



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

**Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención
del Título de Psicólogo Industrial**

TEMA:

**“EL MOBBING LABORAL Y EL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
COACV “LA MERCED LTDA.” MATRIZ AMBATO”**

AUTOR: Marcelo Vladimir Teneda Santander

TUTORA: Lic. María Gabriela Romero Rodríguez, Mg.

AMBATO-ECUADOR

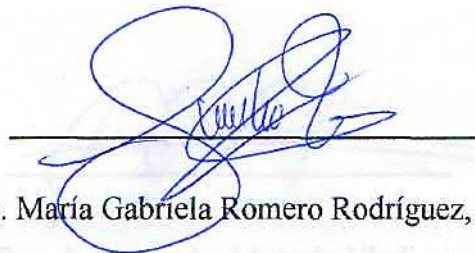
2016

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TITULACIÓN

En calidad de Tutora del trabajo de investigación con el tema: **“EL MOBBING LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COACV “LA MERCED” LTDA. MATRIZ AMBATO”** de Teneda Santander Marcelo Vladimir, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial, considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

Ambato, Agosto del 2016

LA TUTORA

A handwritten signature in blue ink, written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to read 'María Gabriela Romero Rodríguez'.

Lic. María Gabriela Romero Rodríguez, Mg.

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Los criterios emitidos en el trabajo de Investigación **“EL MOBBING LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COACV “LA MERCED” LTDA. MATRIZ AMBATO”** así como las ideas, contenido, análisis, conclusiones, son de responsabilidad exclusiva de mi persona, como autor de este trabajo de grado.

Ambato, Agosto del 2016

EL AUTOR



Teneda Santander Marcelo Vladimir

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación referentes.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones y condiciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, Agosto del 2016

EL AUTOR



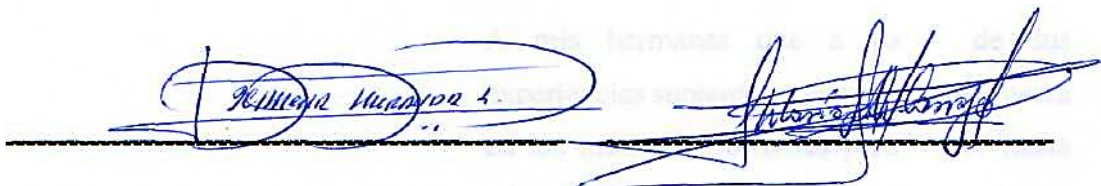
Teneda Santander Marcelo Vladimir

APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Informe de Investigación sobre el tema ‘ EL MOBBING LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COACV “LA MERCED LTDA. MATRIZ AMBATO” Marcelo Vladimir Teneda Santander estudiante de la carrera de Psicología Industrial.

Ambato, 23 de Noviembre del 2016

Para constancia firman:



Lic. Ximena Cumandá Miranda López, Mg. Lic. María Judith García Zavala, Mg.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi madre María Santander que fue el pilar fundamental en mi vida para lograr lo que ahora estoy alcanzando a través del estudio, al ser una mujer luchadora por sus hijos y sin ninguna contemplación supo brindarme el apoyo y confianza incondicional.

A mis hermanas que a través de sus experiencias supieron guiarme y darme fuerza en los momentos difíciles para seguir hacia adelante y no dejarme vencer. A mi esfuerzo y dedicación que gracias a ello eh logrado ser la persona que soy y consolidarme.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento infinito a la Universidad Técnica de Ambato que fue la entidad facilitadora del conocimiento, que a través de la Carrera de Psicología Industrial fue la fundadora en mi de valores éticos y morales influyendo positivamente en mi formación y constitución como persona, a mi tutora que fue la guía esencial para lograr este trabajo a través de su gestión y ayuda.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
EXECUTIVE SUMMARY	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN	2
1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO.....	4
1.2.3. PROGNOSIS.....	5
1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.2.5. INTERROGANTES.....	6
1.2.6. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	7
1.2.6.1. DE CONTENIDO	7
1.2.6.2. ESPACIAL.....	7
1.2.6.3. TEMPORAL	7
1.3. JUSTIFICACIÓN	7
1.4. OBJETIVOS	8
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	8

CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	9
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	15
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	16
2.4 MARCO CONCEPTUAL.....	20
2.4.1 MOBBING LABORAL.....	23
2.4.2. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	30
2.4.3. SALUD OCUPACIONAL.....	31
2.4.4. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	32
2.4.5. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.....	33
2.4.6. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	34
2.4. HIPÓTESIS.....	41
2.5. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	41
CAPÍTULO III	42
METODOLOGÍA	42
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN	42
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	45
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	47
3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	47
CAPÍTULO IV	49
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	49
4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	49
4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS	50
4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	62
4.3.1. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS	62
4.3.2. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN	62
4.3.3. ESPECIFICACIÓN ESTADÍSTICO.....	62

4.3.4. FRECUENCIAS OBSERVADAS.....	63
4.3.5. FRECUENCIA ESPERADA.....	64
4.3.6. CÁLCULO DEL CHI CUADRADO.....	65
CAPÍTULO V.....	67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
5.1. CONCLUSIONES.....	67
5.2. RECOMENDACIONES.....	67
ARTÍCULO ACADÉMICO.....	69
RESUMEN EJECUTIVO.....	70
EXECUTIVE SUMMARY.....	71
INTRODUCCIÓN.....	72
METODOLOGÍA.....	73
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	75
CONCLUSIONES.....	78
BIBLIOGRAFÍA.....	80
ANEXOS.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Empatía entre compañeros	50
Tabla N° 2 Control del horario de trabajo.....	51
Tabla N° 3 Minimizan logros, esfuerzos y aciertos	52
Tabla N° 4 Expresarse libremente.....	53
Tabla N° 5 Miradas con gestos de rechazo	54
Tabla N° 6 Lugar de trabajo alejado sin contacto social	55
Tabla N° 7 Trabajo criticado	56
Tabla N° 8 Herramientas necesarias de trabajo.....	57
Tabla N° 9 Ambiente de trabajo tenso	58
Tabla N° 10 Condiciones físicas del puesto de trabajo	59
Tabla N° 11 Planes de mejora del trabajo	60
Tabla N° 12 Participación en actividades institucionales	61
Tabla N° 13 Chi cuadrado	63
Tabla N° 14 Frecuencias observadas.....	64
Tabla N° 15 Frecuencias esperadas.....	64
Tabla N° 16 Cálculo del chi cuadrado.....	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Árbol de problemas	4
Gráfico N° 2 Categorías fundamentales.....	20
Gráfico N° 3 Constelación de ideas variable independiente.....	21
Gráfico N° 4 Constelación de ideas variable dependiente.....	22
Gráfico N° 5 Empatía entre compañeros.....	50
Gráfico N° 6 Control del horario de trabajo.....	51
Gráfico N° 7 Minimizan logros, esfuerzos y aciertos	52
Gráfico N° 8 Expresarse libremente.....	53
Gráfico N° 9 Miradas con gestos de rechazo	54
Gráfico N° 10 Lugar de trabajo alejado sin contacto social.....	55
Gráfico N° 11 Trabajo criticado.....	56
Gráfico N° 12 Herramientas necesarias de trabajo.....	57
Gráfico N° 13 Ambiente de trabajo tenso	58
Gráfico N° 14 Condiciones físicas del í puesto de trabajo.....	59
Gráfico N° 15 Planes de mejora del trabajo	60
Gráfico N° 16 Participación en actividades institucionales	61
Gráfico N° 17 Campana de gaus.....	65

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Operacionalización de la variable independiente	45
Cuadro N° 2 Operacionalización de la variable dependiente	46
Cuadro N° 3 Recolección de información	47

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

TEMA: “EL MOBBING LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COACV “LA MERCED” LTDA. MATRIZ AMBATO”

AUTOR: Marcelo Vladimir Teneda Santander

TUTORA: Lic. Gabriela Romero, Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

Este estudio pretende investigar e indagar a fondo las causas que se derivan del acoso laboral o mobbing, el cual está sujeto a diversas manifestaciones negativas que afectan de forma directa a las personas que las sufren y que en este caso las llamaremos víctimas y de forma indirecta a situaciones laborales e institucionales tales como al clima organizacional en el cual se desenvuelven los trabajadores en cada una de la empresas. El acoso laboral o mobbing dentro de los estudios realizados está constituido por un sin número de fuentes que se propagan a través de factores tales como la discriminación, inadecuadas relaciones interpersonales, celo profesional, resistencia a la manipulación, etc.

Las afectaciones que el mobbing sostiene sobre el clima organizacional son perjudiciales para el cumplimiento de objetivos tanto personales, departamentales así como institucionales y que generan conflictos interpersonales, con la finalidad de disminuir la capacidad resolutiva de conflictos y crear un ambiente o clima organizacional tenso y hostil formándose así la inestabilidad laboral, emocional y social.

PALABRAS CLAVES

Mobbing laboral, Clima Organizacional, manifestaciones negativas, resistencia a la manipulación, conflictos interpersonales, capacidad resolutiva, inestabilidad, discriminación, manipulación, inestabilidad

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
HUMAN SCIENCE FACULTY
INDUSTRIAL PSYCHOLOGY CAREER
REGULAR MODALITY**

Theme: “The laboring mobbing and the organizational environment to the workers in the COACV “la Merced” Company.

Author: Vladimir Teneda

Tutor: Lic. María Gabriela Romero Rodríguez, Mg.

EXECUTIVE SUMMARY

This present research aims to investigate and inquire in a deep way the causes of laboring bullying or mobbing, which is liable to different negative demonstrations that they affect in direct way people who suffer, that we will call victims, and in an indirect way to working and institutional situations; such as: organizational environment in which workers develop in every company. The laboring bullying or mobbing into the made studies are established for countless of sources that go forward between factors for example: unfit discrimination, relationships, professional jealousy, resistance to manipulation, etc.

The situations of mobbing are supporting about the organizational environment are really harmful to the develop of objectives like personal, institutional, and department, that they create department problems with the only reason of decrease the response ability of troubles, and create an organizational environment and atmosphere that could be tense and unfriendly forming laboring, social and emotional instability.

Keywords:

Laboring mobbing, organizational environment, negative manifestations, resistance to manipulation, interpersonal conflicts, resolving ability, discrimination, manipulation, instability.

INTRODUCCIÓN

Capítulo I. En este capítulo se encuentra el tema de investigación “El mobbing laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la COACV “La Merced” Ltda. Matriz Ambato”, a su vez cuenta con las investigaciones en niveles macro, meso y micro, obteniendo así una representación clara de la situación y el alcance que posee el tema.

Capítulo II. Se detalla el marco teórico conformado por los antecedentes investigativos los cuales sustentan el estudio en conjunto con la fundamentación axiológica, psicológica, legal, ya que la investigación requiere de estos aspectos, posteriormente se plantea la hipótesis y el señalamiento de las variables, es decir El mobbing laboral y el clima organizacional.

Capítulo III. En este capítulo se establece el enfoque de investigación, la modalidad, el nivel o tipo de investigación, la población participante representado por 20 personas encuestadas y observadas, posteriormente se detalla la operacionalización de variables, los instrumentos y procesos que se utilizaron en la recolección de la información.

Capítulo IV. En el cual se hace énfasis en el análisis e interpretación de resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada. Continuando con el proceso estadístico se detalla de forma más clara los datos en cuadros y gráficos estadísticos, permitiendo una visualización real y eficaz, para la verificación de la hipótesis planteada que afirma “El mobbing laboral SI incide en el clima organizacional de la COACV “La Merced” Ltda. Proceso en el cual se realizó el cálculo del chi cuadrado.

Capítulo V. Se evidencia las conclusiones y recomendaciones hacia las cuales el investigador ha llegado, siguiendo los patrones estadísticos y los objetivos trazados dentro de esta labor investigativa.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema de investigación

“EL MOBBING LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COAVC “LA MERCED2 LTDA. MATRIZ AMBATO”

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

De acuerdo con una encuesta presentada por la OCC Mundial (bolsa de empleo por internet) realizada a más de 2 mil participantes, el 51% de los profesionales de empresas multinacionales han sufrido algún tipo “bullying laboral”. Las respuestas de los entrevistados evidencian diversas formas de ofensas que se viven diariamente: rumores o calumnias (30%); aislar o excluir a la persona (18.6%); ignorar o no dejar participar al colaborador (16.9%); y amenazar (11%)

Llama la atención que del 100% de los encuestados solo el 0.90% acepta que han ejercido el Mobbing a algún compañero de trabajo de forma regular. El 82.2% afirma que nunca lo ha hecho y el 16.9% dice que sucedió alguna vez.

El 70% de los profesionales considera que ambos géneros están expuestos por igual a sufrir intimidación laboral, a pesar de que a nivel mundial esta práctica suele ser 2.5 veces más frecuente en contra de mujeres. Además, el 54% de los participantes considera que el acoso es ejercido por compañeros, aspecto que evidencia que estos actos se dan no solo por el poder jerárquico dentro de la compañía, sino por la influencia de diversos factores sociales, culturales, etc. (OCC, 2006)

En un informe realizado por la OIT en el año 2010, de los 750.000 trabajadores, un 6% de la población asalariada estaría afectada a este nuevo fenómeno del derecho laboral, lo cual podría alcanzar cerca de 1.000.000 de trabajadores en línea, específicamente a nivel latinoamericano en porcentajes brindados por Argentina, Colombia y Chile.(OIT, 2010)

En Ecuador se indica que 52.49% tiene base en el mercado laboral, mientras que el 80,13% es del sector privado, según la información, podría darse un mayor nivel de vulnerabilidad desde el tercer sector en los riesgos ocupacionales. Riesgos en los cuales se encuentran involucradas las interacciones sociales desde el acoso laboral. (INEC, 2013)

Dentro de la Institución Financiera COACV “La Merced” Ltda. el gerente Lcdo. José Sevilla manifiesta que anteriormente se detectó un problema de acoso laboral o más conocido como mobbing laboral, en el cual se tomaron decisiones drásticas como es el despido intempestivo a la persona identificada causante de mobbing laboral, además de brindarle las facilidades necesarias a la persona quien fue objeto de dicha cuestión para su posterior tratamiento psicológico y ayuda inmediata para que esta situación no pase a mayores.

Árbol de Problemas

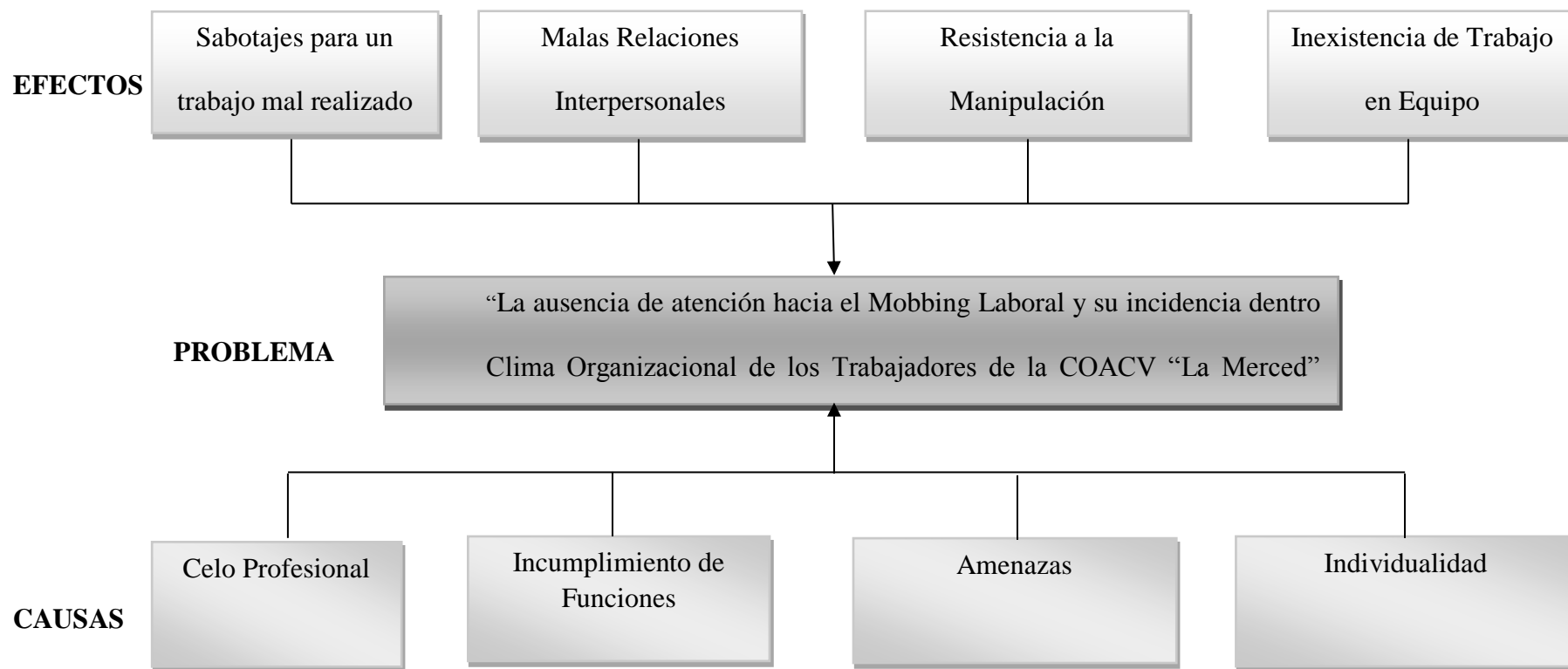


Gráfico N° 1 Árbol de problemas

Fuente: Institucional

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

1.2.2. Análisis crítico

Mediante el estudio del árbol de problemas se identifica que, El Mobbing Laboral está constituido por un gran número de causas negativas que inciden directamente en el clima organizacional y que generan un impacto significativo, entre las cuáles podemos identificar el conocido celo profesional que tiene como efecto repercutir de forma directa en el proceso de desarrollo del trabajo generando un sabotaje para crear repercusiones en la víctima que posiblemente generen un despido.

El incumplimiento de funciones genera malas relaciones interpersonales como consecuencia de la ausencia de logro de objetivos que forjan inestabilidad para sostener un clima laboral satisfactorio.

Las amenazas son otra de las causas que generan un gran impacto dentro de la persona, ya que al no dejarse influenciar por las cosas que dentro de la ética de esa persona no forman parte, los victimarios tratan de manipularlos para poder ejercer el cumplimiento de tareas con índole ilegal.

Los efectos que conllevan el mobbing laboral deben ser estudiados a profundidad para determinar su estado actual y así poder combatirlo de manera oportuna, a través de herramientas integrales que mejoren tanto las relaciones interpersonales como la descoordinación dentro del proceso de trabajo en equipo para fomentar un clima organizacional óptimo y a su vez que exista el rendimiento eficaz de los trabajadores dentro de sus funciones y así ayuden al cumplimiento de objetivos institucionales mas no individuales.

1.2.3. Prognosis

Es indispensable conocer y evaluar el estado actual del mobbing laboral para conocer a profundidad qué efectos causa internamente en los trabajadores y de esta forma iniciar un proceso, en el cual se tomen medidas acertadas de acuerdo a las circunstancias presentadas.

Al no tomar medidas con las cuales se pueda combatir el mobbing laboral, un riesgo de tipo psicosocial, se pueden presentar posibles consecuencias como daños

psicológicos que se pueden evidenciar en el manejo y cumplimiento de las funciones puestas a su cargo dentro del lugar de trabajo. Es importante mencionar que a través del mobbing laboral se puede realizar daño indirecto a terceras personas mismas que están constituidas por familiares de las víctimas, que pueden experimentar sufrimiento al no poder tomar medidas drásticas que ayuden a mantener una sintonía entre la vida laboral y social de la víctima de mobbing.

Es importante mencionar que el mobbing laboral dentro de la institución en la cual se lleve a cabo, puede generar ineficiencia en los procesos internos o incumplimiento de objetivos, lo que conllevará a ejercer influencia dentro del clima organizacional de los trabajadores y así que exista un deterioro a nivel de imagen organizacional.

El mobbing laboral, pueden ser un factor determinante dentro de la vida de la persona que es atacada por este tipo de riesgo, ya que además de influenciar negativamente en su lugar de trabajo para no desarrollarse profesionalmente, puede dentro de su vida social afectar al entorno en el que se desenvuelve y llevarlo a cometer atentados sobre su vida y encausar de forma drástica la muerte.

1.2.4. Formulación del problema

¿De qué manera incide el Mobbing Laboral en el Clima Organizacional de los trabajadores de la COACV “La Merced” Ltda. Matriz Ambato?

1.2.5. Interrogantes

- ¿Se han tomado medidas que permitan conocer las posibles causas que inician un proceso de mobbing laboral?
- ¿Se ha realizado un estudio pertinente que permita conocer el estado actual del clima organizacional en el cual se desenvuelven los trabajadores de la COACV La Merced Ltda.?
- ¿Es posible relacionar el mobbing laboral de la institución con otros trabajos investigativos?

1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación

1.2.6.1. De contenido

Campo: Psicología Industrial

Área: Salud Ocupacional

Aspecto: Mobbing Laboral

1.2.6.2. Espacial

La presente investigación se realizará en las instalaciones de la COACV “La Merced” Ltda. a los trabajadores de dicha institución.

1.2.6.3. Temporal

El trabajo investigativo se desarrolló desde el mes de abril hasta el mes de octubre

1.3. Justificación

Es **importante** la realización del proyecto de investigación puesto que brindará el conocimiento tácito sobre el mobbing laboral y el nivel de impacto ejercido dentro del clima organizacional, el cual es el pilar fundamental en cuanto a mantener una armonía laboral para la consecución de metas y objetivos trazados.

Es de **interés** debido a que proyecta sustentabilidad en el tiempo como un estudio que ayudará a comprender las causas y consecuencias que genera el mobbing en la aplicabilidad dentro del clima organizacional.

Mediante el estudio del mobbing se iniciará un proceso de concientización que generará **beneficiarios** directos que serán en este caso son los trabajadores de la cooperativa en mención para que conozcan a profundidad todas las causas y efectos relevantes dentro de la gente que es víctima de este riesgo de carácter psicosocial; Los beneficiarios indirectos serán los usuarios debido a q recibirán una efectiva y eficiente atención con cordialidad.

Es **innovador** al no existir precedentes de investigaciones respecto a ambos tópicos dentro de la institución, lo que convierte a este estudio e investigación en un eje

fundamental para medir los efectos negativos que pueden causar el mobbing laboral con relación al clima organizacional. Además de constituirse en un proyecto cuya importancia es la de brindar un estudio a profundidad para captar el interés de los trabajadores de la institución y así crear conciencia de los daños irreparables que tiene por objeto este tipo de riesgo psicosocial.

El estudio generará **impacto social** y prudente puesto que así podremos brindar y proponer soluciones pertinentes a las problemáticas presentadas e intervenir de forma acertada y elocuente para evitar futuros daños psicológicos irreparables que puedan afectar de forma directa a los objetivos de la cooperativa.

La aplicación de este proyecto de investigación es **factible** porque ayudará a determinar las causas y consecuencias que tiene el mobbing, tanto dentro de las organizaciones como la influencia que ejerce en los trabajadores y la evidencia en el clima organizacional

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la incidencia que tiene el mobbing laboral en el clima organizacional de los trabajadores de la COACV “La Merced” Ltda. Matriz Ambato

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar las causas que ocasionan mobbing laboral.
- Analizar las situaciones que orientan a un clima organizacional óptimo.
- Realizar un artículo académico para relacionar el mobbing laboral existente en la institución con otros trabajos investigativos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Los presentes antecedentes investigativos se obtuvieron de artículos académicos

2.1. Antecedentes investigativos

Tema: “Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio”

Autor: Moreno, B; Rodríguez, A; Garrosa, E; Morante, E.

Año: 2009

Conclusión:

- Los resultados señalan que los contratos temporales o de obra están asociados con el acoso psicológico, ya que la beta negativa indica una relación inversa con los contratos estables (indefinidos y funcionarios)
- La explicación más directa es que la inestabilidad laboral aumenta la vulnerabilidad y la indefensión a todo tipo de abusos laborales: psicológicos, verbales y físicos. Quinlan (1999) comenta que el incremento del uso de personal subcontratado en las organizaciones aumenta la tensión en las organizaciones y entre los compañeros debido a que los subcontratados pueden verse forzados a trabajar a un ritmo más alto con el objetivo de asegurarse un posible puesto en la empresa, pudiendo entrar de esta forma en conflicto con los compañeros.

Criterio personal

- El acoso laboral o más conocido como mobbing laboral está latente en cualquier circunstancia organizacional debido a factores internos que se evidencian en ámbitos como el clima organizacional, el deterioro de las relaciones interpersonales y su impacto directo en el cumplimiento y alcance de los objetivos institucionales.

Tema: Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático:

Autor: Peralta, C

Año: 2012

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

Conclusión:

- Este artículo describe los factores asociados al acoso laboral, entendido como una situación de trabajo en la que una persona se encuentra expuesta a actos en contra de su dignidad. Se presenta un estudio de caso, de carácter exploratorio, a partir de entrevistas en profundidad realizadas a personas que han vivido acoso laboral. A partir del análisis cualitativo de la información, los resultados señalan que la exposición al acoso laboral genera síntomas asociados con el estrés postraumático: re experimentación, activación fisiológica y evitación. Se

propone el estudio de estas situaciones en mayor profundidad y se concluye que una de las formas de apoyo a las víctimas empieza con la comprensión que puedan lograr a partir de narrar su experiencia y de entenderla como una situación violenta en el lugar de trabajo, asociada a los enfoques de productividad y competencia.

Criterio Personal

- El acoso laboral o mobbing se presenta en situaciones asociadas con la competencia y la productividad que se genera a partir del crecimiento profesional dentro del lugar de trabajo, con lo cual podemos concluir que existen distintas formas de manifestación del mobbing ante lo cual se deben tomar medidas preventivas que generen mayor control de las situaciones suscitadas dentro de las personas para evitar superiores daños psicológicos y que estos se evidencien en problemas de salud o de la integridad de cada persona.

Tema: Clima organizacional en una entidad de segundo nivel de atención

Autor: González, O; Hernández, M; Aguirre, D; Hernández, S

Año: 2011

Resumen: El clima organizacional está constituido por el conjunto de características que los trabajadores perciben del ambiente laboral y sirve como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo.

Conclusión:

- Los datos obtenidos refieren que el tipo de clima organizacional del Hospital General de Zona del IMSS en el Puerto de Veracruz, es regular y de acuerdo a las dimensiones exploradas predominó la dimensión método de mando. Lo que refleja en comparación con las otras dimensiones, una relación condescendiente a nivel laboral entre los niveles medios y operativos, por la forma en que se dan las órdenes e indicaciones al personal de los niveles intermedios. El análisis de

las fuerzas motivacionales refleja la existencia de remuneraciones y reconocimiento (factores que incluye la dimensión); sin embargo, las remuneraciones que percibe el trabajador no son equitativas con las necesidades del mismo, por lo que el sistema de incentivos puede resultar en ocasiones no funcional.

- En cuanto a la dimensión procesos de comunicación se observa que es clara y específica. Aunque el proceso de toma de decisiones en el hospital se lleva a cabo a nivel jerárquico, se le concede cierta independencia a los niveles medios y operativos.
- Un clima organizacional regular de acuerdo a las dimensiones se interpreta como autoritario-paternalista, el cual es considerado como un sistema donde las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con precaución por parte de los subordinados, aunque los procesos de control permanecen siempre centralizados en la cima, algunas veces se delegan a los niveles intermedios e inferiores. Puede desarrollarse una organización informal pero ésta no siempre reacciona a los fines formales de la organización. Para este sistema, las recompensas y los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Sin embargo, en ocasiones pueden resultar poco funcionales.

Criterio Personal

- El estudio del clima organizacional dentro de una institución es fundamental ya que puede determinar en gran medida los niveles de motivación con los cuales laboran los trabajadores, a través del estudio de este artículo logramos comprender de forma precisa cuáles son las consecuencias obtenidas del manejo inequívoco del clima, lo cual nos servirá en gran medida para entender en nuestro estudio la relevancia que tiene este tema dentro de la cooperativa.

Tema: Modelos de intervención en Clima Organizacional

Autor: Cárdenas, N; Barrera, M; Arciniegas, C.

Año: 2011

Resumen: El objetivo de este estudio fue evaluar si el modelo de intervención en clima organizacional PYMO, era efectivo en el hospital de Yopal, Colombia. Se implementaron las siguientes cinco fases propuestas por el modelo: 1) análisis del problema, 2) sensibilización, 3) diseño y planeación de estrategias a nivel individual, intergrupala, organizacional, 4) implementación de estrategias, 5) evaluación del proceso.

Conclusión:

- El objetivo de este estudio fue evaluar si el modelo de intervención en clima organizacional PMCO, era efectivo en el hospital de Yopal, Colombia. Se implementaron las siguientes cinco fases propuestas por el modelo: 1) Análisis del problema, 2) sensibilización, 3) diseño y planeación de estrategias a nivel individual, intergrupala y organizacional, 4) implementación de estrategias, 5) evaluación del proceso. Se eligió un diseño de dos grupos experimental y grupal, analizándose si hubo diferencias significativas en las medias de los grupos; se aplicó la prueba *t* a las dimensiones de alto riesgo en el clima organizacional, tales como nivel de trabajo, comunicación organizacional y modelo de gestión, demostrándose que existen diferencias significativas entre el grupo experimental y control.
- Se concluye que la implementación de este modelo logró mejorar el clima organizacional en la entidad.

Criterio Personal

- La aplicación de métodos de medición del clima organizacional es importante para medir consecuencias que pueden surgir de este, por ende este estudio servirá como fuente de información dentro de mi investigación para conocer los

métodos más utilizados con la finalidad de mejorar el clima organizacional dentro de la institución en la cual se realizará el estudio.

Tema: El acoso laboral desde una perspectiva organizacional. Papel del clima organizacional y los procesos de cambio.

Autor: Muñoz, H; Guerra de los Santos, M; Barón, M; Munduate, L.

Año: 2010

Resumen: El estudio del acoso psicológico ha sido abordado desde diferentes enfoques y perspectivas, en los últimos años. Desde un enfoque organizacional el presente trabajo pretende analizar en qué medida el tipo de clima organizacional apoyo, reglas, metas e innovación- y la presencia de procesos de cambio organizacional se relacionan con la incidencia de prácticas de acoso psicológico en el trabajo. En el estudio han participado 211 empleados/as de diferentes organizaciones de servicio, públicas y privadas. Los resultados han mostrado que la presencia de prácticas de acoso resulta contingente, tanto al tipo de clima que predomina en dicho entorno, como a los procesos de cambio organizacional que se dan en el mismo. Específicamente se ha encontrado que el clima de apoyo y el clima de reglas se relacionan con una menor presencia de las prácticas de acoso, mientras que el clima de metas y los procesos de cambio parece ser entornos más propicios para el desarrollo de las prácticas de acoso.

Conclusión:

- El estudio del acoso laboral ha sido abordado desde diferentes enfoques y perspectivas, en los últimos años. Desde un enfoque organizacional el presente trabajo pretende analizar en qué medida el tipo de clima organizacional –apoyo, reglas, metas e innovación- y la presencia de procesos de cambio organizacional se relacionan con la incidencia de prácticas de acoso laboral en el trabajo. En el estudio han participado 211 empleados/as de diferentes organizaciones de servicio, públicas y privadas. Los resultados han mostrado que la presencia de

prácticas de acoso resulta contingente, tanto al tipo de clima que predomina en dicho entorno, como a los procesos de cambio organizacional que se dan en el mismo. Específicamente se ha encontrado que el clima de apoyo y el clima de reglas se relacionan con una menor presencia de las prácticas de acoso, mientras que el clima de metas y los procesos de cambio parece ser entornos más propicios para el desarrollo de las prácticas de acoso.

Criterio Personal

- Este artículo tomado como antecedente investigativo es relevante y genera un gran impacto dentro de mi investigación ya que al vincularse las dos variables de estudio servirá para generar importancia dentro de la cooperativa en la cual se va aplicar la investigación para así fomentar la creación de un clima organizacional óptimo y la eliminación a través de la concientización del mobbing y su impacto en las víctimas y en la organización

2.2. Fundamentación filosófica

Fundamentación axiológica

La axiología es la rama de la filosofía que se encarga del estudio de los valores, por lo cual es indispensable sustentarse en las acciones que cometen las personas de acuerdo al decálogo de valores por los cuáles se rigen y en los cuales se basan para relacionarse y desenvolverse en su trabajo y en la vida social.

Fundamentación psicológica

La fundamentación psicológica porque nos permitirá conocer a cabalidad lo que sucede dentro del individuo estudiado, los procesos mentales que surgen al momento de la transición de la intimidación y los medios utilizados dentro del mobbing y el entendimiento de su comportamiento.

2.3. Fundamentación legal

Según el Código de trabajo última actualización (2013)

TÍTULO I

DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Capítulo III: De los efectos del contrato de trabajo

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

TÍTULO I

DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Capítulo IV: De las obligaciones del empleador y el trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

Según el Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017)

Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

9.3. Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

e) Establecer mecanismos que aseguren entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables y seguras, que prevengan y minimicen los riesgos del trabajo.

h) Impulsar mecanismos de diálogo y mediación laboral, para garantizar la resolución justa de conflictos.

Según la Constitución Política del Ecuador (2008)

TÍTULO II DE LOS DERECHOS

Capítulo segundo: Derechos del buen vivir

Sección séptima

Salud

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Sección octava

Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas

trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.-El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá e por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Capítulo sexto

Derechos de libertad

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

3. El derecho a la integridad personal, que incluye: a. La integridad física, psíquica, moral y sexual. b. Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual.

4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación. 5. El derecho al libre desarrollo de la personalidad, sin más limitaciones que los derechos de los demás.

6. El derecho a opinar y expresar su pensamiento libremente y en todas sus formas y manifestaciones.

7. El derecho de toda persona agraviada por informaciones sin pruebas o inexactas, emitidas por medios de comunicación social, a la correspondiente rectificación, réplica o respuesta, en forma inmediata, obligatoria y gratuita, en el mismo espacio u horario.

17. El derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley.

18. El derecho al honor y al buen nombre. La ley protegerá la imagen y la voz de la persona.

19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley.

21. El derecho a la inviolabilidad y al secreto de la correspondencia física y virtual; ésta no podrá ser retenida, abierta ni examinada, excepto en los casos previstos en la ley, previa intervención judicial y con la obligación de guardar el secreto de los asuntos ajenos al hecho que motive su examen. Este derecho protege cualquier otro tipo o forma de comunicación.

23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.

Sección tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

2.4. Categorías fundamentales

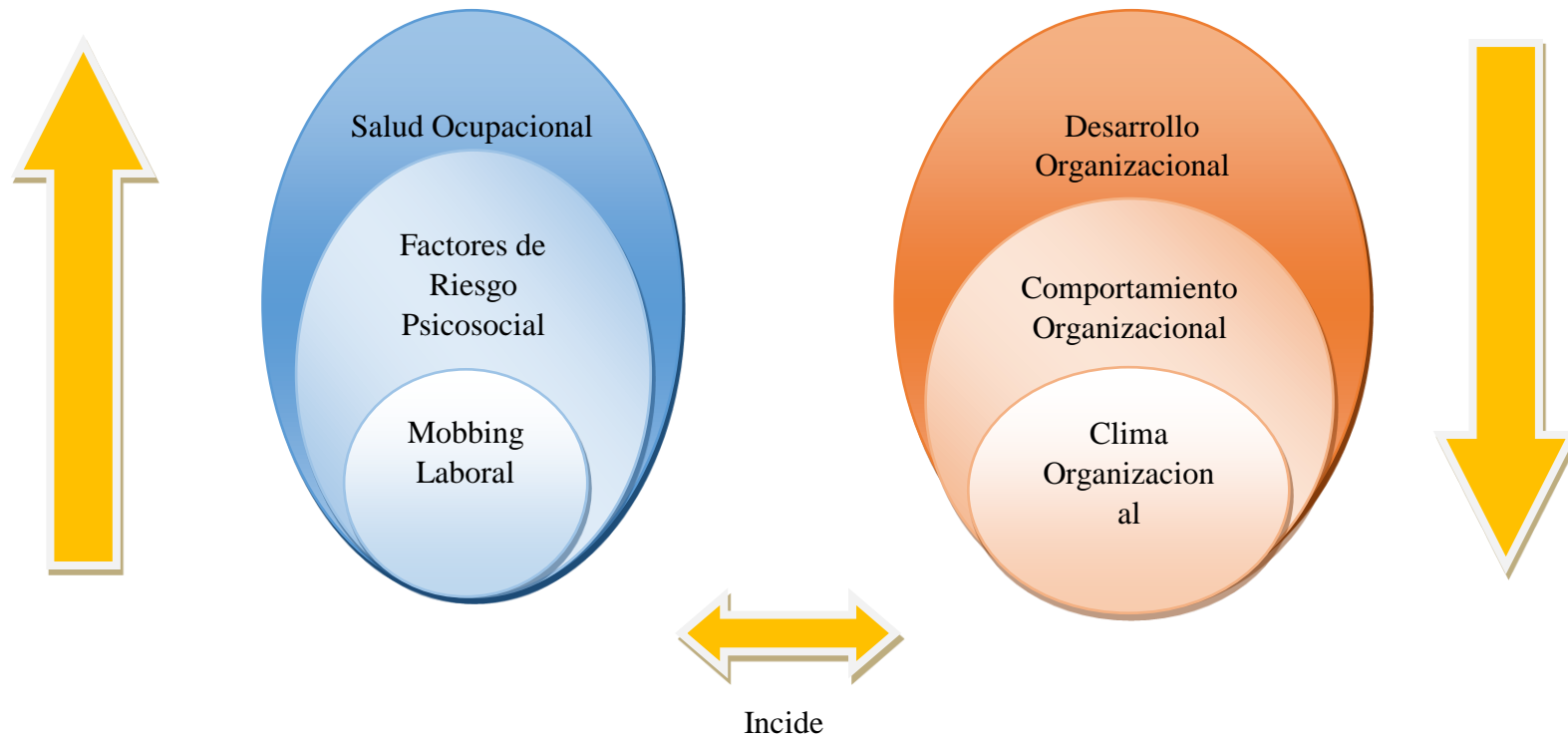


Gráfico N° 2 Categorías fundamentales
Fuente: Bibliográfica
Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

2.4.1. Variable Independiente

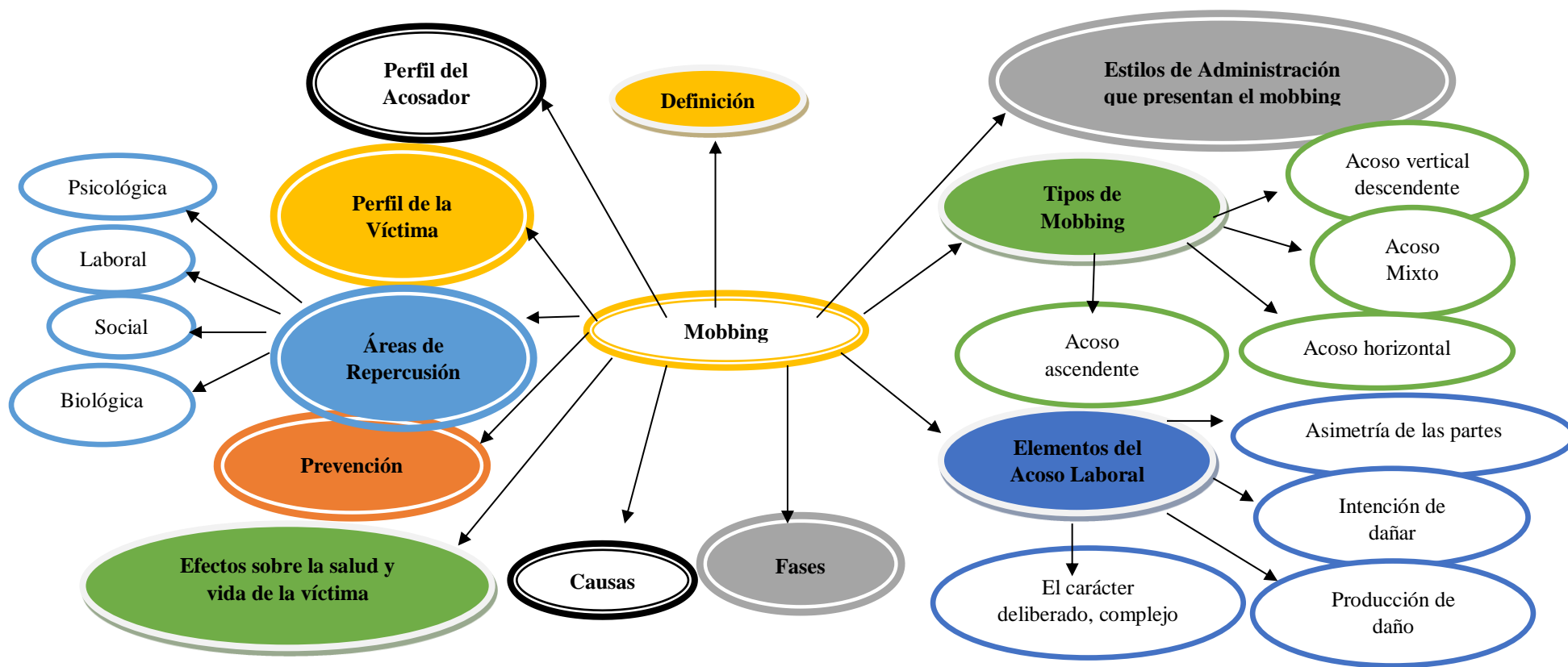


Gráfico N° 3 Constelación de ideas variable independiente

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

2.4.2. Variable Dependiente

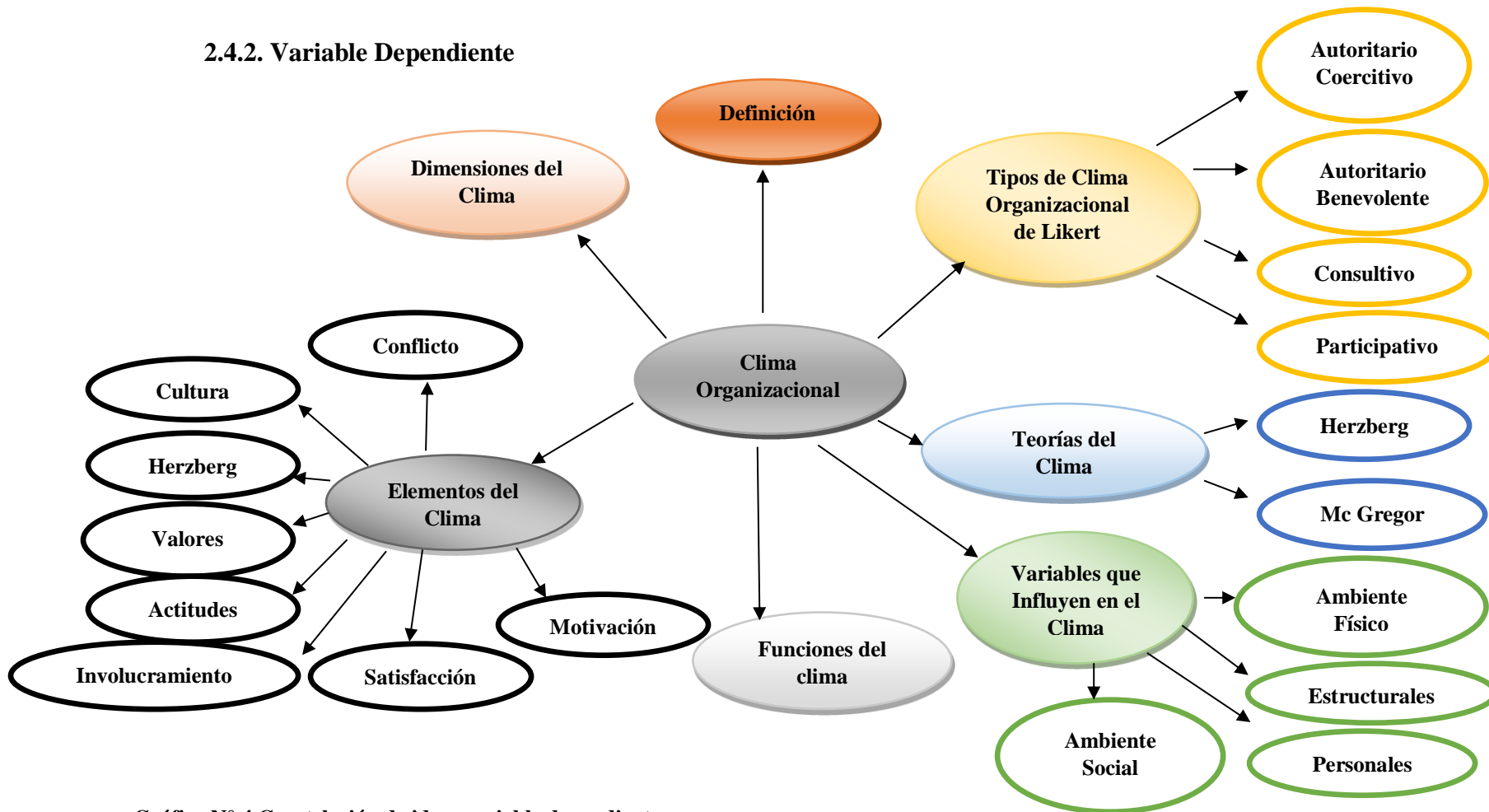


Gráfico N° 4 Constelación de ideas variable dependiente
 Fuente: Bibliográfica
 Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

2.5. Marco Conceptual

2.5.1. Mobbing Laboral

Una situación en la que una persona, o varias, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral. (Leymann, 1990, pág. 38)

cualquier conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, gestos, actos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica o física de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo (Hirigoyen, Marie, 1999, 45).

Partiendo de los conceptos anteriormente citados se concluye que el mobbing laboral:

Es un riesgo psicosocial que busca de manera directa causar daño deliberado a través de la desacreditación a la víctima con la finalidad de generar inestabilidad.

Estilos de Administración que presentan el mobbing

- Inercia de la administración y alto nivel de funcionarios, en una cultura que favorece el estilo de administración disciplinario, intolerante y discriminatorio se crea un clima de miedo, desconfianza, excesiva competencia y temor. Sin normas relacionadas con el comportamiento social, ciertas personas se consideran “autorizadas” para usar comportamientos abusivos.
- Métodos de administración, que introducen conceptos amplios de competencia; y se solicita a los trabajadores tener mejor desempeño que sus colegas, y con menores prácticas éticas para obtener resultados. Estableciendo formas más horizontales de dirección, pero en estos las reglas de colaboración no se definen con claridad.

Tipos de Mobbing

- **Acoso vertical descendente:** Es el que realiza un superior hacia un subordinado; y este tipo de acoso es el más destructivo para la víctima, ya que esta se siente aislada en mayor medida que los otros tipos de acoso y con una

menor disponibilidad de recursos en relación a su acosador para poder defenderse de la situación.

- **Acoso ascendente:** Es el que se realiza de uno o más subordinados hacia su superior jerárquico, este es uno de los acosos menos frecuentes.
- **Acoso mixto:** Es un tipo de acoso en donde un compañero ha comenzado a acosar y el superior se vuelve cómplice o viceversa.
- **Acoso horizontal:** En este, un grupo de personas se constituye como un individuo para conseguir un objetivo. En el cual un trabajador se ve acosado por un compañero con el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que si bien no oficialmente, el acosado tenga una posición superior, este tipo de mobbing se puede dar por problemas personales o porque simplemente algunos de los miembros del grupo no acepta algo de la víctima, ya sea porque sea débil, distinta o exitosa.

Elementos del Acoso Laboral

- **Asimetría de las partes:** La parte hostigadora tiene más recursos al tener más apoyos (Mobbing) o una posición superior (Bossing) a la del trabajador acosado.
- **Intención de dañar:** El acoso es siempre una situación provocada intencionadamente y premeditada. El autor del acoso quiere dañar y la víctima lo sabe y esta percepción acentúa los efectos del acoso, convirtiéndolo una situación altamente estresante. En ocasiones puede ser absolutamente sutil, pero no por ello menos intenso o dañino para la víctima
- **Producción del daño:** Se centra en la esfera de los derechos de la personalidad más esenciales: la propia salud, la integradora moral, la dignidad, la intimidad, el honor, etc. Se pretende desequilibrar erosionar psíquicamente a la víctima. A veces el acoso es meramente instrumental y la intención última es de índole laboral: conseguir una dimisión voluntaria, pero también en estos casos se lesionan los derechos personales de la víctima.
- **El carácter deliberado, complejo, continuado, predeterminado y sistemático:** Es una sucesión de actos encaminados a un fin, la intencionalidad no se evidencia en ninguno de los actos integrantes de la conducta y sólo es detectable mediante el análisis global de la misma.

Fases

1. Fase de Incidentes Críticos

En general, anteriormente al Mobbing, han existido muy buenas relaciones entre el acosador y el acosado, lo que, según el referido autor, aún desconcierta más a la víctima; no considera que esta fase sea propiamente de acoso psicológico, indicando que su duración suele ser escasa.

2. Fase de acoso y estigmatización

Se procede a la “focalización” de la persona elegida, llegando incluso a la “satanización” de la misma, comienzan acciones hacia la víctima y se le señala como “especialmente” torpe, descuidada, malintencionada. Se toman medidas que la distinguen de los demás compañeros y algunos de ellos terminan uniéndose al “linchamiento”.

En esta fase, la irritabilidad de la víctima causada por los ataques provoca que ésta tenga “incidentes críticos en forma de bronca, malentendidos, encontronazos y choques con compañeros, clientes, jefes, etc.” Lo importante es que el acosador vende estos incidentes como prueba de la inestabilidad-bien laboral y/o psicológica de la víctima.

3. Fase de Intervención de la dirección

Aparece aquí la figura del “chivo expiatorio”, y a poco que se repasarán épocas anteriores, que comprobaría que dicha organización ya utilizó esa figura con otros acosados. Lo que sucede en este estadio es que, al intervenir los superiores de la organización, el caso de “mobbing” aparece como “caso de la víctima” y no del acosador y ello debido al proceso anterior de estigmatización de la víctima.

La regla general es que la dirección completa la anterior estigmatización de la víctima al considerarla como “oveja negra”.

4. Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto

Suele acudir en búsqueda de ayuda cuando es tarde.

Además “la víctima del acoso suele recibir de su médico de empresa, de cabecera, o del propio servicio de salud mental, una serie de diagnósticos erróneos o solo parcialmente correctos, que incrementan su confusión y sufrimiento al hacerle sentir responsable de su propio acoso psicológico, victimizándola”.

5. Fase de salida o exclusión de la organización

Aquí Piñuel describe que las personas que deciden continuar en su puesto de trabajo y afrontar los ataques, comienzan a caer en bajas sucesivas que se van incrementando a través del tiempo, con la “probabilidad de ser despedidas por una baja productividad o por sus reiteradas ausencias de trabajo”. (Rojo, Vicente (2005, pag. 29) cita a Piñuel (2005, pag. 30)

Causas

Los motivos para acosar son múltiples y variados, de los que se pueden destacar:

- La envidia,
- Los celos,
- No ser servil,
- No dejarse manipular, ni prestarse a las insidias e intrigas propuestas por la persona que poco después se convertirá en acosador.
- No compartir los criterios ni actitudes del grupo, sobre todo de aquellos miembros que tienen el poder, S
- Ser diferente del grupo en algún aspecto, aprovecharse de la debilidad del otro, quien, no tiene fuerzas para defenderse de los ataques.

Efectos sobre la salud y vida de la víctima

El mobbing contempla un alto potencial de causar y extender trastornos psicopatológicos, psicosomáticos y comportamentales. Es importante informar que estos dependen en gran medida de la duración e intensidad de los estímulos estresantes, primordialmente de los rasgos de personalidad de la víctima que pueden en ocasiones jugar un papel protector o perjudicial.

Efectos Psicopatológicos: Se presenta ansiedad, apatía, tentaciones de evasión, trabas en la concentración, humor depresivo, inseguridad, irritabilidad, estados de ánimo cambiante, soledad, pesadillas periódicas.

Psicosomáticos: Existe hipertensión arterial, dolores articulares y musculares, dolores estomacales, dolores de cabeza, dermatitis, pérdida de cabello, úlceras estomacales, taquicardia, migraña.

Comportamentales: Se evidencia reacciones auto y hetero-agresivas, trastornos alimenticios, incremento en el consumo de alcohol y drogas, aumento en el consumo de cigarrillo, aislamiento social, disfunción sexual.

Prevención

Es necesario abordar este tema para poder tomar medidas en las cuáles se informe y se capacite a los administradores, coordinadores y trabajadores sobre los riesgos y consecuencias de este tipo de riesgo psicosocial, lo cual se puede lograr mediante la estructuración de guías y códigos de comportamiento ético, confianza en el profesionalismo, un clima de tolerancia y libertad de actitud y, negarse a colaborar o consentir comportamientos inapropiados.

- Se debe proveer la mayor cantidad de información para educar sobre mobbing y sus consecuencias
- Las personas que conforman la institución deben ser oportunamente informados y capacitados.
- Los altos mandos deben ser educativos y tomar la iniciativa en cuanto a resolución de conflictos.
- Se debe generar campañas que induzcan a la concientización.
- Formular guías que contengan información sobre la naturaleza y extensión del problema y sus efectos sobre la salud y la calidad de vida.
- Manejar un código ético a nivel institucional.
- Dentro de los estatutos institucionales se deben esclarecer literales en los cuáles se evidencie que no se tolera comportamiento incorrectos tanto violentos, así como discriminatorios.

- Dentro de los contratos de trabajo se deben esclarecer los temas de seguridad a los que se debe acoger el trabajador para su mejor rendimiento.

Áreas de Repercusión

1. Psicológica

Las primeras manifestaciones que se generan son las preocupaciones, más adelante angustia y por último llega a ejercer depresión con crisis de pánico al establecer contacto con el trabajo, lo cual puede sobrecaer en un trastorno postraumático.

2. Biológica

Se presenta pérdida del apetito y su impacto directo en pérdida de peso, existe además mayor vulnerabilidad a la hora de contraer enfermedades que degeneran su salud y se presentan dolores de espalda, cabeza de manera frecuente.

3. Laboral

Se evidencia una decaída en el rendimiento laboral, un incremento en los niveles de absentismo, además de existir mayor cantidad de accidentes laborales y deseos propios de abandonar su trabajo por relaciones laborales insatisfactorias que no le dejan desenvolverse con tranquilidad.

4. Social

Existe una gran cantidad de impacto negativo en lo que se refiere a la vida de pareja, complicaciones en el manejo de relaciones personales con los hijos y demás,

Perfil de la Víctima

El individuo señalado para el acoso combina un mérito evidente para su tarea con una notable incapacidad para ganarse el afecto (“hacerse la pelota”) de sus superiores y evitar la envidia de éstos y de sus compañeros. El acosable combina varios rasgos que le identifican como sujeto en alto riesgo: la autenticidad, la ingenuidad o inocencia psicológica y la dependencia afectiva activa. (Rivera, 2005, pág. 153)

- **Autenticidad:** Esta constituida generalmente por la predisposición de las personas para entablar relaciones sólidas que generen legitimidad.

- **Inocencia Psicológica:** Es aquella facultad distintiva de cada persona que no observa el mal existente dentro de otra, y tiene el sentido de que los demás son buenas personas y nunca buscan hacer el daño a nadie.
- **Dependencia afectiva activa:** Esta circunstancia se presenta cuando la víctima presenta rasgos depresivos que le hacen susceptible a cualquier tipo de acoso, lo que le lleva en oportunidades a ganar aprecio a través de la competencia y la capacidad que desarrolla. Precisamente mediante estos parámetros es lo que no le deja identificar las situaciones de riesgo por las cuáles está atravesando.

Perfil del Acosador

Para que el acoso exista, sobre todo en su modalidad institucional, es necesaria una persona que asuma el papel de perseguidor principal, investida de la suficiente autoridad o carisma como para movilizar las dinámicas grupales persecutorias. Su personalidad presenta una peculiar combinación de rasgos narcisistas y paranoides, que le permiten auto convencerse de la razón y justicia de su actividad destructora. Los principales rasgos definitorios específicos de la personalidad del acosador son: la mediocridad, la envidia, y la necesidad de control. (Rivera, 2006, pág. 150)

- **Mediocridad:** La mediocridad es la ausencia de interés, aprecio o aspiración hacia lo excelente. Existe tres grados de mediocridad creciente, la mediocridad simple, la pseudocreativa y el trastorno por mediocridad inoperante activa o Síndrome MIA. Mientras que las dos formas menores presentan simplemente incapacidad para valorar la excelencia, el tipo III o MIA procura además destruirla por todos los medios a su alcance, desarrollando los sistemas de persecución y entorpecimiento que constituyen las estrategias de acoso.
- **Envidia:** La manifestación de envidia más simple y fácil de comprender es aquella en la cual se delata y detecta egos de felicidad al observar el mal por el cual atraviesa otra persona o grupo de personas.
- **Control:** Mediante el estudio de Erich Fromm se logró identificar dos clases de personalidad sobre el control la “Biofilia” que es el amor por lo vivido y la “Tanatofilia” amor por lo inanimado, cuando prevalece la Biofilia existe el poder por el cual se inicia cualquier actividad y se la desarrolla con paciencia y dedicación, mientras que cuando prevalece la Tanatofilia ocurre todo lo contrario

y les gusta desenvolverse por reglas y parámetros preestablecidos. Cuando hablamos de mobbing laboral el victimario en este caso posee un exceso de Tanatofilia, puesto que se muestra cordial y amable ante los demás, con la intención de ganarse su confianza y atacar desmedidamente.

2.5.2. Factores de Riesgo Psicosocial

Los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Las expresiones organización del trabajo y factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés. (Moreno, 2009, pág. 31)

Son aquellos factores de riesgo que se generan dentro del trabajo en el cual se evidencian consecuencias de tipo fisiológico, conductual, y de estrés generando cambios drásticos en la salud y deteriorándola con frecuencia.

Dentro de los factores de riesgo psicosocial existen algunos tipos:

Síndrome de burnout

También conocido como el síndrome del quemado, es un riesgo de estrés de tipo crónico que se evidencia en la pérdida de interés por el trabajo, pérdida de apetito y pérdida de energía para realizar procesos que requieren de mucha demanda de la misma.

Dentro de las consecuencias que tiene el síndrome de burnout se evidencian las siguientes:

- **Para la Organización:** Cuando se ha detectado síntomas dentro del trabajador, se evidencia ineficacia en los procesos de trabajo, baja calidad del trabajo, y pérdida de interés por el mismo.
- **Para la Víctima:** Se generan problemas de salud evidenciando muy frecuentemente, gastritis problemas estomacales, mareo.

Estrés Laboral

Es aquel desequilibrio que persiste entre la capacidad del individuo y lo que demanda su puesto de trabajo, lo que desemboca en fracaso.

Se pueden distinguir tres fases:

- **Fase de alarma:** Distinguida por el esfuerzo descomunal por dar más de lo que se puede exigir.
- **Fase de resistencia:** Reflejada todas las actividades que realiza el trabajador con la finalidad de estabilizarse a las condiciones que se le presenten.
- **Fase de agotamiento:** Se manifiesta cuando existe total desacuerdo entre lo que realiza y lo que debe hacer existiendo desprolijidad.

2.5.3. Salud Ocupacional

Es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible, la salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo. (OMS, 2006, pág. 19)

El proceso vital humano no solo, limitado a la prevención y control de los accidentes y enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizado en el reconocimiento y control de los factores de riesgo en su entorno biopsicosocial. (OIT, 2007, pág. 50)

Dentro de la Salud Ocupacional existen áreas por cada campo del conocimiento:

- **Medicina del Trabajo:** Se define como un campo específico de la salud ocupacional, que se ocupa de la evaluación, promoción, mantenimiento de la salud del trabajador, mediante la aplicación de los principios de la medicina preventiva.

- **Medicina Preventiva:** Se encarga de las acciones provisionales a evitar los efectos y consecuencias en la salud de las personas.
- **Higiene Industrial:** Se encarga del control y evaluación de factores ambientales que surgen de los lugares de trabajo y que pueden causar daño.
- **Ergonomía:** Se encarga del estudio de la relación del sujeto con el empleo de objetos empleados en un medio con un fin.

2.5.4. Desarrollo Organizacional

Un esfuerzo de largo plazo, apoyado por la alta dirección, para mejorar los procesos de solución de conflictos y renovar la organización. Utiliza el diagnóstico eficaz realizado en colaboración y la administración de la cultura organizacional (hace hincapié en los equipos formales de trabajo, los equipos temporales y la cultura intergrupala), con ayuda de un consultor-mediador, y aplica teoría y técnicas de las ciencias del comportamiento, incluidas la investigación y la acción. (Chiavenato, 2009, pág. 435)

El desarrollo organizacional se refiere a cambios planificados que busca la organización para manifestarla en calidad, dentro de los procesos que se llevan a cabo para su consecución.

El desarrollo organizacional distingue tres etapas:

Diagnóstico Inicial

Este diagnóstico ocurre cuando los gerentes y los consultores, ya sean estos internos o externos, trabajan para determinar por qué la productividad o los procesos son defectuosos y por qué los empleados están insatisfechos.

Las reuniones periódicas que sostengan los consultores y gerentes con los mandos medios que supervisan a los trabajadores serán las bases para determinar lo necesario para la detección de la insatisfacción y otros factores.

Recopilación de Datos

Dentro de esta etapa se recurre a la toma de información a través de encuestas, cuestionarios que ayudan a determinar a través de preguntas de satisfacción y de enlaces organizacionales tales como: el liderazgo, la participación en la toma de decisiones, etc. Las causas y los argumentos de dichas problemáticas.

Intervención

Esta etapa está caracterizada por la ejecución de planes de capacitación para resolver los problemas identificados por los consultores, intentando generar conductas que perduren en el tiempo y que estas se mantengan, mejorando todos los procesos que interfieren en la consecución de objetivos organizacionales.

2.5.5. Comportamiento organizacional

El CO se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo afecta su comportamiento al desempeño de ésta. Y como el CO estudia en específico las situaciones relacionadas con el empleo, no es de sorprender que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con los puestos, trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración. (Robbins, 2013, pág. 10)

El Comportamiento Organizacional o más conocido como CO es una doctrina que se encarga del estudio de las conductas que son generadas y aplicadas en el trabajo por parte de sus integrantes y que se encarga de establecer una relación directa con el puesto de trabajo y sus obligaciones y su repercusión en los niveles de rotación de personal, ausentismo.

El comportamiento organizacional, comúnmente conocido como CO, es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y la estructura tienen en la forma de actuar de la organización y su propósito es mejorar el desempeño de esta. (Slocum, 2009, pág. 18)

El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el CO retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones,

ya sea para crear otras o cambiarlas existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigirlas.(Chiavenato, 2009, pág. 6)

2.5.6. Clima organizacional

Para (Chiavenato, 2009, pág. 260) “El clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento”.

El clima organizacional está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta entre los miembros, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea debido a frustración o a barreras a la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, caracterizándose por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., pudiendo llegar, en casos extremos, a estados de agresividad, tumulto, inconformidad, etc., típicos de las situaciones en que los miembros se enfrentan abiertamente a la organización (como en los casos de las huelgas o manifestaciones, etcétera). (Chiavenato, 2009, pág. 58)

Según (Palma, 2009, pág. 22) “El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”.

De acuerdo con los conceptos anteriormente citados se concluye que el clima organizacional es:

Es el ambiente de trabajo, en el cual se generan niveles de motivación en los trabajadores dentro de una institución de acuerdo a su y estructura, con el cual se gestará su comportamiento en torno a las relaciones interpersonales y su comunicación

Tipos de Clima Organizacional (Likert)

Autoritario-Coercitivo

Sistema rígido y fuerte que controla todas las actividades dentro de la organización de forma sistémica. Es el sistema más complicado de manejar

Sus características principales son:

- **Procesos de toma de decisiones:** Este proceso se centra en los mandos altos los cuales pueden tomar las decisiones de acuerdo a la naturaleza que ellos perciban.
- **Sistema de comunicaciones:** Es precario y se utiliza una comunicación de tipo vertical en el cual se evidencian únicamente órdenes y nunca se dan explicaciones de las mismas.
- **Relación interpersonal:** La institución observa como perjudiciales las comunicaciones informales debido a malinterpretaciones, reprimiéndolas al máximo, para evitar estas circunstancias la organización está diseñada de manera que permita aislar a las personas.
- **Sistema de recompensas y de sanciones:** Básicamente se centra en sanciones más no en recompensas debido a que tienen que obedecer las reglas impuestas dentro de la organización para que no exista un alto riesgo de rotación de personal.

Autoritario-Benevolente

Es un sistema autoritario, pero menos duro y cerrado que el anterior, evidenciándose cierto nivel de condescendencia.

Sus características principales son:

- **Proceso de toma de decisiones:** Permite un nivel inferior de toma de decisiones entre los trabajadores sin mayor relevancia, puesto que la directiva es la que se encarga de optimizar las decisiones sin previo aviso.
- **Sistema de comunicaciones:** Es precario debido a que se maneja una comunicación descendente aunque se permite en raras ocasiones comunicación de abajo hacia arriba.
- **Relación interpersonal:** Se permite relaciones interpersonales pero de manera condescendiente, a pesar de los esfuerzos es muy reducida y se sigue considerando como una amenaza para la organización.

- **Sistema de recompensas y de sanciones:** Se rige por medidas disciplinarias, con bajos niveles de recompensas materiales y salariales que no satisfacen las necesidades de los trabajadores.

Consultivo

Se acerca hacia un lado participativo dentro de la organización, el cual representa una gradual disminución de la arbitrariedad existente en los anteriores sistemas.

Sus características principales son:

- **Proceso de toma de decisiones:** Las decisiones son relativamente delegadas a diferentes niveles jerárquicos, pero deben basarse en las políticas institucionales para el proceso de toma de decisiones definidas por la organización, debido a que se logra la opinión y participación de la gente dentro de la institución se torna consultivo, mientras que las decisiones finales las toma la cúpula empresarial basándose en las opiniones de la gente.
- **Sistema de comunicaciones:** Las comunicaciones son de forma descendente vertical encaminada a participación y no a órdenes y ascendente horizontal para una comunicación entre pares, todo esto encaminado a facilitar el flujo de información para la consecución de objetivos.
- **Relación interpersonal:** La organización genera condiciones favorables regidas por la confianza y positivas, para que exista un sentido de pertenencia y mayor motivación laboral aunque no sea definitiva. En este aspecto se orienta a formar equipos de trabajo para sintetizar el mismo y conseguir mayor acopio.
- **Sistema de recompensas y de sanciones:** Existe un programa de recompensas fundamentado en oportunidades de trabajo y ascenso y recompensas salariales de acuerdo al trabajo realizado, aunque en ciertas ocasiones existen sanciones pequeñas de acuerdo a las políticas con las que se maneja la institución.

Participativo

Es el sistema más participativo y tolerante que existe en la actualidad catalogado como el mejor.

Sus características principales son:

- **Proceso de toma de decisiones:** Se delega la toma de decisiones a niveles inferiores, puesto que estos están más inmiscuidos en las actividades que realiza la institución, pero las directrices de las tomas de decisiones las genera la cúpula empresarial para que estas sean acertadas y beneficiosas.
- **Sistema de comunicaciones:** La detección de comunicación existe en todos los niveles y grados. La información que se maneja es primordial para la consecución de objetivos latentes dentro de la organización, así existiendo mayor flexibilidad y eficacia en los procesos de trabajo, con la finalidad de obtener sinergia y compromiso.
- **Relación interpersonal:** Enfatizada en el trabajo en equipo en donde la relación estrecha entre los trabajadores pasa a ser primordial para un trabajo de calidad, siempre basándose en la confianza y respeto mutuo. Este tipo de sistema estimula la participación y compromiso grupal, de tal manera que las personas se sientan parte de la institución
- **Sistema de recompensas y sanciones:** Lo más importante es mantener a los trabajadores motivados, por lo tanto se enfatiza en las recompensas simbólicas y sociales, sin omitir las salariales, raramente existe sanciones y éstas son impuestas por los grupos involucrados.

Teorías del Clima Organizacional

Herzberg Teoría de los dos factores

Factores higiénicos. Se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponden a la motivación ambiental y constituyen los factores que tradicionalmente utilizan las organizaciones para motivar a los empleados, sin embargo solo persisten en su totalidad brindando estabilidad emocional y motivacional en el trabajador. (Chiavenato, 2009, pág. 53)

Factores Motivaciones: Se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles

normales. Si los factores motivacionales son altos generan sentimientos de autorrealización y realización de las tareas, estableciendo sinergia en los procesos. (Chiavenato, 2009, pág. 53)

McGregor

Douglas McGregor distingue dos concepciones opuestas de administración basadas en presuposiciones acerca de la naturaleza humana: la tradicional (teoría X) y la moderna (teoría Y). Veamos cada una de ellas:

Teoría X

Se basaba en conceptos y premisas incorrectas y distorsionadas sobre la naturaleza humana, la cual predominó durante décadas en el pasado, a saber:

- Las personas se motivan únicamente con recompensas salariales (económicas)
- Al ser las recompensas controladas por la organización se debe mantener al trabajador motivado para que sea fructífero el mismo.
- El interés que presta el hombre es relativo por lo tanto no debe interferir en su trabajo.
- Las organizaciones deben plantearse de manera que ayuden a generar empatía entre el hombre y su trabajo para alcanzar mayores beneficios.
- Al conocer que el hombre es perezoso por naturaleza se debe mantenerlo activo través de recompensas y elogios.
- Al ser los objetivos personales más sobresalientes sobre los organizacionales se debe establecer un control más rígido para que estos no se antepongan unos a otros.
- A través de la irracionalidad intrínseca el hombre es incapaz de autodisciplinarse y de controlarse.

Teoría Y

- El esfuerzo físico y mental de cada persona dentro del trabajo lo valora como jugar o descansar. Al hombre no le disgusta el trabajo, de acuerdo con ciertas condiciones el hombre puede sentir satisfacción por el mismo, sintiéndose cómodo al ser recompensado.

- Las sanciones y otro tipo de condiciones a las cuales está expuesto el trabajador no son los únicos medios para obtener compromiso y cooperación por parte del trabajador, este debe controlarse y conducirse a sí mismo.
- El confiar objetivos a un trabajador es la manera más sencilla de apreciar sus logros y trabajo, a la vez que se le dictan recompensas que se relacione con su alcance efectivo. Las principales recompensas que este espera son las económicas y profesionales que le ayuden a ser mejor.
- Bajo diversas situaciones el hombre aprende a aceptar y buscar responsabilidades sin la necesidad de que se lo ordenen

Variables que influyen en el clima organizacional

Ambiente Físico

Constituido por el espacio físico, el ruido, calor, humedad, etc.

Estructurales

Tamaño de la organización, sistemas estructurales, estilos de dirección.

Personales

Formado por los estilos de personalidad y las conductas y actitudes tomadas ante diferentes situaciones, así como el nivel de motivación con el cual trabajan.

Ambiente Social

Generado a través del entorno social y las relaciones que en esta se manifiestan, y observado a través del compañerismo, comunicación, etc.

Funciones del Clima Organizacional

Desvinculación

Realizar la identificación adecuada del grupo que actúa de forma mecánica, para que entre en un estado de concientización, para que realice las tareas de forma correcta.

Obstaculización

Lograr que el trabajo monótono y de rutina no cree sentimientos de hostigamiento dentro de los trabajadores, generando inutilidad.

Espíritu

Los integrantes de una institución sienten y perciben que su trabajo está siendo atendido y aportando de forma positiva a la institución.

Intimidad

A través de las relaciones interpersonales entren y generen un estado de estabilidad social y pertenencia a un grupo.

Alejamiento

Describe esencialmente un distanciamiento entre el jefe y los colaboradores creando disonancia emocional entre las partes.

Empuje

Integrado principalmente por los puestos administrativos que generan sinergia en los procesos para brindar mayor motivación a los trabajadores.

Recompensa

Énfasis en el reconocimiento del trabajo individual para resaltar la paga equitativa.

Elementos del Clima Organizacional

Los elementos del clima organizacional deben tenerse en cuenta en la generación de procesos creativos y espacios para la innovación.

Con esta finalidad los elementos del clima organizacional son:

- Motivación
- Satisfacción
- Involucramiento
- Actitudes

- Valores
- Cultura Organizacional
- Ética
- Conflicto

Dimensiones del Clima Organizacional

La percepción del clima se mide en función de 8 dimensiones:

- Estilos de autoridad
- Esquemas motivacionales
- Comunicaciones
- Procesos de influencia
- Procesos de toma de decisiones
- Procesos de planificación
- Procesos de control
- Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento

2.6. Hipótesis

H1: El mobbing laboral incide en el clima organizacional de los trabajadores de la COACV “La Merced” Ltda.

H0: El mobbing laboral no incide en el clima organizacional de los trabajadores de la COACV “La Merced” Ltda.

2.7. Señalamiento de Variables

VI: Mobbing Laboral

VD: Clima Organizacional

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación

Cualitativo

Este tipo de acercamiento metodológico no busca cuantificar, sino comprender determinado fenómeno; es decir, establecer cómo se relaciona un aspecto con otro. Se parte de una premisa cuando se aplica este enfoque: la conducta humana es compleja, tiene muchos matices, y es difícil, si no es que imposible, cuantificar algunas de sus manifestaciones. (Méndez, 2008, pág. 24)

Se utilizará un enfoque cualitativo para instaurar un análisis más descriptivo del tema, el cual será respaldado a partir de la observación para definir causas y consecuencias evidenciando la relación directa que existe entre las variables planteadas dentro del proyecto de investigación.

Cuantitativo

Según (Méndez, 2011, pág. 23) “La investigación cuantitativa es seria y elegante; los datos cuantitativos permiten hacer tablas y gráficas que ilustran adecuadamente un fenómeno. En las ciencias exactas se inspiraron las ciencias sociales, tales como la sociología, la economía, la psicología, la administración”.

Se empleará un enfoque cuantitativo dentro de la investigación para verificar datos exactos de las variables planteadas, con la finalidad de alcanzar los resultados deseados.

3.2. Modalidad básica de Investigación

De Campo

Según (Grijales, 2008, pág. 1) “La de campo o investigación directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio”.

Porque el estudio de los hechos se realizará en el lugar donde se producen los acontecimientos, lo cual permitirá al investigador generar un enlace directo con la realidad obteniendo información verídica y real.

Bibliográfica

Esta modalidad de investigación será considerada puesto que a través de la lectura de libros, ensayos científicos y demás podremos obtener la información necesaria para la realización y sustentación del proyecto de investigación puesto en marcha.

3.3. Nivel o Tipo de Investigación

Investigación Exploratoria

Según (Morán, 2014, pág. 8) “Se efectúa cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado y del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”.

Se empleará esta investigación puesto que anteriormente no se ha realizado ningún tipo de estudio acerca de las variables planteadas como tema central, con la cual instauraremos los primeros datos acerca del estudio de las dos variables dentro de la institución.

Investigación Descriptiva

Un estudio descriptivo, igual que los demás tipos de investigación, sólo que con más especificidad, empieza por determinar el objeto de estudio (organización, clima laboral, reprobación escolar, satisfacción de clientes, productividad, preferencias, etcétera). Luego establece instrumentos para medir adecuadamente el nivel de ese fenómeno que nos interesa. Un estudio descriptivo supone una apropiada familiarización con el objeto de estudio para poder saber qué y cómo se va a medir lo que nos interesa. (Méndez, 2011, pág. 33)

A través de este tipo de investigación podremos describir las características más importantes o sobresalientes del problema utilizando la observación, la encuesta o cuestionario de preguntas como técnicas de recolección de información.

Investigación Correlacional

Según (Morán, 2014, pág. 8) “Tiene como propósito evaluar la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables”.

La finalidad que persigue este tipo de investigación es medir el grado de relación existente entre una y otra variable dentro del estudio de la investigación.

3.4. Población y Muestra

Las unidades muestrales están constituidas por 20 individuos comprendidos entre los 22 y 60 años de edad que desarrollan sus actividades laborales en la Cooperativa de Ahorro Crédito y Vivienda “la Merced” Ltda. , lo que constituye a cada uno de ellos como casos de estudio.

- Un rango de edad entre 22 y 60 años.
- Tiempo de desempeño laboral de al menos 1 año

3.5. Operacionalización de Variables

V.I. Mobbing Laboral

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnicas o Instrumentos
Es un riesgo psicosocial que busca de manera directa causar daño deliberado a través de la desacreditación a la víctima con la finalidad de generar inestabilidad .	Riesgo Psicosocial Desacreditación Inestabilidad	- Influencia en la Salud - Efectos sobre el desarrollo del trabajo. - Efectos Psicológicos - Manipulación - Intimidación - Emocional - Laboral - Social	1.- Sus compañeros de trabajo han dejado de dirigirse hacia usted, o le está dejando de hablar? 2. Su horario de trabajo es controlado de manera muy estricta? 3.- Callan o minimizan sus logros esfuerzos y aciertos? 4.- Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir? 5.- Considera usted que en su entorno laboral no le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo? 6.- El lugar de trabajo donde usted fue asignado le mantiene alejado del resto de sus compañeros, sin mantener algún tipo de comunicación? 7.- Ha sentido usted que su trabajo es criticado?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Cuadro N° 1 Operacionalización de la variable independiente

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Vladimir Teneda

V.D. Clima Organizacional

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnicas o Instrumentos
Es el ambiente de trabajo, en el cual se generan niveles de motivación en los trabajadores dentro de una institución de acuerdo a su y estructura, con el cual se gestará su comportamiento en torno a las relaciones interpersonales y su comunicación .	<p>Motivación</p> <p>Comportamiento</p> <p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Comunicación</p>	<p>- Intrínseca</p> <p>- Extrínseca</p> <p>- Agresivo</p> <p>- Pasivo</p> <p>- Asertivo</p> <p>- Empatía</p> <p>- Confianza</p> <p>- Respeto</p> <p>- Intrapersonal</p> <p>- Interpersonal</p>	<p>8.- Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo?</p> <p>9.- El ambiente de trabajo en el que se desenvuelve es tenso?</p> <p>10.- En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que éste es:</p> <p>11.- La cooperativa cuenta con planes específicos destinados a mejorar su trabajo?</p> <p>12.- Usted es participe de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza?</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Cuadro N° 2 Operacionalización de la variable dependiente

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Vladimir Teneda

3.6. Recolección de Información

Preguntas básicas	Explicación
1.- Para qué?	Identificar las causas que ocasionan mobbing laboral y determinar las situaciones que orientan un clima organizacional óptimo.
2.- A qué personas o sujetos?	Dirigida hacia todos los integrantes de la institución.
3.- Sobre qué aspectos?	Mobbing Laboral Clima Organizacional
4.- Quién?	Investigador: Vladimir Teneda Santander
5.- A Quienes?	20 empleados de la COACV “La Merced” Ltda.
6.- Cuando?	20 de Junio del 2016
7.- Lugar de recolección de información?	Se realizará en las instalaciones de la cooperativa La Merced Ltda. Ubica en la Rocafuerte y Ayllon 7-16
8.- Cuántas veces?	Una sola vez
9.- Qué técnica de recolección?	Encuesta
10.- Con qué?	Elaboración previa de un cuestionario de preguntas.

Cuadro N° 3 Recolección de información

Fuente: Institucional

Elaborado por: Vladimir Teneda

3.7 Procesamiento y análisis

Selección de recursos de apoyo:

- Los recursos que respaldan esta investigación serán las instalaciones de la institución mencionada anteriormente.

Mediante la aplicación de las encuestas se tendrá la información necesaria deseada, y se procederá de la siguiente manera:

- Elección de la técnica a emplearse
- Diseñar el instrumento
- Tabulación y ordenamiento de la información a través de gráficos.
- Estudio estadístico, análisis e interpretación objetiva, verificación de hipótesis.
- Presentación de datos e interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones.
- Graficar
- Analizar e interpretar
- Construcción de recomendaciones y de las conclusiones

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

Para el procesamiento de la tabulación y la información obtenida a través de la encuesta, representaremos gráficamente los datos proporcionados como respuesta a las preguntas planteadas dentro de la encuesta, para su interpretación haremos referencia a los porcentajes cuyo cálculo fue obtenido con la base de datos tabulados así como su respectivo análisis.

La representación de los datos está representada en gráficos estadísticos. El análisis esta dado de acuerdo a las respuestas de las personas encuestadas a las cuáles se les realizo una entrevista post encuesta.

4.2. Interpretación de datos

1.- Sus compañeros de trabajo han dejado de dirigirse hacia usted, o le están dejando de hablar?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0 %
A veces	11	55%
Nunca	9	45%
Total	20	100%

Tabla N°1 Empatía entre compañeros

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

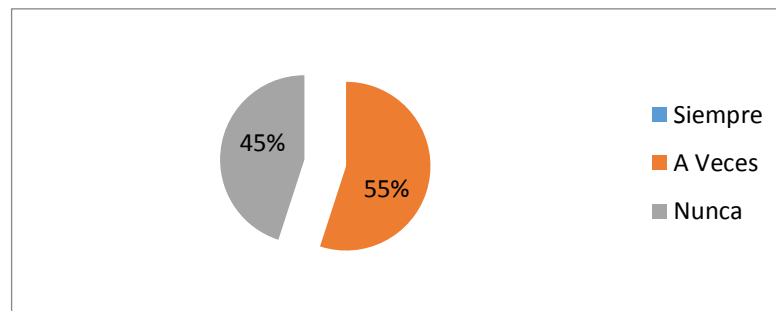


Gráfico N°5 Empatía entre compañeros

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

Análisis

Podemos observar que 11 de las personas representado en 55% responde que a veces sienten que sus compañeros les han dejado de hablarles, mientras que 9 colaboradores que representan el 45% responde que nunca les han dejado de hablar a pesar de las diversas circunstancias.

Interpretación

Al interpretar las respuestas de la primera pregunta por parte de los encuestados algunos resaltan que muchas de las veces no se dirigen hacia ellos porque los problemas institucionales los toman como personales y no son profesionales a la hora de relacionarse, además recalcan también que a veces tienen malos entendidos y por eso se forman enemistades que dificultan la comunicación.

2. Su horario de trabajo es controlado de manera muy estricta?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	13	65%
A veces	5	25%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Tabla N° 2 Control del horario de trabajo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

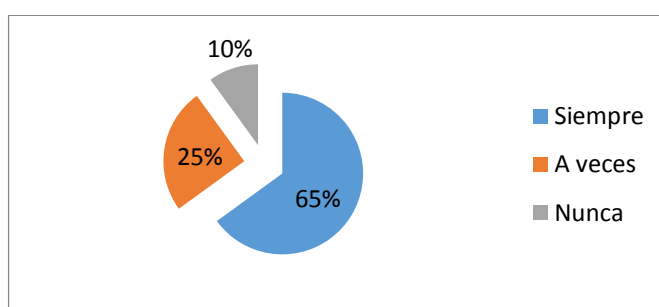


Gráfico N°6 Control del horario de trabajo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

Análisis

Podemos observar que 13 personas que representan el 65% responden que su horario de trabajo es controlado estrictamente, mientras que 5 que es el 25% responde que a veces su horario es controlado y por último solo 2 colaboradores que son el 10% indica que su horario de trabajo nunca es controlado.

Interpretación

Al interpretar las respuestas de los encuestados identificamos que la mayor parte de las personas distingue que su horario de trabajo es muy controlado debido a que existe un sistema digital que registra los horarios tanto de entrada como de salida del trabajo, mientras que otra parte indica que su horario de trabajo se controla de forma estricta por los directivos de la cooperativa, y por último la minoría identifica que nunca es controlado su horario de trabajo ya que no existe la necesidad por ser personas que cumplen con las obligaciones que demanda su trabajo.

3. Callan o minimizan sus logros, esfuerzos y aciertos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	10%
A veces	10	50%
Nunca	8	40%
Total	20	100%

Tabla N° 3 Minimizan logros, esfuerzos y aciertos
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

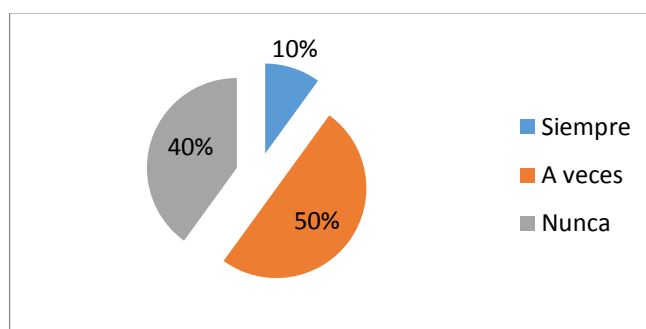


Gráfico N° 7 Minimizan logros, esfuerzos y aciertos
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

Análisis

Podemos observar que 10 personas que son el 50% responden que a veces su trabajo y logros son criticados, mientras que 8 personas que son el 40% responden que nunca su trabajo es criticado y por último 2 colaboradores representado por el 10% indica que su trabajo siempre es criticado.

Interpretación

Al interpretar las respuestas identificamos que la mayor parte de los encuestados siente que el trabajo que ellos realizan es minimizado por varios factores como la envidia entre otros, además un porcentaje menor responde que nunca se les minimiza sus aciertos y logros en el trabajo ya que valoran lo que ellos realizan y aportan, y por último la minoría responde que su trabajo es minimizado porque no les gusta como lo realizan ó como se desenvuelven dentro de sus funciones.

4. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	5%
A veces	11	55%
Nunca	8	40%
Total	20	100%

Tabla N° 4 Expresarse libremente

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

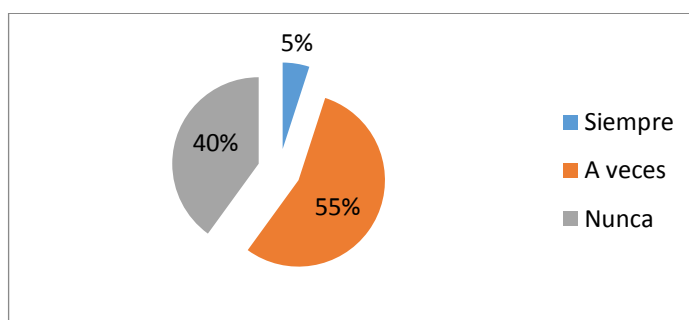


Gráfico N° 8 Expresarse libremente

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

Análisis

Podemos observar que 11 colaboradores representado por el 55% responde que a veces no les dejan expresarse con libertad, mientras que 8 personas, es decir el 40% responde que nunca han dejado de escucharles y que sus aportes son bienvenidos y por último solamente 2 personas, el 10% de los encuestados indica que siempre les escinden al momento de expresarse.

Interpretación

Identificamos a través de las respuestas que la mayor parte de las personas concluye que a veces no les dejan expresarse porque sienten que no son válidos sus aportes, una cantidad inferior indica que actúan con total libertad y que sus aportes son valiosos, mientras que la minoría señala que sus comentarios y expresiones son mínimas ya que son criticadas y no aceptadas.

5. Considera usted que en su entorno laboral no le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	8	40%
Nunca	12	60%
Total	20	100%

Tabla N° 5 Miradas con gestos de rechazo
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

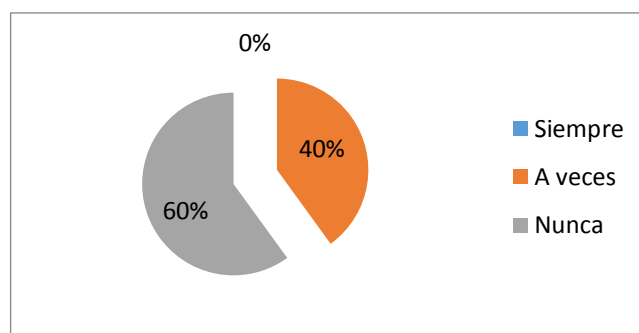


Gráfico N° 9 Miradas con gestos de rechazo
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

Análisis

Podemos observar que 12 personas representadas por el 60% responden que nunca les han mirado con desprecio, mientras que 8 colaboradores, es decir el 40% responde que a veces han dejado de mirarlos.

Interpretación

Al interpretar los datos de respuesta de los encuestados manifiestan que la mayor parte de los trabajadores de la cooperativa mantienen aceptables condiciones y relaciones de trabajo, por tal manera no se dan estas actitudes de indiferencia, otra parte señala que los miran con desprecio y odio debido a que se les controla por decreto de los superiores y los demás se enfadan por no recibir ellos dicho nombramiento, y por problemas generados fuera de la institución.

6. El lugar de trabajo donde usted fue asignado le mantiene alejado del resto de sus compañeros, sin mantener algún tipo de comunicación?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	20%
A veces	6	30%
Nunca	10	50%
Total	20	100%

Tabla N° 6 Lugar de trabajo alejado sin contacto social

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

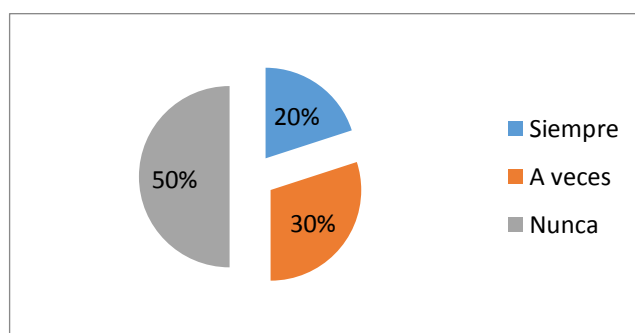


Gráfico N° 10 Lugar de trabajo alejado sin contacto social

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

Análisis

Podemos observar que 10 personas, es decir, el 50% responde que su lugar de trabajo está en contacto con los demás, mientras que 6 colaboradores representado por un 30% indica que a veces su lugar de trabajo está alejado y 4 personas representado por un 20% que siempre están alejados.

Interpretación

Al interpretar los datos de respuesta encontramos que la mayoría responde que su lugar de trabajo reúne las condiciones necesarias para desenvolverse y les permite mantener contacto social y laboral con sus compañeros, mientras que la minoría de los encuestados responden que su trabajo está alejado y no mantienen contacto con los demás porque deben ausentarse por motivos de capacitación, condiciones físicas y estructurales de la cooperativa.

7. Ha sentido usted que su trabajo es criticado?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	5%
A veces	13	65%
Nunca	6	35%
Total	20	100%

Tabla N° 7 Trabajo criticado

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

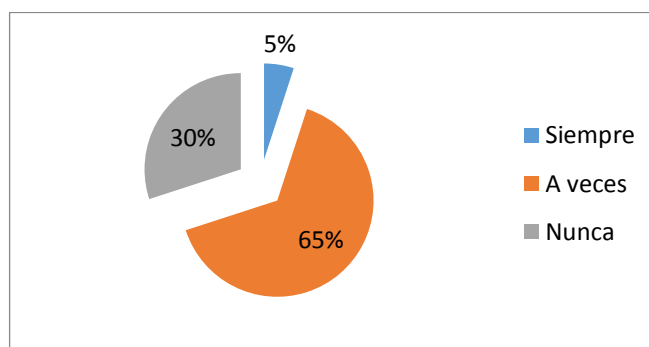


Gráfico N° 11 Trabajo criticado

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

Análisis

Podemos observar que 13 personas que son el 65% responde que su trabajo es criticado, mientras que 6 colaboradores que son el 30% indica que a veces su trabajo es criticado y únicamente 1 colaborador que es el 5% señala que siempre critican sus acciones y su trabajo.

Interpretación

La mayor parte de respuestas indican que esporádicamente critican su trabajo porque no se encuentra conformes de cómo se lo realiza y en otras porque se inmiscuyen compañeros que no tienen nada que ver con el departamento, en tanto que la minoría señala que nunca critican su trabajo ya que es bien aceptado por todos y les gusta la forma de trabajar de las otras personas, y una sola persona responde que siempre critican su trabajo ya que está a punto de posesionarse en un puesto superior al que desenvuelve y está marcado por la envidia de los demás.

8. Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	50%
A veces	9	45%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Tabla N° 8 Herramientas necesarias de trabajo
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

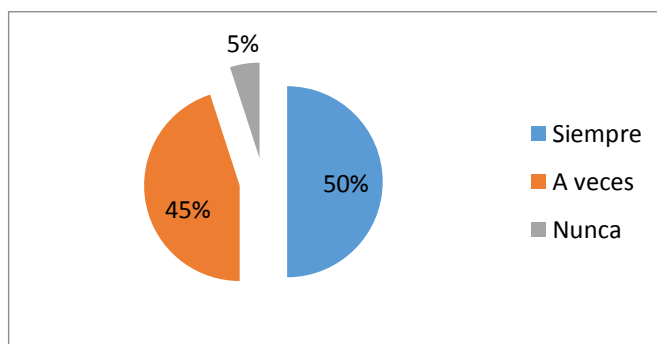


Gráfico N° 12 Herramientas necesarias de trabajo
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

Análisis

Podemos observar que 10 personas que son el 50% responde que siempre tienen las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo, mientras que 9 personas que son el 45% indica que a veces no cuentan con lo necesario para desarrollar su trabajo y solamente 1 colaborador que es el 5% nunca tiene las herramientas necesarias para el desarrollo de su trabajo.

Interpretación

La mayor parte de las respuestas señalan que cuentan con los materiales, equipos y herramientas necesarias para desarrollar su trabajo, mientras una cantidad inferior señala que a veces faltan útiles y demás herramientas y por último una sola persona señala que no cuenta con los equipos y herramientas necesarias debido a un desinterés por parte de la cooperativa.

9. El ambiente de trabajo en el que se desenvuelve es tenso?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	5%
A veces	12	60%
Nunca	7	35%
Total	20	100%

Tabla N° 9 Ambiente de trabajo tenso

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

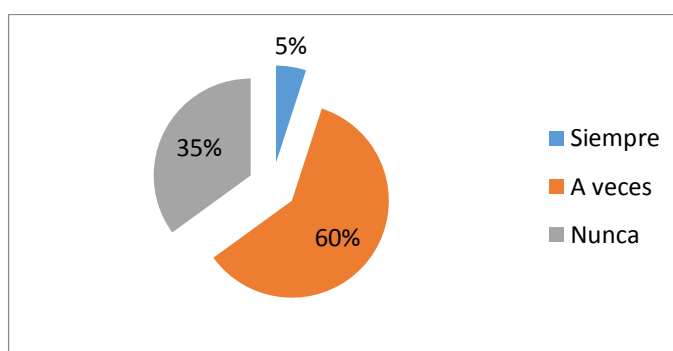


Gráfico N° 13 Ambiente de trabajo tenso

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

Análisis

Podemos observar que 12 colaboradores que son el 60% responde que nunca es tenso el ambiente de trabajo, mientras que 7 personas que son un 35% indica que a veces el ambiente de trabajo se torna tenso debido a muchos factores y solamente 1 persona que es el 5% indica que siempre es tenso.

Interpretación

Al observar las encuestas y las respuestas evidenciamos que la gran mayoría responde que, el clima organizacional es óptimo para su desenvolvimiento dentro de las funciones que tienen a su cargo ya que cuenta con todo lo necesario, un grupo inferior de respuestas señala que a veces se torna tenso debido a las presiones propias del trabajo y sus exigencias, y una sola persona señala que es tenso porque se respira un ambiente de intranquilidad y desánimo.

10. En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que éste es:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy confortable	2	10%
Sostenible	17	85%
Incómodo	1	5%
Total	20	100%

Tabla N° 10 Condiciones físicas del puesto de trabajo
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

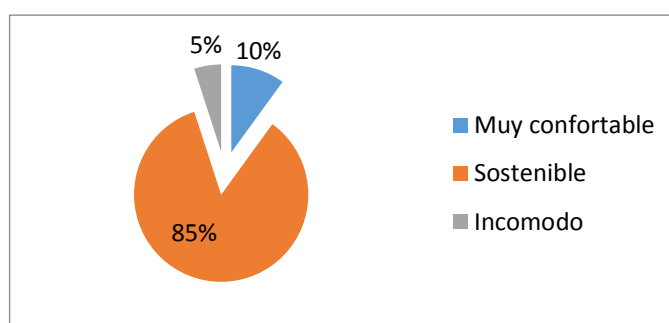


Gráfico N° 14 Condiciones físicas del puesto de trabajo
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

Análisis

Podemos observar que 17 personas que son el 85% responden que el ambiente de trabajo es sostenible, mientras que 2 colaboradores que son un 10% indica el ambiente de trabajo se torna muy confortable y únicamente 1 persona que es el 5% que siempre es Incómodo.

Interpretación

La mayoría de respuestas refuta que el ambiente de trabajo es sostenible ya que depende de la comunicación, las relaciones interpersonales y la estructura física, algunas personas lo encuentran confortable porque se sienten a gusto y cómodos con lo existente dentro de la cooperativa, y una sola persona señala que es incómodo por el ruido y la entrada de rayos solares que afectan a la visión.

11. La cooperativa cuenta con planes específicos destinados a mejorar su trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	25%
A veces	13	65%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Tabla N° 11 Planes de mejora del trabajo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

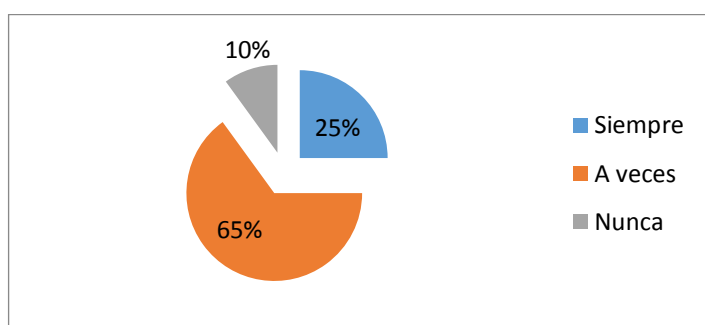


Gráfico N° 15 Planes de mejora del trabajo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

Análisis

Podemos observar que 13 personas que son el 65% responden que a veces la cooperativa cuenta con planes específicos para mejorar el trabajo, mientras que 5 colaboradores que son un 25% manifiesta que siempre se cuenta con planes de capacitación y demás para mejorar el trabajo y solamente 1 persona que es un 10% que nunca existen.

Interpretación

La mayor parte de encuestados manifiesta que no se sienten satisfechos con los planes de capacitación existentes así como los talleres de preparación para mejorar el trabajo, mientras la minoría resalta que existen favoritismos para ciertos puestos y las personas que los integran para brindar planes y capacitaciones.

12. Usted es participe de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	50%
A veces	6	30%
Nunca	4	20%
Total	20	100%

Tabla N° 12 Participación en actividades institucionales

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

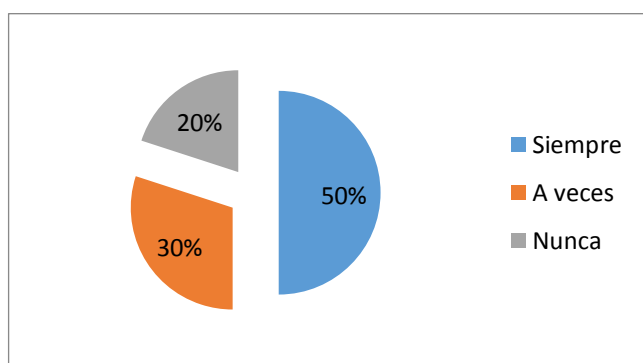


Gráfico N° 16 Participación en actividades institucionales

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

Análisis

Podemos observar que 10 personas que son el 50% responde que siempre acuden a las actividades culturales y deportivas de la cooperativa, mientras que 6 colaboradores que son un 30% indica que a veces acuden, y 4 personas que representan un 20% que nunca acuden.

Interpretación

La mayoría manifiesta que acude a las actividades culturales y deportivas que organiza la cooperativa porque se siente parte de la misma y así pueden mejorar las relaciones laborales, y la minoría indica que nunca acude debido a que tienen otras obligaciones y porque no tienen tiempo suficiente.

4.3. Verificación de la hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis se realizará la prueba Chi Cuadrado (X^2), cuya finalidad permitirá establecer tanto valores observados como esperados, consolidando por medio de esta comparación global del conjunto a partir de la hipótesis lo que se quiere comprobar.

4.3.1. Planteamiento de la hipótesis

H1 El mobbing laboral SI incide en el clima organizacional de la COACV “La Merced” Ltda.

HO El mobbing laboral NO incide en el clima organizacional de la COACV “La Merced” Ltda.

4.3.2. Descripción de la población

La encuesta se aplicó a todos los trabajadores de la COACV “La Merced” Ltda. Matriz Ambato.

4.3.3. Especificación estadístico

Fórmula

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

X^2 = Chi Cuadrado

Fo= Frecuencias Observadas

Fe= Frecuencias Esperadas

Grados de libertad

Gl= Grados de Libertad

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

Gl= (4-1)(3-1)

Gl= (3)(2)

Gl= 6

Grados de libertad (Gl)	0,05	0,01
1	3,84	6,64
2	5,99	9,21
3	7,82	11,35
4	9,49	13,28
5	11,07	15,09
6	12,59	16,81
7	14,07	18,48

Tabla N° 13 Chi cuadrado

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

4.3.4. Frecuencias observadas

Preguntas	Siempre	A veces	Nunca	Subtotal
Sus compañeros de trabajo han dejado de dirigirse hacia usted, o le están dejando de hablar?	0	11	9	20
Su horario de trabajo es controlado de manera muy estricta?	13	5	2	20
Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo?	10	9	1	20
En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo				

(iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que éste es:	2	17	1	20
Total	25	42	13	80

Tabla N° 14 Frecuencias observadas

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda

Para determinar la frecuencia esperada se emplea la siguiente fórmula:

$$f_e = \frac{(\text{Total de la fila})(\text{Total de la columna})}{N}$$

4.3.5. Frecuencia Esperada

Preguntas	Frecuencia Esperada			
1.- Sus compañeros de trabajo han dejado de dirigirse hacia usted, o le están dejando de hablar?	6.25	10.5	3.25	20
2.- Su horario de trabajo es controlado de manera muy estricta?	6.25	10.5	3.25	20
8.- Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo?	6.25	10.5	3.25	20
10.- En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que éste es:	6.25	10.5	3.25	20
Total	25	42	13	80

Tabla N° 15 Frecuencias esperadas

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

4.3.6. Cálculo del Chi Cuadrado

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
0	6.25	-6.25	39.06	6.24
11	10.5	0.5	0.25	0.02
9	3.25	5.75	33.06	10.17
13	6.25	6.75	45.56	7.28
5	10.5	-5.5	30.25	2.88
2	3.25	-1.25	1.56	0.48
10	6.25	3.75	14.06	2.24
9	10.5	-1.5	2.25	0.21
1	3.25	-2.25	5.06	1.55
2	6.25	-4.25	18.06	2.88
17	10.5	6.5	42.25	4.02
1	3.25	-2.25	5.06	1.55
Chi Cuadrado				39.52

Tabla N° 16 Cálculo del chi cuadrado

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

Gráfico de la Campana de Gauss

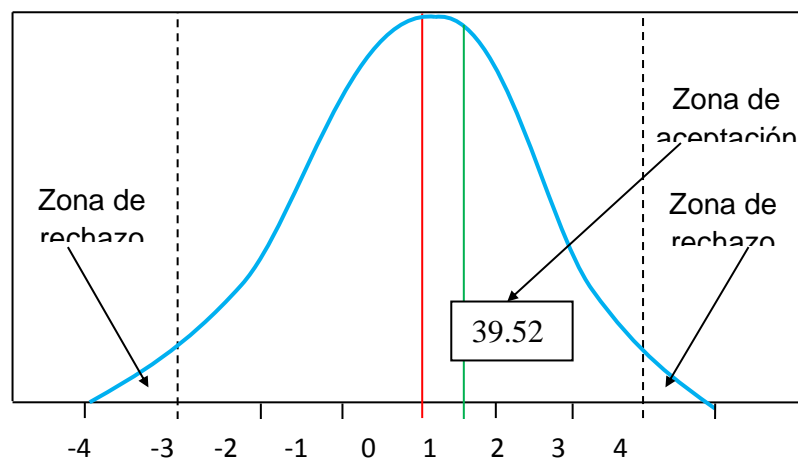


Gráfico N° 17 Campana de gaus

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Vladimir Teneda Santander

Decisión: Para poder aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula se debe cumplir con la siguiente condición el X^2 calculado debe ser mayor que el X^2 tabulado.

$$X^2 c = 39.52 > X^2 t = 12,59.$$

El X^2 calculado es mayor que el X^2 tabulado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice “El mobbing laboral SI incide en el clima organizacional de la COACV “La Merced” Ltda.”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Al finalizar este estudio se ha evidenciado que el mobbing laboral afecta directamente al clima organizacional dentro de la cooperativa en donde se realizó el estudio, puesto que se ve afectado por el celo profesional, las distorsiones que existen en los procesos de trabajo en equipo y así al cumplimiento de objetivos.
- El clima organizacional manejado dentro de la cooperativa no es el adecuado, puesto que los trabajadores se sienten insatisfechos por la estructura física y las relaciones laborales insatisfactorias.
- Mediante la realización del artículo académico podremos determinar la comprensión de lo que significa mobbingy brindar soporte y justificación al tema planteado
- Con la finalización del estudio se evidencia que existen indicios de mobbing laboral.

5.2. Recomendaciones

- A través de la generación de un decálogo de valores institucionales se lograría fomentar ética la cual permita evidenciar un cambio dentro de la conducta de los integrantes de la cooperativa, generando la disminución de acoso laboral o mobbing.
- Realizar planes de capacitación distinguidos por puestos de trabajo, fomentar la incursión y compromiso con la cooperativa mediante el desarrollo de actividades deportivas y recreativas dentro del período de trabajo para mejorar el clima organizacional.

- A través de la realización de la investigación académica se brindará soporte para tomar precauciones y medidas preventivas que eviten generar mobbing y un inadecuado clima organizacional.
- Establecer lineamientos que permitan una comunicación abierta entre los miembros de la cooperativa y generar grupos de trabajo y charlas de confrontación para eliminar el mobbing.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
ARTÍCULO ACADÉMICO

TEMA:

“EL MOBBING LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL”

AUTOR: MARCELO VLADIMIR TENEDA SANTANDER

AMBATO-ECUADOR

2016

Artículo Académico

Universidad Técnica de Ambato

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Carrera de Psicología Industrial

“EL MOBBING LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL”

Autor: Marcelo Vladimir Teneda Santander

Tutora: Lic. María Gabriela Romero Rodríguez, Mg.

Resumen Ejecutivo

Este artículo pretende investigar y estudiar a fondo las causas que se derivan del acoso laboral o mobbing, el cual está sujeto a diversas manifestaciones negativas que afectan de forma directa a las personas que las sufren y que en este caso las llamaremos víctimas y de forma indirecta a situaciones laborales e institucionales tales como al clima organizacional en el cual se desenvuelven los trabajadores en cada una de la empresas. El acoso laboral o mobbing dentro de los estudios realizados está constituido por un sin número de fuentes que se propagan a través de factores tales como la discriminación, inadecuadas relaciones interpersonales, celo profesional, resistencia a la manipulación, etc.

Las afectaciones que el mobbing sostiene sobre el clima organizacional son perjudiciales para el cumplimiento de objetivos tanto personales, departamentales así como institucionales y que generan conflictos interpersonales, con la finalidad de disminuir la capacidad resolutiva de conflictos y crear un ambiente o clima organizacional tenso y hostil formándose así la inestabilidad laboral, emocional y social.

PALABRAS CLAVES

Mobbing laboral, Clima Organizacional, manifestaciones negativas, resistencia a la manipulación, conflictos interpersonales, capacidad resolutiva, inestabilidad, discriminación, manipulación, inestabilidad

Academic Article

Technical University of Ambato

Human Science Faculty

Industrial Psychology Career.

“THE LABORING MOBBING AND THE ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT”

Author: Marcelo Vladimir Teneda Santander

Tuthor: Lic. María Gabriela Romero Rodríguez, Mg.

Executive Summary

This present research aims to investigate and inquire in a deep way the causes of laboring bullying or mobbing, which is liable to different negative demonstrations that they affect in direct way people who suffer, that we will call victims, and in an indirect way to working and institutional situations; such as: organizational environment in which workers develop in every company. The laboring bullying or mobbing into the made studies are established for countless of sources that go forward between factors for example: unfit discrimination, relationships, professional jealousy, resistance to manipulation, etc.

The situations of mobbing are supporting about the organizational environment are really harmful to the develop of objectives like personal, institutional, and department, that they create department problems with the only reason of decrease the response ability of troubles, and create an organizational environment and atmosphere that could be tense and unfriendly forming laboring, social and emotional instability.

Keywords:

Laboring mobbing, organizational environment, negative manifestations, resistance to manipulation, interpersonal conflicts, resolving ability, discrimination, manipulation, instability.

INTRODUCCIÓN

El acoso laboral o mobbing es una problemática surgida por los años 80' y estudiada por primera vez por el profesor alemán Heinz Leymann en 1990 con la finalidad de entender de forma exacta las causas y consecuencias que de ese riesgo psicosocial se derivan.

La psicología del trabajo y de las organizaciones tiene como objeto de estudio el comportamiento del individuo dentro del contexto laboral, es por esto que un tema como el acoso en el ámbito organizacional, empresarial o profesional, que puede llegar a dañar la salud mental de una persona, es de gran impacto para la psicología y más específicamente para la psicología organizacional. (García, 2013, pág. 2)

La psicología industrial toma relevancia dentro de la detección del mobbing, puesto que recibe afecciones directas dentro del estudio general del comportamiento y personalidad de una persona dentro de las empresas, por ende el mobbing está considerado como un riesgo de carácter psicosocial dentro de la salud ocupacional en el trabajo, en el cual se deben adoptar medidas preventivas que ayuden a combatir este fenómeno.

La delimitación del acoso laboral se ha ido desarrollando en la última década, así, se puede expresar que distintas Sentencias de los Tribunales Superiores de Justicia han definido el acoso laboral, como la situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) durante un tiempo prolongado (como media unos 6 meses) sobre otra persona o personas sobre las que mantiene una relación asimétrica de poder en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. (Giner, 2012, pág. 8)

El estudio del mobbing laboral surgió y tomo relevancia en Europa denotándose mayor preocupación dentro de España, cuya nación desarrollo políticas que ejercen presión para erradicar este fenómeno y eliminarlo por completo, con la finalidad de evidenciar cambios que ayuden a mejorar las relaciones laborales, con influencia directa en la consecución de metas y objetivos y el cambio de pensamiento de los trabajadores.

Las organizaciones están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas, que se organizan en grupos y colectividades, el resultado de esta interacción media en el ambiente que se respira en la organización. (Segredo, 2013, pág. 2)

Los trabajadores al pertenecer a una institución están expuestos a diversas formas de gobierno interno, lo que significa para ellos un clima organizacional cambiante de acuerdo a las relaciones interpersonales y la sinergia que en este se manejen.

Según (Medina, 2015, pág. 4) “La evolución del estudio del clima organizacional no ha estado exenta de polémicas y dilemas, entre ellas, la fundamentación teórica, la dimensionalidad del clima y los asuntos metodológicos relacionados con la agregación de las percepciones individuales”.

El clima organizacional existente dentro de una institución dependerá en gran medida de las políticas internas preestablecido dentro de la misma con la finalidad de regir comportamiento positivo para alcanzar un óptimo desempeño de las funciones que tiene cada uno de sus integrantes.

METODOLOGÍA

Dentro del desarrollo del estudio acerca del mobbing laboral y el clima organizacional se han establecido enfoques de investigación predeterminados con la finalidad de identificar a plenitud las variables propuestas, por ende se ha empleado el enfoque cualitativo con la finalidad de reconocer a plenitud la relación existente entre las temáticas planteadas, realizando un análisis descriptivo y elocuente. Es importante recalcar que el estudio cuantitativo se lo empleó con la finalidad de evidenciar mediante datos estadísticos la existencia de mobbing laboral en el clima organizacional a través de antecedentes proporcionados por los miembros de la institución.

De forma similar se aplicó la investigación de campo, puesto que así se indagó en el lugar mismo de los hechos a través de la observación y los distintos métodos de evaluación que se emplearon para recolectar información que sea verídica. Así

mismo se ejecutó la investigación bibliográfica de modo que se argumentó el estudio a través de fuentes como: libros, ensayos y demás, estableciendo una conexión entre las bases bibliográficas y las nuevas establecidas a través del estudio.

La investigación exploratoria se la instauró con el objetivo latente de establecer un estudio práctico que a través de la investigación descriptiva localice características relevantes con las cuales se sustentó el estudio y cuya finalidad fue la de alcanzar una argumentación y relación entre los temas planteados mediante la utilización de la investigación correlacional.

Dentro de la institución se intervino a 20 personas comprendidas entre 20 y 60 años con el objetivo latente de recabar la mayor cantidad de información relevante para sustentar el estudio y establecer mejorías para esclarecer los parámetros de trabajo con el cual se desenvuelvan.

El mobbing laboral es un tema de prioridad para conocerlo y saber que es un riesgo psicosocial a través del cual se desacredita a la víctima estableciendo inestabilidad en la misma pudiendo ser emocional, laboral. Y el clima organizacional a la vez cumple las funciones de generar niveles de motivación de acuerdo a la estructura y demás aspectos que instauraran futuros comportamientos de los trabajadores en cuanto a las relaciones laborales y al progreso dentro de su trabajo.

Cuando hablamos de los recursos necesarios que permitieron la realización de la investigación cabe mencionar que existió total apertura por parte de la institución para ejecutar la encuesta formulada con anterioridad, logrando alcanzar el objetivo y representando la información en gráficos que permitan analizarlos de forma exacta, y así formando conclusiones y recomendaciones prácticas que sean útiles en la institución y el estudio.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al momento de realizar el análisis de los resultados obtenidos y recabados a través de la encuesta planteada a los trabajadores se pudo observar ciertos aspectos que vislumbraban generalidades con las que se trabaja y por las cuales se generan mobbing laboral afectando negativamente al clima organizacional creando inestabilidad laboral.

Las manifestaciones identificadas mediante la encuesta concuerdan con el estudio, puesto que al identificar si la relación de trabajo entre los colaboradores de la institución a través de la comunicación se logró esclarecer que existe malestar en ciertos trabajadores ya que los hacen a un lado y no les prestan mayormente atención y dejan de dirigirse hacia ellos por malinterpretaciones generadas de conflictos únicamente profesionales y no personales, estos evitan entablar una comunicación laboral, dando paso a enemistades y creando un ambiente hostil de trabajo evidenciando su desinterés por los objetivos que tienen la institución para el cumplimiento de los mismos.

La presión que sienten los trabajadores con su horario de trabajo se distingue claramente dentro de la inestabilidad e intranquilidad que sienten si no acuden puntualmente y la influencia negativa que generan las multas y demás en el desarrollo del cargo y funciones que tiene ese trabajador, puesto que este tipo de control no es ejercido sobre todos los trabajadores si no única y exclusivamente sobre ciertas personas, denotando preferencias.

La relación entre los logros, aciertos y esfuerzos efectivos dentro del trabajo es minimizado y evaluado sobre parámetros estrictos que apuntan a exteriorizar su malestar por el funcionamiento correcto de los demás y la inconformidad por los resultados alcanzados, manifestándose con la sobrecarga de trabajo por lo que no puedan cumplir a cabalidad y así resaltar siempre más los errores que los aciertos.

La comunicación que se maneja dentro de la institución no es la recomendable puesto que no existe una libertad para expresar y opinar acerca de decisiones importantes que la institución debe tomar para su mejoramiento en el servicio, los

colaboradores de la institución se ven inconformes con estas actitudes debido a que sus aportaciones no son tomadas en cuenta y validados por los altos mandos, sintiéndose separados o no ligados a la institución, obligándose simplemente realizar su trabajo. Por otra parte se menciona que existen preferencias de tal manera que se aceptan aportaciones de ciertas personas y que muchas de las veces no son las adecuadas para fomentar una igualdad.

El entorno laboral y las actitudes identificadas de cada persona en cuanto a la relación que mantiene con su trabajo y con sus compañeros, genera ciertas condiciones que no son favorables para su trabajo pero que son manejables, además existen ocasiones en las cuáles se evidencia resentimiento debido a que existe una rotación en el control de trabajadores únicamente entre directivos el cual es establecido por el gerente y estos al no recibir dicho nombramiento evidencian su inconformidad a través de actitudes de rebeldía e incumplimiento del trabajo.

El lugar de trabajo en donde cada persona fue destinada para el cumplimiento de sus funciones y la comunicación directa con sus compañeros refuta una gran cantidad de aciertos a la hora de relacionarse y mantener contacto social, manifestándose conformes a pesar de no tener una comunicación perfecta, pero que sirve para poder desarrollar su trabajo y generar sinergia en cuanto al cumplimiento de objetivos y metas que la institución se ha planteado, sin embargo existe momentos en los cuáles por cuestiones de trabajo se ven alejados de la institución en los cuáles no pueden abordar totalmente su trabajo y deben terminarlo en sus hogares todo esto debido a una descoordinación en la planificación por parte de los directivos.

Las críticas que reciben los trabajadores en cuanto al cumplimiento de sus funciones y el nivel de aceptación percibido por sus compañeros, revelan que muchas de las veces su trabajo es criticado debido a inconformidades de cómo se lo consigue, por ende experimentan sentidos de envidia y desazón, es vital mencionar que en una minoría distingue mayores críticas de los demás debido a que su trabajo lo realiza de forma efectiva y sin contratiempos, teniendo la posibilidad de ascender a puestos superiores para guiar a la institución a niveles superiores de excelencia.

Las herramientas con las que cuenta cada lugar de trabajo para el cumplimiento relativo de funciones por parte de sus ocupantes, denota el nivel de interés prestado por parte de los directivos hacia las personas y con la institución puesto que de éstas dependerá en gran medida los objetivos que se alcancen, las personas identifican que si existe las herramientas y equipos necesarios, puesto que está identificado claramente lo que cada trabajador necesita siendo inusual el faltante de las mismas.

El clima organizacional o ambiente laboral es una temática muy extensa de la cual se derivará los comportamientos que los trabajadores adopten dentro de su lugar de trabajo por ende su estudio resulta prioritario a la hora de entender y comprender tales actitudes, con el objetivo general de conocer si este es tenso, las refutaciones en un índice general resaltan que es un ambiente estable que por cuestiones propias que demanda cada cargo se torna hostil más aún en las adversidades, denotándose intranquilidad y desánimo por la consecución de trabajos favorables que incentiven una mejoría en el clima organizacional y que este tenga un impacto directo dentro de todo aquello que conseguirá la institución, ya sea bueno o malo.

Al momento de esclarecer inquietudes en cuanto se refiere a comprobar si el clima organizacional es el óptimo, se generan ciertos desniveles dentro de la comunicación y la generación de relaciones interpersonales sólidas que ayuden a mantener estabilidad laboral, identificando un clima organizacional sostenible en el cual se puede desenvolver sin problemas, pero que representa pequeñas dificultades a la hora de conseguir objetivos generales.

La organización de planes que permitan mejorar el trabajo pretende resaltar el interés de la institución por sus trabajadores para que existan mayores niveles de excelencia, en donde se denota las interpretaciones que tienen los trabajadores mencionando que en la mayoría de ocasiones cuentan con soportes técnicos y prácticos que ayudan a desarrollar habilidades y destrezas en los trabajadores para un desempeño laboral acertado.

El nivel de impacto y de pertenecía existente entre el trabajador y la institución genera discrepancias debido a que muchas de las personas se consideran parte de la

institución y sienten el ímpetu de conseguir los mayores beneficios tanto personales como profesionales, pero por cuestiones derivadas del tiempo muchas de las veces no participan de actividades institucionales debido a que tienen otras obligaciones como padres de familia, etc.

Para la comprobación del estudio se aceptó la hipótesis alternativa con el tema el mobbing laboral si incide en el clima organizacional dispuesta con la fórmula del chi cuadrado por lo que se tomó como eje esencial las respuestas de las preguntas uno, dos, ocho, diez, de la encuesta planteada y ejecutada dentro de la institución financiera de esta manera se logró identificar los grados de libertad con los que se trabajó que en este caso fueron seis y que sirvieron para ejecutar las fórmulas necesarias que requiere el estudio y así se obtuvo como resultado del chi cuadrado calculado un total de **39.52** y el chi cuadrado de tabla de **12.59**. Al ser el chi de tabla menor que el valor de chi calculado se comprueba la hipótesis alternativa la cual es El mobbing laboral Si índice en el clima organizacional de los trabajadores de la COACV “La Merced” Ltda. Y se descarta la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

Al finalizar este estudio se ha evidenciado que el mobbing laboral afecta directamente al clima organizacional dentro de la cooperativa en donde se realizó el estudio, puesto que se ve afectado por el celo profesional, las distorsiones que existen en los procesos de trabajo en equipo y así al cumplimiento de objetivos.

El clima organizacional manejado dentro de la cooperativa no es el adecuado, puesto que los trabajadores se sienten insatisfechos por la estructura física y las relaciones laborales presentes.

Mediante la realización del artículo académico podremos determinar la comprensión de lo que significa mobbing y brindar soporte y justificación al tema planteado

Con la finalización del estudio se evidencia que existen indicios de mobbing laboral.

En un sentido amplio, la utilidad práctica de los resultados de este estudio, permiten evidenciar las causas por las cuáles está iniciándose una etapa de mobbing laboral con afectación dentro del clima organizacional, pero que a través del sentido de pertenencia que siente los trabajadores con la institución pueden introducir cambios planificados que ayuden a erradicar lo anteriormente dicho.

Los datos identificados en el deterioro del clima organizacional denotan inadecuadas relaciones interpersonales derivadas de la gesta del mobbing laboral, identificándose factores como el ambiente tenso, la inexistencia de valores corporativos, la inadecuada comunicación, etc. que argumentan en el incumplimiento de objetivos que no permiten crecer institucionalmente.

BIBLIOGRAFÍA

Achilles, Fernando, Desarrollo Organizacional Enfoque Integral, 2008, 24, 28, 36, 37.

Adiela, Marín, Fundamentos en Salud Ocupacional, Universidad de Caldas, 2006, 58, 60, 61, 65.

Castellanos, Javier, Diagnóstico del clima organizacional, Editorial académica española, 2012, 12, 15, 16.

Cummings, Thomas, Desarrollo organizacional y cambio, Cengage learning latin America, 2007, 230, 231, 235, 239.

Cruz, Maritza, El daño extrapatrimonial en el acoso laboral: Extensión del daño como fuente de la responsabilidad civil del empleador, Andes Editores, 2012, 71, 73, 74, 75.

Chiang, Margarita, Relaciones entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral, Universidad pontifica comillas, 2010, 75, 78, 79, 80, 100, 101, 103, 110, 111.

Chiavenato, Idalberto, Administración de Recursos Humanos el Capital Humano de las Organizaciones, McGRAW-HILL, 2007, 101, 102, 103, 235, 236, 240.

Chiavenato, Idalberto, Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones, Mc Graw Hill, 2009, 260, 261, 262, 263, 264, 320, 325, 326,328.

Dessler, Gary, Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano, Pearson, 2007, 89, 90, 100, 132.

Djamil, Tony, La protección jurídica del acoso laboral, Editorial de Nueva León, 2012, 41, 60, 65, 68.

Fernández, Ricardo, La productividad y el riesgo psicosocial derivado de la organización del trabajo, Editorial Club Universitario, 2010, 20, 21, 22, 23, 42, 45, 48.

Ferro, José Manuel, Aspectos formales y materiales del acoso laboral y de la violencia de género, Editorial Club Universitario, 2011, 100, 101, 102, 110, 112, 120.

García, Marcela, Acoso Laboral: Perspectiva Jurídica, Asociados S.A, 2013, 2.

Giner, Augusto, Aproximación conceptual y jurídica al término acoso laboral, Editorial Nuevo México, 2012, 8.

Grijales, Tevni, Tipos de Investigación, Editores S.A, 2008, 1, 2, 3, 4, 5, 10, 15, 17, 20.

Henao, Fernando, Codificación en Salud Ocupacional, ECOE Ediciones, 2007, 80, 81, 85, 90, 91.

Hirigoyen, Marie France, El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso, Pearson, 2013, 101, 103, 104.

Iñiqui, Piñuel, La Evaluación del Mobbing: Cómo peritar el acoso psicológico en el ámbito forense, Sb editorial, 2015, 30, 32, 35, 40, 51.

Mansilla, Fernando, Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica, EAE, 2012, 17, 20, 21, 22, 25.

Medina, Vicente, Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario, Editores S.A, 2015, 4.

Méndez, Rosemary, Investigación fundamentos y metodología, Pearson, 2011, 33, 35, 36, 40, 42.

Méndez Rosemary, Estilos de Investigación, Pearson, 2013, 33, 38, 40, 42, 45, 46, 47.

Moore, Rose, *Medición del Clima Laboral*, Copeme, 2009, 10, 11, 13, 17, 20, 28.

Morán, Gabriela, *Métodos de Investigación*, Pearson, 2014, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 50, 51.

Muñoz, Herminia, *El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional, papel del clima organizacional y los procesos de cambio*, *Revista de psicología del trabajo*, 2013, 10, 12, 15.

Peralta, María, *Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático*, 2010, 7, 8, 9, 10.

Robbins, Stephen, Judge, Timothy, *Comportamiento Organizacional*, Pearson, 2009, 23, 26, 29, 41, 56, 60.

Rodríguez, Andrés, *Psicología de las organizaciones*, Editorial UOC, 2014, 35, 38, 40, 70, 71.

Sánchez, José, Aguirre, María, *Clima Organizacional*, EAE, 2012, 50, 53, 56, 85, 86, 89.

Segredo, Alina, *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*, *Escuela Nacional de Salud Pública*, 2013, 2.

Serralde, Alejandro, *Definiciones del Desarrollo Organizacional: Hecha por Expertos*, *Reddin Consultants*, 2012, 1, 2, 3.

Slocum, Hellriegel, *Comportamiento Organizacional*, Cengage Learning, 2009, 18, 40, 45, 51, 60.

Soliva, Marina, *1jornada de análisis integral del mobbing ámbito jurídico*, *Escuela pontificia de Cali*, 2011, 8, 10.

Uribe, Jesús, *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*, *Editorial el manual moderno*, 2014, 65, 67, 69, 70, 85, 89, 90, 95, 99.

ANEXOS

Oficio de aceptación de la empresa



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
LA MERCED LTDA.-AMBATO

Por lo que somos, y a quienes servimos...
SERES HUMANOS.

Fundada el
13 de Octubre de 1963

Ambato, 20 de Noviembre 2015
GG-099-2015

Doctora.
ROCIO NÚÑEZ
CORDINADORA DE LA CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL
DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
Presente.-

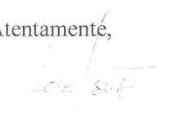
De mi consideración:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.- Ambato presenta a usted un respetuoso saludo y el deseo de éxitos en sus funciones.

En atención al oficio suscrito por el Lic. Luis Inga Msc. Tutor de Proyectos de la Universidad Técnica de Ambato FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN carrera de PSICOLOGIA INDUSTRIAL, me permito manifestar que la Institución acepta al estudiante TENEDA SANTANDER MARCELO VLADIMIR para que realice el trabajo de investigación. En cuanto al tema propuesto la Institución no tiene inconvenientes, siempre que el estudiante haya analizado la factibilidad para desarrollarlo de manera efectiva.

Por su atención le agradezco y me suscribo.

Atentamente,


Sr. José Sevilla Lara
GERENTE SUBROGANTE

Nota:

Tema de Investigación:

**"EL MOBBING Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA LA MERCED MATRIZ
AMBATO"**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad conocer la incidencia que tiene el acoso laboral (mobbing) dentro del clima organizacional de los trabajadores de la COACV “La Merced” Ltda.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas antes de contestarlas.

- Realícela de la forma más sincera posible.

- Coloque una X en el recuadro de respuesta que usted considere.

1.- Sus compañeros de trabajo han dejado de dirigirse hacia usted, o le está dejando de hablar?

Siempre A veces Nunca

PORQUE?.....
.....

2. Su horario de trabajo es controlado de manera muy estricta?

Siempre A veces Nunca

PORQUE?.....
.....

3.- Callan o minimizan sus logros esfuerzos y aciertos?

Siempre A veces Nunca

PORQUE?.....
.....

4.- Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir?

Siempre A veces Nunca

PORQUE?.....
.....

5.- Considera usted que en su entorno laboral no le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo?

Siempre A veces Nunca

PORQUE?.....
.....

6.- El lugar de trabajo donde usted fue asignado le mantiene alejado del resto de sus compañeros, sin mantener algún tipo de comunicación?

Siempre A veces Nunca

PORQUE?.....
.....

7.- Ha sentido usted que su trabajo es criticado?

Siempre A veces Nunca

PORQUE?.....
.....

8.- Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo?

Siempre A veces Nunca

PORQUE?.....
.....

9.- El ambiente de trabajo en el que se desenvuelve es tenso?

Siempre A veces Nunca

PORQUE?.....
.....

10.- En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que éste es:

Muy Confortable Sostenible Incómodo

PORQUE?.....
.....

11.- La cooperativa cuenta con planes específicos destinados a mejorar su trabajo?

Siempre A veces Nunca

PORQUE?.....
.....

12.- Usted es participe de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza?

Siempre A veces Nunca

PORQUE?.....
.....

Gracias por su colaboración

COACV “La Merced” Ltda.



Investigador frente a la institución

Fotografía en la aplicación de la encuesta



Colaboradores de la Institución Financiera

