

# UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA

## Facultad De Humanidades y Educación

### Escuela de Psicología

Prevención del acoso laboral en la empresa Inversiones Taveras, Sucursal Santo Domingo, periodo Marzo- Julio 2020, Santo Domingo Este, República Dominicana



#### **Trabajo de grado presentado por:**

Paola Teresa Marte Castaños	15-1454
Luis Enrique Santos Caba	15-1312

#### **Para la obtención del grado de:**

Licenciatura en Psicología Industrial

#### **Asesor de contenido:**

Balduino Rainiero Acosta Pérez

#### **Asesor de metodología:**

Jesús Peña Vásquez

Santo Domingo  
República Dominicana  
Enero, 2021

**Tema:**

Prevención del acoso laboral en la empresa Inversiones Taveras, Sucursal Santo Domingo, periodo Marzo- Julio 2020, Santo Domingo Este, República Dominicana

## **Carta Autorización**

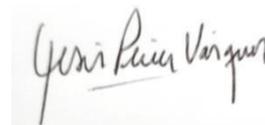
**Balduino Rainiero Acosta Pérez** y **Jesús Peña Vásquez**, asesores, de la Escuela de **Psicología** de la Facultad de Humanidades y Educación, Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Hace constar que la Tesis o Monografía titulada **Prevención del acoso laboral en la empresa Inversiones Taveras, Sucursal Santo Domingo, periodo Marzo-Julio 2020, Santo Domingo Este, República Dominicana**, realizada bajo nuestra asesoría, reúne todas las condiciones exigibles para ser presentada y defendida públicamente, considerando tanto la relevancia del tema como del procedimiento metodológico utilizado: revisión teórica adecuada, contextualización, definición de objetivos, variables estudiadas y estructuración de los datos pertinentes a la naturaleza de la información recogida, así como las conclusiones aportadas.

Por todo ello, manifiesto nuestro acuerdo para que sea que sea autorizada su presentación.

Cordialmente,



**Lic. Balduino Rainiero Acosta Pérez**  
Asesor de contenido



**Lic. Jesús Peña Vásquez**  
Asesor Metodológico

**cc.: Tesis de Grado**

## Declaración de Autor de Obra Intelectual Original

Declaración de Autor de Obra Intelectual Original para la presentación de Tesis de Grado o Informe Final de Programa de Curso Modular, de acuerdo con Disposiciones Vigentes de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

**Luis Enrique Caba Santos** con cédula y registro electoral No. **402-2614413-3** y **Paola Teresa De la Altagracia Marte Castaños** con cedula y registro electoral No. **402-2615007-2**.

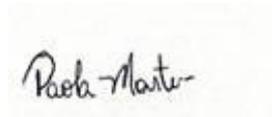
Declaro: Ser el autor/a de la tesis que lleva por Título: **Prevención del acoso laboral en la empresa Inversiones Taveras, Sucursal Santo Domingo, periodo Marzo-Julio 2020, Santo Domingo Este, República Dominicana**, Asesorada por Balduino Acosta quien presentó a la coordinación de metodología e investigación de la Escuela de Psicología, para que sea defendida y evaluada en sesión pública.

Que la tesis es una obra original. Además, puede ser libremente consultable. Que nos consta que una vez la tesis haya sido defendida y aprobada, su divulgación se realizará bajo licencia de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Que el contenido de la tesis y su publicación no infringe derechos de propiedad intelectual, industrial, secreto comercial o cualquier otro derecho de terceros, por lo que exoneró a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, de cualquier obligación o responsabilidad ante cualquier acción legal que se pueda suscitar derivada de la obra o de su publicación.

Estos datos no vulneran derechos de terceros y por lo tanto asumo cualquier responsabilidad que se pueda derivar de las mismas y de su publicación, como constancia, firman el presente documento.

Santo Domingo, DN., República Dominicana, el día 2 del mes de diciembre del año 2020.

Firma Estudiante



---

## **Agradecimientos**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por ser mi fuente de vida y mi centro. Por darme la oportunidad de lograr esta meta, una meta que hace 5 años encomendé en sus manos confiada. Hoy le doy infinitas gracias pues soy testigo que sin su ayuda y su presencia durante todo este largo y difícil trayecto nada hubiera sido posible. Hoy puedo decir EBENEZER, hasta aquí me ha ayudado.

A mis padres Rafael Marte Osborne y Teresa Castaños Mejía, por ser los primeros promotores de mis sueños, por ser mayor mi soporte y mi motor para seguir adelante, por preocuparse por mi bienestar y mi formación profesional, por enseñarme a nunca rendirme, por confiar siempre en mí, en mis expectativas y mi capacidad de lograr mis metas y sueños.

A mi esposo Luis Fernando Reyes, por estar desde un principio junto a mí en todo este proceso, por el amor, paciencia y dedicación con la que cada día se preocupó por mí, por las tantas veces que me dijo "tú si puedes". Por creer en mí, ser mi apoyo incondicional en todo momento y por desear y anhelar lo mejor para mí.

A mis suegros, por tomar el rol de padres desde un inicio que vine a estudiar a esta ciudad, por ser ejemplos de superación personal y profesional, por velar por mi salud física, mental y espiritual en todo este trayecto.

Agradezco al Departamento de Psicología de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) y sobre todo a la directora del Departamento la Licda. Adrián De Óleo por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo.

A nuestro asesor Lic. Balduino acosta, por no solo haber sido uno de los mejores profesores durante la carrera, sino también abrir sus puertas para asesorarnos con tan importante proyecto final que es este. Por sus enseñanzas, su confianza brindada, disposición y su paciencia con nosotros.

A mi compañero de tesis Luis Enrique Santos por no solo ser compañero sino también amigo desde el primer día de universidad, gracias por ayudarme a hacer todo esto sea posible y por los tiempos malos que tuvimos, pero aquí estamos, luchamos hasta el final, pero lo logramos una meta más, gracias por estar aquí y por todo lo que hemos pasado juntos porque el tiempo no fue un factor para nosotros. LO LOGRAMOS.

Y por último a toda persona que de una manera u otra estuvo ahí para mí en esta gran e importante etapa de mi vida.

Paola Teresa A. Marte Castaños

En primer lugar, quiero agradecer a mi familia por brindarme el apoyo necesario para poder realizar esta larga y peleada trayectoria, agradezco a mis amigos Leandro Tapia, Rodolfo Tapia, Carlos Ferrer, Gabriel García, Manauris Montero, Lester Tavaréz, Paloma Matías, Mónica Duran, Ashley Pérez, Luis Fernando Reyes y muchísimos otros más que me han acompañado durante este viaje. A mis compañeras de carrera, que también día a día, cada cuatrimestre luchamos hombro a hombro para lograr esta meta. A todos los docentes y maestros que me instruyeron y me enseñaron no sólo conocimientos académicos, sino también conocimientos de la vida.

A mi compañera Paola Marte, que ha luchado y trabajado tanto como yo para poder lograr esta meta tan dificultosa. A nuestro asesor de tesis el Sr. Balduino Acosta por siempre acompañarnos e instruirnos en lo que debimos hacer, aun cuando las cosas se volvieron difíciles. Y, por último, a todas las personas que indirectamente influyeron en que esta meta se logrará.

Luis E. Santos Caba

## **Dedicatoria**

Esta tesis va dedicada a Dios que es el centro de mi vida al igual que mis padres Rafael Marte Osborne por sentirse orgulloso de lo que soy y lo que hago, pues ha sido mi ejemplo para seguir adelante en vida propia y Teresa Castaños Mejía, mi motor, mi razón de ser, mi fuente para seguir luchando, mi apoyo en todo lo que se me ocurre y mi animadora de que si puedo.

A mi esposo por el apoyo incondicional, consejos, comprensión, amor, paciencia, ayuda en todos los momentos que ganas no me faltaban por rendirme y por siempre creer en mí.

A mis hermanos Gabriel, Samantha, Sherlly y Rafael Jr., con la esperanza de ser su ejemplo para seguir adelante, llenos de sueños y metas y dispuestos a ir tras de ellos. Son chicos brillantes, inteligentes y capaces de todo.

A mis queridas abuelas Antonia Osborne (Mamibuela) y Minelia Mejía (Yeya), por ser parte de mi formación personal y profesional, porque las amo con todo mi ser y le quiero dedicar esta tesis de mi parte porque me enorgullece ser su nieta, y por tanto quiero que aquí quede marcado lo feliz que me siento de tenerlas conmigo hoy en día y compartir este gran logro.

Y por último a todo aquel estudiante o profesional que esto le sirva de apoyo o referencia para futuros proyectos o investigaciones. Esperando que esto le sea de provecho.

Paola Teresa A. Marte Castaños

Quiero dedicarle esto a mi padre, quien falleció antes de que hayamos podido compartir esta meta, quiero que este logro sea tanto para mí como para él, ya que todo mi esfuerzo y dedicación fueron gracias a su ejemplo en como siempre dar lo mejor e intentar ser mejor persona cada día.

Luis E. Santos Caba

## **Resumen**

El acoso laboral, que debe ser entendido como el sistemático e injustificado proceso de persecución en el ambiente de trabajo, afronta la integridad moral del trabajador, así como afecta la dimensión social del derecho a la salud y, además, pone en grave riesgo la perspectiva psíquica de este bien jurídico, que se verá efectivamente afectada cuando se concretan daños psicológicos y físicos. Por ello, dicho problema laboral debe ser tratado como un riesgo social y colectivo. Los estudios sobre el comportamiento permitieron identificar el abuso en una interacción social en la que estuviera presente la asimetría del poder o, al menos el acosador así lo considerara, el objetivo es muy preciso, causar un daño psicológico y físico a la víctima porque se trata de un proceso de destrucción, lo anterior dio lugar a las primeras concepciones partiendo de sus elementos característicos.

En la actualidad el acoso laboral, entendido como una forma de violencia psicológica extrema, es considerado uno de los principales estresores psicosociales. El tema no puede explicarse en base a un único elemento ya que se trata de un fenómeno multicausal, influido por variables individuales, organizacionales y sociales. La relevancia del problema se basa en su prevalencia y en la diversidad de sus consecuencias. Las víctimas desarrollan una sintomatología heterogénea, desde reacciones fisiológicas hasta la instauración progresiva de psicopatologías. Por esta razón, es esencial el empleo de acciones preventivas ya que la probabilidad de que se inicien procesos de acoso es mayor en aquellas organizaciones que no adoptan medidas explícitas en relación con el tema. En este trabajo se utilizan principalmente artículos académicos y de investigación cualitativa, cuya sistematización permitió identificar los resultados considerados más relevantes para la presentación del tema. Se explican los factores individuales y organizacionales que actúan como facilitadores de situaciones de acoso laboral y se muestran las consecuencias

que afectan a la víctima, a su entorno socio - laboral, familiar y a la sociedad en su conjunto.

Se exponen estrategias de prevención que pueden disminuir en un primer nivel, los casos y en un segundo nivel, el impacto y las consecuencias del acoso laboral.

**Palabras clave:** Acoso laboral, estrés, hostigamiento, ansiedad, cultura organizacional, clima laboral.

## Tabla de Contenido

Carta Autorización	
Agradecimientos	
Dedicatoria	
Resumen	
Introducción.....	15
<b>Capítulo 1. Presentación del Problema.....</b>	<b>17</b>
1.1 Planteamiento del Problema.....	17
1.2 Delimitación del Problema.....	18
1.3 Justificación del Problema.....	19
1.4 Objetivos de la Investigación.....	20
1.4.1 Objetivo General.....	20
1.4.2 Objetivos Específicos.....	20
1.5 Limitaciones.....	20
<b>Capítulo 2. Marco Contextual.....</b>	<b>22</b>
2.1 Aspectos generales de la empresa.....	22
2.2 Misión, visión y valores de la empresa.....	22
2.3 Servicios.....	23
2.4 Estructura de la Empresa.....	23
<b>Capítulo 3. Antecedentes.....</b>	<b>24</b>
3.1 El Acoso Laboral en la República Dominicana.....	24
3.2 Investigaciones nacionales de Acoso Laboral.....	25
3.3 Marco legal en la República Dominicana sobre el acoso laborales.....	26
3.4 Investigaciones Internacionales de Acoso Laboral.....	28
3.5 Marco legal internacional sobre el acoso laboral.....	29
<b>Capítulo 4. Aspectos Teóricos del Acoso Laboral.....</b>	<b>31</b>
4.1 Acoso Laboral.....	31
4.2 Grados de Acoso Laboral.....	32
4.3 Tipos de Acoso Laboral.....	33
4.4 Etapas del Acoso Laboral.....	34
4.5 Manifestaciones del Acoso Laboral.....	35
4.6 Causas y Consecuencias del Acoso Laboral.....	37
4.7 Comportamientos del Acosador.....	40
4.8 Perfil de la víctima.....	42
4.8.1 Factores relevantes de las Víctimas de Acoso Laboral.....	43
4.9 Aspectos Relacionados al Acoso Laboral.....	44
4.9.1 Género.....	44
4.9.2 Comunicación.....	45

4.9.3 Liderazgo.....	46
<b>Capítulo 5. Marco Conceptual.....</b>	<b>48</b>
5.1 Ambiente laboral.....	48
5.2 Cultura Organizacional.....	48
5.3 Acoso laboral.....	48
5.4 Acoso sexual.....	48
5.5 Hostigamiento.....	49
<b>Capítulo 6. Metodología de la investigación.....</b>	<b>49</b>
6.1 Perspectiva Metodológica.....	49
6.2 Diseño de la Investigación.....	49
6.3 Tipo de investigación.....	50
6.4 Unidad de análisis, población, Muestra y Tipo de Muestreo.....	50
6.5 Fuentes Primarias y Secundarias.....	51
6.5.1 Fuentes Primarias.....	51
6.5.2 Fuentes Secundarias.....	51
6.6 Métodos de la Investigación.....	51
6.7 Técnicas e instrumentos.....	51
6.8 Métodos y técnicas de análisis de datos.....	52
6.9 Fases del Proceso de la Investigación.....	53
6.10 Tabla de Operacionalización de Variables.....	54
6.11 Cronograma.....	58
<b>Capítulo 7. Resultados, Conclusiones, Recomendaciones.....</b>	<b>60</b>
7.1 Resultados.....	60
7.2 Conclusiones.....	102
7.3 Recomendaciones.....	108

## Lista de Tablas

Tabla 1. Listado de Comportamientos indicadores de Acoso Laboral.....	36
Tabla 2. Perfiles del Acosador .....	40
Tabla 3. Escala de Acoso Laboral.....	53
Tabla 4. Cronograma .....	58
Tabla 5. Categorización de la población .....	60
Tabla 6. Siente que ha sido afectado de alguna forma de acoso en su ambiente de trabajo.....	61
Tabla 7. Con qué frecuencia le interrumpen al realizar comentarios durante la jornada laboral.....	62
Tabla 8. Siente que su supervisor se interesa en las opiniones del equipo y las pondera para tomar decisiones.....	63
Tabla 9. Siente que en su ambiente de trabajo le permiten expresarse con libertad.....	64
Tabla 10. Siente que en la empresa no le permiten realizar su trabajo libremente.....	65
Tabla 11. Que tanto ha recibido comentarios en empresa donde critiquen su vida personal.....	66
Tabla 12. Siente que a los compañeros de trabajo le desagrada hablar con usted...	67
Tabla 13. Siente que sus compañeros de trabajo evitan.....	68
Tabla 14. Siente que sus compañeros de trabajo le hablan de manera poco agradable .....	69
Tabla 15. Ha sentido que sus compañeros de trabajo pasan por alto su presencia en el ámbito laboral.....	70
Tabla 16. Siente miedo en su ambiente laboral.....	71
Tabla 17. ha percibido alguna vez un rumor sobre usted en su ambiente laboral...	72
Tabla 18. Alguna vez lo han puesto en ridículo delante de sus compañeros de trabajo .....	73
Tabla 19. Con qué frecuencia le han hecho comentarios ofensivos respecto a alguna característica física suya en el trabajo.....	74
Tabla 20. Con qué frecuencia le han hecho comentarios ofensivos respecto a alguna característica física suya en el trabajo.....	75
Tabla 21. Alguna vez le han hecho sentir que no es significativo para la empresa...	76
Tabla 22. Siente que le hacen realizar trabajos de poca importancia en su puesto de trabajo.....	77
Tabla 23. En su ambiente de trabajo le han puesto apoyados que usted considera ofensivos.....	78
Tabla 24. Siente que su supervisor le asigna más responsabilidad a usted que al resto de sus compañeros de trabajo.....	79
Tabla 25. Siente que su supervisor es más exigente y demandante con usted con sus	

compañeros de trabajo.....	80
Tabla 26. Alguna vez le han amenazado de golpearle en el trabajo.....	81
Tabla 27. Alguna vez se han insinuado sexualmente en el trabajo.....	82
Tabla 28. Siente que su trabajo es menospreciado en comparación con los demás.	83
Tabla 29. Siente que toman objetos de su espacio laboral sin permiso.....	84
Tabla 30. Suelen revisar documentos de su espacio de trabajo sin permiso .....	85
Tabla 31. Siente deseos de no trabajar debido a cómo le tratan en su ambiente laboral .....	86
Tabla 32. Tiene que esconder sus emociones por comentarios realizados hacia usted .....	87
Tabla 33. Suele mencionar sus errores del pasado en su ambiente laboral.....	88
Tabla 34. Se siente acosado en su ambiente laboral.....	89
Tabla 35. En el trabajo suele tener dificultades para solicitar permisos.....	90
Tabla 36. En su ambiente laboral le han provocado hasta el punto de reaccionar emotivamente .....	91
Tabla 37. Suele pensar en renunciar a su trabajo .....	92
Tabla 38. Siente que su ambiente de trabajo le afecta a su vida personal... ..	93
Tabla 39. Siente estrés excesivo en su ambiente laboral.....	94
Tabla 40. Se le ha excluido de actividades sociales con sus compañeros de trabajo.	95
Tabla 41. Siente que le han insinuado que tiene que renunciar a la empresa.....	96
Tabla 42. Ha sentido que alguien ha sido hostil u ofensivo hacia usted en el ambiente laboral.....	97
Tabla 43. Ha recibido comentarios negativos por su forma de trabajar .....	98
Tabla 44. Su trabajo le afecta alguna de las siguientes opciones.....	99
Tabla 45. Cree que debería haber un canal/vía de comunicación donde puede expresar situaciones del ambiente laboral.....	102
Tabla 46. Promedio general de respuestas por subescalas de acuerdo con el sexo.	103
Tabla 47. Estrategias efectivas para prevenir el acoso laboral.....	107
Tabla 48. Pasos de plan de acción del proceso de medición de Clima Laboral... ..	108

### **Lista de Figuras**

Figura 1. Organigrama de Inversiones Taveras.....	23
Figura 2. Tipos de Acoso Laboral.....	33
Figura 3. Etapas del Acoso Laboral.....	34
Figura 4. Signos y síntomas de acoso laboral.....	39
Figura 5. Siente que ha sido afectado de alguna forma de acoso en su ambiente de trabajo.....	61
Figura 6. Con qué frecuencia le interrumpen al realizar comentarios durante la jornada laboral.....	62
Figura 7. Siente que su supervisor se interesa en las opiniones del equipo y las pondera para tomar decisiones.....	63
Figura 8. Siente que en su ambiente de trabajo le permiten expresarse con libertad.	64
Figura 9. Siente que en la empresa no le permiten realizar su trabajo libremente... ..	65



Figura 10. Que tanto ha recibido comentarios en empresa donde critiquen su vida personal.....	66
Figura 11. Siente que a los compañeros de trabajo le desagrada hablar con usted....	67
Figura 12. Siente que sus compañeros de trabajo evitan.....	68
Figura 13. Siente que sus compañeros de trabajo le hablan de manera poco agradable.....	69
Figura 14. Ha sentido que sus compañeros de trabajo pasan por alto su presencia en el ámbito laboral.....	70
Figura 15. Siente miedo en su ambiente laboral.....	71
Figura 16. ha percibido alguna vez un rumor sobre usted en su ambiente laboral....	72
Figura 17. Alguna vez lo han puesto en ridículo delante de sus compañeros de trabajo.....	73
Figura 18. Con qué frecuencia le han hecho comentarios ofensivos respecto a alguna característica física suya en el trabajo.....	74
Figura 19. Con qué frecuencia le han hecho comentarios ofensivos respecto a alguna característica física suya en el trabajo.....	75
Figura 20. Alguna vez le han hecho sentir que no es significativo para la empresa..	76
Figura 21. Siente que le hacen realizar trabajos de poca importancia en su puesto de trabajo.....	77
Figura 22. En su ambiente de trabajo le han puesto apoyados que usted considera ofensivos.....	78
Figura 23. Siente que su supervisor le asigna más responsabilidad a usted que al resto de sus compañeros de trabajo.....	79
Figura 24. Siente que su supervisor es más exigente y demandante con usted con sus compañeros de trabajo.....	80
Figura 25. Alguna vez le han amenazado de golpearle en el trabajo.....	81
Figura 26. Alguna vez se han insinuado sexualmente en el trabajo.....	82
Figura 27. Siente que su trabajo es menospreciado en comparación con los demás...83	
Figura 28. Siente que toman objetos de su espacio laboral sin permiso.....	84
Figura 29. Suelen revisar documentos de su espacio de trabajo sin permiso.....	85
Figura 30. Siente deseos de no trabajar debido a cómo le tratan en su ambiente laboral.....	86
Figura 31. Tiene que esconder sus emociones por comentarios realizados hacia usted.....	87
Figura 32. Suele mencionar sus errores del pasado en su ambiente laboral.....	88
Figura 33. Se siente acosado en su ambiente laboral.....	89
Figura 34. En el trabajo suele tener dificultades para solicitar permisos.....	90
Figura 35. En su ambiente laboral le han provocado hasta el punto de reaccionar emotivamente.....	91
Figura 36. Suele pensar en renunciar a su trabajo.....	92
Figura 37. Siente que su ambiente de trabajo le afecta a su vida personal.....	93
Figura 38. Siente estrés excesivo en su ambiente laboral.....	94
Figura 39. Se le ha excluido de actividades sociales con sus compañeros de trabajo.	95

Figura 40. Siente que le han insinuado que tiene que renunciar a la empresa.....	96
Figura 41. Ha sentido que alguien ha sido hostil u ofensivo hacia usted en el ambiente laboral.....	97
Figura 42. Ha recibido comentarios negativos por su forma de trabaja.....	98
Figura 43. Su trabajo le afecta alguna de las siguientes opciones.....	99
Figura 44. Cree que debería haber un canal/vía de comunicación donde puede expresar situaciones del ambiente laboral.....	100

## **Parte 1. Marco Introductorio**

### **Introducción**

El acoso laboral ha sido una problemática que siempre ha tenido acto de presencia en los diversos ambientes laborales alrededor del mundo, durante años, especialistas han ido estudiando las diferentes manifestaciones, los factores que inciden en este y las consecuencias que trae consigo. Para las empresas el omitir o no tratar este tema con sus colaboradores puede ocasionar efectos perjudiciales a largo plazo que terminan pagándose con capital humano o capital económico. Esta es una problemática silente, sutil y diversa, pues existen innumerables formas en cómo se puede manifestar y herir el bienestar integral de las personas.

En el Capítulo 1 se encuentra la presentación del problema, donde se detallan las manifestaciones de acoso, se habla de la justificación, los objetivos por los cuales se rigen la investigación y las limitaciones de la misma.

En el Capítulo 2 se habla del marco contextual, donde se despliega la información de la empresa que es relevante para la investigación, es decir, la misión, visión, valores, la estructura, los servicios y detalles generales de la empresa.

En el Capítulo 3 se detallan los antecedentes, es decir, las investigaciones a nivel nacional e internacional que respaldan diversos tópicos referentes al acoso laboral, además, se habla del aspecto legal referente al acoso en ámbito nacional e internacional.

En el Capítulo 4 se describen las diferentes teorías, datos e información científica que detallan los aspectos importantes de que es el acoso, como se manifiesta, que tipos de acoso existen, qué factores inciden en su manifestación, entre otras informaciones

En el Capítulo 5 se explican diversos conceptos clave en la investigación, y sirven como un eje para mayor comprensión del tema en cuestión.

En el Capítulo 6 se detalla la metodología utilizada en la investigación, tanto en la obtención de datos científicos y teorías, como en la creación del instrumento de evaluación,

el tipo de investigación, entre otros detalles.

En el Capítulo 7 se presentan los datos recopilados por el instrumento y se analizan los datos obtenidos para la Prevención del acoso laboral en la empresa Inversiones Taveras, Sucursal Santo Domingo, periodo Marzo-Julio 2020, Santo Domingo Este, República Dominicana.

## **Capítulo 1. Presentación del Problema**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

Los espacios de trabajo se definen como el lugar que permite el desenvolvimiento, desarrollo y crecimiento del ambiente de trabajo entre los colaboradores, es en donde se evolucionan las relaciones interpersonales del equipo, donde conviven las situaciones tanto de trabajo y personales, que para bien o para mal, llegan a ser fructíferas y productivas, pero igualmente pueden llegar a ser perjudiciales, y, el acoso laboral es un ejemplo más de cómo las cosas pueden volverse tóxicas entre los colaboradores, afectando su trabajo, su vida social, su bienestar mental y hasta fisiológico.

Pueden ser innumerables la cantidad de personas que han pasado o se encuentran en la situación de ser víctimas de acoso en su espacio de trabajo, muchas veces prefieren ignorar o no hablar sobre esta situación, entendiendo que no tienen quien los comprenda o los ayude ante los abusos que reciben, y al no hacer eco de esta problemática desconocen las consecuencias que esto podría tener a la larga en su vida laboral.

La empresa por investigar se dedica principalmente a ofrecer soluciones financieras tanto a individuos como a empresas. Ha estado en el negocio de las inversiones desde principios de los años 90, dando a sus clientes facilidades en préstamos o adquisición de cualquier tipo de bien. Es una de las principales empresas financieras que ha servido durante décadas en el negocio de las inversiones en Santo Domingo Este y que se ha establecido y expandido firmemente distribuida entre 8 sucursales especialmente en la Región Este del país. La empresa consta con un total de 156 empleados donde un 69% son hombres y un 31% son mujeres.

Se encuentra dividida entre 2 tipos de empleados, los cuales son operativos y administrativos. Los operativos están distribuidos entre: los cobradores, cajeros, choferes,

promotores y agentes de call center, que en total son 102, donde la gran mayoría son hombres. En el lado administrativo se consta de 54 empleados en donde está balanceada la cantidad de hombres y mujeres.

En el pasado, la empresa ha tenido sus temas de acoso laboral leves, donde el departamento de Recursos Humanos recibió y/o se enteró de episodios de burlas, discusiones y chismes entre algunos de sus colaboradores. Nunca pasaron a tener consecuencias mayores o problemas de largo plazo. En la actualidad se mantienen bajo perfil algunos inconvenientes en el ambiente de trabajo, donde la encargada de Recursos Humanos se mantiene al tanto y en seguimiento de los mismos. Sin embargo, han surgido algunos rumores de ciertos comportamientos de burlas y reproches a algunos colaboradores, los cuales de confirmarse, implicaría un daño significativo al ambiente laboral en los diversos departamentos de la empresa.

## **1.2 Delimitación del Problema**

Esta investigación se fundamenta en el acoso laboral entendido como los maltratos físicos, verbales y emocionales realizados por uno o varios compañeros hacia un profesional.

La investigación tiene como objeto de estudio la empresa Inversiones Taveras, donde tendremos una población que servirá de muestra, la cual será específicamente del personal que está en la sucursal principal en la Santo Domingo Este, en la Carretera Mella, donde se encuentra la mayor parte del personal y la gerencia de la empresa.

Este proceso se desarrollará entre un tiempo estipulado de 5 meses, entre los meses marzo y julio del año 2020.

### **1.3 Justificación del Problema**

La relevancia que recae en la investigación está orientada tanto a profesionales en el área de psicología organizacional, como por igual, a propietarios de empresas, departamentos de gestión o áreas afines donde se administre personal. Por lo que aportaría una perspectiva y un ejemplo de medidas preventivas para poder mitigar o contrarrestar las manifestaciones de acoso laboral en los espacios de trabajo.

Es importante el presente trabajo puesto que permitirá investigar en forma concreta aspectos relacionados con la Ley 16-92 del código de trabajo frente a un hecho concreto tal como lo es el acoso laboral; por consiguiente, el presente estudio ayudará a que los investigadores adquieran experiencia no solo como futuros psicólogos industriales sino también como entes activos ante una sociedad que aclama profesionales dispuestos a prestar un buen servicio dentro de un marco ético y moral.

En la actualidad existen diversos estudios respecto al acoso psicológico laboral, donde se evidencia que miles de colaboradores dominicanos sufren este fenómeno cada día por parte de sus compañeros y supervisores, por esta razón, la siguiente investigación plantea como objetivo que se tome en cuenta la sensibilidad e importancia en empresas de este campo, sino que también se tengan medidas que garanticen al colaborador su bienestar en un buen clima laboral.

La investigación cuenta con el tiempo, los recursos y los instrumentos necesarios para obtener la información, analizarla y sacar conclusiones. De igual manera, la información necesaria de parte de la empresa a investigar es asequible, y cuenta con casos anteriores referentes al tema.

El estudio es pertinente con respecto a la perspectiva y metodología, ya que es una forma de obtener la información necesaria para enfrentar la situación, y ofrecer pruebas de cómo resolver el conflicto, para poder medir el nivel de acoso laboral en la organización. De igual modo, es un campo de aplicación de la psicología industrial.

## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

- Proponer estrategias efectivas para prevenir el acoso laboral existente en la empresa Inversiones Taveras en el período marzo-julio 2020.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Evaluar el grado de acoso laboral en la empresa Inversiones Taveras según el género en el período marzo-julio 2020.
- Identificar las manifestaciones de acoso laboral en la empresa Inversiones Taveras en el período marzo-julio 2020.
- Identificar las consecuencias del acoso laboral para la empresa Inversiones Taveras en el período marzo-julio 2020.
- Plantear medidas preventivas del acoso laboral para la empresa Inversiones Taveras en el período marzo-julio 2020.

## **1.5 Limitaciones**

Dentro de las limitaciones que podrían estar presentes durante el desarrollo de la investigación estarían la fidelidad y veracidad de las respuestas de los participantes. Debido a la sensibilidad del tema. No obstante, quizás consideren que manifestando lo que piensan afectará su relación interpersonal y/o profesional con su supervisor y/o compañeros. Para ello, será crucial el rapport que se haga con los participantes, pues la idea es hacerles ver

que es un proceso externo a la empresa y es estrictamente para la investigación y por igual, la confección del instrumento de evaluación será de suma importancia, dado a que allí podrán percibir que es más una manera de desahogar o detallar lo que sucede que una evaluación más.

De igual manera, otra limitante podría ser el horario laboral de los colaboradores. En virtud de que deben asumir sus responsabilidades en su área de trabajo, es probable que por falta de tiempo no se recolectan los datos necesarios. La cooperación de los colaboradores es esencial para que la investigación pueda ser una realidad, por ello, se planea crear unas fechas en conjunto con el departamento de Recursos Humanos, para lograr la mayor colaboración de todos los participantes, de modo a que se separen algunos grupos y se puedan evaluar todos los participantes.

Es de tomar en cuenta que la investigación se está llevando a cabo en medio de un estado de emergencia nacional, debido a la pandemia del COVID-19, por lo tanto, la asistencia de los participantes podría verse comprometida y limitada. Para ello se tomará en cuenta tener la protección debida tanto de los evaluadores como de los participantes, de forma que se eviten grupos grandes y separados a la distancia en donde no tengan riesgo.

## **Parte 2. Marco Teórico**

### **Capítulo 2. Marco Contextual**

#### **2.1 Aspectos generales de la empresa**

La empresa conlleva desde principios de los años 90 funcionando, estableciéndose inicialmente en Santo Domingo Este y expandiéndose a diferentes lugares del país, tales como San Pedro De Macorís, Hato Mayor, La Romana e Higüey, en el Cibao y finalmente en la Zona Sur. En la actualidad, consta de 8 sucursales en total y contando con más de 150 empleados esparcidos entre estas. Para esta investigación solamente se tomó en cuenta la sucursal principal ubicada en la Carretera Mella de Santo Domingo Este, donde se han desarrollado a través de los años. En la empresa hay un total de 98 empleados, divididos entre 60 hombres y 38 mujeres. La empresa cumple con un horario habitual de 8 am a 5 pm de lunes a viernes, y de 8 am a 12 pm los sábados.

#### **2.2 Misión, visión y valores de la empresa**

- Misión: Contribuir activamente al bienestar social y así ayudar a nuestros clientes a construir un presente y un futuro de éxito donde sus objetivos personales y empresariales son el eje central de nuestra actividad.
- Visión: Posicionarnos en el mercado dominicano como una empresa sólida, eficiente y confiable, haciendo un trabajo consistente y brindando un servicio de calidad personalizado.
- Valores
  - Excelencia
  - Calidad
  - Servicio
  - Eficiencia
  - Responsabilidad

- Respeto
- Integridad

### 2.3 Servicios

La empresa se especializa en brindar soluciones financieras tanto a personas físicas como a empresas. Sea desde préstamos, inversiones, fondo seguro de depósito, entre otros servicios. Pero su fuerte realmente son los préstamos, yendo desde préstamos hipotecarios, vehiculares, préstamos a PYMES y préstamos personales. A nivel empresarial se encargan de brindar facilidades financieras para adquisición de capital y bienes.

### 2.4 Estructura de la Empresa

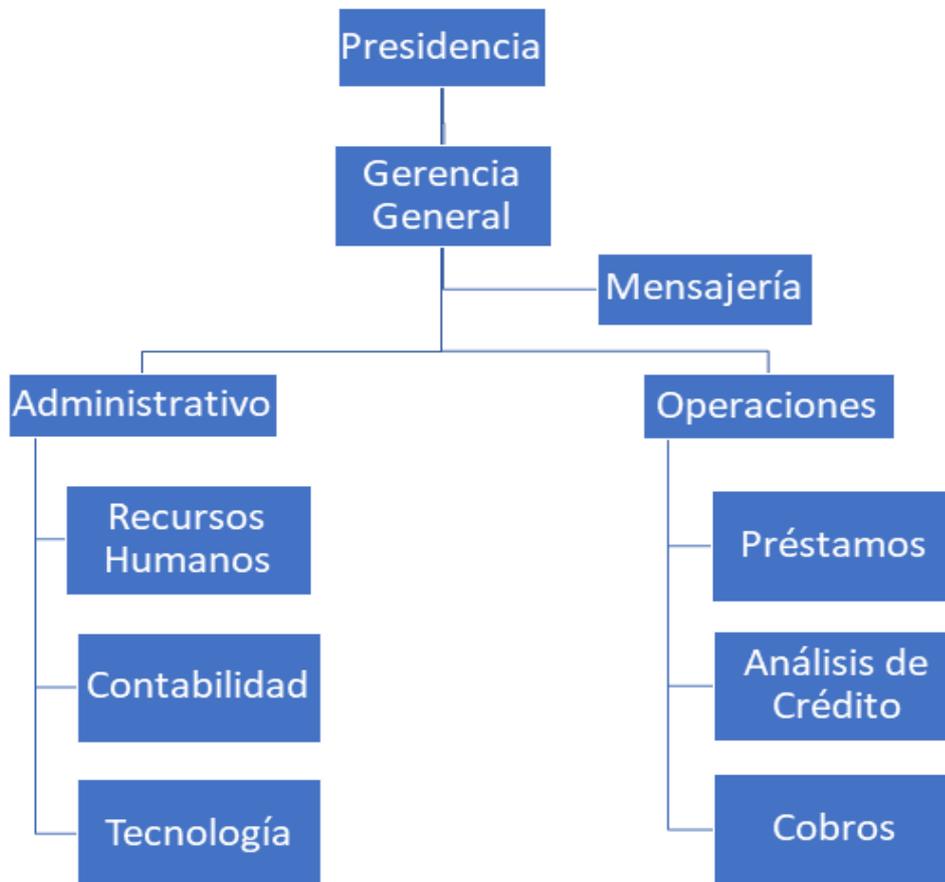


Figura 1. Organigrama de Inversiones Taveras. Fuente: Dpto. Gestión Humana de Inversiones Taveras

## **Capítulo 3. Antecedentes**

### **3.1 El Acoso Laboral en la República Dominicana**

Durante décadas, el acoso en los espacios de trabajo dominicanos ha tenido un alto índice de frecuencia, un número que cada vez crece más y a través del tiempo, a pesar de que las costumbres y la cultura han evolucionado a otros comportamientos y razonamientos, siguen existiendo casos frecuentes de acoso laboral alrededor del país. Extendiéndose a todo tipo de persona y en cualquier tipo de empresa, pues son diversas las maneras y los móviles que resultan a estas acciones.

Entre los más frecuentes está el acoso laboral descendente, cuando los superiores se aprovechan de su posición de poder y usan cualquier oportunidad para obtener lo que desean de esa persona. Por igual dentro de este tipo de acoso, son las féminas las que en su mayoría salen afectadas, pues muchas veces los superiores las manipulan o se burlan de ellas por distintas razones, ya sea su color de piel, contextura física, defecto o cualquier detalle de la misma, se concreta a la misma como sujeto de burla, o incluso podría ser víctima de acoso sexual.

La idiosincrasia del hombre dominicano promedio es ver a las mujeres como objeto de necesaria obtención y dominación, es algo que se le inculca desde el ambiente a temprana edad y durante el desarrollo como ente en la sociedad, ya sea dentro de casa, en su localidad, escuela, llega un punto en que estos comprenden que las mujeres deben obedecer las peticiones de estos. Aunque muchos hombres comprenden cuando no es no, otros también entienden que en la persistencia y sumisión pueden llegar a cumplir su meta.

### **3.2 Investigaciones nacionales de Acoso Laboral**

En la tesis presentada por Marmolejos & Rodríguez (2019), titulada El acoso laboral en una empresa de outsourcing en Santo Domingo, donde su objetivo principal fue determinar el acoso laboral existente en una empresa de outsourcing en Santo Domingo, su metodología fue cuantitativo exploratorio, buscando la fuente de las causas y consecuencias que dificultan el desempeño de los colaboradores. Como resultado se demostró que existieron índices mínimos de acoso laboral, pero, aun así lograban dificultar la comunicación y colaboración entre algunos compañeros y por igual algunos departamentos entre otros.

En la tesis exhibida por Matos & Tavaréz (2019), titulada Acoso Sexual en el personal de la Salud de diferentes Hospitales de Formación en Santo Domingo, donde su metodología fue de observación, descriptivo y transversal, su objetivo principal fue determinar el nivel de acoso sexual en el personal de la salud de los respectivos hospitales de formación en Santo Domingo. Esta investigación arrojó como resultado que las mujeres residentes de medicina son las personas más afectadas por acoso sexual en comparación con los hombres quienes dieron un 39% y un elevado 61% de las mujeres indican que han sido víctimas de este tipo de acoso laboral, y no solo eso, también señalan que son los hombres en su mayoría quienes son autores de estos acosos, con un 53%, las mujeres con un 36%. y de ambos sexos un 11%.

En la tesis expuesta por Feliz Feliz (2012), titulada Acoso Laboral en la República Dominicana: Análisis de la incidencia y sus Factores. su metodología fue un estudio cuantitativo de 250 empleados en el sector público y privado, en donde se evaluó el género, la edad, puesto de trabajo, nivel académico, tipo de empresa y tiempo en la empresa. Su

objetivo principal fue analizar la incidencia y los factores de acoso en el país. Su investigación concluyó en la premisa de que las personas más vulnerables a ser víctimas de acoso laboral son los hombres de alto nivel académico, en una empresa pública y de 2 a 5 años de experiencia. La investigadora también señaló que el abuso verbal tocando temas tanto laborales como personales, es el modo más común de acoso laboral en el país.

Mencionadas estos aportes al tema en territorio nacional, ponen en evidencia no sólo la existencia de este mal, sino también de la gravedad de la situación, demuestran que el mercado laboral dominicano indistintamente de las disciplinas y labores, hay maneras en que sus partícipes son acosados en sus espacios de trabajo en todo tipo de manera.

### **3.3 Marco legal en la República Dominicana sobre el acoso laborales**

Los trabajadores dominicanos se encuentran amparados por varios organismos gubernamentales, tanto para temas de salud como en temas de derechos y obligaciones, pero, principalmente están amparados por el código laboral dominicano (o la ley 16-92), el cual es puesto en práctica bajo la supervisión del ministerio de trabajo. Dentro del código, como introducción se habla de los principios fundamentales por los cuales se basa la ley, amparando tanto a trabajadores como empleadores de derechos, libertades, obligaciones y normas a cumplir para ambas partes.

Ya en materia de acoso laboral en sí, el código laboral escasea respecto a este tema, es decir, se limita a mencionar lo siguiente en el artículo 47; punto 9: “Ejercer acciones contra el trabajador que puedan considerarse de acoso sexual, o apoyar o no intervenir en caso de que lo realicen sus representantes.” (Código Laboral: Ley 16-92:39).

Por igual, en el código se manifiesta dentro de sus principios, específicamente el principio VII, el cual detalla lo siguiente:

Sé prohíbe cualquier discriminación, exclusión o preferencia basada en motivos de sexo, edad, raza, color, ascendencia nacional, origen social, opinión política, militancia sindical o creencia religiosa, salvo las excepciones previstas por la ley con fines de protección a la persona del trabajador. Las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en las calificaciones exigidas para un empleo determinado no están comprendidas en esta prohibición. (Código Laboral: Ley 16-92:26)

En cierta forma, estos acápites limitan en cierta manera a los empleadores a que no permitan limitantes ni que haya conflictos por diferencias ideológicas, raciales, sociales, entre otras. Que en muchas ocasiones son una de las razones principales por las cuales una persona podría acosar a otra, ante la más mínima diferencia, el acosador podría sentirse intimidado y contrarrestar con hostigamientos y burlas a la víctima.

Aun así, son muy limitadas las ocasiones en que se menciona el tópico relacionado a acoso de cualquier tipo en el código laboral, de hecho, los dos acápites que se mencionaron con anterioridad, son las únicas veces que se refiere al tema del acoso en sí. La ley laboral dominicana prácticamente no da una garantía de protección al empleado, no brinda una solución clara para afrontar dicha situación.

### **3.4 Investigaciones Internacionales de Acoso Laboral**

En la tesis presentada por Morales (2017), titulada Acoso laboral y depresión en docentes de ambos sexos del nivel secundario del distrito de Puente Piedra. Lima - Perú. Su metodología fue no experimental, transversal y correlacional, donde su muestra fue de 313 docentes de secundaria. Su objetivo general fue determinar la relación entre Acoso Laboral y la depresión de los docentes de ambos sexos del nivel secundario del distrito Puente Piedra. Como resultado pudo determinar que existe una relación entre el acoso laboral y la depresión, la autora indica que mientras más acoso se ejerce, más depresión se sufrirá y también que uno de los factores de nivel más alto en su investigación fue desprestigiar a la persona frente a sus compañeros.

En la tesis realizada por Ochoa (2015), titulada El Acoso Laboral: Causas y Consecuencias Psicológicas. Barcelona - España. Su objetivo de investigación fue analizar el conocimiento de la población sobre acoso laboral. La metodología implementada en esta investigación fue analítica y cuantitativa, utilizando como instrumento una encuesta, la cual le fue proporcionada a una muestra de 330 personas, con 3 variables principales: sexo, edad y posición jerárquica. Como resultado el autor concluyó que un alto número de la población general no tiene conocimiento o tiene muy poco conocimiento respecto al tema. Por igual que la población opina que existiesen menos casos si se protegieran mejor a las víctimas.

En la tesis realizada por Orellana (2017), la cual tiene como título El Acoso Laboral y Los Derechos del Trabajador. Puyo - Ecuador. Su objetivo general fue tipificar el acoso laboral para la protección legal del trabajador. La metodología de investigación es tipo cuantitativa-cualitativa, con un enfoque crítico propositivo. El instrumento utilizado fue

una encuesta la cual fue aplicada a un total de 268 personas. Esta investigación cayó en las conclusiones de que es una problemática diaria para los trabajadores, las cuales no son sancionadas, ni hay una represalia directa por estos maltratos, que es necesario la incorporación de sanciones y castigos en el código laboral para poder contrarrestar al acoso laboral.

En cada una de estas investigaciones, se analizan diferentes vertientes del acoso laboral, se miran desde diferentes realidades y perspectivas sobre lo que sucede, cómo sucede y por qué sucede. Sin importar el lugar donde se origine, la constante siempre será en que es un mal que no discrimina y está en constante crecimiento, es una problemática que no solo corresponde a los gobiernos, sino también a todos aquellos implicados que pudieran ser partícipes del acto.

### **3.5 Marco legal internacional sobre el acoso laboral**

En el plano internacional, específicamente en países latinoamericanos, sus legislaciones tienen otras perspectivas y maneras de hacerle frente a las situaciones de acoso en sus respectivos lugares.

En Puerto Rico, por ejemplo, la Ley N°17, la cual fue publicada en 1988 y es dirigida para el manejo y prevención del hostigamiento sexual. En esta se castiga directamente todo tipo de comportamiento que sea considerado dentro de esta ley como acercamiento sexual no deseado y/o el requerimiento de favores sexuales. Tanto sea directa o indirectamente, que se coloque en una situación forzosa a una persona y esta se sienta obligada a someterse ante los deseos del acosador. Como represalias ante los acosadores, la ley contempla que, dependiendo de las evidencias recogidas, los testimonios

datos y la información recopilada, queda en decisión de la contralora de dictar las consecuencias o medidas disciplinarias en contra del acosador.

En Argentina, los casos de acoso se amparan a través de la ley N°1225, en donde se detalla firmemente bajo cuales circunstancias y comportamientos, se pueden considerar acoso laboral. Para los argentinos, todo acto de: bloqueo, prohibición, privación, obstaculización, amenaza, negación, entre otros actos dentro del espacio de trabajo, o bajo alguna actividad laboral, son considerados acoso laboral. En cuanto a las consecuencias y castigos impuestos, una vez se determinen que las conductas prohibidas se hayan puesto en evidencia, la ley indica que será suspendido el contrato de trabajo por 30 días, sin remuneración, cesantía o exoneración. Por igual, se pondrán en consideración los perjuicios causados por cualquier otro tipo de castigo mayor.

## **Capítulo 4. Aspectos Teóricos del Acoso Laboral**

### **4.1 Acoso Laboral**

Piñuel & Zabala (2001) lo definieron como el continuo maltrato verbal y mental que recibe un trabajador por parte de uno u otros, que se comportan cruelmente con él, con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y su salud de la organización a través de diferentes procedimientos.

Según María Clara Peralta (2004) en su texto acoso laboral-mobbing-perspectiva psicológica, hace mención de que "el acoso laboral es una conducta hostil y sin ética y es dirigida de manera sistemática, por uno o varios individuos contra otro". En este sentido, Román (2018) define al acoso laboral como aquel comportamiento dañino por parte del agresor con el objetivo de mancillar la dignidad y la estima de su víctima, valiéndose para ello de acciones denigrantes en el pleno psicológico y emocional.

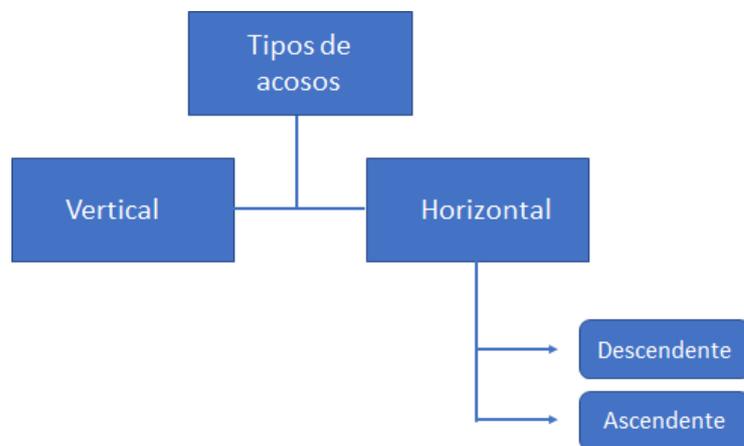
El acoso laboral es un mal que ha estado presente en el transcurso de la historia. El mismo, afecta el clima organizacional, el respeto y la armonía que debe primar en las relaciones de trabajo, entre los supervisores y los colaboradores, y entre los propios homogéneos, En la realidad, se manifiesta con frecuencia el tema del acoso laboral, una serie de conductas que ponen en riesgo la integridad personal: física, psíquica, moral y social del personal, así como el derecho al trabajo y a la seguridad laboral. (Solano & Yaguana, 2016)

## 4.2 Grados de Acoso Laboral

Según Gray G. Nora (2006), los grados de acoso laboral están determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las distintas conductas de hostigamiento. se distinguen tres grados:

- Primer grado: La persona es capaz de hacer frente a los ataques de que es objeto y de mantenerse en su puesto de trabajo. Algunas personas ignoran las burlas, humillaciones y encarcelan a sus agresores. A pesar de esto, la víctima de acoso no puede evitar sentir desconcierto, ansiedad e irritabilidad ante lo que sucede. Hasta este momento, las relaciones interpersonales de la víctima no suelen verse afectadas.
- Segundo grado: En esta etapa es difícil que la persona pueda eludir los ataques y humillaciones de las que es objeto. En consecuencia, mantenerse en su puesto de trabajo o incorporarse es difícil. Algunos síntomas que se manifiestan en esta etapa son: síntomas depresivos, problemas gastrointestinales, insomnio, abuso de sustancias, conductas de evitación de toda situación relacionada al tema. En esta fase los familiares y amigos tienden a restarle importancia a lo que está sucediendo.
- Tercer grado: La reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños psicológicos que padece la víctima de acoso requieren de un tratamiento especializado. Los síntomas indicadores de esta etapa son: depresión severa, ataques de pánico, conductas agresivas, intentos de suicidio. Asimismo, la familia y amigos son conscientes de la gravedad del problema.

### 4.3 Tipos de Acoso Laboral



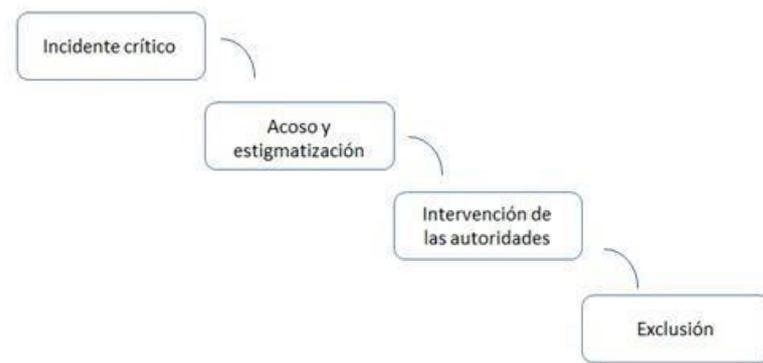
*Figura 2, Tipos de Acoso Laboral, Fuente: Morales (2016).*

El acoso laboral se puede presentar en los diferentes integrantes de una relación laboral. A su vez, se tipifica según las relaciones jerárquicas que se establecen en el ámbito laboral en dos tipos: el horizontal y el vertical. En el caso de este último, se clasifica en ascendente o descendente, según Morales (2016). Por otra parte, investigaciones (Pinzón de Borjana y Atencio, 2010, p.142), indican que el acoso laboral horizontal ocurre, cuando “un grupo de colaboradores se constituye como un individuo y actúa como un bloque con el fin de conseguir un único objetivo. En este supuesto un colaborador se ve acosado/a por un compañero con el mismo nivel.

En los supuestos de acoso laboral descendente el acosador ocupa un puesto de mayor rango jerárquico en la dirección empresarial, es decir, el sujeto acosador es un superior jerárquico que se vale de la situación de superioridad que tiene dentro de la empresa para intimidar y acosar a su víctima, que en todo caso va a ser un subordinado. No obstante, el acoso ascendente, son menos frecuentes y suelen implicar la existencia de

varios sujetos activos al implicar el ejercicio continuado por parte de un subordinado de conductas vejatorias hacia un superior jerárquico. Esta conducta suele derivar de una respuesta grupal al ejercicio descontrolado del poder de mando entregado a un trabajador con facultades de control y dirección intermedio sobre un grupo de trabajo concreto. El grupo de trabajo compuesto por subordinados acaba revelándose contra el poder impuesto llegando a ejercer conductas constitutivas de acoso laboral.

#### 4.4 Etapas del Acoso Laboral



*Figura 3, Etapas del Acoso Laboral, Fuente: Leymann (1996)*

Leymann (1996) identifica cuatro etapas en el desarrollo del acoso laboral. La primera fase es denominada como "incidente crítico", la cual es de corta duración y se origina con un conflicto. Estos episodios problemáticos no se consideran como acoso laboral. Una segunda etapa sería el "acoso y estigmatización" que se caracteriza por la presencia de las distintas conductas hostigadoras. Estas conductas aisladas no son consideradas como acoso, no obstante, la reiteración y recurrencia logran la estigmatización de la víctima.

La tercera fase se denomina "intervención de las autoridades" donde los supervisores con frecuencia adjudican las opiniones formadas en las fases iniciales. En esta etapa ya está instalado y adoptado el carácter oficial. Con frecuencia los compañeros y la jerarquía buscan en las características personales del acosado aquellos aspectos que pueden justificar el problema. Las autoridades no asumen la responsabilidad ni consideran las condiciones ambientales, sino que atribuyen una explicación errónea. Se refiere a este aspecto como "error básico de atribución". (Leymann, 1996)

La última fase es la "exclusión". En esta etapa no se han resuelto aún las condiciones de trabajo que han causado el problema, el acoso sigue instalado y funcionando. Normalmente la víctima abandona el lugar de trabajo. Con frecuencia la ausencia de apoyo en el lugar de trabajo se observa en estas últimas fases, posiblemente compañeros y autoridades no ofrecen apoyo a las víctimas, por el contrario se les podrá culpar y cuestionar sobre el rol en la situación. (Leymann, 1996).

#### **4.5 Manifestaciones del Acoso Laboral**

Existen muchas formas en cómo se presenta el acoso en los espacios de trabajo, y por consiguiente, hay diversos conceptos que conjugan el manifiesto de acoso en cualquiera de sus tipos. Estos conceptos detallan los comportamientos que componen el acoso laboral que se exhibe en los espacios de trabajo.

Para la OIT (2020) el acoso laboral se presenta en los siguientes comportamientos:

Comportamientos indicadores de Acoso Laboral	
Agresión	Atacar o arremeter contra una persona con el fin de hacerle daño o matarlo.
Abuso verbal	Uso de palabras con el fin de humillar, faltar el respeto y menospreciar la dignidad y el valor de una persona.
Intimidación	Infundir miedo o pánico a una persona, con el fin de inhibir o limitar las acciones o decisiones que pueda tomar.
Hostigamiento	Insistir exhaustivamente a una persona para que haga algo forzosamente.
Amenazas	Dar advertencias o indicios de que habrá consecuencias perjudiciales a menos de que no se haga lo que se le exige.
Acecho	Observar cautelosamente y de forma insistente a una persona, de manera en que el espacio personal de una persona sea violado

*Tabla 1. Lista de Comportamientos indicadores de Acoso Laboral (OIT, 2020)*

Según González (2007), el acoso laboral se puede ver manifestado de la siguiente manera:

- La presencia constante de presión laboral que tiene como objetivo descomponer la autoestima tanto personal como profesional.
- La existencia de indiferencia comparativa con la víctima y quienes conforman el espacio de trabajo.
- La manifestación de hostigamiento que exceda los límites personales entre compañeros de trabajo y ente social.
- Denigrar laboralmente de manera deliberada e intencionalmente, ya a la manera de trabajar o a las ideas de la víctima.

- Tratar de manera ultrajante y ofensiva a la víctima, hasta el punto que pueda provocar síntomas de adaptabilidad laboral.
- Tocar aspectos personales de la víctima o reflejar su trabajo en un contexto fuera del trabajo de manera burlona o humillante, en reiteradas ocasiones.
- Tratar de disfrazar o malversar los maltratos con actos aparentemente inofensivos ante los compañeros de trabajo y/o superiores.
- La exposición deliberada de superioridad que no necesariamente se manifiesta basada en la posición jerárquica del organigrama.

#### **4.6 Causas y Consecuencias del Acoso Laboral**

Son diversas las razones por las cuales puede manifestarse el acoso en un espacio de trabajo, pero, por lo regular son aspectos personales (en general puestos en comparación) que conllevan a que una persona tome acciones ofensivas e hirientes ante otra persona. Estas suelen ser sentimientos de celos o envidia sobre algún adjetivo que el acosador carezca o deteste. (Ávila & Bernal, 2016)

Tal como se detalla en este fragmento:

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 él desea usufructuar, pero al no conseguirlo siente una combinación de emociones contrariadas, frustración, dolor, ira. (Martínez, 2018:16)

Es complicado tratar de apuntar los motivos de manera concisa cuando se habla de acoso laboral, debido a que son demasiadas las variables que toman relevancia al momento de señalar motivos específicos respecto a este comportamiento.

Sin embargo, según el análisis de Ochoa (2015) en su investigación, filtra como puntos de enfoque estas premisas:

La carga laboral y su distribución, la cual se abalanza en contra de la víctima, en la mayoría de los casos se le atribuye al superior del mismo, en adición a esto, también pudiese manifestarse a una carente descripción de tareas por parte de la organización en los perfiles de puesto, o también, podrá ser una mala definición de las tareas o las funciones de un puesto en específico.

Las motivaciones inter-empresa, la cual puede tener dos vertientes (Castells, 2017):

- La empresa instiga directamente al colaborador para tratar de justificar un despido o para que la víctima ceda su puesto y se desvincule de la empresa, pero sin la necesidad de gastar recursos económicos.
- La empresa manipula a la víctima estos entendiéndolo que el colaborador es imprescindible, y buscan una manera perversa de que el mismo permanezca en la empresa, lo hacen sentir como si sus capacidades no servirán en otra empresa, en pocas palabras, le cierran el camino y lo aprisionan incapacitando y privando su derecho a decidir dónde trabajar.

Desde la perspectiva del acosador, los motivos que impulsan a acosar a un compañero de trabajo resaltan los celos y la envidia, y para muchos investigadores en este campo, en la mayoría de los casos son los motivos que se resaltan, sin embargo, tomando como punto de referencia las semejanzas en las personalidades de los acosadores, convergen rasgos narcisistas, envidiosos y con tendencia a la tortura. Asimismo, perciben a su víctima más bien como una amenaza y recurren al acoso como mecanismo de defensa, para eliminar la amenaza que representa para ellos.

Respecto a la víctima, es común que el origen de los ataques dirigidos a estos sea por rasgos diferenciales, ya sea desde la sexualidad, color de piel o incluso competencias que resalten por encima del grupo, dan a su acosador motivos para sentirse intimidado y conlleven a ser presa de los maltratos y abusos. En muchas ocasiones, estos rasgos diferenciales resaltan poderosamente la atención para bien o para mal y es algo que la víctima no puede controlar y no le deja más opción que someterse o irse. (Ochoa, 2015)

Los efectos negativos que resultan como consecuencias de estos abusos hacia una persona, terminan reflejándose en su bienestar tanto físico como mental, pero, indudablemente, donde tiene mayor impacto es en el aspecto psíquico, donde se manifiestan los siguientes signos y síntomas (Cornejo, Fabián, Gómez & Mejía, 2018):

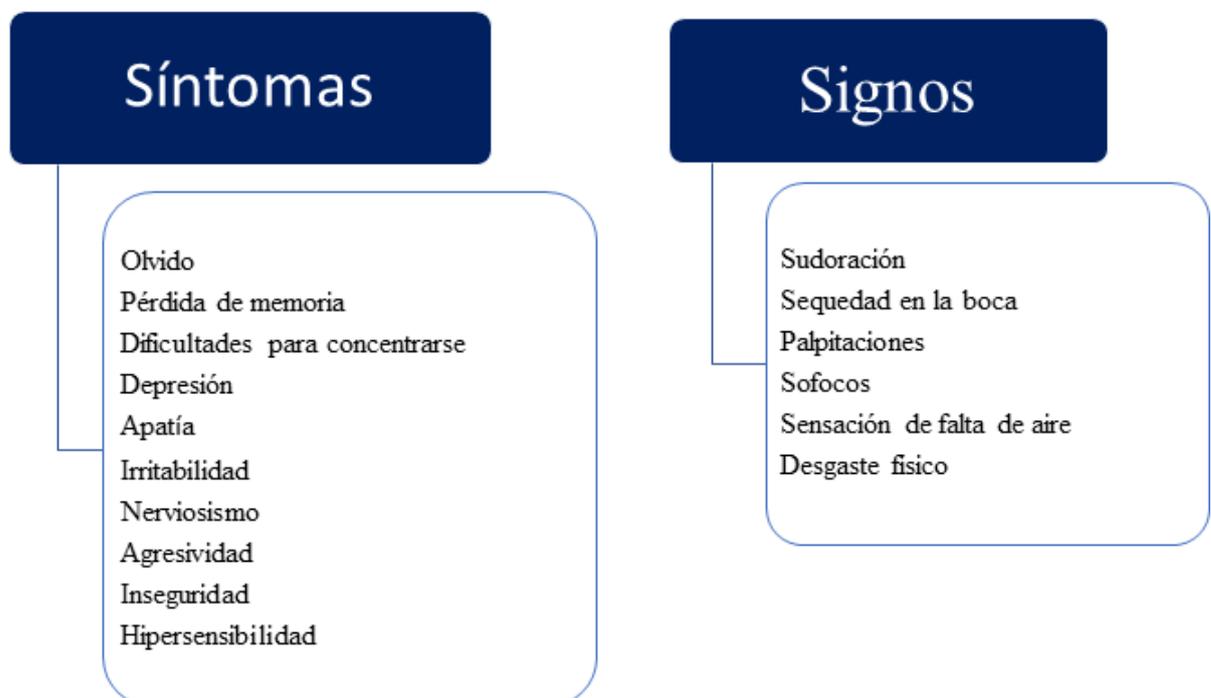


Figura 4. Signos y síntomas de acoso laboral, Fuente: Ávila & Bernal, 2016

#### 4.7 Comportamientos del Acosador

Para poder definir el perfil de un acosador, por lo regular se resaltan los mismos rasgos o comportamientos que conllevan a actuar como tal. Para muchos especialistas en el tema, suelen señalar que se tratan de personas envidiosas, egoístas y pedantes que tienen un concepto de moral muy tergiversado y moldeado a conveniencia, y no les importa el medio de lograr lo que quieren, en este caso, herir u hostigar a un colaborador.

Para Gordillo (2017), existen 2 perfiles que arrojan los comportamientos de estas personas. Estas son el perfil psicopático y el perfil paranoide.

Perfiles del Acosador	
Perfil Psicopático	Personas que destacan por una enorme autoestima, con mucho carisma y con un hambre de poder tremenda. Para poder ganar este poder buscan agotar todos los medios posibles y necesarios para subir, entre esos medios está el acoso o la burla o el hostigamiento.
Perfil Paranoide	Personas que no tienen escrúpulos ni remordimiento de sus acciones respecto a los demás. No tienden a asumir errores y señalan a los demás para no enfrentarlos. Justifican sus actos alegando que es por causa de terceros.

Tabla 2. *Perfiles del Acosador (Gordillo, 2017)*

Los acosadores por lo regular tienden a ser personas con serios problemas personales, ya sea fuera del trabajo o no, tienen un historial conflictivo y desordenado cuando de relaciones interpersonales se habla, por lo cual, para remediar esos problemas, suelen crear problemas en otros y sentir que nivelan la balanza, que no son los únicos con problemas.

Una clara explicación también se puede evidenciar en este texto, donde detalla a los acosadores como personas con gran resentimiento de envidia y celos hacia los acosados, él mismo dice:

“El conjunto de envidia y la finalidad de apropiación son el motor que activa la acción del acosador. Por una parte se muestra el egocentrismo y por otra las ganas de perjudicar a la persona. El envidioso lamenta ver como otro posee ciertos bienes. No son nunca responsables, ni tampoco culpables, es decir, todo lo que sale mal siempre es culpa de otra persona.” (Castells, 2017:11)

Son tan grandes los deseos de apropiarse de los bienes o relaciones que posee la víctima, que el acosador, busca por cuales medios pueda, manipular tanto la situación como la persona, sin importarle el bienestar o incluso, los problemas que la víctima tenga.

Un punto importante respecto al acosador es que él mismo es consciente de sus acciones, pero por igual de sus limitaciones. Tal como se explica aquí:

“El acosador tiene claras sus limitaciones, deficiencias y su incompetencia profesional, siendo consciente del peligro constante al que está sometido en su carrera. Es el conocimiento de su propia realidad lo que les lleva a destrozarse las carreras de otras personas.” (Feliz Feliz, 2012:22)

La adversidad e incertidumbre que su futuro representa el colaborador que envidia, en este caso, su víctima, es quien lo arrincona y este entonces, decide responder con

agresiones, abusos y demás actos hirientes. Pero estas acciones son premeditadas y con un fin claro, todo para poder sentir que tiene el control de la situación nuevamente y poner no solo a la víctima, sino también a los compañeros en una zona donde el pueda controlar la dinámica del grupo.

#### **4.8 Perfil de la víctima**

Las personas que son víctimas de acoso laboral, a diferencia del perfil del acosador, es más complicado establecer un perfil en sí que los señale como víctima, el cual suele tener un perfil más genérico. Sin embargo, investigaciones como la de López & Rivera (2017), señalan que por lo regular, las personas acosadas suelen ser abiertas, carismáticas, comunicativas y felices, adjetivos que se hacen de envidiar ante el acosador y anhela tener.

Por igual, hay ciertas condiciones que son factores importantes y deben ser tomados en consideración para que un individuo sea víctima de acoso laboral. Usualmente, son personas nuevas en la empresa y que se encuentran expuestas ante las costumbres de los nuevos compañeros de trabajo, y entonces para encajar permiten bromas, juegos y comentarios jocosos, que a la larga se vuelven algo más.

Entonces, al ser nuevos integrantes, casi siempre la dinámica de socialización del grupo ya está establecida, es decir, ya el grupo de colaboradores donde se encuentra, tiene historia, vivencias, antecedentes, que los hacen comunicarse a su propia manera y que, si la víctima, no se adecua o se adapta, podría ser un punto en contra para contrarrestar el acosador o los acosadores.

Investigaciones respecto al tema, señalan que a pesar de que no es predecible quién puede ser víctima de acoso, existen ciertas similitudes dentro de los perfiles laborales y

rasgos de los mismos, Ávila & Bernal (2016) en su investigación apuntan que mujeres con honradez, autonomía, preocupadas por su imagen, profesionales y apreciadas por los demás, entendiendo que son personas altamente productivas, íntegras y con una reputación de buena colaboradora.

#### **4.8.1 Factores relevantes de las Víctimas de Acoso Laboral.**

Dos factores muy importantes y determinantes que guardan relación dentro del perfil de una posible víctima de acoso laboral es la autoestima y la preparación académica que estos posean, ya que dependiendo de la fortaleza que tengan en estos dos aspectos podrían determinar que tan vulnerables a ser acosados sean. Esto es basado en la siguiente premisa: “la relación positiva del nivel de estudios superior con la ausencia del acoso laboral determina que las personas más preparadas y seguras no sean vulnerables al acoso.” (Gómez, Montalvo, Molina, Rivera & Cervantes, 2019:7)

Entendiendo que una persona segura de sí misma y/o de sus capacidades profesionales, no es una presa fácil de manipular o tomar a la ligera, se puede contrastar con quienes sí tienen inseguridades y deficiencias en su conocimiento profesional los que sí serían vulnerables a ser acosados, manipulados y hostigados. Sin embargo, como anteriormente se ha mencionado, también suelen ser personas de buena reputación por sus puntos fuertes como el compañerismo y la laboriosidad que es lo que los hace detestables ante los ojos del acosador.

En resumen, nadie está realmente absuelto de ser víctima de acoso laboral de cualquier tipo, aun así, existen ciertos criterios que se interrelacionan para crear un concepto o perfil que es más incidente o vulnerable a ser perjudicado a las consecuencias del acoso laboral.

## **4.9 Aspectos Relacionados al Acoso Laboral**

### **4.9.1 Género.**

Numerosas investigaciones, tienen un común denominador cuando se habla de acoso laboral y la variable género, y en su mayoría las féminas son las que tienen el número más alto cuando de víctimas se habla, lamentablemente un gran número de las mujeres no sienten seguridad, no sienten que pueden estar tranquilas en los espacios de trabajo, ya sea por burlas, chismes o incluso acoso sexual, las mujeres son las que sienten con mayor ímpetu el acoso laboral. Sin embargo, los hombres también son vulnerables de este maltrato, pues, aunque sean una minoría en comparación con las mujeres, son muchos los hombres que admiten que han recibido burlas, amenazas, bromas y chismes de compañeros y superiores.

Toda esta vorágine de maltratos se ve influenciado por la cultura donde se manifieste el acoso, pues va muy de la mano en cómo los individuos se comportan, gracias a los roles que la sociedad les ha otorgado. En la cultura general latinoamericana, la mujer por lo regular son seres benévolas, inocentes, empáticas, en donde tienen que aceptar al hombre como el que lleva las riendas y el que toma las decisiones. Por el otro lado, el hombre es lo opuesto, pues se le inculca que es el responsable de resolver los problemas, de ser el más capaz para afrontar todas las situaciones que se le presentan, que no es emotivo. Toda esta cultura patriarcal es uno de los aspectos más importantes a la hora de explicar porqué las mujeres suelen ser las más afectadas. (Fuentes-Valdivieso, 2013)

En cambio, los hombres, cuando son la víctima de acoso laboral, influidos por la misma cultura, se les hace más complicado tener que aceptar y lidiar con esto. Dado a que el hombre, a diferencia de las mujeres, apresurarse sobre este tema con compañeros, amigos

o pareja, regularmente no lo toman en serio o incluso, podría ser víctima de burla por no ser lo suficiente “macho” para no permitir que lo traten de esa manera, y es aún peor, cuando el maltrato proviene de una mujer, pues se entiende que no debe permitir que una mujer lo hostigue, se burle, lo maltrate.

La raíz de este problema surge desde la formación del individuo a temprana edad, pues se le impone a cumplir el rol que la sociedad le ha otorgado por su sexo y este si no apega a su rol, puede presentar consecuencias ante los más escépticos y anticuados respecto a este tema, quienes no dudaran en juzgar, burlarse y hasta el extremo de agredir a quien no se acople a sus normas.

#### **4.9.2 Comunicación.**

Es vital preguntarse cómo el fenómeno del acoso laboral pasa por procesos de comunicación formal e informal y cuáles son sus canales característicos y privilegiados, es así como se puede identificar varias definiciones del acoso laboral que mencionan de manera directa o indirecta el aspecto comunicativo de las prácticas de hostigamiento en el lugar de trabajo.

Berlo (2014), plantea que, en las empresas, el desarrollo de un sistema de roles supone una comunicación previa entre los miembros del sistema; a través de la adopción de un rol determinado y de la interacción, un grupo de personas se vuelve interdependientes, lo que aumenta las posibilidades de que los colaboradores puedan trabajar para lograr un objetivo. La asignación de una posición, la especificación de las conductas del rol, la enseñanza de modos narrativos de conducta, las “costumbres” que forman parte de un sistema, todo ello se lleva a cabo de la comunicación.

Sánchez (2014), señala que es pertinente destacar que en las empresas tienen lugar comunicaciones formales, que se estructuran a través de los medios y canales de la organización, siguen las políticas y filosofías de la entidad, están en concordancia con su identidad y son una proyección de la misma en la construcción de la imagen corporativa. La comunicación informal se encuentra por fuera de los canales instituidos, es más dinámica, incontrolable, indeterminada y generadora de rumores.

En esa misma línea, las definiciones de Hirigoyen (1999) y Davenport, Distler y Pursell (1999), hablan de negativas manifiestas y humillantes a la comunicación y de críticas e injurias que se profieren en contra de la víctima y que la van destruyendo moralmente. También se emplean rumores, el descrédito público que tiene por fin último sacar a una persona de su lugar de trabajo.

De igual manera, van apareciendo otros aspectos que se relacionan no solo con la comunicación verbal sino la no verbal. Fornés (2014) expresa que “los comportamientos negativos, miradas de desprecios, el hecho de interrumpir constantemente al acosado en sus exposiciones o el no dar información a la víctima o dar información contradictoria con tal de inducir a cometer errores y generar dudas.”

#### **4.9.3 Liderazgo.**

Cuando se habla de liderazgo, siempre se piensa en figuras ejemplares que motivan a otros a comportarse de una manera, son un impulso, un reflejo de modo de comportamiento ante un contexto o un estilo de vida. Por ello, en el mundo laboral, siempre se debe hablar de líderes, pues son quienes dan rumbo a un individuo o un grupo de personas para dirigirlos hacia un objetivo determinado. Sin un líder, que indique cómo

llegar a la meta, que administre los recursos, que establezca una manera de trabajar, las diferencias entre los miembros del equipo serán un problema y eventualmente, no se cumple la meta.

Con el tema del acoso laboral es lo mismo, si el líder de un equipo carece de carácter y actitud al administrar los recursos a su mando, adolece cómo lidiar con las distintas personalidades y pensares de su personal, estos pueden incidir en comportamientos perjudiciales, entre ellos acosar, molestar, hostigar a otros.

López Téllez, López Velásquez & López Duque (2016) indican en su investigación que las mujeres, los jóvenes y/o personas inexpertas son las más vulnerables a sufrir acoso laboral en ambientes donde la productividad lo es todo y la competitividad, dado a que este estilo impulsa a crear un ambiente de incertidumbre, con riesgos de sobrecarga laboral y la disparidad de roles. Estas consecuencias conllevan a que los colaboradores además de encontrarse bajo una presión constante, los lleva a sentirse vulnerables ante los compañeros, pues sienten que al no rendir o más bien, no tener una respuesta positiva al esfuerzo, se doblegan y terminan asimilando este maltrato psicológico, como algo rutinario y propio del trabajo.

Este tipo de liderazgo autoritario y predominante se origina desde la alta gerencia de la empresa, dado a que buscan resultados efectivos con inmediatez, la cadena de mando comienza a ejercer presión a medida que llega a la parte operativa, generando que los líderes de equipo o supervisores se vean forzados a utilizar cualquier medio para obtener los resultados deseados.

## **Capítulo 5. Marco Conceptual**

### **5.1 Ambiente laboral.**

Es la percepción que tienen los colaboradores del entorno en que se encuentran, entorno que posee competencia, supervisión, condiciones de trabajo, clima laboral, entre otras variables. Por igual, es el medio en donde se toman en consideración las actitudes hacia el trabajo y sus compañeros. (Bolaños, 2018)

### **5.2 Cultura Organizacional**

Es el conjunto de valores y filosofía que la empresa crea para definir los lineamientos de interacción, organización y metodología de comportamiento de los colaboradores. Es la identidad que representa a la empresa al público y a sus miembros. (Rivera, Carrillo, Forgiony, Nuván & Rozo, 2018)

### **5.3 Acoso laboral**

Es el manifiesto de conductas abusivas y violencia psicológica por parte de un individuo o un grupo hacia una persona en el espacio de trabajo por un tiempo prolongado, con el fin de maltratar la integridad de una persona tanto a nivel profesional como personal. (Morales, 2016)

### **5.4 Acoso sexual**

Es el hostigamiento ejercido con el fin de obtener favores sexuales a base de chantajes y amenazas, en donde se obliga a un individuo a cumplir los deseos sexuales en contra de su voluntad. Violentando su intimidad de una manera directa o indirecta. (Fernández, 2017)

## **5.5 Hostigamiento**

Es el acto de hostilidad hacia una persona para que esta realice de manera casi obligatoria una acción. Es un comportamiento insistente y opresor que se ejerce sin pudor y con toda la intención de herir a la persona. (Núñez, 2019)

### **Parte 3. Marco Metodológico**

#### **Capítulo 6. Metodología de la investigación**

En este capítulo se desglosa la metodología que fue utilizada en la investigación, la cual describe la manera en cómo se llevó a cabo todo el proceso de recopilación de datos, el método que fue utilizado para la creación del instrumento, el tipo de investigación, la fuente de donde se consiguieron los datos, entre otros detalles relevantes. En pocas palabras, aquí se contempla el esqueleto que conforma la estructura de la investigación.

##### **6.1 Perspectiva Metodológica**

El enfoque escogido para esta investigación es cuantitativo, debido a que los datos recopilados se basan en números, cantidades y porcentajes. Pues para poder analizar estos datos, es requerido que se haga desde el punto de vista numérico para ser más objetivos, ya que, si hubiese sido una investigación cualitativa, se vería más susceptible a subjetividades y no poder llegar a conclusiones reales, y por consiguiente, no cumplir los objetivos de la investigación. No obstante, las interpretaciones de los resultados los asociamos con la recolecta de datos recolectados de diversas tesis nacionales e internacionales, libros, artículos, etc.

##### **6.2 Diseño de la Investigación**

Esta investigación se considera no experimental y de campo debido a que las variables que se contemplan en la investigación, puesto que esta no hace ninguna alteración en el ambiente natural, obteniendo los datos de manera directa para su análisis.

### 6.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva ya que se busca puntualizar las características de la población evaluada, sin adentrarse en una explicación invasiva de los motivos por los que está sucediendo el fenómeno, sino más bien es explicar los hechos sin buscar una interpretación de los resultados ni un razonamiento.

### 6.4 Unidad de análisis, población, Muestra y Tipo de Muestreo

La población de esta investigación son todos los empleados que trabajan en la sucursal principal de la empresa, que son un total de 98 y utilizados como muestra un total de 42. Dado a que el tipo de muestreo es aleatorio simple, en este método se le asignó un número a cada empleado de la sucursal, y en una tómbola se tomaron 42 números aleatorios de las personas que cumplan con los siguientes criterios:

- Ser empleado activo de la empresa.
- Tener mas de 3 meses.

La fórmula utilizada para tomar la muestra de la población fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

Teniendo en cuenta que las variables de la misma son:

- Z = Nivel de confianza.
- p = Porcentaje de la población que tiene los criterios deseados.
- q = Porcentaje de la población que no tiene los criterios deseados.
- N = Tamaño del universo.
- e = Error de estimación.
- n = Tamaño de la muestra.      Tamaño de la muestra = 42

## **6.5 Fuentes Primarias y Secundarias**

### **6.5.1 Fuentes Primarias.**

Las fuentes primarias de la investigación son los colaboradores de manera voluntaria que completaron el instrumento que utilizaremos para obtener los datos de información y medir el grado de gravedad de acoso laboral en Inversiones Taveras.

### **6.5.2 Fuentes Secundarias.**

Las fuentes secundarias están basadas los datos adquiridos de diversas tesis nacionales e internacionales, libros, artículos, documentos de archivos, revistas digitales y sitios web relacionados al acoso laboral.

## **6.6 Métodos de la Investigación**

El método de la investigación es deductivo y analítico, debido a que se desea llegar a la raíz del problema que genera el acoso en la empresa, y entonces poder plantear las soluciones preventivas de acuerdo a esos problemas.

## **6.7 Técnicas e instrumentos**

El instrumento que se utilizará para poder cuantificar el grado de acoso fue una encuesta de elección múltiple, teniendo como medidor a la escala de Likert. Dicha encuesta fue creada personalmente para esta investigación. Fue aplicada de manera digital a través de una plataforma virtual llamada Survio.

## **6.8 Métodos y técnicas de análisis de datos**

Los datos fueron recogidos por medio de un cuestionario, el cual está basado en algunos de los tópicos establecidos en la prueba psicométrica de acoso laboral LIPT-60. Esta prueba psicométrica, creada por el psiquiatra alemán Heinz Leymann, buscaba el propósito de medir objetivamente el terror psicológico o “psicoterrorización” como Leymann gustaba llamarle. (González & Rodríguez, 2005) Dentro de este instrumento, se tomaron como referencia algunas preguntas que están relacionadas a la investigación, como también hay preguntas de autoría original.

Dentro del LIPT-60 se encuentran seis subescalas según los distintos tipos de acoso, dentro de estos, se encuentran:

- Desprestigio Laboral (DL)
- Entorpecimiento del Progreso (EP)
- Bloqueo de la Comunicación (BC)
- Intimidación Encubierta (EC)
- Intimidación Manifiesta (EM)
- Desprestigio Personal (EP)

Los resultados de cada una de las preguntas, tienen un valor asignado en donde se hará un promedio total de las preguntas, para poder establecer en qué rango de acoso se encuentran los empleados. Para entonces, poder presentar los resultados tabulados y, luego, en gráficos de barra, donde se muestra la situación de acuerdo a los resultados.

Cada rango se representa de la tabla “Escala de Acoso Laboral”:

Escala de Acoso Laboral			
Escala	Rango	Significado	Como se manifiesta:
Extremadamente existente	70-80	En la empresa existe un alto grado de acoso laboral.	- Atacar a las personas. - Arremeter contra una persona con el fin de hacerle daño o matarlo.
Muy existente	56-69	Los colaboradores confirman la existencia de acoso laboral.	- Uso de palabras con el fin de humillar. - Faltar el respeto. Menospreciar la dignidad y el valor de una persona.
Moderadamente existente	46-55	Se evidencia existencia del acoso laboral de manera moderada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infundir miedo.</li> <li>• Pánico a una persona.</li> </ul> Limitar las acciones o decisiones que pueda tomar.
Ligeramente existente	26-45	El acoso laboral se presenta de manera leve.	-Insistir exhaustivamente a una persona que haga algo forzosamente. Indicios de que habrá consecuencias perjudiciales a menos que no se haga lo que se le exige.
Para nada existente	0-25	Los colaboradores manifiestan no sentirse acosados en su ambiente laboral.	-Dar advertencias. -Observar cautelosamente.

Tabla 3. Escala de Acoso Laboral. Elaboración: Propia.

## 6.9 Fases del Proceso de la Investigación

La investigación tuvo como inicio la elección del tema a mediados del mes de marzo, ya posteriormente, continuó con la elaboración de la primera parte la cual es la presentación del problema, en el mes de abril. Luego, en los meses de mayo y junio se

sostuvieron en la recolección de datos y avances del marco teórico, de principio a fin, el cual conllevó a realizar modificaciones significativas en la orientación de la investigación, los objetivos y los planteamientos originalmente establecidos. Continuamente en junio se construyó el marco metodológico y el instrumento de evaluación, por igual, se verificó la confiabilidad y validez del instrumento. Más tarde se aplicaron pruebas pilotos para poder validar el instrumento, se eligieron a dos personas para validar el entendimiento del instrumento y las respuestas fueron satisfactorias. Para esta aplicación piloto se tuvieron en cuenta los factores éticos y se respetaron las normas en la aplicación de los instrumentos, simulándolos de manera formal y sin contrariedades. Ya para julio se evaluó todo el personal requerido de la empresa y se recopilaron los datos satisfactoriamente.

El instrumento utilizado fue validado por los profesores Pedro Rivas y Jesús Peña, la cual ambos manifestaron que las preguntas están adecuadas a la investigación y cumplen con los criterios requeridos por la universidad.

### 6.10 Tabla de Operacionalización de Variables

Objetivos Específicos	Variable	Definición de la Variable (Conceptual)	Dimensiones	Indicadores (signos y síntomas)	Escala	Técnica	Instrumento	No. de preguntas
Evaluar el grado de acoso laboral en la empresa Inversiones Taveras según el género en el período marzo-julio 2020.	Grado de acoso laboral.	Los grados de acoso laboral están determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de hostigamiento.	Extremadamente existente	- El colaborador se siente atacado física y emocionalmente.  - Le atacan con el fin de hacerle daño o matarlo.	Ordinal	Encuesta	Elaboración propia.	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 23, 24, 28, 29, 30, 32.
			Muy existente	- Se utilizan palabras que humillan a los colaboradores.  - Faltar el respeto.  -Menospreciar la dignidad y el valor del compañero.	Ordinal	Encuesta	Elaboración propia.	
			Moderadamente existente	- Insistir exhaustivamente a una persona que haga algo forzadamente.  - Indicios de que habrá consecuencias perjudiciales a menos que no se haga lo que se le exige.	Ordinal	Encuesta	Elaboración propia.	
			Ligeramente existente	- Los colaboradores ignoran las burlas de los compañeros.	Ordinal	Encuesta	Elaboración propia.	

				- Agotamiento emocional y físico.				
			Para nada existente	-Comunicación efectiva -Compañerismo -Productividad -Cumplimiento de valores institucionales.	Ordinal	Encuesta	Elaboración propia.	
Identificar las manifestaciones de acoso laboral en la empresa Inversiones Taveras según el género en el período marzo-julio 2020.	Las manifestaciones de acoso laboral.	Declaraciones o expresiones de opiniones, ideas o sentimientos causados por el acoso laboral.	Agresión	-Atacar a las personas. -Arremeter contra una persona con el fin de hacerle daño o matarlo.	Ordinal	Encuesta	Elaboración propia.	10, 13, 15, 16, 18, 19,21,22,26,31, 33, 34, 37, 39.
			Abuso verbal	-Uso de palabras con el fin de humillar. -Faltar el respeto. -Menospreciar la dignidad y el valor de una persona.	Ordinal	Encuesta	Elaboración propia.	
			Intimidación	-Infundir miedo. -Pánico a una persona. -Limitar las acciones o decisiones que pueda tomar.	Ordinal	Encuesta	Elaboración propia.	
			Amenazas	-Dar advertencias. -Indicios de que habrá consecuencias perjudiciales a menos de que no se haga lo que se le exige.	Ordinal	Encuesta	Elaboración propia.	
			Acecho	-Observar cautelosamente. -Espacio personal de una persona sea violado.	Ordinal	Encuesta	Elaboración propia.	
Identificar las consecuencias del	Las consecuencias	Hecho o acontecimiento	Físicas	-Trastornos cardiovasculares	Ordinal	Encuesta	Elaboración propia.	11,12,14,17,20,25,27, 35, 36, 38.

acoso laboral en la empresa Inversiones Taveras según el género en el período marzo-julio 2020.	cias del acoso laboral.	derivado o que resulta inevitable y forzosamente del acoso laboral.		(hipertensión, arritmias, dolores en el pecho, etc.) -Trastornos musculares (dolores lumbares, cervicales, temblores, etc.) -Trastornos respiratorios (sensación de ahogo, sofocos, hiperventilación, etc.) -Trastornos gastrointestinales (dolores abdominales, náuseas, vómitos, sequedad de boca, etc.)				
			Social	-No quiere estar con otras personas. -Conductas de aislamiento.	Ordinal	Encuesta	Elaboración propia.	
			Psíquicas	-Ansiedad -Estado de ánimo depresivo -Apatía o pérdida de interés por actividades que previamente le interesaban o le producían placer -Alteraciones del sueño (insomnio e hipersomnia) -Profundos sentimientos de culpabilidad	Ordinal	Encuesta	Elaboración propia.	
			Laboral	-Una disminución de la eficacia y del nivel de atención a los clientes y por lo tanto del producto final con los consiguientes efectos negativos sobre su	Ordinal	Encuesta	Elaboración propia.	

				<p>imagen y credibilidad social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Las reclamaciones y denuncias interpuestas por la víctima.</li> <li>-Disminuye el número de clientes como consecuencia del empeoramiento de los servicios prestados.</li> </ul>				
<p>Plantear medidas preventivas del acoso laboral en la empresa Inversiones Taveras según el género en el período marzo-julio 2020.</p>	<p>Medidas preventivas del acoso laboral.</p>	<p>Recomendaciones generales para prevenir el acoso laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar un análisis de la situación.</li> <li>-Reconocer el problema.</li> <li>-Fomentar capacitaciones del acoso laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer contactos independientes con los trabajadores.</li> <li>-Investigar el alcance y naturaleza del problema.</li> <li>-Implicar a los trabajadores y representantes en la prevención del acoso laboral.</li> <li>-Divulgar continuamente los valores, normas de la organización, consecuencias y sanciones del incumplimiento de las normas.</li> <li>-Indicar dónde y cómo pueden obtener ayuda las víctimas.</li> <li>-Garantizar el derecho a quejarse sin represalias.</li> <li>-Mantener la confidencialidad.</li> <li>-Escuchar a ambas partes de forma objetiva.</li> <li>-Incluir en la cultura organizacional la planificación y el diseño de las relaciones sociales."</li> </ul>	Ordinal	Encuesta	Elaboración propia.	1, 32, 40.

## 6.11 Cronograma

Actividad	Marzo 2020	Abril 2020	Mayo 2020	Junio 2020	Julio 2020
Elección del tema	X				
Redacción del Problema		X			
Elaboración de Marco Teórico			X		
Marco Metodológico				X	
Aplicación de Instrumento					X
Conclusión					X
Recomendación					X
Presentación de Tesis					

Tabla 4. Cronograma. Elaboración: Propia

En la tabla anterior se puede identificar que la elaboración de la investigación desde la elección del tema hasta la presentación consta de un tiempo aproximado de 5 meses, escogiendo minuciosamente la información pertinente para alimentar la investigación con información verídica. De igual manera, insertando teorías que brindan soporte esencial en el marco teórico y con validez en la información. Al momento de aplicar el instrumento generó un peso mayor para relacionarse con el tema ya que el personal que fue notificado optaron por brindar todo el apoyo de lugar con tal de aportar a la investigación. Los datos suministrados garantizan un resultado óptimo a la misma.

## Parte 4. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones

### Capítulo 7. Resultados, Conclusiones, Recomendaciones

#### 7.1 Resultados

En el siguiente capítulo se presentarán los resultados de este estudio en base en la información recolectada, las cuales se obtuvieron como resultado del método utilizado para realizar la investigación. De acuerdo la tabla 3 se evidencia que la empresa presenta un nivel ligeramente existente de acoso laboral.

De acuerdo con la muestra, se evidencia que el 57% de los encuestados eran hombres, mientras que el otro 43% eran mujeres. Siendo 17 de estos de 18-25 años, 11 tenían de 26 a 30 años, 12 tenían de 31 a 45 años y 2 tenían más de 46 años. Por otra parte, el 33% de los encuestados tienen entre 1 a 3 años laborando en Inversiones Taveras.

Categorización de la población		
Sexo	Edad	Tiempo en la empresa
24 hombres	18 a 25 (17 - 40%)	1 año (9 - 21%)
18 mujeres	26 a 30 (11 - 26%)	3 años (14 - 33%)
-	31 a 45 (12 - 29%)	3 a 5 años (8 - 19%)
-	46 o más (2 - 5%)	Más de 5 años (11-26%)

Tabla 5. Categorización de la población, Elaboración: Propia.

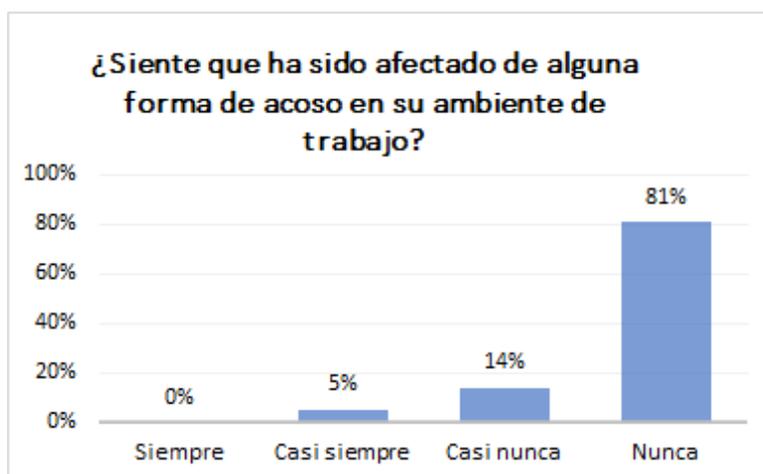
A continuación, se plasma los datos recopilados a través del instrumento aplicado, con la idea principal de identificar la situación actual frente a opiniones reales. Las tabulaciones y gráficas en lo adelante constan de un análisis lo cual justifica cada una de las preguntas del instrumento representadas por variables numéricas. A la vez, alineando cada una de las preguntas realizadas con los objetivos definidos en la investigación dando como resultado un apoyo vital a la misma.

**Tabla 1. Siente que ha sido afectado de alguna forma de acoso en su ambiente de trabajo.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	5%
Casi nunca	6	14%
Nunca	34	81%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 6. Siente que ha sido afectado de alguna forma de acoso en su ambiente de trabajo, Elaboración: Propia.*

**Figura 1. Siente que ha sido afectado de alguna forma de acoso en su ambiente de trabajo.**



*Figura 5. Siente que ha sido afectado de alguna forma de acoso en su ambiente de trabajo. (Elaboración: Propia)*

De acuerdo con como se evidencia en la tabla y gráfica, el 81% de los colaboradores ha manifestado que nunca ha sido afectado de alguna forma de acoso laboral en su área de trabajo y el 14% expresa que casi nunca se ha sentido acosado. Sin embargo, el 5% siente que ha sido acosado casi siempre.

Según Román (2018) define al acoso laboral como aquel comportamiento dañino por parte del agresor con el objetivo de mancillar la dignidad y la estima de su víctima,

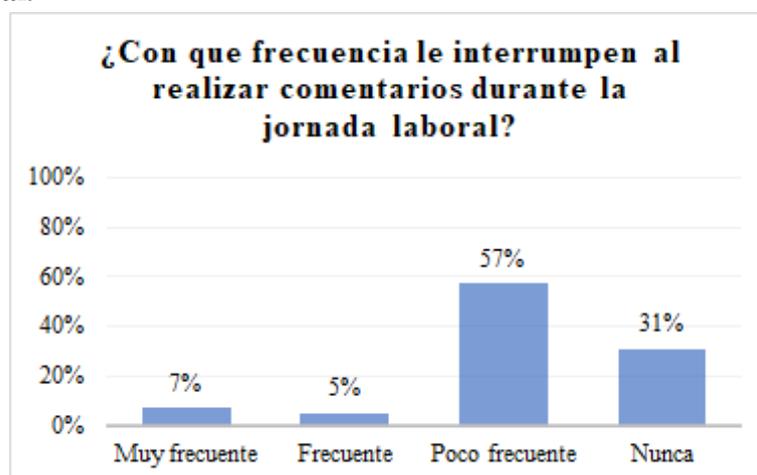
valiéndose para ello de acciones denigrantes en el pleno psicológico y emocional, no obstante, este fenómeno suele ser silencioso.

**Tabla 2. Con qué frecuencia le interrumpen al realizar comentarios durante la jornada laboral.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Muy frecuente	3	7%
Frecuente	2	5%
Poco frecuente	24	57%
Nunca	13	31%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 7. Con qué frecuencia le interrumpen al realizar comentarios durante la jornada laboral, Elaboración: Propia.*

**Figura 2. Con qué frecuencia le interrumpen al realizar comentarios durante la jornada laboral.**



*Figura 6: Con qué frecuencia le interrumpen al realizar comentarios durante la jornada laboral (Elaboración: Propia).*

El personal evaluado de Inversiones Tavares encuestado expresa que un 7% de estos sienten que se les interrumpen al realizar comentarios durante su jornada laboral con mucha frecuencia, así mismo 5% manifiestan que este evento suele pasar con frecuencia.

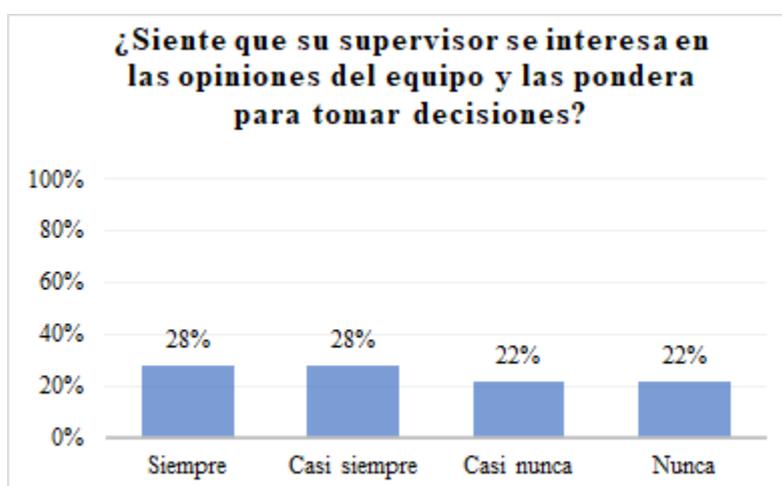
De acuerdo con las manifestaciones que expresa Gonzales (2007), el acoso suele tratar de disfrazar o malversar los maltratos con actos aparentemente inofensivos ante los compañeros de trabajo y/o superiores.

**Tabla 3. Siente que su supervisor se interesa en las opiniones del equipo y las pondera para tomar decisiones.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	12	29%
Casi siempre	12	29%
Casi nunca	9	21%
Nunca	9	21%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 8. Siente que su supervisor se interesa en las opiniones del equipo y las pondera para tomar decisiones, Elaboración: Propia.*

**Figura 3. Siente que su supervisor se interesa en las opiniones del equipo y las pondera para tomar decisiones.**



*Figura 7. Siente que su supervisor se interesa en las opiniones del equipo y las pondera para tomar decisiones, (Elaboración: Propia).*

Como se observa en el gráfico, el 28% de los colaboradores sienten que su supervisor se interesa en las opiniones de su equipo siempre, no obstante, hay un 22% que considera que sus opiniones no son tomadas en cuenta para la toma de decisiones, lo que evidencia la falta de confianza y empoderamiento que sienten los líderes hacia su equipo.

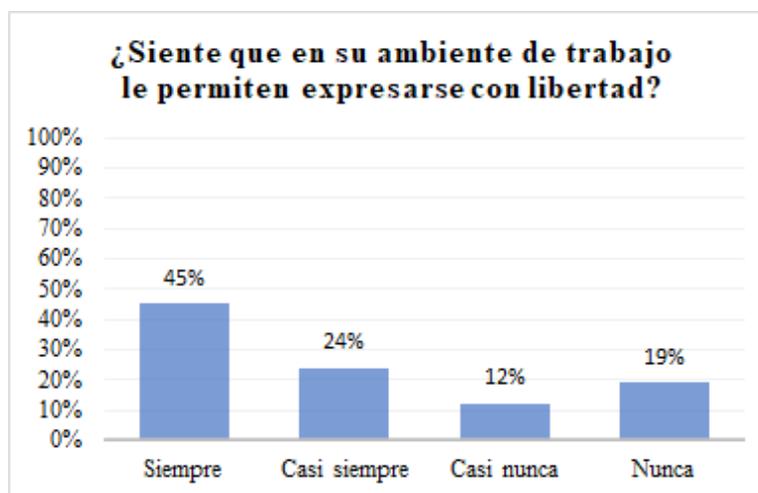
Esta conducta suele derivar de una respuesta grupal al ejercicio descontrolado del poder de mando entregado a un trabajador con facultades de control y dirección intermedio sobre un grupo de trabajo concreto.

**Tabla 4. Siente que en su ambiente de trabajo le permiten expresarse con libertad.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	19	45%
Casi siempre	10	24%
Casi nunca	5	12%
Nunca	8	19%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 9. Siente que en su ambiente de trabajo le permiten expresarse con libertad, Elaboración: Propia.*

**Figura 4. Siente que su supervisor se interesa en las opiniones del equipo y las pondera para tomar decisiones.**



*Figura 8. Siente que en su ambiente de trabajo le permiten expresarse con libertad. (Elaboración: Propia.)*

Como se evidencia en la gráfica, el 45% de los encuestados sienten que en su ambiente laboral pueden expresarse con libertad, en cambio el 19% considera que no se le permite expresarse con libertad respetando sus opiniones y punto de vista. Una cantidad considerable del personal se siente en disconformidad con la libertad de expresión que se le permite en la empresa, esto puede ser una señal de acoso, cuando existe esa sensación de censura. Piñuel & Zabula (2001) definían el acoso como el maltrato continuo verbal

mental que se recibe de un compañero de trabajo. El hecho de no permitirte expresar libremente en sus ambientes de trabajo, esto se considera acoso laboral.

**Tabla 5. Siente que en la empresa no le permiten realizar su trabajo libremente.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	4	10%
Casi siempre	4	10%
Casi nunca	12	28%
Nunca	22	52%
<b>Total</b>	42	100%

Tabla 10. Siente que en la empresa no le permiten realizar su trabajo libremente, Elaboración: Propia.

**Figura 5. Siente que en la empresa no le permiten realizar su trabajo libremente.**



Figura 9.: Siente que en la empresa no le permiten realizar su trabajo libremente. (Elaboración: Propia).

En sentido general, el personal encuestado considera que nunca ha sentido que la empresa no le permitan realizar su trabajo libremente, obteniendo un 52% de las respuestas. Sin embargo, se evidencia que hay un 20% entre siempre y casi siempre del tiempo siente que no pueden realizar sus labores con libertad. Esta información, en conjunto con los resultados de la tabla anterior, ponen en evidencia nuevamente que se limitan y censuran ciertas libertades tanto personales como profesionales en la empresa, un aspecto a mejorar en el ambiente laboral general.

**Tabla 6. Qué tanto ha recibido comentarios en empresa donde critiquen su vida personal.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	4	10%
Casi nunca	6	14%
Nunca	31	74%
<b>Total</b>	42	100%

*Tabla 11. Qué tanto ha recibido comentarios en empresa donde critiquen su vida personal, Elaboración: Propia.*

**Figura 6. Qué tanto ha recibido comentarios en la empresa en donde se critique su vida personal.**



*Figura 10. Qué tanto ha recibido comentarios en empresa donde critiquen su vida personal. (Elaboración: Propia.).*

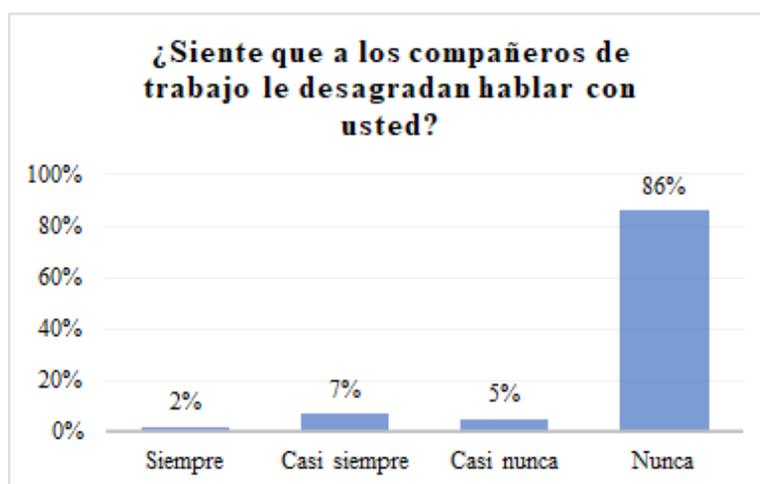
De acuerdo a lo expresado por el personal, el 74% ha expresado que no han recibido comentarios donde se critica su vida personal, por otro lado, se evidencia que hay una minoría de un 2% que siente que sí. El acoso es una conducta hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática (Peralta, 2004), este acto puede considerarse a los comentarios críticos dañinos para la vida personal de los colaboradores.

**Tabla 7. Siente que a los compañeros de trabajo le desagrada hablar con usted.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	3	7%
Casi nunca	2	5%
Nunca	36	86%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 12. Siente que a los compañeros de trabajo le desagrada hablar con usted, Elaboración: Propia.*

**Figura 7. Siente que a los compañeros de trabajo le desagrada hablar con usted.**



*Figura 11.: Siente que a los compañeros de trabajo le desagrada hablar con usted. (Elaboración: Propia)*

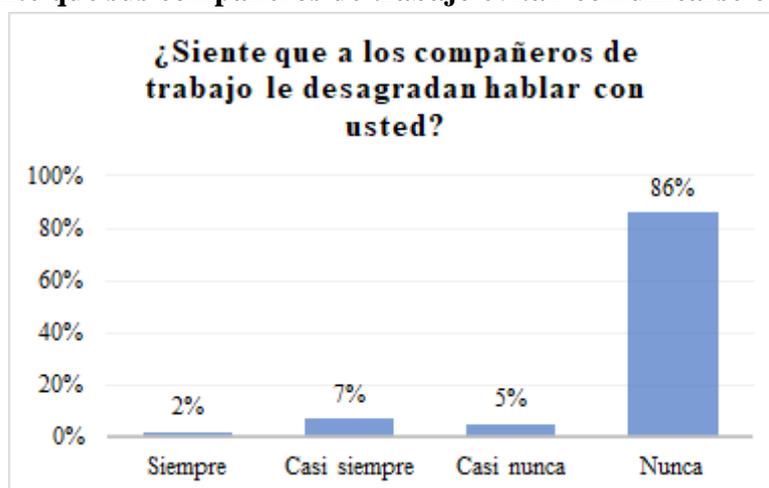
En la figura se visualiza que el 86% de los encuestados nunca siente que los compañeros de trabajo le desagrada hablar con ellos, lo que evidencia que contiene un alto nivel de compañerismo, no obstante, hay un 2% que opina que pasa siempre y un 7% que dice que pasa casi siempre, que a pesar de ser un porcentaje mínimo, si señala la existencia de aislamiento de parte del grupo hacia ciertas personas, haciéndolos sentir excluidos y que no son parte ni del equipo de trabajo, y tampoco les permite sentirse identificados con la empresa.

**Tabla 8. Siente que sus compañeros de trabajo evitan comunicarse con usted.**

Respuesta	F.I.	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	3	7%
Casi nunca	2	5%
Nunca	36	86%
<b>Total</b>	42	100%

*Tabla 13. Siente que sus compañeros de trabajo evitan comunicarse con usted, Elaboración: Propia.*

**Figura 8. Siente que sus compañeros de trabajo evitan comunicarse con usted.**



*Figura 12.: Siente que sus compañeros de trabajo evitan comunicarse con usted. (Elaboración: Propia).*

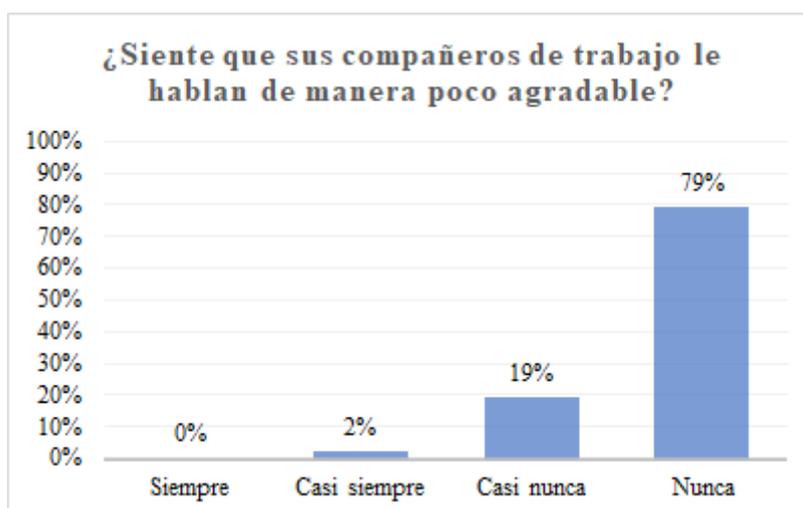
De acuerdo con la gráfica, el 86% expresa nunca sentir que sus compañeros de trabajo evitan comunicarse con ellos. No obstante, un 2% y 7% han sentido que sus colegas han tratado de evitarlos y han evitado comunicación con ellos de cierta manera. Esto indica que esta minoría del personal ha sido víctima de aislamiento social, y se han sentido discriminados ante los colaboradores del ambiente de trabajo. Aun así, no es una cifra que llame la atención y no es un problema grave.

**Tabla 9. Siente que sus compañeros de trabajo le hablan de manera poco agradable.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	2%
Casi nunca	8	19%
Nunca	33	79%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 14. Siente que sus compañeros de trabajo le hablan de manera poco agradable, Elaboración: Propia.*

**Figura 9. Siente que sus compañeros de trabajo le hablan de manera poco agradable.**



*Figura 13: Siente que sus compañeros de trabajo le hablan de manera poco agradable. (Elaboración: Propia).*

Como se evidencia en el gráfico, el 79% de los encuestados nunca ha sentido que sus compañeros de trabajo le han hablado de manera poco agradable. Esto es un aspecto positivo, la hostilidad verbal entre colaboradores es prácticamente inexistente.

El acoso laboral puede reflejarse en abuso verbal (OIT, 2010), entiéndase, uso de palabras con el fin de humillar, faltar el respeto y menospreciar la dignidad y el valor de una persona.

**Tabla 10. Ha sentido que sus compañeros de trabajo pasan por alto su presencia en el ámbito laboral.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	2	4%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	8	19%
Nunca	32	77%
<b>Total</b>	42	100%

*Tabla 15. Ha sentido que sus compañeros de trabajo pasan por alto su presencia en el ámbito laboral, Elaboración: Propia.*

**Figura 10. Ha sentido que sus compañeros de trabajo pasan por alto su presencia en el ámbito laboral.**



*Figura 14. Ha sentido que sus compañeros de trabajo pasan por alto su presencia en el ámbito laboral. (Elaboración: Propia)*

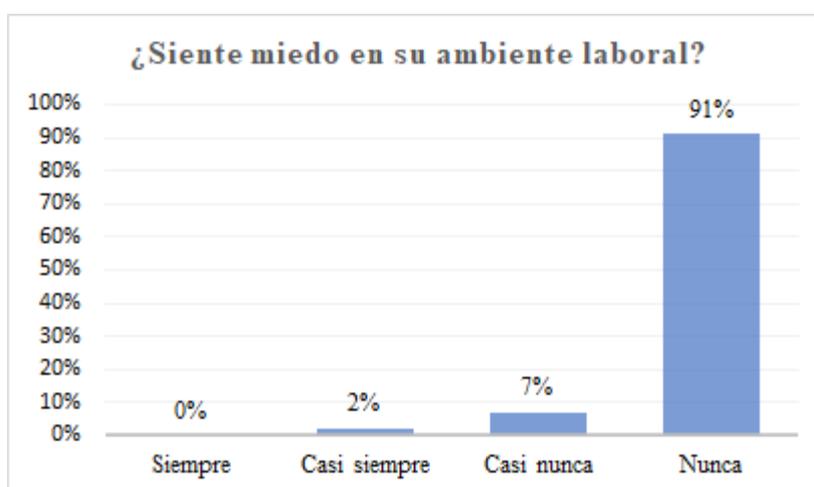
De acuerdo con lo expresado, el 77% considera que nunca han sentido que sus compañeros de trabajo pasan por alto su presencia en el ambiente laboral, en cambio hay un 4% de los encuestados que considera que esta acción sucede siempre. Esto indica la existencia de que el acoso laboral se puede manifestar en la denigración laboral de manera deliberada e intencionalmente, ya sea la manera de trabajar o a las ideas de la víctima. Para el caso de la investigación, este tipo de comportamiento hiriente es muy mínimo, el cual denota que se tratan de casos particulares de colaboradores.

**Tabla 11. Siente miedo en su ambiente laboral.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	2%
Casi nunca	3	7%
Nunca	38	91%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 16. Siente miedo en su ambiente laboral, Elaboración: Propia.*

**Figura 11. Siente miedo en su ambiente laboral.**



*Figura 15. Siente miedo en su ambiente laboral. (Elaboración: Propia)*

Se evidencia que el 92% no siente miedo en su ambiente laboral. Es decir que este no es un factor, no hay temor ni miedo psicológico entre los colaboradores. El 2% indicando casi siempre, puede referirse a una situación particular lo cual, en sí, no podría considerarse acoso laboral.

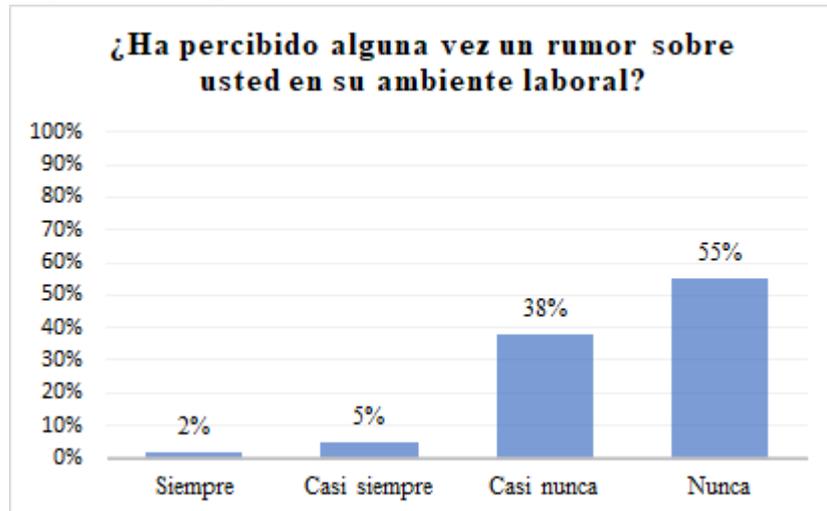
De acuerdo con Mejía (2018), es común que el origen de los ataques a las víctimas sea dirigido por diversos rasgos diferenciales, y que estas tienen mayor impacto en el aspecto psíquico. El miedo entra dentro de este rango.

**Tabla 12. Ha percibido alguna vez un rumor sobre usted en su ambiente laboral.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	2	5%
Casi nunca	16	38%
Nunca	23	55%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 17: Ha percibido alguna vez un rumor sobre usted en su ambiente laboral, Elaboración: Propia.*

**Figura 12. Ha percibido alguna vez un rumor sobre usted en su ambiente laboral.**



*Figura 16. Ha percibido alguna vez un rumor sobre usted en su ambiente laboral. (Elaboración: Propia).*

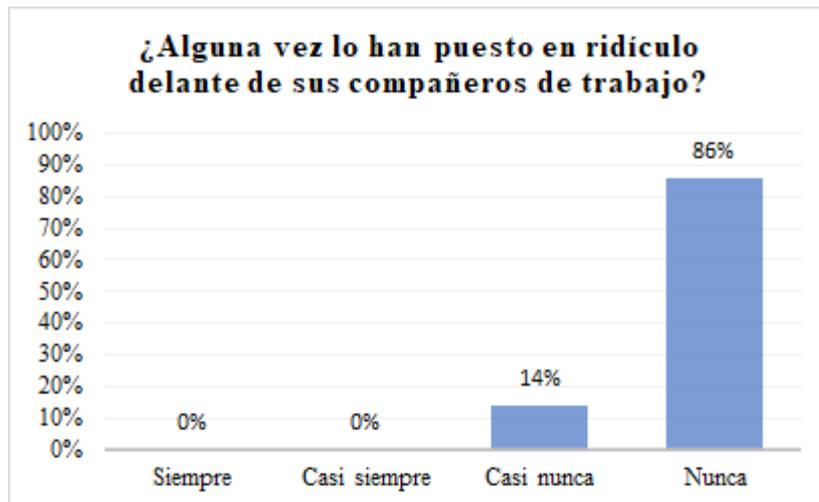
La gráfica demuestra que un 55% de los participantes nunca han tenido preocupaciones sobre rumores. Sin embargo, ese elevado 38% que casi nunca ha percibido rumores indica preocupación, pues, aunque no los hayan escuchado en sí, demuestran que se preocupan por la existencia de ellos. Añadiendo el hecho de que un total de un 7% restante si ha llegado percibir rumores entre sus colaboradores, demuestra que es un problema existente en la empresa, que ciertamente no afecta en gran magnitud ni hace un daño significativo al ambiente laboral, pero que, aun así, llama la atención la cantidad de personas preocupadas por estos rumores.

**Tabla 13. Alguna vez lo han puesto en ridículo delante de sus compañeros de trabajo.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	6	14%
Nunca	36	86%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 18. Alguna vez lo han puesto en ridículo delante de sus compañeros de trabajo, Elaboración: Propia.*

**Figura 13. Alguna vez lo han puesto en ridículo delante de sus compañeros de trabajo.**



*Figura 17. Alguna vez lo han puesto en ridículo delante de sus compañeros de trabajo. (Elaboración: Propia).*

El personal encuestado considera que nunca le han puesto en ridículo delante de sus compañeros de trabajo, obteniendo un 87% de las respuestas en la encuesta impartida. A su vez un 14% opina que casi nunca. La ridiculización de los pares o superiores de los encuestados no es un inconveniente, no hay resultados que indiquen su existencia o su inconformidad.

Según Gordillo (2017) el acosador suele tener un perfil psicopático donde estas destacan por una enorme autoestima, con mucho carisma y con hambre de poder tremenda,

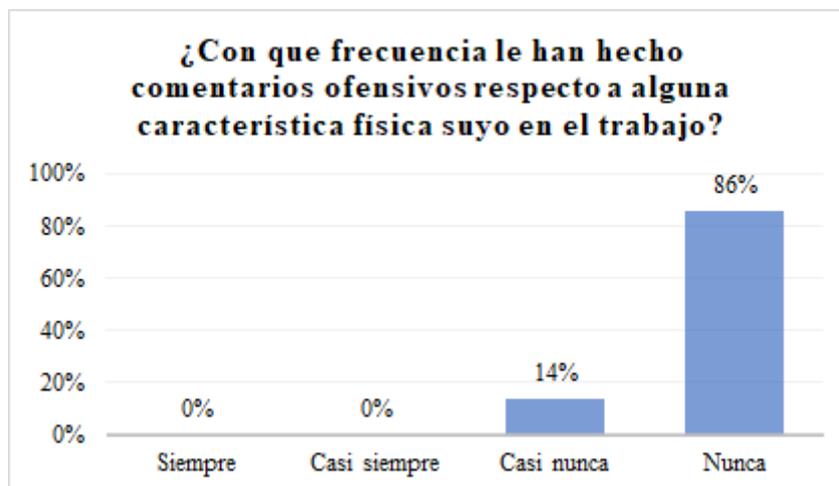
no obstante, al ver este tipo de personalidad, le gusta hacer sentir a los demás menospreciado acudiendo a burlas u hostigamiento.

**Tabla 14. Con qué frecuencia le han hecho comentarios ofensivos respecto a alguna característica física suya en el trabajo.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	6	14%
Nunca	36	86%
<b>Total</b>	42	100%

*Tabla 19. Con qué frecuencia le han hecho comentarios ofensivos respecto a alguna característica física suya en el trabajo, Elaboración: Propia.*

**Figura 14. Con qué frecuencia le han hecho comentarios ofensivos respecto a alguna característica física suya en el trabajo.**



*Figura 18. Con qué frecuencia le han hecho comentarios ofensivos respecto a alguna característica física suya en el trabajo. (Elaboración: Propia).*

Como se presenta en la gráfica un 86% expresa que nunca le han hecho comentarios ofensivos respecto a alguna característica física suya en su entorno laboral, de igual manera, un 14% casi nunca ha sentido esto. Esto demuestra que es prácticamente inexistente el maltrato de este tipo, en donde se discrimina y se burla de alguien por características físicas.

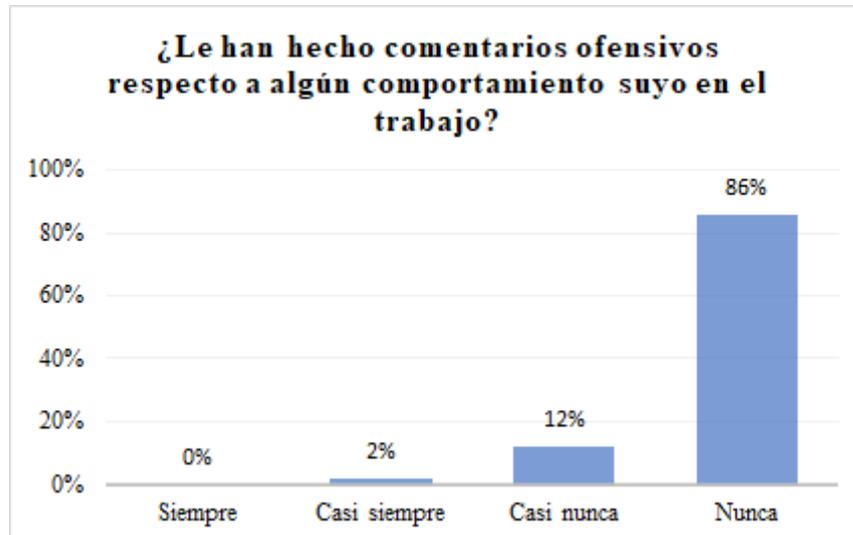
El acoso laboral afecta el clima organizacional, el respeto y la armonía que debe primar las relaciones de trabajo (Solano & Yaguana, 2016), es por esto que realizar comentarios malintencionados respecto al físico del colaborador entra en este renglón.

**Tabla 15. Con qué frecuencia le han hecho comentarios ofensivos respecto a alguna característica física suya en el trabajo.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	2%
Casi nunca	5	12%
Nunca	36	86%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 20. Con qué frecuencia le han hecho comentarios ofensivos respecto a alguna característica física suya en el trabajo, Elaboración: Propia.*

**Figura 15. Le han hecho comentarios ofensivos respecto a algún comportamiento suyo en el trabajo.**



*Figura 19. Con qué frecuencia le han hecho comentarios ofensivos respecto a alguna característica física suya en el trabajo. (Elaboración: Propia)*

Como se puede observar, solo un 2% de los encuestados han recibido comentarios ofensivos casi siempre respecto a algún comportamiento suyo en su área de trabajo. No obstante, un 86% del equipo considera que nunca ha escuchado comentarios ofensivos respecto a su comportamiento en su entorno laboral. Indicando, nuevamente, que el respeto

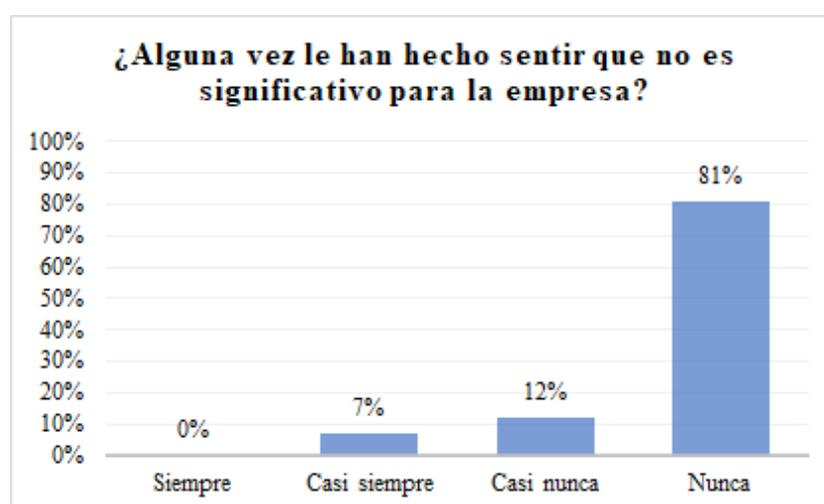
y la tolerancia por los colaboradores son factores dominantes en el ambiente laboral, por lo que, no se pueden considerar la existencia de acoso laboral por el comportamiento individual de los compañeros.

**Tabla 16. Alguna vez le han hecho sentir que no es significativo para la empresa.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	3	7%
Casi nunca	5	12%
Nunca	34	81%
<b>Total</b>	42	100%

*Tabla 21: Alguna vez le han hecho sentir que no es significativo para la empresa, Elaboración: Propia.*

**Figura 16. Alguna vez le han hecho sentir que no es significativo para la empresa.**



*Figura 20. Alguna vez le han hecho sentir que no es significativo para la empresa. (Elaboración: Propia).*

En lo que respecta al sentimiento de pertenencia significativo para la empresa, un 7% ha expresado no sentir esto casi siempre, lo que indica que hay una minoría que no se siente identificada con la empresa. No obstante, un 81% expresa sentirse acogido y valorado por la empresa, lo cual es algo positivo. Por otro lado, la minoría que casi siempre se siente insignificante debe resaltarse como un llamado de atención, que afortunadamente

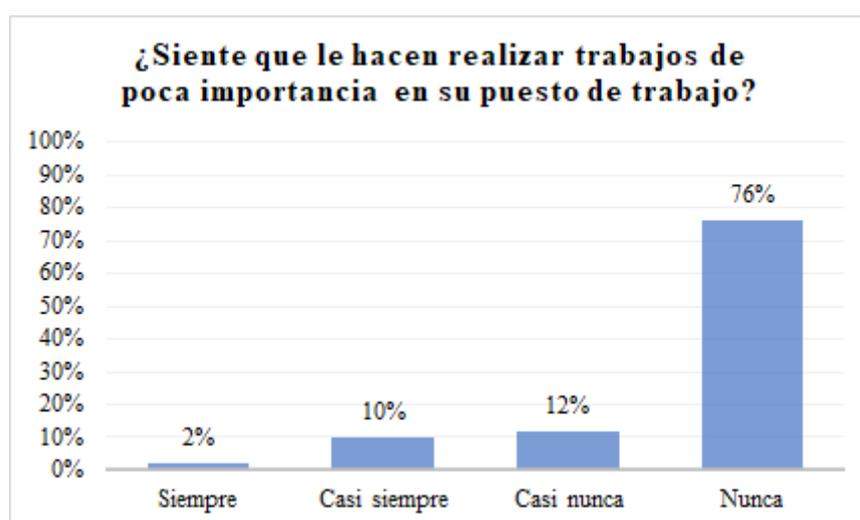
no perjudica el ambiente laboral en la empresa.

**Tabla 17. Siente que le hacen realizar trabajos de poca importancia en su puesto de trabajo.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	4	10%
Casi nunca	5	12%
Nunca	32	76%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 22. Siente que le hacen realizar trabajos de poca importancia en su puesto de trabajo, Elaboración: Propia.*

**Figura 17. Siente que le hacen realizar trabajos de poca importancia en su puesto de trabajo.**



*Figura 21: Siente que le hacen realizar trabajos de poca importancia en su puesto de trabajo. (Elaboración: Propia).*

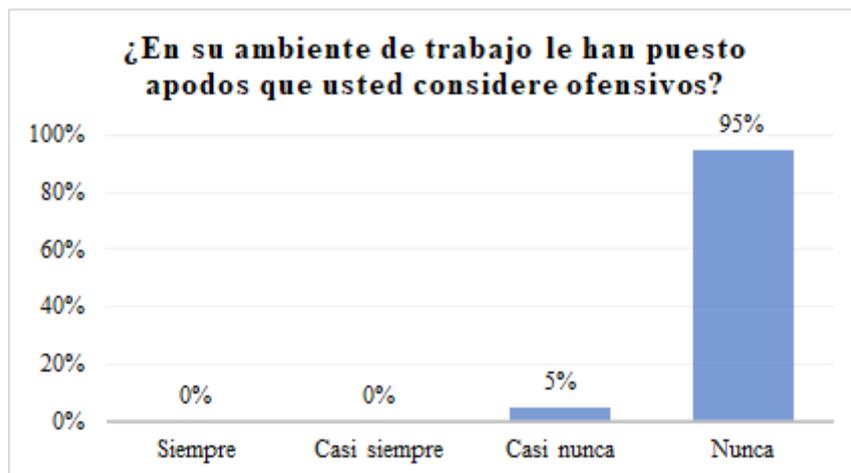
De acuerdo a lo que se evidencia en la gráfica, hay un 2% de los encuestados que siempre sienten que le hacen realizar labores de poca importancia en sus puestos de trabajo, así como un 10% considera que casi siempre suelen sentirse así. Estas conductas aisladas no son consideradas como acoso laboral, no obstante, la reiteración y recurrencia logran la estigmatización de la víctima, dando apertura a ocasionar situaciones negativas a futuro en el ambiente laboral. No se debe pasar por alto el malestar de estos colaboradores.

**Tabla 18. En su ambiente de trabajo le han puesto apodos que usted considera ofensivos.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	2	5%
Nunca	40	95%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 23. En su ambiente de trabajo le han puesto apodos que usted considera ofensivos, Elaboración: Propia.*

**Figura 18. En su ambiente de trabajo le han puesto apodos que usted considera ofensivos.**



*Figura 22. En su ambiente de trabajo le han puesto apodos que usted considera ofensivos. (Elaboración: Propia).*

Como se observa en la gráfica, un 95% de los colaboradores han expresado que en su ambiente de trabajo nunca le han puesto apodos considerados como ofensivos, a su vez, un 5% siente que casi nunca sucede esta acción. Un aspecto positivo que resalta es que hay un alto grado de respeto entre los colaboradores. Román (2018) definía el acoso como aquel comportamiento dañino por parte del agresor con el objetivo de mancillar la dignidad y la estima de su víctima, valiéndose de acciones denigrantes como poner apodos ofensivos. Algo que claramente no afecta los colaboradores de la empresa.

**Tabla 19. Siente que su supervisor le asigna más responsabilidades a usted que al resto de sus compañeros de trabajo.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	2	8%
Casi siempre	8	19%
Casi nunca	9	21%
Nunca	23	52%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 24. Siente que su supervisor le asigna más responsabilidades a usted que al resto de sus compañeros de trabajo, Elaboración: Propia.*

**Figura 19. Siente que su supervisor le asigna más responsabilidades a usted que al resto de sus compañeros de trabajo.**



*Figura 23. Siente que su supervisor le asigna más responsabilidades a usted que al resto de sus compañeros de trabajo. (Elaboración: Propia).*

Se refleja en el gráfico que un 8% siente que su supervisor le asigna más responsabilidades que al resto de sus compañeros. De igual modo, un 19% expresa que esto suele pasar casi siempre. Esta percepción de carga laboral injusta conlleva a las víctimas a sentirse abusadas y desesperanzadas al estar encerradas en una situación donde los obligan a vivir un nivel de estrés más elevado que los demás y en donde no sienten que haya más salida que desvincularse de la empresa. En comparación con otras gráficas, en esta se demuestra uno de los mayores problemas en el ambiente laboral de la empresa.

López Duque (2016) indica en su investigación que las mujeres, los jóvenes y/o personas inexpertas son las más vulnerables a sufrir acoso laboral en ambientes donde la productividad lo es todo y la competitividad, dado a que este estilo impulsa a crear un ambiente de incertidumbre, con riesgos de sobrecarga laboral y la disparidad de roles.

**Tabla 20. Siente que su supervisor es más exigente y demandante con usted que con sus compañeros de trabajo.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	3	4%
Casi siempre	4	0%
Casi nunca	6	19%
Nunca	29	77%
<b>Total</b>	42	100%

*Tabla 25. Siente que su supervisor es más exigente y demandante con usted que con sus compañeros de trabajo, Elaboración: Propia.*

**Figura 20. Siente que su supervisor es más exigente y demandante con usted que con sus compañeros de trabajo.**



*Figura 24. Siente que su supervisor es más exigente y demandante con usted que con sus compañeros de trabajo. (Elaboración: Propia)*

Como se muestra en la gráfica, un 7% del equipo considera que su supervisor es más exigente y demandante con ellos en comparación con sus compañeros de trabajo. De igual manera, el 10% opina que casi siempre sienten esto. Esto demuestra una ligera problemática en el estilo de liderazgo del personal con subordinados, bien es cierto la cifra

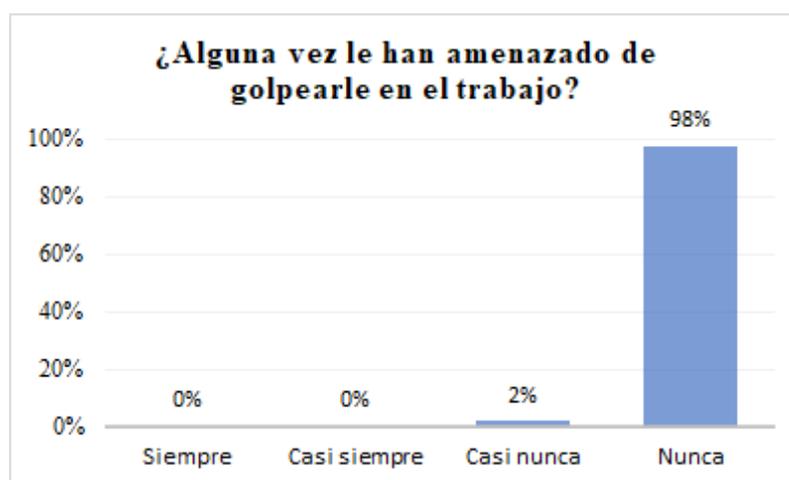
no es alarmantemente elevada, aun así, llama la atención este aspecto si se relaciona con los resultados de otras preguntas que tocan este tema.

**Tabla 21. Alguna vez le han amenazado de golpearle en el trabajo.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	0	4%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	1	2%
Nunca	41	98%
<b>Total</b>	42	100%

*Tabla 26: Alguna vez le han amenazado de golpearle en el trabajo, Elaboración: Propia.*

**Figura 21. Alguna vez le han amenazado de golpearle en el trabajo.**



*Figura 25. Alguna vez le han amenazado de golpearle en el trabajo. (Elaboración: Propia).*

Como se evidencia en la gráfica el 98% de los participantes en la evaluación, nunca han sido amenazados de golpes en su área de trabajo. Claramente indica que es inexistente la agresión física entre colaboradores y no han existido situaciones que conlleven a ese punto.

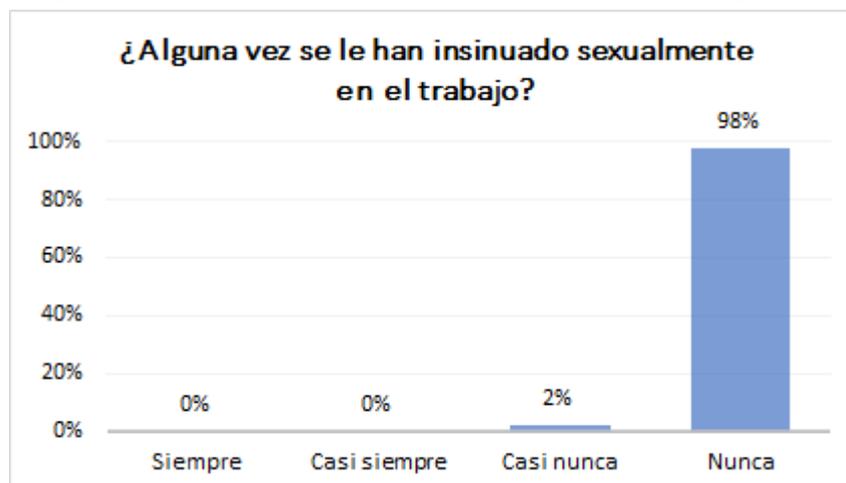
Según el OIT (2010), la agresión es considerado uno de los indicadores de acoso laboral, tal como atacar o arremeter contra una persona con el fin de hacerle daño o matarlo.

**Tabla 22. Alguna vez se han insinuado sexualmente en el trabajo.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	1	2%
Nunca	41	98%
<b>Total</b>	42	100%

*Tabla 27. Alguna vez se han insinuado sexualmente en el trabajo, Elaboración: Propia.*

**Gráfico 22. Alguna vez se han insinuado sexualmente en el trabajo.**



*Figura 26. Alguna vez se han insinuado sexualmente en el trabajo. (Elaboración: Propia).*

Se muestra que un 98% nunca han se le han insinuado sexualmente en su área de trabajo. Esto es un claro indicador que no hay existencia de acoso sexual en el ambiente laboral de la empresa. Una respuesta tan rotunda señala que dentro de los participantes no hay problemas o señales de acoso sexual.

**Tabla 23. Siente que su trabajo es menospreciado en comparación con los demás.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	2	5%
Casi siempre	2	5%
Casi nunca	4	10%
Nunca	34	80%
<b>Total</b>	42	100%

Tabla 28. Siente que su trabajo es menospreciado en comparación con los demás, Elaboración: Propia.  
**Figura 23. Siente que su trabajo es menospreciado en comparación con los demás.**

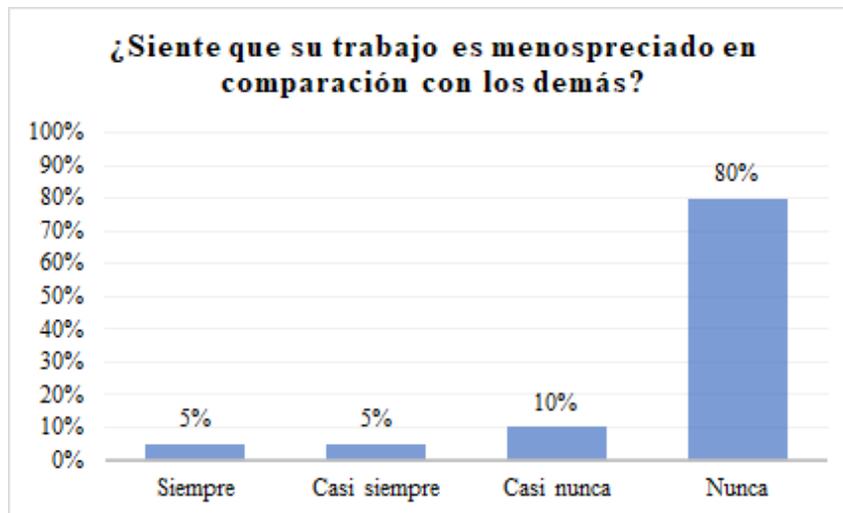


Figura 27. Siente que su trabajo es menospreciado en comparación con los demás. (Elaboración: Propia).

Se evidencia que el 10% de los colaboradores han sentido el menosprecio de sus superiores en comparación con sus compañeros, esto indica la existencia de cierta minoría en donde la forma de liderazgo es deficiente y los hace sentir inferiores al resto del equipo, para ello se necesita fomentar el valor hacia el equipo de parte de los líderes. Sin embargo, el 90% de los encuestados considera que el menosprecio de sus líderes no se ha sentido y que su trabajo se siente valorado. El acoso se puede manifestar denigrando laboralmente de manera deliberada e intencional a la víctima. (González, 2007), algo que ciertamente no se manifiesta en la empresa según los encuestados.

**Tabla 24. Siente que toman objetos de su espacio laboral sin permiso.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	4	10%
Casi nunca	5	12%
Nunca	32	76%
<b>Total</b>	42	100%

Tabla 29. Siente que toman objetos de su espacio laboral sin permiso, Elaboración: Propia.

**Figura 24. Siente que toman objetos de su espacio laboral sin permiso.**



Figura 28. Siente que toman objetos de su espacio laboral sin permiso. (Elaboración: Propia).

Como se refleja en la gráfica, hay un 12% que siente que toman sus cosas sin pedir permiso. Se manifiesta la existencia menor de exposición deliberada de superioridad de los compañeros que no necesariamente se manifiesta basada en la posición jerárquica del organigrama está afectando silenciosamente en este aspecto. Se evidencia que se debe fomentar el respeto hacia el prójimo y lo suyo. Esto representa que la privacidad entre colaboradores no está siendo respetada debidamente. La existencia de indiferencias comparativas con la víctima y quienes conforman el espacio de trabajo, tomando objetos de sus escritorios sin su permiso, son considerados manifestaciones del acoso laboral. (González, 2007)

**Tabla 25. Suelen revisar documentos de su espacio de trabajo sin permiso.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	5	12%
Nunca	37	88%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 30. Suelen revisar documentos de su espacio de trabajo sin permiso, Elaboración: Propia.*

**Figura 25. Suelen revisar documentos de su espacio de trabajo sin permiso.**



*Figura 29. Suelen revisar documentos de su espacio de trabajo sin permiso. (Elaboración: Propia)*

El 88% del equipo nunca le han revisado documentos de su espacio de trabajo sin permiso. En contraste con la gráfica anterior, en esta no se manifiesta la existencia de violación de la privacidad de documentos en el espacio de trabajo, por lo que resalta el respeto por la privacidad en los espacios de trabajo

Desde el punto de vista del acosador, este suele sentirse impulsado a molestar a los compañeros de trabajos debido a tener una personalidad con rasgos narcisistas, envidiosos y con tendencia a la tortura. Por lo que recurren a prácticas como la privación de privacidad en documentos y otras cosas, de los compañeros que acosa, ya sea para sentir cierto grado

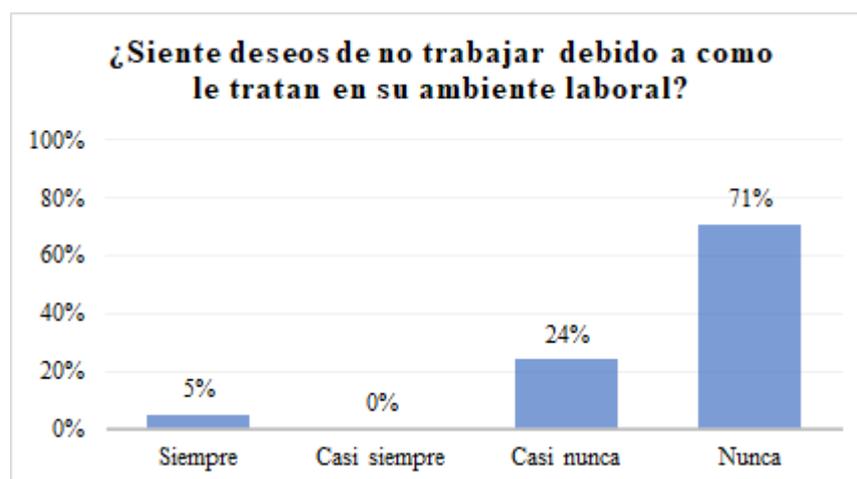
de superioridad o para intimidar a los demás, estos disfrutaban de realizar este acto. Lo bueno, es que es algo que ocurre con muy poca frecuencia en la empresa evaluada.

**Tabla 26. Siente deseos de no trabajar debido a cómo le tratan en su ambiente laboral.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	2	5%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	10	24%
Nunca	30	71%
<b>Total</b>	42	100%

*Tabla 31. Siente deseos de no trabajar debido a cómo le tratan en su ambiente laboral, Elaboración: Propia.*

**Figura 26. Siente deseos de no trabajar debido a cómo le tratan en su ambiente laboral.**



*Figura 30. Siente deseos de no trabajar debido a cómo le tratan en su ambiente laboral. (Elaboración: Propia)*

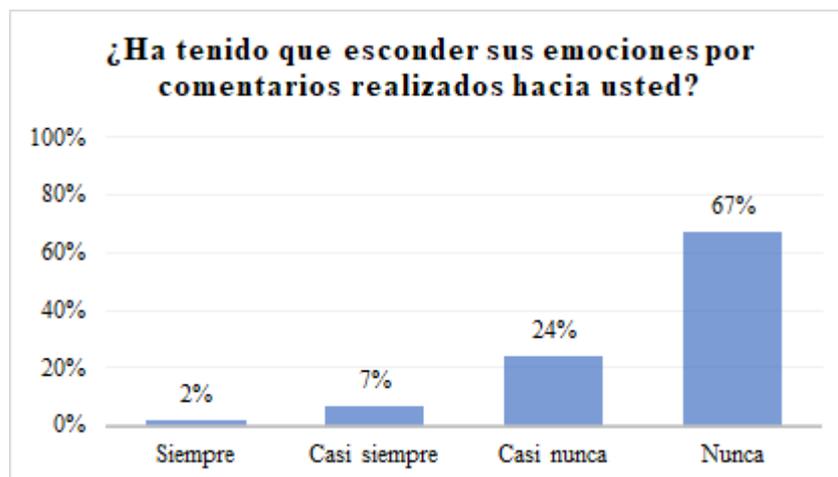
Se muestra que el 5% de los colaboradores manifiestan que han sentido deseos de no trabajar debido a cómo le tratan en su entorno laboral. Estos son casos particulares, en los que pueden existir diferentes razones tanto personales como laborales, que conllevan a hacer el ambiente laboral de estas víctimas, a sentirse forzados a trabajar y ser infelices por ello. Los efectos negativos que resultan como consecuencias de abusos hacia una persona, terminan reflejándose en su bienestar físico como emocional, es por esto que cuando suele ocurrir, la productividad y creatividad se ven afectadas (Ávila & Bernal, 2016)

**Tabla 27. Tiene que esconder sus emociones por comentarios realizados hacia usted.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	3	7%
Casi nunca	10	24%
Nunca	28	67%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 32. Tiene que esconder sus emociones por comentarios realizados hacia usted, Elaboración: Propia.*

**Figura 27. Tiene que esconder sus emociones por comentarios realizados hacia usted.**



*Figura 31. Tiene que esconder sus emociones por comentarios realizados hacia usted, Elaboración: Propia*

Se puede observar que un 9% de los colaboradores, en sentido general, han tenido que esconder sus emociones por comentarios realizados hacia ellos, dando lugar a un espacio donde ellos no pueden ser ellos mismos ni puedan tener la libertad de expresar su sentir ante sus compañeros. Esto indica la mínima existencia de represión emocional en una pequeña parte de la población del personal. Para González (2007) cuando se trata de suprimir o disimular estas conductas, muchas veces el acosador trata de disfrazarlo como algo inofensivo, y malversa y manipula la situación a su favor. Ciertamente, no es el caso que arrojan los resultados, sin embargo, la mínima población que indica que, si recibe

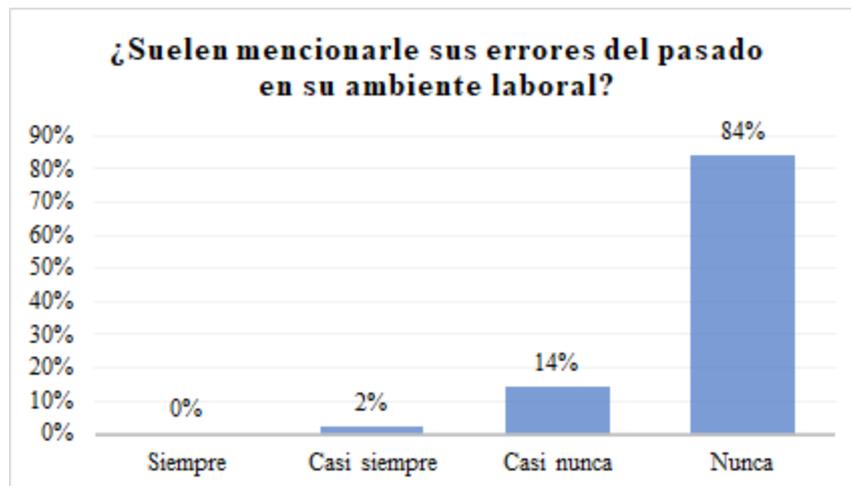
comentarios ofensivos y los esconde, demuestra la veracidad de lo que expone el autor.

**Tabla 28. Suelen mencionar sus errores del pasado en su ambiente laboral.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	2%
Casi nunca	6	14%
Nunca	35	84%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 33. Suelen mencionar sus errores del pasado en su ambiente laboral, Elaboración: Propia.*

**Figura 28. Suelen mencionar sus errores del pasado en su ambiente laboral.**



*Figura 32. Suelen mencionar sus errores del pasado en su ambiente laboral, Elaboración: Propia*

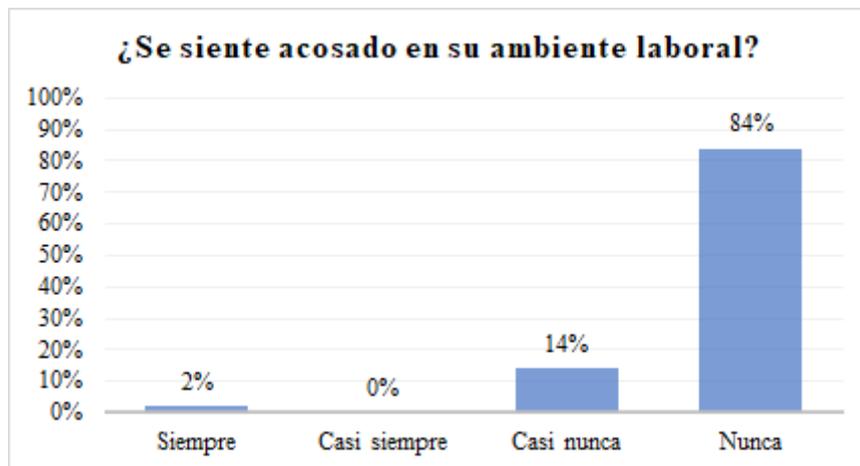
Como se refleja en la figura, el 84% de la población indica que nunca le reprochan con errores del pasado, sin embargo, hay una minoría de 2% que le suele pasar casi siempre. Indicando que prácticamente no existan comportamientos en donde se le reproche al personal, Para la OIT (2020), esta es una forma de acoso laboral mediante intimidación, infundiéndole en abusos verbales y miedo, limitando la expresión de ideas del acosado, haciéndole sentir inútil para tomar decisiones o poder tomar iniciativa. Evidentemente, no es inconveniente que se manifiesta en la empresa.

**Tabla 29. Se siente acosado en su ambiente laboral.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	6	14%
Nunca	35	84%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 34. Se siente acosado en su ambiente laboral, Elaboración: Propia.*

**Figura 29. Se siente acosado en su ambiente laboral.**



*Figura 33. Se siente acosado en su ambiente laboral. (Elaboración: Propia).*

Se muestra que el 84% del personal nunca se ha sentido acosado en su ambiente de trabajo, secundado por un 14% que considera que casi nunca suelen sentirse así. No obstante, un 2% se ha sentido acosado en su ambiente de trabajo. Según Román (2018) este comportamiento suele ser dañino por parte del agresor con el objetivo de mancillar la dignidad y la estima de su víctima, valiéndose para ello de acciones denigrantes en el pleno psicológico y emocional.

**Tabla 30. En el trabajo suele tener dificultades para solicitar permisos.**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	2	5%
Casi nunca	8	19%
Nunca	31	74%
<b>Total</b>	42	100%

*Tabla 35. En el trabajo suele tener dificultades para solicitar permisos, Elaboración: Propia.*

**Figura 30. En el trabajo suele tener dificultades para solicitar permisos.**



*Figura 34. En el trabajo suele tener dificultades para solicitar permisos. (Elaboración: propia).*

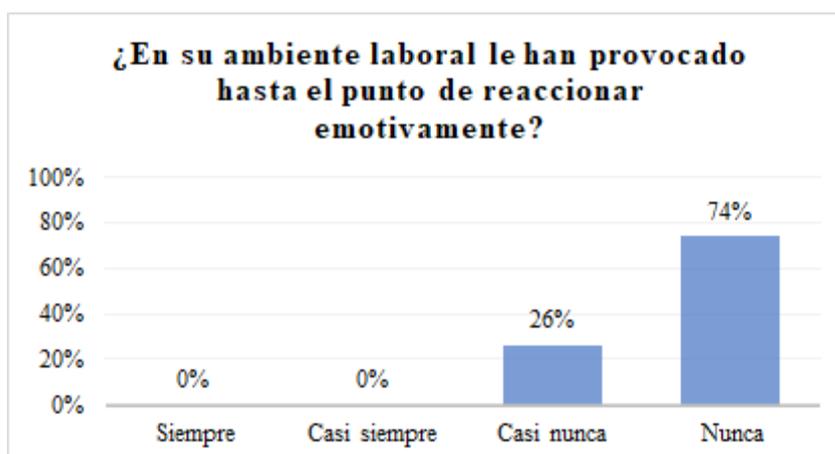
Como se puede observar, en sentido general, un 7% siente que suelen tener dificultades para solicitar permisos, por lo que se evidencia que no hay horarios flexibles y falta comprensión y empatía de parte de los líderes. Sin embargo, un 93% opina que nunca suele tener dificultades con solicitar permiso.

**Tabla 31. En su ambiente laboral le han provocado hasta el punto de reaccionar emotivamente**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Casi nunca	11	26%
Nunca	31	74%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 36. En su ambiente laboral le han provocado hasta el punto de reaccionar emotivamente, Elaboración: Propia*

**Figura 31. En su ambiente laboral le han provocado hasta el punto de reaccionar emotivamente**



*Figura 35. En su ambiente laboral le han provocado hasta el punto de reaccionar emotivamente. (Elaboración: propia).*

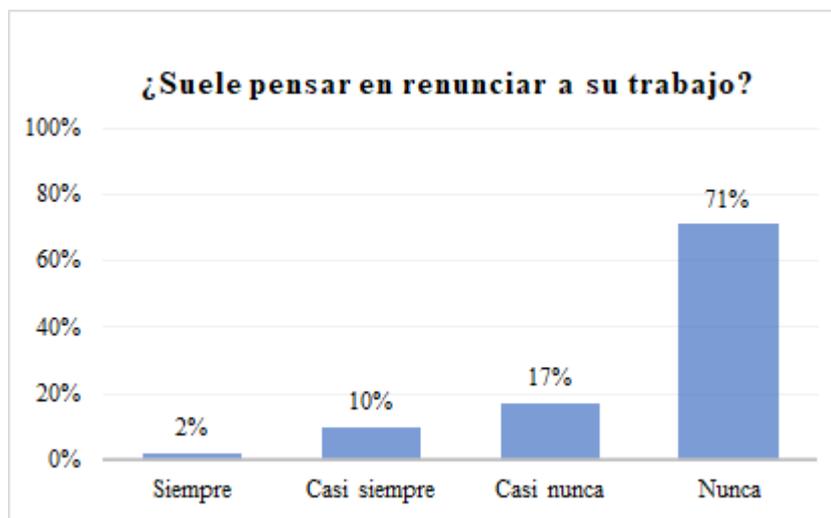
Como podemos observar el 74% de los colaboradores nunca han sentido que en su ambiente de trabajo le han provocado hasta el punto de reaccionar emotivamente. De igual manera, un 26% secunda esta opinión habiendo marcado como casi nunca en la encuesta. Lo cual indica un aspecto positivo que son muy mínimos los momentos de furor emotivo. Algunas de las reacciones emotivas que se podrían manifestar van desde el llanto hasta la agresión y/o rabia, lo cual causa daños psicológicos en la personalidad del individuo por estar en tan incómoda situación y no sentir que tiene escapatoria.

**Tabla 32. Suele pensar en renunciar a su trabajo**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	4	10%
Casi nunca	7	17%
Nunca	30	71%
<b>Total</b>	42	100%

*Tabla 37. Suele pensar en renunciar a su trabajo. Elaboración: Propia.*

**Figura 32. Suele pensar en renunciar a su trabajo**



*Figura 36. Suele pensar en renunciar a su trabajo. (Elaboración: Propia)*

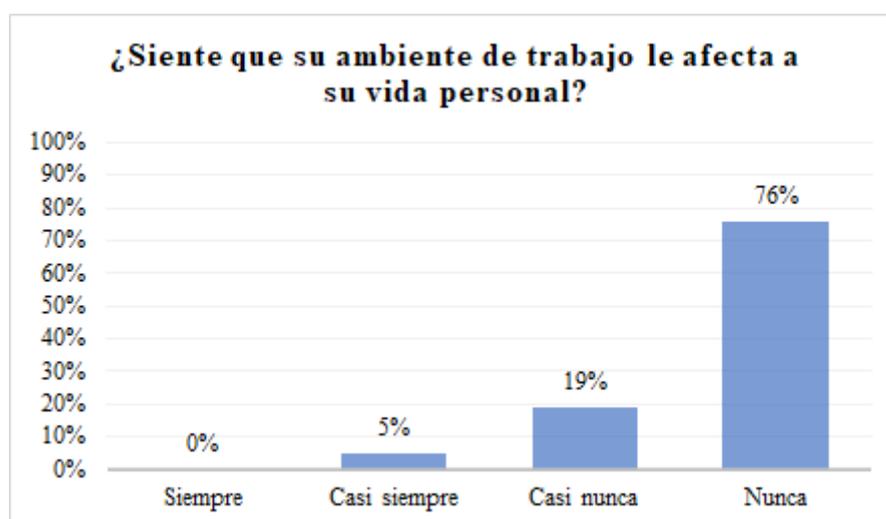
Se puede observar que un 2% suele pensar en renunciar a su trabajo, de igual manera un 10% segunda esta opinión donde casi siempre suelen pensararlo. No obstante, un 71% no suele pensar en renunciar a su trabajo. Básicamente un 12% llega a pensar en renunciar a su trabajo, que a pesar que no es un número elevado, se entiende que, en relación con resultados de otras preguntas, podría verse al menos uno de los motivos por lo cual considerar esto.

**Tabla 33. Siente que su ambiente de trabajo le afecta a su vida personal**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	5%
Casi nunca	8	19%
Nunca	32	76%
<b>Total</b>	42	100%

*Tabla 38. Siente que su ambiente de trabajo le afecta a su vida personal. Elaboración: Propia.*

**Figura 33. Siente que su ambiente de trabajo le afecta a su vida personal**



*Figura 37. Siente que su ambiente de trabajo le afecta a su vida personal. (Elaboración: Propia)*

El 76% de los participantes opina que nunca han sentido que en su ambiente laboral le ha afectado su vida personal. Sin embargo, se observa que un 5% si entiende que su vida personal se ve afectada, que, aunque sea una minoría, no se debe pasar por alto el hecho de que existe un descontento y básicamente una privación a la vida personal de esta minoría. Es importante que se considere que este un punto clave para poder detectar si una persona sufre de acoso laboral, es donde más personas pueden verse involucradas y más personas pueden darse cuenta del acoso, por igual, se puede asumir que es una gravedad severa, de la persona sentirse afligido psicológicamente fuera de su espacio de trabajo.

**Tabla 34. Siente estrés excesivo en su ambiente laboral**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	5	12%
Casi nunca	17	40%
Nunca	20	48%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 39. Siente estrés excesivo en su ambiente laboral. Elaboración: Propia.*

**Figura 34. Siente estrés excesivo en su ambiente laboral**



*Figura 38. Siente estrés excesivo en su ambiente laboral. (Elaboración: Propia)*

Como se puede observar en la gráfica, el 12% de los colaboradores sienten estrés excesivo en su ambiente laboral. De acuerdo con Mejía (2018), los efectos negativos que resultan como consecuencias de estos abusos hacia una persona, terminan reflejándose en su bienestar tanto físico como mental, pero, indudablemente, donde tiene mayor impacto es en el aspecto psíquico, donde se manifiestan los siguientes signos y síntomas. En cambio, un 88% de los encuestados considera que nunca han sentido estrés excesivo en su área de trabajo y/o con sus labores.

**Tabla 35. Se le ha excluido de actividades sociales con sus compañeros de trabajo**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	4	10%
Casi nunca	6	14%
Nunca	31	74%
<b>Total</b>	42	100%

Tabla 40. Se le ha excluido de actividades sociales con sus compañeros de trabajo. Elaboración: Propia.

**Gráfico 35. Se le ha excluido de actividades sociales con sus compañeros de trabajo**



Figura 39. Se le ha excluido de actividades sociales con sus compañeros de trabajo. (Elaboración: Propia)

Como se muestra, en sentido general, el 12% ha considerado que se le ha excluido de actividades sociales con los compañeros de trabajo, por lo que en este pequeño grupo hay que fomentar el compañerismo e inclusión en el equipo. Berlo (2014) para ello suponía desarrollar un sistema de roles en donde se asigna a los integrantes del equipo un rol específico para cumplir en la interacción entre los pares. Por otra parte, un 77% del personal muestra que nunca se ha sentido excluido de actividades con sus compañeros de trabajo, tanto laborales como extracurriculares.

**Tabla 36. Siente que le han insinuado que tiene que renunciar a la empresa**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	2%
Casi nunca	5	12%
Nunca	36	86%
<b>Total</b>	42	100%

Tabla 41. Siente que le han insinuado que tiene que renunciar a la empresa. Elaboración: Propia.

**Figura 36. Siente que le han insinuado que tiene que renunciar a la empresa**

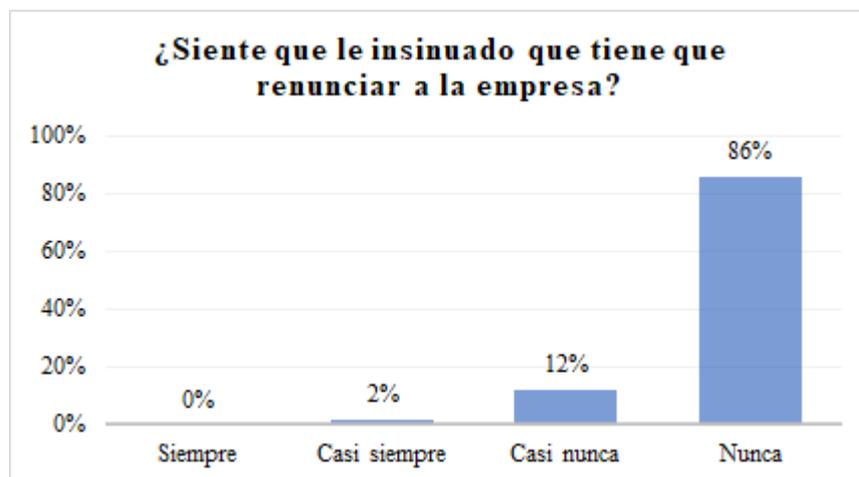


Figura 40. Siente que le han insinuado que tiene que renunciar a la empresa. Elaboración: Propia.

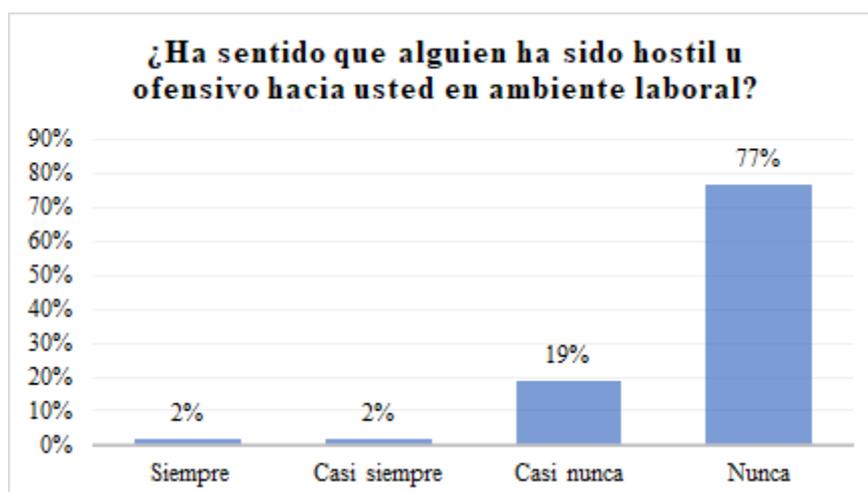
Un 86% de los colaboradores ha expresado que nunca han sentido que le han insinuado que tienen que renunciar a la empresa. De igual manera, un 12% expresa que casi nunca le han insinuado esto. Indudablemente es mínima la manifestación hostigamiento orientado a la desvinculación de colaboradores en el ambiente laboral. Castells (2017) decía que en las motivaciones inter-empresa, puede existir la posibilidad de que la empresa insista de manera indirecta al colaborador para que renuncie o reaccione al punto que caer en comportamientos que ameriten un despido, ya sea para ceder el puesto o liberar espacio salarial, es una práctica manipulativa y sumamente antiética. Lo bueno es que, en la evaluación a la empresa, esto no presenta ser un inconveniente y es prácticamente inexistente.

**Tabla 37. Ha sentido que alguien ha sido hostil u ofensivo hacia usted en el ambiente laboral**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	1	2%
Casi nunca	8	19%
Nunca	32	77%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 42. Ha sentido que alguien ha sido hostil u ofensivo hacia usted en el ambiente laboral. Elaboración: Propia.*

**Figura 37. Ha sentido que alguien ha sido hostil u ofensivo hacia usted en el ambiente laboral**



*Figura. 41. Ha sentido que alguien ha sido hostil u ofensivo hacia usted en el ambiente laboral. (Elaboración: Propia)*

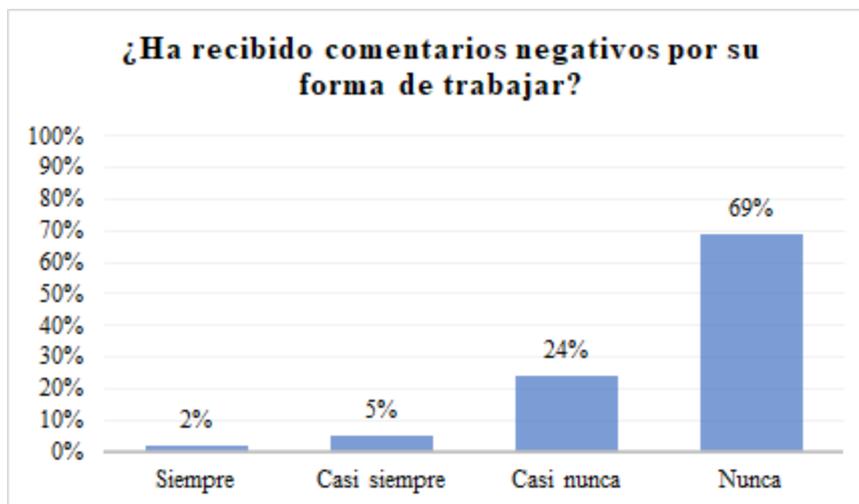
Como se evidencia en la gráfica, el 77% del personal nunca se ha sentido que alguien ha sido hostil u ofensivo hacia ellos en su ambiente laboral, lo que se muestra suelen tener un buen clima laboral. No obstante, un 4%, en sentido general, considera sentirse incómodo en el ambiente laboral porque parte del equipo le ha hecho sentir menospreciado. Según Peralta (2004), el acoso es una conducta hostil y sin ética y es dirigida de manera sistemática, por uno o varios individuos contra otro.

**Tabla 38. Ha recibido comentarios negativos por su forma de trabajar**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	2	5%
Casi nunca	10	24%
Nunca	29	69%
<b>Total</b>	42	100%

*Tabla 43. Ha recibido comentarios negativos por su forma de trabajar. Elaboración: Propia.*

**Figura 38. Ha recibido comentarios negativos por su forma de trabajar**



*Figura 42. Ha recibido comentarios negativos por su forma de trabajar. Elaboración: Propia.*

Como se muestra, el 69% del equipo ha considerado que ha recibido comentarios negativos por su forma de trabajar. Sin embargo, un 7% en sentido general, ha recibido comentarios por su forma de trabajar.

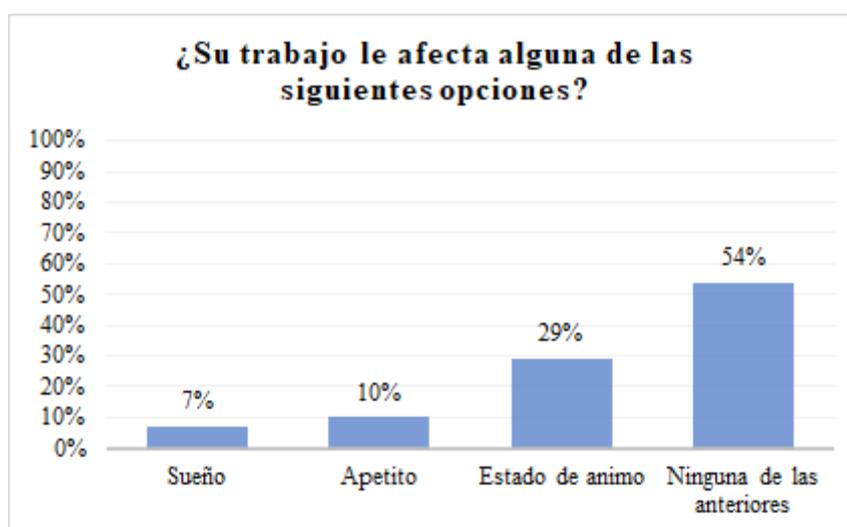
Según Fornes (2014) los comportamientos negativos, miradas de desprecios, el hecho de interrumpir constantemente al acosado en sus exposiciones o el no dar información a la víctima o dar información contradictoria con tal de inducir a cometer errores y generar dudas, es evidencia de acoso laboral.

**Tabla 39. Su trabajo le afecta alguna de las siguientes opciones**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Sueño	3	2%
Apetito	4	5%
Estado de ánimo	12	24%
Ninguna de las anteriores	23	69%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 44. Su trabajo le afecta alguna de las siguientes opciones. Elaboración: Propia.*

**Figura 39. Su trabajo le afecta alguna de las siguientes opciones**



*Figura 43. Su trabajo le afecta alguna de las siguientes opciones. (Elaboración: Propia)*

Un 46% del personal encuestado manifiesta que se siente afectado al menos en una de las opciones, siendo el estado de ánimo donde hay mayor cantidad de afectados con un 29%, seguida de apetito con 10% y sueño con un 7%. Esto lo que indica es que el personal se siente afectado en el ambiente de trabajo, pero, dado los resultados de gráficos anteriores, no se puede asumir que sea a causa de acoso laboral, por lo que indica que existen otros problemas que pueden estar afectando en el bienestar integral de los colaboradores de la empresa.

**Tabla 40. Cree que debería haber un canal/vía de comunicación donde pueda expresar situaciones del ambiente laboral**

Respuestas	F.I.	Porcentaje
Muy de acuerdo	24	57%
De acuerdo	12	28%
En desacuerdo	4	10%
Muy en desacuerdo	2	5%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

*Tabla 45. Cree que debería haber un canal/vía de comunicación donde pueda expresar situaciones del ambiente laboral. Elaboración: Propia.*

**Figura 40. Cree que debería haber un canal/vía de comunicación donde pueda expresar situaciones del ambiente laboral**



*Figura 44. Cree que debería haber un canal/vía de comunicación donde pueda expresar situaciones del ambiente laboral. Elaboración: Propia.*

Se observa que 85% de los colaboradores responde positivamente en pro a crear una línea o canal de comunicación donde puedan expresarse con libertad situaciones del ambiente laboral. Es importante que la empresa trabaje para evitar las posibles situaciones de acoso laboral. Una buena manera consiste en crear un espacio donde los colaboradores expresen de manera anónima su sentir sobre su clima laboral y seguridad ocupacional. Es

esencial que esto se establezca, aunque la empresa no presenta grandes inconvenientes de acoso, sería algo alentador que se aplique algún sistema de comunicación directa al departamento de RRHH.

## 7.2 Conclusiones

El acoso laboral no es algo nuevo, con el crecimiento constante de la sociedad y la evolución de esta, también van surgiendo otras maneras en que las personas se sienten hostigadas en sus espacios de trabajo. De acuerdo con nuestra escala seleccionada, en la expresa existe un ligero caso de acoso laboral.

Escala de Acoso Laboral			
Escala	Rango	Significado	Como se manifiesta:
Ligeramente existente	26-45	El acoso laboral se presenta de manera leve.	-Insistir exhaustivamente a una persona que haga algo forzosamente. Indicios de que habrá consecuencias perjudiciales a menos que no se haga lo que se le exige.

Tabla 45. Resultados de las encuestas. Elaboración: Propia

El problema de este fenómeno ya sea que se manifieste de manera verbal o física, trasciende más allá de la persona como trabajador, es un problema que afecta hostilmente la integridad de un ser humano, perjudicando su dignidad y su bienestar.

En la búsqueda de estrategias para prevenir una mayor manifestación de acoso en la empresa Inversiones Taveras, se plantea informar debidamente al personal de que significa el acoso laboral, como se puede manifestar, como puede perjudicar y como se puede prevenir, mientras más precisa y concisa sea la información que se le suministre, mayor entendimiento se tendrá y menores consecuencias se manifestarán en los colaboradores. Por igual, habilitar una vía de comunicación que permita reportar o hablar de sucesos en los que el personal sienta que está siendo hostigado o víctima de acoso, por lo que permitiría a la empresa tomar planes de acción que contrarresten estos comportamientos.

En lo que respecta al primer objetivo de la investigación, que consta en evaluar el grado de acoso laboral en la empresa, se puede evidenciar que la existencia de acoso laboral es ligeramente existente. Como resultado de la evaluación, considerando que un 90 que es el mayor grado de la escala de acoso laboral, el resultado de las respuestas de la encuesta obtuvo una calificación de 38, lo que indica le presencia ligeramente existente de acoso laboral en la empresa.

A continuación, se reflejan los resultados de acuerdo con la opinión de cada sexo:

Subescala	Promedio general	
	Hombres	Mujeres
Desprestigio Laboral	7	4
Entorpecimiento del Progreso	3	1
Bloqueo de la Comunicación	3	1
Intimidación Encubierta	2	2
Intimidación Manifiesta	1	1
Desprestigio Personal	7	2
Total	38	

*Tabla 46. Promedio general de respuestas por subescalas de acuerdo con el sexo.*

Como se evidencia en la tabla, de acuerdo con las subescalas de acoso laboral evaluadas, se obtuvo un promedio general los hombres mayores afectado en el leve acoso existente en la empresa obteniendo un 87% de total obtenido mediante las encuestas, a su vez las mujeres manifiestan ser un 13%.

En esta tabla se presentan los promedios de acuerdo con las puntuaciones que tenían las respuestas de cada una de las subescalas. Es decir, que cada respuesta tiene un valor asignado para Siendo un nunca, que se distribuye a que la respuesta “Nunca” tiene un valor de 0 puntos, “Casi nunca” tiene un valor de 1, “Casi siempre” tiene un valor de 1.5 puntos, y “Siempre” tiene un valor de 2, siendo la opción “Casi nunca” la mayoría de las respuestas seleccionadas.

Los colaboradores en su gran mayoría no sienten que sean perseguidos y hostigados entre sí, ni por parte de los supervisores, es decir, que afortunadamente no es una problemática que afecta al bienestar integral de sus colaboradores en general. No obstante, hay algunos casos particulares que señalan la existencia de conflictos en ciertos comportamientos, especialmente, en el liderazgo de los colaboradores con personal a cargo, pues se refleja en los resultados de la subescala de Bloqueo de la Comunicación el descontento o insatisfacción que se siente en la manera de cómo se distribuyen los trabajos, como se transmite la información, a quienes se le transmite, indicando la ligera sensación de injusticia en ciertos colaboradores y el favoritismo hacia otros colaboradores. Tal como indican López Téllez, López Velásquez & López Duque (2016), en ambientes de trabajo en donde haya un alto nivel de productividad, es donde hay mayor riesgo de sufrir acoso, tener sobrecarga laboral y exista disparidad de roles entre compañeros de trabajo y el líder del equipo, dando apertura al conflicto y la diferencia de opiniones.

En el segundo objetivo, se puede concluir que existen varias manifestaciones de un ligeramente existente acoso laboral, donde los colaboradores indican que sienten cierto grado de censura en la libertad de expresión con sus compañeros, actos **como interrumpir conversaciones, pasar por alto ideas o incluso pasar por alto la presencia del colaborador**, tal como demuestran las tablas 9 y 15. En general el descontento con la expresión de ideas y opiniones llama la atención, indicando que este es un aspecto en el que muchos no sienten la confianza ni la comodidad de poder expresarse con la facilidad que quisieran, esto llama a tener que sentirse reprimidos y/o suprimidos por los pares o superiores que mostrarían una reacción negativa ante estos comentarios, tal como explica Fornés (2014), los comportamientos negativos, los gestos de desprecio cuando el acosado se expresa o incluso cortar el comentario de manera repentina, dan evidencia de existencia

de acoso laboral, algo que de no manejarse debidamente, a la larga podría tener graves consecuencias.

De igual manera, se evidencia que los colaboradores no sienten que sus líderes reflejan confianza y/o no les brindan la oportunidad de estos empoderarse en sus labores, no ponderando sus opiniones en las tomas de decisiones. Esto reduce su productividad, el absentismo laboral y sufren menos. Sin embargo, se muestra que estos sienten que las responsabilidades suelen tener mayor peso para unos que a otros trayendo sobrecarga laboral, por ende, no se observa una equidad laboral y/o trabajo en equipo.

Para concluir en el tercer objetivo, se observan ciertas consecuencias del acoso laboral, tales como, la falta de pertenencia de algunos colaboradores a actividades laborales, sobrecarga laboral y disparidad de roles. Así mismo, se evidencia que algunos sienten que no pueden realizar sus labores como corresponden porque sus emociones pueden impedirselo. Berlo (2014) sustenta que en los espacios de trabajo la existencia de roles entre los colaboradores es fundamental, y, de no definirse correctamente estos roles, la comunicación se ve perjudicada en gran medida, debido a que no hay quien modere y ponga orden a la manera en cómo se debe comunicar el equipo, lo que permite la deliberación desproporcionada de comentarios, opiniones y juicios de valor en el espacio de trabajo. Y con eso, parte del equipo considera que no puede establecer una conversación personal por el temor de las críticas hacia la misma. Esto es un detalle fundamental en los ambientes de trabajo que puede ser sumamente toxico para la armonía entre colaboradores, tantos cruces de personalidades, actitudes, opiniones, sin una guía que los dirija hacia la meta, puede llegar a afectar tanto en lo laboral como en lo personal.

Por último, la existencia de acoso laboral en esta empresa es mínimo, lo cual es algo positivo, en donde en gran mayoría de los tópicos que se habló, la mayoría de los colaboradores participantes no manifestaron sentir descontento al respecto con la empresa, con los colaboradores ni con el ambiente que conviven día a día. Aunque obviamente, esto es solo una porción de la empresa, demuestra que el acoso laboral no es un asunto que afecta en gran manera el ambiente laboral que se vive en la empresa. Hay aspectos que mejorar para poder incluso disminuir esos números, pero los resultados no indican que haya problemas de gravedad. Se llegó a la conclusión que los colaboradores conocen una idea de lo que es el acoso laboral, pero, sin embargo, no tienen idea de cómo les afecta, de cómo puede perjudicar su trabajo, su vida personal, su salud mental, su vida en general y, entienden que es algo de poca importancia. La carencia de información para saber cómo identificar, combatir y lidiar con las situaciones y consecuencias del acoso, es una debilidad enorme y que demuestra la poca relevancia que le dan a prevenir el acoso e incentivar hacia un clima laboral armónico. Esta problemática puede ser completamente manejable y evitable en la empresa poniendo en práctica las siguientes estrategias:

Estrategias efectivas para prevenir el acoso laboral						
Propuesta	Indicador	Definición	Estrategia	Actividades	Metas	Responsable
Políticas institucionales	La empresa no posee ninguna política o norma que hable al respecto de acoso, por lo que, no lo contemplan en su manual de normas.	Son las encargadas de establecer pautas y reglas en la institución, es donde se establece que está permitido o no.	Disponer en el manual de normas de la institución, normativas que sancionen por cualquier tipo de acoso (burlas, discriminación, violación del espacio personal, acoso sexual, rumores, entre otros)	Impartir información respecto a las normativas, exponer sobre las mismas en las inducciones y darles a todos los empleados, una copia del manual de normas.	Que los colaboradores sientan la seguridad de trabajar en un espacio de trabajo libre de discriminaciones, acosos, burlas, chismes, entre otros.	Departamento de RRHH
Comunicación interna	Un 85% del personal evaluado considera que debería de existir un canal o vía de comunicación para poderse expresar. (Tabla 45)	Es la actividad que emite la información pertinente a los colaboradores de la empresa.	Habilitar un canal de comunicación para expresar los posibles casos que se puedan presentar. Tales como: burlas, discriminación, violación del espacio personal, acoso sexual, rumores, entre otros.	Habilitar una línea telefónica y/o un correo electrónico que permita la expresión de los posibles casos de acoso.	Permitir una vía de comunicación directa a RRHH que le auxilie a quien necesite hablar al respecto.	Departamento de RRHH
	La empresa no emite ningún tipo de comunicación refiriéndose al acoso laboral o demás riesgos laborales.		Fomentar relaciones interpersonales de los colaboradores, emitir comunicados de los valores institucionales en los que se motive a los colaboradores a implementarlos en su trabajo	Enviar comunicaciones vía correo, realizar charlas, colocar murales, entre otras.	Cultivar los valores institucionales, para que sirvan como soporte a un sano ambiente laboral.	
Clima laboral	La empresa no realiza ningún tipo de evaluación de clima laboral de ningún tipo.	Es el ambiente en donde compañeros de trabajo manifiestan emociones, sentimientos, entre otras cosas.	Realizar evaluaciones de clima laboral periódicamente a todo el personal.	Cada año, establecer un período de evaluación general del clima por departamento.	Dar un seguimiento cuantitativo respecto al clima laboral en los diferentes departamentos de la empresa.	Departamento de RRHH
Relaciones Interpersonales	Un 48% de los encuestados indica que, hasta cierto grado, sienten que la supervisión está en su contra. (Tabla 24)	Es la interacción colectiva y reciproca que ocurre entre miembros de una empresa.	Fortalecer las relaciones entre supervisores y sus equipos de trabajo, con el fin de aumentar la unidad y la cooperación.	Actividades fuera del horario laboral entre el supervisor y el equipo de trabajo, actividades que promuevan el trabajo en equipo, entre otras.	Establecer una relación sana y confortable entre los supervisores y sus equipos.	Supervisores de Deptos.

Tabla 47. Estrategias efectivas para prevenir el acoso laboral. Elaboración: Propia

### **7.3 Recomendaciones**

De acuerdo con los análisis y conclusiones establecidas, es fundamental que la empresa Inversiones Taveras tome acciones preventivas sobre este tema, que bien es cierto, no les afecta en gran medida al personal, pero, aun así, es recomendable que busquen alternativas que capaciten al personal sobre acoso laboral, ya sea con charlas, talleres, cápsulas informativas en los murales, comunicaciones internas digitales, entre otros canales de comunicación. Pues para lograr un mayor entendimiento y concientización orientado a la prevención, es necesario que el personal conozca detalles generales al respecto de este tópico, y es considerado necesario, debido a que, en las instalaciones de la institución, no se tiene ningún tipo de información que oriente al bienestar psicológico de los colaboradores.

Por igual, en vista de que la alta gerencia, no posee una delegación que se trate y se asegure de la seguridad y salud ocupacional de los colaboradores, es altamente recomendado que se forme un comité de salud y seguridad ocupacional representado por parte del personal de alta gerencia y mandos medios, en donde se establezcan políticas que permitan prevenir, o en todo caso de que haya un suceso, un plan de acción para manejar las diferentes crisis y peligros a los que se puedan enfrentar los colaboradores.

Tal como indican un buen número de colaboradores en la encuesta realizada, se recomienda crear algunos canales o vía de comunicación para poder tener conocimiento y documentar debidamente los posibles casos que puedan llegar, y para que también, exista una manera en que los colaboradores se sientan seguros de que haya alguien que los escuche y los tome en cuenta, por más mínimo que sea el inconveniente.

En este sentido anterior y de acuerdo a nuestro objetivo general, se puede diseñar y aplicación de las encuestas y posterior elaboración del plan de acción del proceso de Medición de Clima Laboral donde se requiere del compromiso de los altos ejecutivos de la empresa, para que, de esta manera, el estudio no quede simplemente en un documento, sino que logren realizarse los planes de acción definidos. Se debe tener en cuenta que el hecho de haber realizado la encuesta de Clima ya crea en los colaboradores ciertas expectativas de mejoras laborales.

Para esto, se puede utilizar los siguientes pasos para obtener una medición de clima laboral:

<b>Pasos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Capacitación.	Adecuación de clima laboral.	Aplicación de encuestas.	Resultados.	Priorización de aspectos y elaboración de plan de acción.
<b>Concepto</b>	Directivos y personal capacitado e informado del proceso.	Encuesta de Clima Laboral afinada.	Encuestas aplicadas a todo el personal de la organización.	Tabulación y resultados de la encuesta.	Aspectos priorizados y elaboración del Plan de acción.

*Tabla 48. Pasos de plan de acción del proceso de medición de Clima Laboral. Elaboración: Propia.*

Estas herramientas harán que en el entorno laboral sean cumplidas las metas y objetivos empresariales, aumenta la productividad, la integración y el mantenimiento de los talentos a lo largo del tiempo. Un buen clima laboral es, sin duda, el elemento necesario para mejorar la imagen de la empresa.

## Parte 5. Consulta Bibliográficas

- Ávila, A., & Bernal, V. (2016). ¿CUALES SON LAS CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL O MOBBING? . *Psyconex*, 8(13). Recuperado de: <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/download/326991/20784214>
- Berlo, D. (2014). *El proceso de comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica*. Buenos Aires: Editorial El Ateneo.
- Castells, R. (2017). *El Hostigamiento Psicológico o Mobbing (Licenciatura)*. Universidad Jaime I.
- Cornejo, C., Fabián, N., Gómez, W., & Mejía, K. (2018). Características del acoso laboral de los empleados del Sector Comercio en el Municipio de Antiguo Cuscatlán y Sta.Tecla, Departamento de La Libertad, El Salvador (Licenciatura). Universidad Centroamericana José Simeón Cañas.
- Departamento de Gobierno del Estado de Puerto Rico. (2018). *Reglamento para la Prevención y Manejo del Hostigamiento Sexual en el Empleo* (pp. 10-18). San Juan, Puerto Rico: Oficina del Contralor
- El acoso laboral crece un 40% desde el inicio de la crisis. (2020). Recuperado de: <https://www.20minutos.es/noticia/2056177/0/acoso-laboral/crece/crisis-economica/>
- Félix Félix, M. (2012). *El Mobbing en la República Dominicana: análisis de la incidencia y sus factores (Maestría)*. Universidad de la Rioja.
- Fernández, M. (2017). Mecanismos de Protección contra el Acoso Sexual en el Trabajo. *Revista Chilena De Derecho Del Trabajo Y La Seguridad Social*, 8(15), 143-152.
- Fidalgo, A. M. y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16, 615-624.
- Fornés, J. (2014). Mobbing: La violencia psicológica como fuente de estrés laboral. *Enfermería Global*, 1, 1-10.
- Fuentes, R. (2008). Mobbing: Manifestaciones corporales al vivir un proceso de acoso laboral. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revneuneupsi/nnp-2008/nnp081c.pdf>
- Fuentes-Valdivieso, R. (2013). Acoso laboral o mobbing y violencia de género. *Rev Sanid Milit Mex*, 67(1), 33-37.

- Gómez, E., Montalvo, J., Molina, V., Rivera, A., & Cervantes, Y. (2019). La Autoestima, Seguridad y Nivel Académico Como Factores Determinantes en la Ausencia del Acoso Laboral. *Revista Global De Negocios*, 7(3), 7.
- González de Rivera, J. L. y Rodríguez-Abuín, M. (2005). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60. *Psiquis*, 24(2), 59-66.
- González, D. (2007). El Acoso Psicológico en el lugar de Trabajo: Una aproximación desde la Psicología Forense. *Psicopatología Clínica Legal Y Forense*, 7, 41-62. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2553065.pdf>
- Gordillo, P. (2017). EL “MOBBING” ACOSO LABORAL. Recuperado de Pedro Dante GORDILLO Abogacía
- Guerrero Morales, P., & Vandeveldel-Rougale, A. (2019). Emoción, discurso managerial y resistencia: El mobbing como revelador. *Psicoperspectivas. Individuo Y Sociedad*, 18(3). doi: 10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue3-fulltext-1595
- Hirigoyen, M. (1999). *El Acoso Moral. El Maltrato Psicológico en la Vida Cotidiana*. Barcelona: Paidós.
- Hirigoyen, M.F. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós.
- Iñaki Piñuel, especialista en ‘mobbing’: ‘Quien sufre acoso laboral es visto como amenaza’. (2015). Recuperado de: <https://www.nacion.com/ciencia/salud/inaki-pinuel-especialista-en-mobbing-quien-sufre-acoso-laboral-es-visto-como-amenaza/H7WCPW26PJFAXDVRPCZP5KAFVA/story/>
- Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2004). Ley N°1225 (pp. 10-12). Buenos Aires, Argentina: Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- López Tellez, A., López Velásquez, G., & López Duque, M. (2016). Estilos de liderazgo con tendencia al acoso laboral. *Scientia Et Technica*, 21(1), 31. doi: 10.22517/23447214.8331
- López, S., & Rivera, B. (2017). Comparación de la Prevalencia del Acoso Psicológico y Otros Riesgos Psicosociales entre el Sector Laboral Público y Privado de Puerto Rico. *Revista De Administración Pública*, 48(2), 41.

- Marmolejos, A., & Rodríguez, Y. (2019). El acoso laboral en una empresa de outsourcing en Santo Domingo, DN, República Dominicana (Licenciatura). Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.
- Martínez, A. (2018). El Acoso Laboral y su influencia en el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Serviciarios S.A. (Licenciatura). Universidad tecnológica Indoamérica.
- Martínez, D. (2017). PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL (Maestría). Universidad Politécnica de Cataluña.
- Matos, C., & Tavárez, K. (2019). Acoso Sexual en el personal de la salud de diferentes hospitales de formación en Santo Domingo, República Dominicana (Doctorado). Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.
- Medina, M., Palmer, L., Quiñones, K., Medina, M. C., & López, D. (2017). SÍNDROME DE MOBBING EN MÉDICOS ESPECIALISTAS EN UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL EN MÉXICO. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2017/cst171e.pdf>
- Ministerio de Trabajo de la República Dominicana. Código Laboral (Ley 16-92) (2020). República Dominicana, 26-39.
- Morales, J. (2012). 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 (Doctorado). Universidad De León.
- Morales, M. (2016). Aproximación al acoso laboral desde la legislación comparada. Boletín Mexicano De Derecho Comparado, 49(147), 4.
- Morales, R. (2017). Acoso laboral y Depresión en docentes de ambos sexos del nivel secundario del distrito Puente Piedra (Licenciatura). Universidad César Vallejo.
- Núñez, K. (2019). El Hostigamiento Laboral-Mobbing, en relación con los Derechos a la Dignidad, Integridad Física y Psicológica, de los Trabajadores del Sector Público de la UNSA-Sección Conserjería y Limpieza (Maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Ochoa, R. (2015). El Acoso Laboral (Mobbing): Causas y Consecuencias Psicológicas (Licenciatura). Universidad Abad Olivia UCE.
- Orellana, D. (2018). El Acoso Laboral y Los Derechos del Trabajador (Licenciatura). Universidad Regional Autónoma De Los Andes.

Rivera, D., Carrillo, S., Forgiony, J., Nuván, I., & Rozo, A. (2018). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Espacios*, 39(22), 27.

Sánchez, F. (2014). Modelos y esquemas de comunicación. Algunos acercamientos. Medellín: Sello editorial Universidad de Medellín.

## Parte 6. Anexos

Anexo no. 1



**SOLUCIONES  
TAVERAS BRITO**

RNC: 131-03369-5

Universidad Nacional Pedro  
Henríquez Ureña (UNPHU)

Distinguidos Señores:

Quien suscribe **Vilma Guzmán**, que los jóvenes **Luis Enrique Santos Caba**, matrícula **No. 15-1312** y **Paola Teresa Altagracia Marte Castaños**, matrícula **No. 15-1454**, estudiantes de la **Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU)**, de la carrera **Psicología Industrial**, realizaron una investigación para su trabajo de grado **Prevención del acoso laboral en la empresa Inversiones Taveras, Sucursal Santo Domingo, periodo Marzo-Julio 2020**.

Se expide la presente certificación a solicitud de la parte interesada para los fines de lugar, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los veintiún (21) días del mes de agosto del año dos mil veinte (2020).

Atentamente,



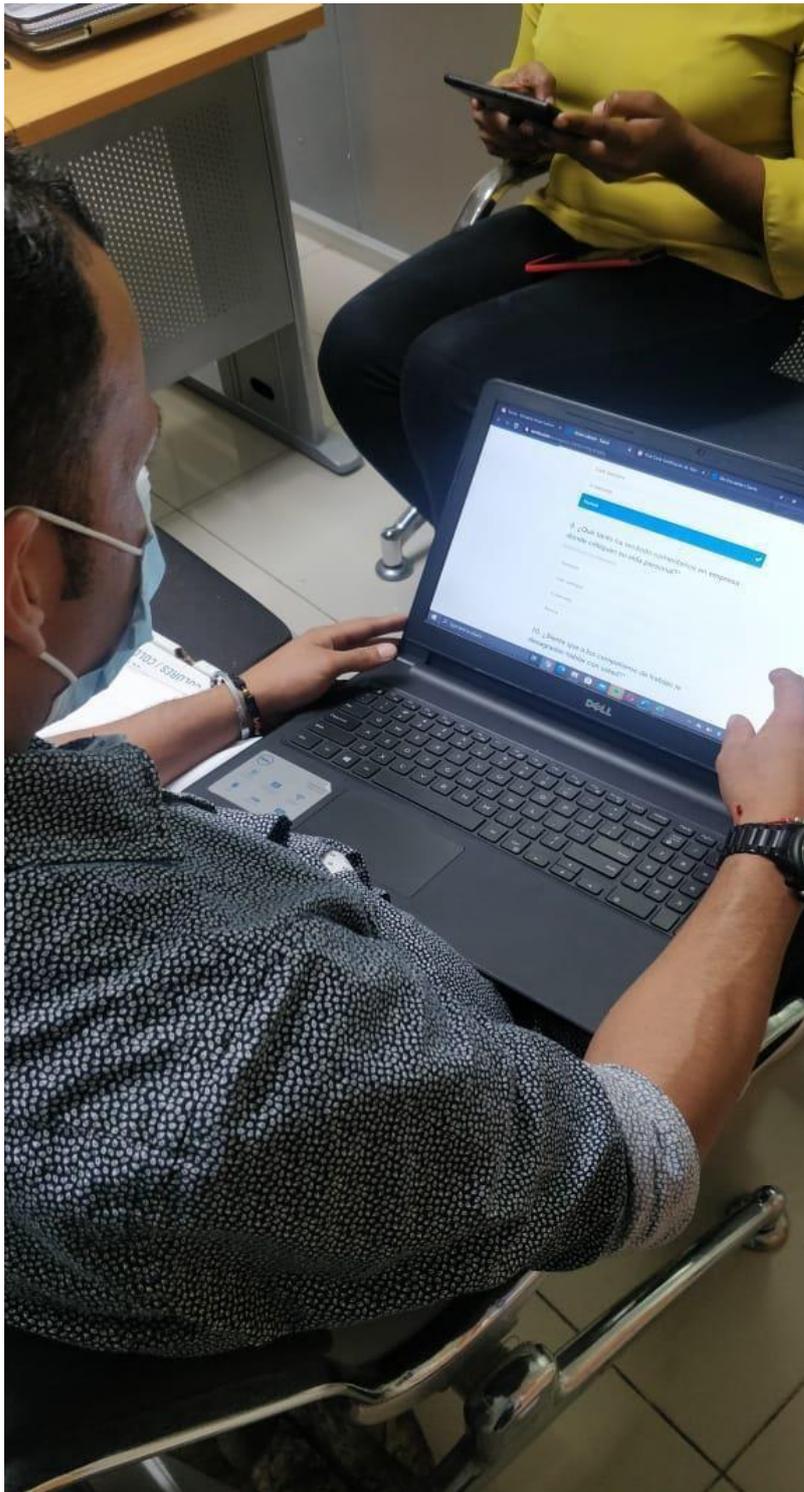
Vilma Guzmán  
Encargada de Recursos Humanos



---

Carretera Mella, Km. 7 ½ Plaza Fantasia, Local No. 9, Lucerna, Santo Domingo Este, Rep. Dom. • Tel.: 809-591-0691

Anexo no. 2



### Encuesta de Acoso Laboral



Bienvenido/a, la siguiente encuesta es simplemente para fines de investigación académica. Por tanto, las respuestas escritas aquí serán completamente confidenciales y no se mostrarán a nadie. Por lo que necesitamos que sea lo más sincero/a posible, para así poder determinar resultados reales y evaluar la realidad de la empresa. De antemano agradecemos su cooperación.

Por medio de la presente, reconozco y estoy consciente de la siguiente encuesta, de su contenido y doy certeza de que participo en la misma de manera voluntaria para fines educativos y que los resultados de este serán completamente confidenciales y para fines académicos:

Acepto

No Acepto

**Sexo:**

- a) Masculino
- b) Femenino

**Edad:**

- a) 18 – 25
- b) 26 – 30
- c) 31- 45
- d) 45 – más

**Tiempo en la empresa:**

- a) 1 año
- b) 3 años
- c) De 3 a 5 años
- d) Más de 5 años

**1. ¿Siente que ha sido afectado de alguna forma de acoso en su ambiente de trabajo?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**2. ¿Con qué frecuencia le interrumpen al realizar comentarios durante la jornada laboral?**

- a) Muy frecuente
- b) Frecuente
- c) Poco frecuente
- d) Nunca

**3. ¿Siente que su supervisor se interesa en las opiniones del equipo y las pondera para tomar decisiones?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**4. ¿Siente que en su ambiente de trabajo le permiten expresarse con libertad?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**5. ¿Siente que en la empresa no le permiten realizar su trabajo libremente?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**6. ¿Qué tanto ha recibido comentarios en empresa donde critiquen su vida personal?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre

- c) Casi nunca
- d) Nunca

**7. ¿Siente que a los compañeros de trabajo le desagrada hablar con usted?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**8. ¿Siente que sus compañeros de trabajo evitan comunicarse con usted?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**9. ¿Siente que sus compañeros de trabajo le hablan de manera poco agradable?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**10. ¿Has sentido que tus compañeros de trabajo pasan por alto su presencia en el ámbito laboral?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca

d) Nunca

**11. ¿Siente miedo en su ambiente laboral?**

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Casi nunca

d) Nunca

**12. ¿Ha percibido alguna vez un rumor sobre usted en su ambiente laboral?**

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Casi nunca

d) Nunca

**13. ¿Alguna vez lo han puesto en ridículo delante de sus compañeros de trabajo?**

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Casi nunca

d) Nunca

**14. ¿Con qué frecuencia le han hecho comentarios ofensivos respecto a alguna característica física suya en el trabajo?**

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Casi nunca

d) Nunca

**15. ¿Le han hecho comentarios ofensivos respecto a algún comportamiento suyo en el trabajo?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**16. ¿Alguna vez le han hecho sentir que no es significativo para la empresa?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**17. ¿Siente que le hacen realizar trabajos de poca importancia? En su puesto de trabajo**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**18. ¿En su ambiente de trabajo le han puesto apodos que usted considere ofensivos?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**19. ¿Siente que su supervisor le asigna más responsabilidades a usted que al resto de sus compañeros de trabajo?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**20. ¿Siente que su supervisor es más exigente y demandante con usted que con sus compañeros de trabajo?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**21. ¿Alguna vez le han amenazado de golpearle en el trabajo?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**22. ¿Alguna vez se le han insinuado sexualmente en el trabajo?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**23. ¿Siente que su trabajo es menospreciado en comparación con los demás?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**24. ¿Siente que toman objetos de su espacio laboral sin permiso?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**25. ¿Le suelen revisar documentos de su espacio de trabajo sin permiso?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**26. ¿Siente deseos de no trabajar debido a cómo le tratan en su ambiente laboral?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**27. ¿Ha tenido que esconder sus emociones por comentarios realizados hacia usted?**

- a) Siempre

- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**28. ¿Suelen mencionar sus errores del pasado en su ambiente laboral?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**29. ¿Se siente acosado en su ambiente laboral?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**30. ¿En el trabajo suele tener dificultades para solicitar permisos?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**31. ¿En su ambiente laboral le han provocado hasta el punto de reaccionar emotivamente? (si le han puesto a llorar o sentir furia)**

- a) Siempre
- b) Casi siempre

- c) Casi nunca
- d) Nunca

**32. ¿Suele pensar en renunciar a su trabajo?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**33. ¿Siente que su ambiente de trabajo le afecta a su vida personal?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**34. ¿Siente estrés excesivo en su ambiente laboral?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**35. ¿Se le ha excluido de actividades sociales con sus compañeros de trabajo?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**36. ¿Siente que le han insinuado que tiene que renunciar a la empresa?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**37. ¿Ha sentido que alguien ha sido hostil u ofensivo hacia usted en el ambiente laboral?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**38. ¿Ha recibido comentarios negativos por su forma de trabajar?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

**39. ¿Su trabajo le afecta alguna de las siguientes opciones?**

- a) Sueño
- b) Apetito
- c) Estado de ánimo
- d) Ninguna de las anteriores

**40. ¿Cree que debería haber un canal/vía de comunicación donde pueda expresar situaciones del ambiente laboral?**

- a) Muy de acuerdo.
- b) De acuerdo.
- c) En desacuerdo.
- d) Muy en desacuerdo.

## HOJA DE FIRMAS

---

**Lic. Orquidea Jiménez**  
Jurado

---

**Lic. Jesús Peña Vásquez**  
Jurado

---

**Lic. Mariela Santos**  
Jurado

---

**Adrián De Oleo, M.A.**  
Directora Escuela Psicología