ayudarlo si no recuerda y requiere de cualquiera de estas dos técnicas, por ende el contrato contara con pautas como:

- lugar y fecha del contrato
- nombres, apellidos, número de cedula y cargo de quien se compromete
- técnicas que se compromete a cumplir
- nombre, numero de cedula y cargo de la persona que será su ayuda si se olvida de los pasos a seguir y requiere que lo oriente.
- Firmas de ambas partes.
- Cláusula que emita un tipo de amonestación a la persona que lo incumpla.
- Por último la ubicación del mismo en un lugar visible de su puesto de trabajo.

Taller III

Tema: Nadie se hace grande haciendo sentir pequeños a otros

Objetivo: Brindar técnicas de manejo asertivo para favorecer las relaciones interpersonales

Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Inicio	Palabras de inicio del taller y actividad practica	Dinámica de Grupal El maniquí	Cohesión grupal, trabajo en equipo, identificar líder lideres	30 minutos	La investigadora
Fase II – Introducción	Brindar pautas e información acerca de la temática a tratar	Exposición	Socialización de los contenidos del taller	20 minutos	La investigadora

Fase III – Procedimiento	Comunicación asertiva	Asertividad empática Escucha activa	Mejoramiento de la comunicación entre las diferentes áreas.	1 hora con 20 minutos	La investigadora
Fase IV – Cierre	Percepción del líder	Retroalimentación	Concientizar al líder acerca de la imagen que proporciona a sus subordinados, y los	30 minutos	La investigadora

		Dibujando al líder perfecto	aspectos que requieren mejoras.		
--	--	-----------------------------	---------------------------------	--	--

Cuadro N° 4
Fuente: Investigación bibliográfica
Elaborado por: la investigadora

Fase I – Inicio

Durante la explicación de los diferentes talleres, se enfatizó la importancia que generan las dinámicas grupales ya que a más de ser un distractor y liberador de tensiones, proporciona un clima más ameno para la realización del taller, en esta ocasión la dinámica a utilizar se llama el maniquí a más de ser sencilla, muestra los niveles de competencias, habilidades que muchas veces pasan desapercibidas como por ejemplo el pensamiento estratégico, rasgos de personalidad, identificación de quien toma la posta o líder, manejo de grupos, etc. Los pasos a desarrollar son los siguientes:

- Se divide al grupo en dos partes iguales, esta vez dejaremos que los grupos se integren por afinidad.
- Se les dará la premisa de que cada grupo debe elegir a un representante que sea el maniquí.
- Una vez escogido el maniquí un integrante del grupo contrario lo coloca en la posición que desee cabe recalcar que en esa posición permanecerá por el resto de la dinámica.
- Una vez que se ubican los maniquís el moderador da la orden de que cada grupo debe poner la mayor cantidad de prendas y accesorios acomodados en su maniquí correspondiente por un tiempo estimado de diez minutos, sin mover al maniquí de la posición inicial.
- Transcurrido el tiempo los concursantes se alejaran de los maniqués.
- Y el moderador contará prendas y accesorios una a una.
- El grupo que tenga más prendas y accesorios es el ganador.
- Y se le dará un premio adicional al grupo que logre acomodar todo lo que utilizaron en su respectivo lugar.

Al final se evaluará las emociones del grupo ganador y las estrategias utilizadas que les dieron el triunfo, de la misma manera se hablará con el grupo perdedor para que determinen cuáles fueron sus falencias dentro de la competencia, a la final les pediremos que mencionen si existió uno o más líderes dentro de su equipo y quienes fueron, a más de sus características.

Fase II – Introducción

Con la utilización de diapositivas, y material visual se proporcionara una breve y consolidada explicación acerca de la temática del taller y también las actividades que será llevadas a cabo por los participantes, para que se familiaricen con el contenido a tratar de esta manera el taller se hará más sistematizado y llevadero para todos los miembros del equipo.

Fase III – Procedimiento

Los individuos se caracterizan fundamentalmente como entes modificadores de la sociedad, los mismos necesitan de una guía u orientación para llevar a cabo determinadas actividades ya sea la guía un maestro, padre, jefe entre otros la función es la misma dirigir los diferentes proceso a la consecución de un fin. Es por ello que el nivel de efectividad de dicha tarea depende en parte de las características de quien gobierne u oriente las funciones, como por ejemplo la atención que presta a las sugerencias u opiniones de quien lo sigue o a quien guía, las palabras que brinda en momentos de angustia o estrés, las características de su tipo de manejo, en fin, la asertividad resulta una de las técnicas más valiosas ya que permite la expresión de manera clara y positiva sus puntos de vista, sentimientos. Por otro lado se encuentra la empatía un componente que potencia la comprensión de lo sentido, vivido o experimentado por la otra persona, por ende la asertividad empática generara un rol especial en el manejo de los diversos grupos, para demostrarlo se procederá a dar los siguientes pasos.

- El moderador elegirá de entre los presentes a una persona que será su colaborador.
- Se expresa al resto del grupo que se realizara una dramatización,
- el colaborador hablara acerca de una problemática que le genere malestar significativo, puede ser propia o inventada.

- Aquí el moderador, tomara la posta y aplicara la asertividad empática, escuchando de manera atenta lo que comenta, imitando su postura, realizando retroalimentación a la conversación.
- Tras la finalización del discurso del colaborador se dará una aserción empática, donde se busca un punto que genere consuelo exponiendo las creencias.
- Acto seguido se pedirá a los presentes que se reúnan en parejas de su elección, uno tomara el lugar del moderador y otra del colaborador.
- Y repetirán el ejercicio.

Fase IV – Cierre

Con la finalidad de generar un aprendizaje significativo en los empleados, se llevara a cabo una actividad lúdica y didáctica llamada 'dibujando a mi jefe', aquí cada empleado deberá dibujar a su jefe y poner cinco cualidades positivas y cinco que le gustaría que mejore de la manera más educada y respetuosa, también las firmaran con su nombre para posteriormente entregarla a cada uno de sus jefes inmediatos, según corresponda el caso, lo importante de esta dinámica es que los jefes asuman un compromiso de conservar y potenciar las fortalezas de los directores, pero a su vez se den cuenta de las falencias o debilidades que muchas veces pasan por alto, para sacar provecho de las misma y mejorarlas o superarlas a fin de que sus subordinados y grupos de trabajo noten la mejoría.

Taller IV

Tema: Problemas pequeños, soluciones grandes

Objetivo: Determinar estrategias que ayuden al afrontamiento de situaciones problemáticas

Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Inicio	bienvenida al taller	Dinámica de Grupal El baile de la silla	Cohesión grupal, trabajo en equipo, identificar líder lideres	30 minutos	La investigadora
Fase II – Introducción	Exposición del material a tratar en el taller	Exposición	Socialización de los contenidos del taller	20 minutos	La investigadora

Fase III – Procedimiento	Resolución de problemas	la Terapia de Solución de Problemas de D’Zurilla y Golfried	Ayudar a mejorar el enfrentamiento de problemas	1 hora	La investigadora
Fase IV – Cierre	Retroalimentación de la técnica	Retroalimentación Exposición de caso	analizar los conocimientos adquiridos por los participantes	30 minutos	La investigadora

Cuadro N° 5

Fuente: Investigación bibliográfica

Elaborado por: la investigadora

Fase I - Inicio

En cada inicio se busca dejar de lado las tensiones y permitir que los participantes del taller se sientan completamente activos y listos para hacer de este taller algo interactivo, es por eso que las dinámicas se ven enfocadas a la búsqueda del trabajo individual y en equipo mediante la aplicación de estrategias siempre centradas en buscar la solución a la premisa planteada, es por eso que la dinámica de la silla debe seguir los siguientes pasos:

- Se colocan diez sillas a lo largo del pasillo
- Posteriormente se les pide a los participantes que formen un círculo, alrededor de las sillas ya antes colocadas.
- El moderador brindará la premisa de que sonará una canción y deben empezar a bailar en círculo, tal como en el baile de la silla.
- Pero cuando el moderador pare la música todos deben estar sentados sobre las diez sillas ayudándose uno al otro.
- Una vez que hayan logrado entrar todos dentro de las diez sillas se retirará una.
- Y se repetirá el proceso anterior.
- Al final cuando queden dos sillas y los participantes formen estrategias para alcanzar, logrado o no se dará por terminado el juego.

Para culminar se dará la inferencia de que quizá, al principio parecía complicado y un tanto imposible, pero que a través de observar detenidamente el problema se ve más pequeño y formulando las estrategias necesarias tuvo una solución.

Fase II – Introducción

Se dará apertura a la explicación acerca del contenido del presente taller, de esta manera los participantes se sentirán familiarizados con la temática y las

actividades a llevarse a cabo, todo esto contara con una duración aproximada de veinte minutos, y para lo cual se utilizaran diapositivas.

Fase III – Procedimiento

La técnica de solución de problemas de D`Zurilla y Goldfried, brinda pasos bien definidos para afrontar de manera más consciente los problemas, se cree que al verse expuesto a un contratiempo los seres humanos lo ven más grande que en lo que en realidad, es, es por ello que idealizar y racionalizar más el inconveniente puede favorecer a su solución, por ende dicha técnica manifiesta surge para presentar una serie de pasos sistematizados como:

- Se brindara a los participantes una hoja de papel bon y un esfero para a medida de que el moderador vaya explicando pasos y técnicas se tome nota ya que cada quien aportara con sus solución grafica en el papel.
- Orientación generada hacia el problema; aquí las personas deberán darse cuenta cuales son los problemas que considera estar presentes en su vida diaria, una vez que se concientiza que se muestran de manera frecuente, se trata de afrontar cada uno de ellos, sin que la rutina cotidiana no se ve afectada. Aquí se deberá responder a preguntas importantes como: ¿Cómo yo percibo este problema? ¿Qué parte de mi tiempo está ocupando? ¿Cómo yo valoro este problema? ¿Qué poder tengo yo sobre este inconveniente?
- Definición y formulación; aquí se embarca una pregunta muy importante ¿Qué importancia tiene este conflicto para mí?, ¿de dónde proviene el mismo?, ¿Qué quiero conseguir? , todos estos puntos se deben enfocar de forma clara.
- Generación de alternativas: en esta etapa resalta la importancia de la creatividad, brindarle la mayor cantidad de soluciones posibles al problema, es por ello que mientras más mejor, para tener un gran circulo de donde elegir.

- Toma de decisión: al visualizar las posibles soluciones se debe pensar también en las consecuencias de aquello, valorar todos los puntos de vista posibles, y elegir la mejor opción a considerar.
- Verificación: ya que la decisión está tomada, se pondrá en marcha dicho plan, ya que se termine hay que evaluar la decisión viendo los puntos débiles que hay que mejorar.

Fase IV - Cierre

Para finalizar se escogerán a 10 participantes del público a través del juego tingo tingo tango para realizarlo de manera aleatoria, los seleccionados compartirán su problema y su proceso a seguir para solucionarlo, de este modo alentaran a sus compañeros a trabajar con este método, y llevaran su hoja de registro como respaldo para usarlo cuando sea necesario.

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
- Ávila, A (2016), ¿cuáles son las causas y consecuencias del acoso laboral O mobbing?, Revista electrónica Psyconex, departamento de psicología, Medellín-Colombia, vol.8, Numero 13.
- Ardila (2013), Los orígenes del conductismo, Watson y el manifiesto conductista de 1913, Revista Latinoamericana de Psicología, vol. 45, núm. 2, pp. 315-319 Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá, Colombia.
- Arévalo (2017), epistemología de la violencia, Investigador del Programa de Prevención de la Violencia Urbana del Centro de Investigación para la Prevención de la Violencia en Centroamérica, Artículo de opinión, CIPREVICA.
- Asociación Americana de Psiquiatría, Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-5®), 5a Ed. Arlington, VA, Asociación Americana de Psiquiatría, 2014.
- Baquero, 2016, El clima organizacional como factor influyente en la productividad y desempeño de las actuales organizaciones, Universidad Santo Tomas, COD. 2134612.
- Bandura, A. (1986). Fundamentos sociales del pensamiento y la acción: una teoría cognitiva social. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Caballero (2002), El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza, Universidad de Granada.

- Celis, C, 2014, Importancia del clima organizacional en la productividad laboral, Universidad Militar de Nueva Granada, Medellín.
- Cobo, Y (2013), El mobbing hacer visible, lo invisible, Universidad de la Cantabria, España.
- Cepeda, G. (2014). Psicología: la ciencia de las ciencias. Sophia: colección de filosofía de la educación, 16 (1), pp. 25-45.
- Chávez, 2013, “La Influencia del Liderazgo en el Clima Organizacional, Análisis de la PYME Ecuatoriana”, Universidad Andina Simón Bolívar, creative commons 3.0.
- Clemente, A, relaciones interpersonales y desarrollo humano, Catedrática de Universidad, Psicología Evolutiva y de la Educación Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología Castellón de la Plana, 25 de septiembre de 2015.
- Duke, (2010), Consideraciones sobre el Acoso Laboral. Perfil del acosador, Universidad de San Buenaventura Medellín.
- Díaz, R (2016), Análisis psicosocial del Mobbing, Universidad de Jaen, España.
- Echeverri (2003), ¿Qué es Epistemología?, Cinta de Moebio, núm. 18, Universidad de Chile Santiago, Chile.
- Fernández, M (2010), El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela, revista de derecho, N. ° 33, Barranquilla, ISSN: 0121-8697.
- Fuentes, E (2012), La cultura organizacional: factor clave de éxito en las empresas del siglo XXI, Universidad de Cartagena.
- Gil, M (2014), El hostigamiento psicológico o Mobbing en la actualidad, Universidad de Valladolid, Soria.
- Gonzales (2013), Motivación laboral, Universidad Autónoma de Nuevo León, Saltillo, Coahuila, 2012.
- Gonzales, B, El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico, Estudios Gerenciales, vol. 31, núm. 134, enero-marzo, 2015, pp. 8-19 Universidad ICESI Cali, Colombia.

- Gutiérrez, M (2013), La cultura organizacional, variable importante para obtener ventaja competitiva, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Hernández, J (2015), Fundamentos epistemológicos para el estudio de la violencia, Quórum Académico, Universidad de Zulia.
- Ibarra, L, El acoso laboral entre los trabajadores universitarios, Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas, Vol. 4, Núm. 7 Enero – Junio 2015 RICSH
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), Indicadores Laborales (2015).
- Jorge, A, 2016, “factores que impactan en el clima organizacional de un centro de servicios compartidos”, Instituto Politécnico Nacional, México.
- Madrigal, E (2015), Medicina legal de Costa Rica, Volumen 32, Asociación Costarricense de profesionales en Medicina Legal y Disciplinas Afines (ASOCOMEL).
- Marín, D, Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá Estudios Gerenciales, vol. 28, núm. 123, abril-junio, 2013, pp. 43-63 Universidad ICESI Cali, Colombia
- Mayorga, E, 2014, El Mobbing y su influencia en el clima laboral en el Instituto tecnológico cordillera, Quito.
- Maynes, H (2013), Acoso Moral Laboral o Mobbing. Análisis de la jurisprudencia chilena. Facultad de derecho, Universidad de Chile.Santiago de Chile.
- Morales, J (2017), Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico, Universidad de León.
- Moreno (2016), Factores que influyen en el clima organizacional de los trabajadores del citibank, sucursal metrópolis, área asu(account services unit) de la ciudad de Bogotá, Universidad de Nueva Granada, Bogota.
- Pando, M., Aranda, C., Olivares, D. (2013). Análisis factorial confirmatorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador. Universidad de Guadalajara, México. Centro de Estudios Transdisciplinarios, Bolivia. (pag.3)

- 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.
- Quevedo, A. (1988). El concepto aristotélico de violencia. Anuario Filosófico, 21(2), 155.
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), 2014, (pag3-4)
- Ramos, 2013, Relación entre Acoso Laboral y Clima Organizacional: Revisión Teórica, Universidad de la Sabana, Facultad de Psicología, Chia-Abril.
- Ramos (2013), El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje, Universidad Nacional abierta a distancia, pp.30
- Restrepo, J (2013), El acosador laboral como víctima y victimario, Universidad EAFIT
- Ricoy, R (2013). Mobbing o acoso moral laboral e inmobiliario, Servizo de Publicacións da Universidade de Vigo, ProQuest Ebook Central.
- Rodriguez (2016), El clima organizacional presente en una empresa de servicio, Escuela de Administración de Empresas de la Universidad José Antonio Páez, pp.5.
- Rodríguez, E, El clima organizacional presente en una empresa de servicio, Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Enero - Junio 2016 Vol. 1 N° 25
- Romanik (2011), El mobbing y su tratamiento en la legislación laboral Informe de Actualidad Laboral 2, publicación digital del Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo, Chile, ISBN: 978-956-7978-17-5.
- Sarmiento (2013), Clima Laboral, Universidad Autonoma del estado de Hidlago-Huejutla.

- Trujillo (2013), Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 17, núm. 29, enero-junio, pp. 71- 91 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia
- Trujillo, M (2014), Revista Innovar Journal, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, Universidad nacional de Colombia. El mobbing.
- Valera, Puhl y Izcurdia (2013), Clima Laboral y Mobbing, Anuario de Investigaciones, Universidad de Buenos Aires, Argentina, VOL. XX, 2013, pp. 23-26.
- Valverde (2015), La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología, pp.3.
- Zambrano (2015), Programa de formación profesional basado en la teoría de clima organizacional de Likert, Universidad de los andes, pp. 12.

Anexos