

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Nivel de acoso laboral en trabajadores de las áreas de almacén,
acondicionado y producción de un laboratorio farmacéutico de Lima-Perú

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Gunther Jhunion Trigozo Soto

Lima-Perú

2018

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mi familia, especialmente a mi hija por darme fortaleza y por ser mi motivo para seguir logrando mis objetivos, a cada persona que cree en mí, y por darme su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por brindarme siempre su apoyo, a mi esposa y padres que son fundamentales para mi progreso de día a día con sus consejos y sobre todo el amor mutuo, a Dios que siempre me cuida y protege a mis seres queridos y por qué me da días maravillosos.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado: Dando cumplimiento a las normas de la Directiva N° 003-FPsyTS.-2016 de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el Título Profesional bajo la modalidad TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL, presento mi trabajo de investigación denominado: Nivel de acoso laboral en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un laboratorio farmacéutico de Lima-Perú.

Por lo que, señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Gunther Jhunion Trigozo Soto

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema General	16
1.2.2. Problema Específico	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo General	17
1.3.2. Objetivo Especifico	17
1.4. Justificación e importancia	18
CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual	19
2.1. Antecedentes	19
2.1.1. Internacionales	19
2.1.2. Nacionales	22
2.2. Bases Teóricas	24
2.2.1. El acoso laboral o mobbing	24
2.2.2. La teoría del Psicoterror	25
2.2.2.1. Clasificación de cinco significativas conductas hostiles que sufren las víctimas Según Leymann	25
2.2.2.2. Fases del acoso laboral	27
2.2.3. Modelo acoso moral	29
2.2.4. Teoría del conflicto	31
2.2.5. Teoría del Poder	31
2.2.6. Tipos de acoso laboral	32

2.2.7.	Elementos constitutivos del acoso laboral	33
2.2.8.	Causas del acoso laboral	34
2.2.9.	Consecuencias del acoso laboral	35
2.2.9.1.	Complicaciones o efectos en la calidad de vida y salud	36
2.2.9.2.	Prevención	37
2.3.	Definición conceptual	39
CAPÍTULO III: Metodología		40
3.1.	Tipo y diseño utilizado	40
3.1.1.	Tipo y enfoque	40
3.1.2.	Diseño de investigación	40
3.2.	Población y muestra	41
3.2.1.	Población	41
3.2.2.	Muestra	41
3.3.	Identificación de la variable y su operacionalización	43
3.3.1.	Operacionalización de la variable	43
3.4.	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	46
3.4.1.	Técnicas	46
CAPÍTULO IV: Procesamiento, presentación y análisis de los resultados		51
4.1.	Procesamiento de los resultados	51
4.2.	Presentación de los resultados	51
4.3.	Análisis y discusión de los resultados	61
4.4.	Conclusiones	62
4.5.	Recomendaciones	63
CAPÍTULO V: Intervención		64
5.1.	Denominación del programa	64
5.2.	Justificación del problema	64
5.3.	Establecimiento de objetivos	65
5.4.	Sector al que se dirige	66
5.5.	Establecimiento de conductas Problema-Meta	66
5.6.	Metodología de la Intervención	68
5.7.	Instrumentos / Material a utilizar	68
5.8.	Cronograma y Desarrollo del programa	68
REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA		79

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	83
Anexo 2. Carta de presentación al Laboratorio Farmacéutico Hersil S.A.	86
Anexo 3. Cuestionario de Estrategias de Acoso Psicológico LIPT-60	87
Anexo 4. Normas percentiles sub escalas del LIPT-60	89
Anexo 5. Normas percentiles de los indicadores globales LIPT-60	90
Anexo 6. Análisis de confiabilidad	91
Anexo 7. Análisis descriptivos	91
Anexo 8. Reporte de plagio	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la muestra según frecuencia de la Gerencia de planta y producción	43
Tabla 2. Tabla de la operacionalización de la variable del Acoso laboral	44
Tabla 3. Resultados: Media, mínimo y máximo	51
Tabla 4. Resultados: Número de estrategias de acoso psicológico (NEAP)	52
Tabla 5. Resultados: Frecuencia índice global de acoso psicológico (IGAP)	53
Tabla 6. Resultados: Frecuencia índice medio de acoso psicológico (IMAP)	54
Tabla 7. Resultado: Frecuencia sub escala desprestigio laboral	55
Tabla 8. Resultado: Frecuencia sub escala entorpecimiento del progreso	56
Tabla 9. Resultado: Frecuencia sub escala incomunicación	57
Tabla 10. Resultado: Frecuencia sub escala intimidación encubierta	58
Tabla 11. Resultado: Frecuencia sub escala intimidación manifiesta	59
Tabla 12. Resultado: Frecuencia sub escala desprestigio personal	60
Tabla 13. Sesión 1: ¿Qué es el acoso laboral?	71
Tabla 14. Sesión 2: Respeto y buen trato	72
Tabla 15. Sesión 3: Inteligencia emocional	73
Tabla 16. Sesión 4: Comunicación asertiva	74
Tabla 17. Sesión 5: Trabajo en equipo	75
Tabla 18. Sesión 6: Liderazgo organizacional	76
Tabla 19. Sesión 7: Autoestima	77
Tabla 20. Sesión 8: Actitudes positivas	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fases del acoso laboral. Adaptación de Busqued (2005).	28
Figura 2. Modelo octagonal explicativo del acoso moral. Tomado de Piñuel (2001)	30
Figura 3. Distribución porcentual Número de estrategias de acoso psicológico (NEAP)	52
Figura 4. Distribución porcentual índice global de acoso psicológico (IGAP)	53
Figura 5. Distribución porcentual índice medio de acoso psicológico (IMAP)	54
Figura 6. Distribución porcentual según sub escala desprestigio laboral	55
Figura 7. Distribución porcentual según sub escala entorpecimiento del progreso	56
Figura 8. Distribución porcentual según sub escala incomunicación	57
Figura 9. Distribución porcentual sub escala intimidación encubierta	58
Figura 10. Distribución porcentual según sub escala intimidación manifiesta	59
Figura 11. Distribución porcentual según sub escala desprestigio personal	60

RESUMEN

La investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal; teniendo como objetivo general determinar los niveles de acoso laboral en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú. La muestra estuvo conformado por 106 trabajadores de ambos sexos a quienes se les aplicó el “Cuestionario de estrategias de acoso Psicológico LIPT-60”. Los resultados obtenidos presentan un nivel de acoso laboral de la siguiente manera: el nivel bajo con un 62%, el nivel promedio bajo con un 2%, el nivel promedio con un 1%, el nivel promedio alto con un 7% y por último el nivel alto con un 28%. En el índice medio se obtuvo una intensidad percibida alto 79%, lo que nos indica que existe una tendencia a presentar mayor acoso laboral. En cuanto a las sub escalas conformados por seis, la sub escala de desprestigio laboral obtuvo una muestra de mayor predominancia de nivel bajo (56%), la sub escala de entorpecimiento del progreso obtuvo mayor predominancia de nivel bajo (55%), la sub escala de incomunicación obtuvo mayor predominancia de nivel bajo (64%), la sub escala de intimidación encubierta obtuvo mayor predominancia de nivel bajo (66%), la sub escala de intimidación manifiesta obtuvo mayor predominancia de nivel bajo (65%), y por último la sub escala de desprestigio personal obtuvo mayor predominancia de nivel alto (49%).

Palabra clave: acoso laboral, mobbing, acoso psicológico, organizacional, laboratorio farmacéutico.

ABSTRACT

The research is of a descriptive type, non-experimental cross-sectional design; having as general objective to determine the levels of labor harassment in workers of the warehouse, conditioning and production areas of a Pharmaceutical Laboratory of Lima-Peru. The sample consisted of 106 workers of both sexes to whom the "Questionnaire of strategies of psychological harassment LIPT-60". The results obtained show a level of labor harassment in the following way: the low level with 62%, the low average level with 2%, the average level with 1%, the high average level with 7% and finally the high level with 28%. In the average index, a perceived high intensity of 79% was obtained, which indicates that there is a tendency to present greater labor harassment. Regarding the sub-scales made up of six, the sub-scale of occupational prestige obtained a sample of greater predominance of low level (56%), the sub-scale of obstruction of progress obtained greater predominance of low level (55%), the sub Incommunication scale obtained higher predominance of low level (64%), the sub-scale of covert intimidation obtained higher predominance of low level (66%), the sub-scale of intimidation manifested obtained greater predominance of low level (65%), and by Last, the sub-scale of personal prestige was higher predominantly high (49%).

Keyword: labor harassment, mobbing, psychological harassment, organizational, pharmaceutical laboratory.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el acoso laboral es un gran problema debido a que trae graves consecuencias en el ser humano afectando su estado emocional, físico y social, este fenómeno es un peligro para las personas que no identifican o no detectan a tiempo ya que se oculta o se apoya de otros factores para ejercer en cautela. Gran parte de las organizaciones son culpables de que este fenómeno se propague y se practique. Organizaciones que incitan a fomentar el miedo, el poder negativo y al silencio, y más aún establecer en sus políticas para tener el control y no tener riesgos que perjudiquen a la organización a futuro. Organizaciones que son oídos sordos frente a este gran problema que no hay mucho interés en abordar o crear algunos mecanismos de prevención y estrategias que ayuden a erradicar.

En diferentes países del mundo este fenómeno se toma con mucha importancia y seriedad, creando campañas, programas de prevención y estipulando leyes que protegen al trabajador. En el Perú hasta el día de hoy no se ha logrado establecer ninguna ley o protocolos que definitivamente ayuden a resguardar o defender al trabajador, y por otro parte no se ha toma con responsabilidad frente a este gran problema.

A continuación se presenta los capítulos lo cual se presentara de la siguiente manera:

En el capítulo I exponemos la realidad problemática, de acuerdo a la información verídica encontrada, luego se plantea el problema general y los problemas específicos, después se plantea el objetivo general y los objetivos específicos y finalizando con la justificación e importancia del caso. El capítulo II se menciona los antecedentes nacionales e internacionales, además se describen las teorías y conceptualizaciones para establecer una base confiable de la investigación. El siguiente capítulo III describimos el tipo y diseño de investigación, además la población y muestra estudiada, identificación de la variable y su operacionalización y por último el tipo de instrumento y técnicas de recolección. El capítulo IV se especifica los

resultados del procesamiento y presentación debidamente identificados con sus cuadros estadísticos, luego se expone las discusiones y por último se detalla las conclusiones. El último capítulo V se elabora un programa de intervención de acuerdo a los resultados obtenidos, además se expone la problemática y se formulan las preguntas de investigación y concluyendo con la intervención y proponiendo las metas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En estos últimos años el acoso laboral o mobbing ha tenido una gran atención dando a lugar a mayor investigación e importancia del caso. El acoso laboral no es un fenómeno nuevo, ha existido a lo largo del tiempo. Los investigadores consideran que en el ámbito laboral se ha implantado con tal fuerza como una nueva plaga que ocasiona el sufrimiento del ser humano y las graves consecuencias que genera en la empresa provocando el desequilibrio emocional de la víctima, e incluso llegar a tener serios problemas de salud física y bienestar social y termina renunciado de su trabajo. Este fenómeno se relaciona con varios factores que incluyen la discriminación de género, discapacidades, religión, raza, nacionalidad, orientación sexual, y otras variedades. El acoso laboral sin duda se da en muchos lugares de trabajo y en diferentes partes del mundo. Además esta agresión se presenta de varias maneras como gestos, comentarios y acciones de forma repetitivas que vulneran la moral, emocional y anímica a la persona. La mayoría de empresas no toman el caso muy en serio, no son conscientes de que atentan contra la dignidad o integridad del trabajador, no hay ninguna medida o acción de prevención por parte de la entidad y más aun no valoran o no protegen quizás a un buen trabajador o talento que puede hacer la diferencia para el surgimiento de una empresa.

En cuanto hablamos de la víctima usualmente no reportan o simplemente guardan silencio a esta agresión por el simple hecho de no recibir alguna sanción o perder el trabajo, algo que se resalta de las víctimas que suelen ser personas tranquilas, honestas y carismáticas que ante los ojos del agresor se parecen como envidiables. Pero hay que aclarar algo importante que a la medida que el hostigamiento es recurrente y la víctima no hace frente al problema es probable que conlleve a una falta de comunicación y aislamiento, bajo autoestima, pérdida de confianza en sus capacidades.

Por otra parte del agresor suele tener un perfil de ser un jefe con rasgos narcisista con cargo intermedio o mayor con un carácter mediocre y resentido, se siente amenazado, siempre tiene actitudes y comportamientos arrogantes.

Según Piñuel (2007) el agresor lo define como una persona mediocre. Su perfil es el de un “psicópata organizacional” que usa ataques planificados, manipula su entorno para conseguir una alianza entre compañeros de trabajo o su silencio ante esta situación y no demuestran remordimiento ni empatía hacia los demás.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), realizó una investigación. “*Prevalencia de la violencia psicológica en el sector de la salud (en Sur África, Australia, Portugal, Tailandia, Brasil, Bulgaria y el Líbano)*”. La violencia psicológica está presente en todas partes del mundo, con el abuso verbal como principal área participaron varios países, y como resultado en el país de Australia con 67%, Sur África con 60.1%, en Bulgaria con 52%, Tailandia con 47.7%, Portugal con 51% en centro de salud y 27.4% en el hospital, en el Líbano con 40.9%, Brasil 39.5%. Como segunda área más afectado es la intimidación y el acoso laboral o mobbing, que manifestaron haber sido víctima de este fenómeno. En Bulgaria se registró un 30.9%, en Sur África el 20.6%, en Tailandia 10.7%, 23% en el complejo del centro de salud, 16.5% en el hospital en Portugal, el 22.1% en Líbano, el 10.5% en Australia y 15.2% en Brasil. (OMS 2004).

Pando, Aranda y Salazar (2016), Universidad de Guadalajara México, realizaron una investigación, “*Prevalencia de violencia Psicológica y acoso laboral en trabajadores de Iberoamérica*”. En esta investigación participaron diversos tipos de trabajadores de cada país con el fin de hacer un estudio exploratorio comparativo del acoso laboral en varios países quienes participaron 444 personas de España, 239 de Chile, 139 de Costa Rica, 306 de México, 320 de Cuba, 134 de Venezuela, 309 de Ecuador, 311 de Bolivia, 328 de Perú, 321 de República Dominicana y 359 de Colombia, total de 3,210 personas. Lo cual los resultados obtenidos considerando la población general estudiada se dividió de la

siguiente manera: 60.9% fueron del sexo femenino, 51.8% mayores de 35 años, 44.6% casados, 71.4% con estudios por debajo de la licenciatura y 27.4% de turno matutino. Si se consideran los niveles de violencia psicológica altos, la mayor prevalencia se observó en los trabajadores de Perú 79.8%, Bolivia 76.8% y Costa Rica 74.8%, lo que significa que en estos tres países más de 70% por ciento de los trabajadores estudiados manifestaron haber sido víctima de alguna forma de acoso psicológico.

Campero, Moncada, Robles, Marroquin y Atamari (2015) realizaron un estudio piloto en un hospital del Cusco sobre el *Mobbing* en el personal de salud. Los participantes encuestados fueron 30 trabajadores, seis varones, con edad entre 42,5 años. Al evaluar la frecuencia de acoso laboral en la población estudiada, se encontró que el 23 de 30 de los encuestados tuvieron este acoso durante su vida laboral; y el sexo femenino es el que más ha sufrido, encontrando 17 de 24 casos. Dentro de la investigación se pudo determinar que el personal con mayor frecuencia de acoso laboral fue el técnico de enfermería. En cuanto al personal contratado se encontró que 10 de 12 presentaron acoso, según el tiempo de trabajo en la institución, el personal fue afectado en todas las categorías de estudio (menor de 10, entre 10 y 20, y mayor de 20 años, con una frecuencia de 3 de 5, 13 de 14 y 7 de 11 casos respectivamente.

Los resultados obtenidos de este comportamiento de acoso laboral, llegó en un 87,7%, con mayor frecuencia en el género femenino.

Desde otra perspectiva hay una carencia de instrumentos validados que midan el acoso laboral en el Perú, es probable que las empresas o instituciones no den importancia en los factores de riesgo psicosociales en especial a este fenómeno, por otra parte las investigaciones presentan poco interés en especial en instituciones públicas que carecen o se limitan a experiencias para abordar casos de acoso laboral.

Desde el marco legal el acoso laboral en el Perú no regula de forma específica, sin embargo hay mecanismos legales que de alguna manera favorecen al agraviado. De acuerdo a ley de Productividad y

Competitividad laboral “artículo 30” el acoso laboral se sustenta como un acto contra la moral que daña la dignidad del trabajador. Ante este hostigamiento el trabajador deberá actuar de inmediatamente de forma escrita a su centro de labores imputándole de tal acto correspondiente no menor seis días naturales para que, efectúe su descargo o corrija su conducta, según sea el caso, antes de iniciar judicialmente, si el empleador no opta por modificar su comportamiento el trabajador tomara las medidas correspondiente de dar por terminado la relación laboral y procederá a demandar judicialmente. Por otro lado Si el acto de acoso laboral es ocasionado por otro trabajador se considera como una falta grave que puede tener una sanción o separación de la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuáles es el nivel de acoso laboral en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú?

1.2.2. Problema Específico

¿Cuál es el nivel de desprestigio laboral en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú?

¿Cuáles es el nivel de entorpecimiento del progreso en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú?

¿Cuáles es el nivel de incomunicación o bloqueo de la comunicación en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú?

¿Cuáles es el nivel de intimidación encubierta en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú?

¿Cuáles es el nivel de intimidación manifiesta en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú?

¿Cuáles es el nivel de desprestigio personal en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de acoso laboral en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú.

1.3.2. Objetivo Especifico

Identificar el nivel de desprestigio laboral en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú.

Identificar el nivel de entorpecimiento del progreso en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú.

Identificar el nivel de incomunicación o bloqueo de la comunicación en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú.

Identificar el nivel de intimidación encubierta en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú.

Identificar el nivel de intimidación manifiesta en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú.

Identificar el nivel de desprestigio personal en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú.

1.4. Justificación e importancia

Esta investigación sin duda aporta una gran información científica y teórica, lo cual permite promover y tener un extenso conocimiento de este fenómeno ya que por medio de los datos estadísticos obtenidos y tomando como referencia a grandes estudios realizados, los resultados sirvan para fortalecer y estructurar más investigaciones a futuro con el fin de crear mecanismos y estrategias que permita prevenir y reducir dicho hostigamiento. La razón por la que se opta esta investigación es porque se evidencia de forma común en diferentes ámbitos laborales y que pone en juego la dignidad del ser humano y más aún cuando ya se ha perdido el respeto absoluto.

También permitirán elaborar programas preventivos para evitar el acoso laboral en los trabajadores de la empresa fortaleciendo el clima organizacional así como la toma de decisiones que permitan la detección oportuna y el apoyo psicológico respectivo a los trabajadores víctimas de este fenómeno. En cuanto a la empresa establecer políticas de protección legal que deben ser incluidas en las normas legales de cada institución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

A continuación se describe las siguientes investigaciones.

2.1.1. Internacionales

Sieglin (2012). El impacto del acoso laboral en los observadores. Estudios de caso en instituciones académicas en México. Esta investigación formó parte de dos metodologías, cuantitativa y cualitativa, con el objetivo de determinar las condiciones de trabajo y la salud psicofísica de mujeres científicas instituciones académicas de la provincia mexicana. En la encuesta participaron 733 personas entre hombres y mujeres. Luego se comparó de cuatro mujeres investigadoras científicas de dos centros educativos superior de México. Lo cual dos investigadoras intervinieron (observadoras activas) de forma activa en el conflicto y las otras dos se abstuvieron (observadoras pasivas).

Se concluyó que las cuatro mujeres investigadoras afrontaron una disminución notable de su bienestar físico y psicológico, las dos mujeres que intervinieron de forma activa en el conflicto desarrollaron severas crisis de malestar en su salud y que adquieren etapas de depresión y desesperanza, en cuanto a las investigadoras que intervinieron de forma pasiva se determinó que el conformismo y la abstención no da buenos resultados para realizar estrategias eficaces, y como consecuencia eso no evito a que el daño físico y psicológico se de en estas investigadoras pero su intensidad es bajo.

González (2012) realizó una investigación, *“El acoso psicológico en el lugar de trabajo: epidemiología, variables psicosociales y repercusiones forenses”* (tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid facultad de Psicología, Madrid, España. En esta investigación formaron parte 2861 españoles quienes participaron a partir de una aplicación conocida como “bola de nieve” y se entrenó a veinte

alumnos de la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid para recolectar debidamente la información o datos. Este estudio permitió conocer diferentes aspectos y explicar las relaciones existentes de variables al momento que se hizo la investigación.

Los resultados obtenidos a nivel epidemiológico, el 14% de la muestra estudiada manifestaron sufrir situaciones de acoso psicológico en su lugar de trabajo en el último medio año, y un 5.8% ha informado padecer este tipo de conductas hostiles de manera muy frecuente semanalmente y diariamente, mientras que un 8.2% ha valorado sufrir acoso laboral de una forma menos habitual. Los trabajadores acosados mostraron mayor cantidad de manifestaciones sintomatológicas de carácter clínico como depresión, paranoia, ansiedad, somatizaciones, siendo asimismo destacadas otras consecuencias habituales ante este tipo de conductas como son las bajas laborales, el acudir a tratamiento especializado, el menor interés hacia la actual profesión, la interferencia en la vida personal del trabajo, el planteamiento a cerca de cambiar de empleo y la percepción subjetiva de tener un menor apoyo social y mostrado menores habilidades de tipo sociolaboral.

Piñuel (2015) realizó una investigación "*Evaluación psicológica del acoso psicológico en el trabajo o mobbing en España mediante el cuestionario Cisneros*" (tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España. En esta investigación se recogieron cuatro trabajos posteriores desarrollados por el autor estos estudios presentó la conceptualización del acoso laboral o mobbing, la validación, las propiedades de la escala Cisneros y el análisis, incidencia epidemiología del acoso laboral en trabajadores de una localidad conocida como zona del Corredor del Henares. Los principales objetivo de esta investigación fue describir y conocer la incidencia del acoso laboral en trabajadores españoles, resultados de la escala Cisneros y su respectivo barómetro para evaluar la incidencia de acoso en la población evaluada y la descripción de información epidemiológicos españoles.

La primera investigación se realizó con una muestra amplia realizada en España con casi 1000 encuestas válidas. El segundo barómetro “Cisneros” sobre Violencia en el entorno de trabajo liderado por el profesor Piñuel junto a un grupo de estudiantes universitarios de Ciencias Empresariales y Turismo de la Universidad de Alcalá en Enero de 2002. El lugar donde se realizó el estudio es en la población denominado zona del corredor del Henares en España. La muestra estuvo constituida por trabajadores mayores de 18 años pertenecientes a empresas y entidades públicos de diferentes categorías y formación. El número de encuestas válidas fue de 2410. El tipo de muestreo utilizado fue aleatorio simple.

Los resultados obtenidos indicaron que la escala Cisneros presenta una favorable fiabilidad 0.96, con una “estructura bidimensional que dispone ordenar sus ítems a lo largo de dos sub escalas o dimensiones”. El ámbito de la conducta de acoso y gravedad como capacidad para discriminar entre diversos grados de acoso. Este resultado resaltó una incidencia del acoso laboral en España de un 9% y un 11 % del total de trabajadores y confirmaron que los sectores con más casos de acoso laboral son las instituciones públicas, las entidades que brindan de servicios sociales y personales a la comunidad, el sector salud y, las organizaciones del sector terciario.

En cuanto a la violencia física y verbal directa contra los trabajadores, observaron que el sector salud, los servicios contratados por terceros a empresas y el sector educativo están entre los primeros en presentar dicha violencia. Se afirmó que uno de cada cuatro trabajadores señaló haber sufrido de acoso laboral anteriormente durante su vida laboral. Especialistas y operarios aparecen como los grupos que revelaron con más acoso durante estos últimos cinco años. El tipo de acoso laboral que más predominó es el vertical descendente ocasionado por jefes sobre las demás modalidades. Se determinó que los hostigadores varones acosan por igual a hombres y mujeres y que las mujeres son acosadas por otras mujeres.

2.1.2. Nacionales

Casahuilca (2015) realizó una investigación, “*Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud chilca*” (tesis pregrado). Universidad nacional del centro del Perú facultad de trabajo social, Huancayo, Perú. En esta investigación fue de tipo básica que arrojó las siguientes conclusiones: La relación entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud de Chilca es inversa y significativa, donde a mayor presencia de mobbing o acoso laboral se evidencia menor desempeño laboral y a menor presencia de mobbing o acoso laboral se incrementaría el desempeño laboral. El desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud de Chilca es medio caracterizado como un desempeño laboral regular dando a conocer que el nivel de motivación es bajo ya que el personal no cuenta con un incentivo afectando la productividad de cada trabajador. Las formas más comunes del mobbing que se presenta en el centro de salud de Chilca, es de forma horizontal manifestándose en hostigamiento entre compañeros de trabajo que es el más frecuente, seguido del ascendente caracterizado por el hostigamiento del personal subordinado hacia los jefes de áreas o direcciones.

Aucaruri (2017) realizó una investigación, “*Percepción de violencia laboral en internos de medicina de una universidad pública*”. En esta investigación describió la percepción de violencia laboral en internos de medicina de una universidad pública durante el año 2016”. Fue un estudio observacional, descriptivo, retrospectivo, con diseño cuantitativo. Durante el mes de enero del año 2017 se ofreció a cada interno el llenado voluntario de la encuesta virtual “Violencia en el lugar de trabajo en el sector Salud” de la OIT. Se logró recolectar información de 101 participantes. Encuentra que la percepción de violencia en internos de medicina es del 78.22%, una percepción de violencia física de 9,9%, de violencia psicológica del 75,25% (donde la violencia verbal significó un 71% y el acoso laboral un 29%), y del 9,9% de acoso sexual. Concluye que existe una alta prevalencia de

violencia laboral (física, psicológica y sexual) en internos de medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (UNMSM, 2017).

Laucata (2017) realizó una investigación, *“El mobbing en obreros de construcción de lima metropolitana”* (tesis pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. En esta investigación tuvo como propósito elaborar la definición de “mobbing” en el rubro de construcción civil con el objetivo de identificar las causas, factores en dicho contexto. El estudio fue exploratorio mediante entrevista de forma semiestructurada donde participaron 30 obreros de tres diferentes obras. Los resultados indicaron que diez obreros consideraron la existencia de agresión verbal, dos obreros manifestaron agresión verbal y física, tres obreros afirmaron que utilizan cualquier acción para molestar al otro y por otro lado ocho obreros manifestaron que las acciones que realizaban era con el propósito de hacer sentir mal a la otra persona, cinco obreros coincidieron con un exceso en los límites establecidos en el trabajo, 4 obreros afirmaron que la agresión se da cuando la víctima está tranquila, 3 obreros manifestaron que estas acciones de agresión causa una interferencia en el trabajo.

Quintana (2017) realizó una investigación, *“Asociación entre mobbing y síndrome de burnout en internos de medicina del hospital nacional Hipólito Unanue periodo Octubre-Diciembre 2016”*. En esta investigación sobre el acoso laboral y síndrome burnout nos refiere que son patologías emergentes que pueden traer graves consecuencia a la salud. El objetivo de ese trabajo fue determinar la asociación entre acoso laboral y síndrome de burnout en internos de medicina en el periodo octubre-diciembre 2016. Participaron 67 internos de medicina, se utilizó la “Escala Cisneros” para el acoso laboral y el “Inventario de Maslach” para el síndrome de burnout.

Se determinó la asociación usando “Razón de prevalencia”, “Intervalo de confianza al 95%” y valor p fueron obtenidos con

modelos lineales generalizados, con familia Poisson, función de enlace log y con ajuste robusto para muestras pequeñas, usándose $p < 0.005$ como estadísticamente significativo.

Los resultados indicaron que de los 67 internos de medicina encuestados se obtuvo que 43.3%(29) tuvieron acoso laboral y el 25.3%(17) síndrome de Burnout. Aquellos que padecen acoso laboral tienen 6.1 (IC95%: 1,9–19.4; Valor $p < 0,005$) veces más de riesgo de padecer síndrome de Burnout. Se concluyó que existe asociación entre acoso laboral y síndrome de Burnout en internos de medicina del Hospital Nacional Hipólito Unánue.

2.2. Bases Teóricas

A continuación se describe las bases teóricas que sustentan el desarrollo de esta investigación.

2.2.1. El acoso laboral o mobbing

Etimológicamente nace del término Mobbing proviene de la palabra “mob” que significa “pandilla o turba”, desde un estado, hostil, agresivo, adoptado así para describir el acoso. En algunos términos usados como sinónimos o equivalentes de Mobbing son: Acoso moral o psicológico, hostigamiento laboral, persecución encubierta, acoso perverso maltrato psicológico, violencia psíquica.

El primer investigador en tratar científicamente este problema fue Heinz Leymann, psicólogo de procedencia sueco quien refiriéndose el término ya existente “Mobbing”, ciencias de los animales toma el nombre prestado de la investigación de Konrad Lorenz. Este término literalmente significa “forma una multitud alrededor de alguien para atacarlo, eso se expresa en el comportamiento de algunas especies de animales que apartan del grupo a uno de sus miembros quien por varias razones, serán expulsados.

2.2.2. La teoría del Psicoterror

Según Leymann (1996), el terror psíquico o acoso laboral (mobbing) como lo describe en la vida organizacional que determina a una comunicación hostil desprovisto de ética que se presenta de forma sistemática por uno o varios sujetos en contra de un individuo quien recibe constantemente hostigamiento de forma permanente, que se manifieste por lo menos uno por semana con una duración mínimo de seis meses.

El acoso laboral se dio origen realizando estudios en principales plantas de hierro y acero en tierras suecas. Esta teoría se ha centrado en la conceptualización del fenómeno y su lugar en la sociedad, lo cual resultó ser muy difícil de detectar y permanecer oculto. También refiere que para dar inicio al acoso laboral parte de un individuo que ve como una molestia o amenaza aquella persona que obstruya sus intereses personales.

2.2.2.1. Clasificación de cinco significativas conductas hostiles que sufren las víctimas Según Leymann:

a. Limitar y manipular la comunicación y/o la información

- A la víctima se le impide comunicarse con otros.
- Se le interrumpe constantemente a la víctima cuando desea habla o expresase.
- Se le acosa por diferentes medios de comunicación (teléfono, correo, mensajes, videos, documentos).
- Se le habla a gritos y se le recrimina.
- Se critica de su vida personal.
- Se critica su desempeño laboral.
- Se le amenaza verbalmente.

b. Limitar el contacto social

- Se le asigna un trabajo aislado para no mantener ningún contacto con los demás trabajadores.

- El agresor deja de hablar a la víctima e incita a que los demás trabajadores hagan lo mismo.
- Restringe cualquier medio de comunicación.

c. Desprestigiar a la persona acosada ante sus compañeros

- A la víctima se le calumnia, se le difama.
- El hostigador crea rumores malintencionados para dañar su prestigio ante los demás.
- El hostigador siempre trata de ridiculizar a la víctima ante sus compañeros o demás.
- Se le tilda de enferma mental.
- El hostigador se burla de su origen, nacionalidad o rasgos de descendencia.
- El hostigador imita su forma de caminar, hablar, gestos, etc.

d. Desprestigiar y desacreditar su capacidad profesional

- A la víctima se le asigna poco trabajo e incluso no se le asigna nada.
- Se le observa para que no pueda encontrar alguna tarea por sí misma.
- Se le piden realizar tareas absurdas o inútiles.
- Se le asignan tareas inferiores que no van con sus competencias laborales.
- Se le asignan tareas muy superiores e inalcanzables, con el fin de desprestigiarla y demostrar su incompetencia.

e. Comprometer la salud de la persona acosada

- Se le infringen malos tratos físicos, en ocasiones a la agresión física por parte del hostigador.
- Se le agrede sexualmente y se divulga su vida sexual.

2.2.2.2. Fases del acoso laboral

Según Leymann define cuatro importantes fases de acoso.

1. Fase de los ataques suaves

Suele verse como un conflicto que en su momento adquiere mayor fuerza pero espontaneo, esta primera fase no determina acoso y suele durar poco tiempo.

2. Fase de mobbing o de estigmatización.

Se intensifican las conductas agresivas, comienza con la adopción de las distintas modalidades de comportamiento hostigador. La víctima comienza a resultar una amenaza para los hostigadores que le someten al acoso.

3. Fase de intervención desde la empresa.

En esta fase y dependiendo de la organización como practique o acostumbre tomar una serie de medidas que de alguna manera favorecen del conflicto o lo más habitual, desentenderse del supuesto conflicto generando el aplazamiento del acoso.

4. Fase de marginación o exclusión de la vida laboral.

En este período, la victima definitivamente queda excluido del mundo laboral con una pensión de incapacidad, la victima va adoptando diversas patologías a consecuencia de sus anteriores experiencias (físicas, psíquicas y sociales).



Figura 1. Fases del acoso laboral. Adaptación de Busqued (2005).

2. 2. 3. Modelo acoso moral

Piñuel (2001), pues en su opinión los seres humanos no están sujetos a similares impulsos innatos, sino que pueden quedar bajo el control racional; pero es de Peter-Paul Heinemann de quien Leymann toma el término, quien aplicó el comportamiento que explica Lorenz pero aplicándolo al comportamiento social infantil de la agresión colectiva de niños contra otro niño en particular. En Inglaterra y USA se recurre a la expresión "Harrassment", cuya acepción es hostigamiento, acoso y que ha sido utilizada inicialmente para referirse al acoso sexual, utilizándose en estos mismos países el término "Bossing" para referirse al acoso moral, pero aludiendo específicamente al empleador, sus representantes o los jefes del trabajador, lo que también se conoce como acoso moral vertical.

Modelo octogonal explicativo del acoso moral



Figura 2. Modelo octogonal explicativo del acoso moral. Tomado de Piñuel (2001)

2.2.4. Teoría del conflicto

Según Hellriegel y Slocum (1999), estos teóricos sostienen que el conflicto es un proceso muy frecuente en las organizaciones, y nos indican que el conflicto es una necesidad que se da a diario y a consecuencia de este conflicto los resultados sean constructivos, estos autores determinan cinco niveles primarios de conflictos que existen en las organizaciones: conflicto intrapersonal, interpersonal, intragrupal, intergrupar e interorganizacional.

El acoso laboral de acuerdo con esta teoría se relaciona con el conflicto intrapersonal e intergrupar, pues están relacionados porque ocurre un dominio interno de la persona y comprende en alguna forma de conflicto cognoscitivos, afectivos o metas y como resultado se obtiene frustraciones y tensiones.

Según estos teóricos donde se origina la mayor parte de acoso laboral están en los conflictos intrapersonales, debido a que las decisiones diarias incluyen la solución de conflictos con frecuencia de este nivel, por otro lado si este conflicto no se resuelve conduce a problemas con otras personas. Esta teoría nos da a entender que el hostigador no acosa a su víctima por gusto o por diversión si no por lo contrario es porque de alguna manera está afectado por algo que no ha podido superar o resolver, es por esa razón usa el hostigamiento como medio de salida a sus emociones desarrollando un conflicto interpersonal.

2.2.5. Teoría del Poder

Según Robbins (1999) esta teoría refiere que el poder es un proceso natural que se lleva a cabo en cualquier grupo u organización, por lo tanto es necesario comprender de cómo se adquiere y se ejerce el poder por completo en una organización. Robbins describe de esta manera: la capacidad que posee A para influir en el comportamiento de B, de manera que A manipula a B para cumplir con sus deseos. De modo que B actúa a disposición de A su característica primordial es la dependencia, lo cual esta teoría toma

importancia cuando esta característica se cumple. Mayor poder que ejerce A, mayor dependencia de B. para saber sobre el poseedor de tener poder hacia los demás se clasificó en cinco tipos de poder de acuerdo a sus fuentes o base, esto son: poder coercitivo, poder de recompensa, poder legítimo, poder de experto y poder de referencia.

El acoso laboral tiene una relación estrecha con el poder ya que la dependencia y el tono de desigual y a su vez que se otorga carácter tan dañino en las estructuras organizacionales. Sin embargo hay que destacar que hay individuos que son dependientes de otros que tienen poder sobre ellos y eso fortalece aún más el poder el que lo ejerce. El poder no siempre es malo lo que pasa es que se utiliza de forma incorrecta y eso implica mayores desordenes sociales.

2.2.6. Tipos de acoso laboral

Según Bustamante, puede ser de diferentes clases o tipos según la posición del acosador y según los actos hostiles (Trujillo, 2014, p.54).

1. Acoso vertical

Se manifiesta de diferentes posiciones jerárquicas (Empleador/Empleado, Empleado/Empleador):

a. acoso vertical descendente: El individuo o hostigador se desempeña como jefe o autoridad máxima de la víctima, quien está subordinado a este, utiliza amenazas, insultos, vejaciones en público o privado y se prevale de su autoridad jerárquica para aislar a la víctima o para darle trabajos imposibles o fuertemente estresantes para controlar de manera malintencionada el trabajo de la víctima.

b. Acoso vertical ascendente: Es de los tipos de acoso menos frecuente, suele presentarse cuando un nuevo jefe intenta cambiar los sistemas de trabajo, o emendar situaciones irregulares o imponer una nueva ideología a sus subordinados y tiene que enfrentar la resistencia.

2. Acoso horizontal

Generalmente es este tipo de acoso se trata del grupo contra el individuo de la misma jerarquía.

2.2.7. Elementos constitutivos del acoso laboral

Existe infinidad de conductas para dañar a una persona pero para determinar y diferenciar a este tipo de acoso (Estudio Mendoza Abogados Laborales, 2012)

- 1.- Las condiciones y entorno del trabajo tan deplorables donde se ejerce el sufrimiento del trabajador o víctima generan estos efectos evidentes de daños psicológicos, físicos y sociales.
- 2.- Prolongación sistemática del hostigamiento, este fenómeno puede durar años sin ser detectado.
- 3.- Una envidia de forma intencional ofensiva frente a habilidades, logros y simpatía de la víctima que para el agresor resulta ser algo inalcanzable.

Entonces para tener una idea clara de cómo diferenciar el acoso laboral ante un estrés laboral o síndrome burn out. En primer lugar el acoso laboral se ejerce una violencia psicológica que se dañan los derechos fundamentales de la persona o trabajador de su dignidad e integridad moral, en cambio el estrés laboral constituye básicamente en un agotamiento físico y psicológico por un exceso de tareas encomendadas y que atribuyen una mala organización del trabajo o imprudencia de la empresa, y en el caso del burn out cumple con todas las características del estrés laboral pero se diferencia de su manera crónica e intensidad.

2.2.8. Causas del acoso laboral

Perfiles Organizacionales Según Piñuel (2003) el acoso laboral se puede dar en diferentes organizaciones, al ser un fenómeno específico y complejo. Ciertas características de la cultura y estructura organizacional hacen que ocurran y persista el acoso laboral. Estas se denominan “organizaciones tóxicas”. Los responsables del acoso laboral son siempre personas como: jefes, compañeros de la víctima. Los agresores siempre se apoyan en las características tóxicas de la organización y generalmente disponen de poder informal sobre la víctima. En ello podemos ver ciertas características de causas del acoso laboral.

- En las organizaciones aun no reconocen como un verdadero problema porque simplemente no quieren aceptar o lidiar con este fenómeno ya que de alguna manera perjudican a la empresa y prefieren no involucrarse o simplemente acuden a la negación.
- Organizaciones donde fomentan el miedo, el chantaje, y donde se desarrolla actividades poco éticas para emitir el silencio ante los trabajadores o víctima.
- Organizaciones donde se desarrolla la competitividad negativa en ambientes en el que los trabajadores llevan un conflicto de tipo guerra, todos contra todos.
- Una desorganización fatal que carece de planificación y previsión.
- La dependencia laboral que constituye casi la gran mayoría por trabajadores eventuales que no gozan de un seguro social ni un beneficio laboral y esto a su vez es aprovechado por el hostigador para manipular o amedrentar a su antojo a cambio de no ser expulsado o retirado de la empresa.

2.2.9. Consecuencias del acoso laboral

Las severas consecuencias psicológicas y físicas del acoso laboral lamentablemente son verdaderamente alarmantes a nivel psicológico es común el estrés, la ansiedad y la depresión este asociado a este fenómeno, a nivel físico, presencia de cefaleas, cansancio, dolores abdominales, hiperventilación, alergias (Olmedo y Gonzáles, 2006).

Según Caballero (2000), estas conductas de acoso laboral cuando se genera de forma repetitiva y continúa en el trabajo, puede dar origen de una serie de alteraciones en su bienestar físico, psíquico y social, estas consecuencias negativas se pueden presentar en diferentes planos que la determinan.

a. En el plano Psicofísico

- Miedo permanente y acentuado.
- Estado de ánimo bajo, de fracaso, frustración, impotencia.
- Falta de concentración, memoria y atención.
- Alteraciones del sueño, somatizaciones múltiples, trastornos alimenticios.
- Aislamiento, irritabilidad, ira, agresividad, evitación.
- Ansiedad generalizada, depresión, trastornos psicopatológicos.
- Suicidio

b. En el contexto laboral

- Un ambiente y clima negativo.
- Poca creatividad e innovación.
- Mayor frecuencia a consultas médicas.
- Desinterés en las funciones asignadas.
- Bajo rendimiento y disminución en su calidad de trabajo.
- Aumenta las posibilidades de cometer errores.

c. En el contexto familiar

- Poca comunicación con la familia.

- Abandono de sus responsabilidades y compromiso con la familia y comunidad.
- Pérdida de sus funciones y proyecto en el hogar.
- Irritabilidad y agresividad.
- Desinterés con la pareja y deseo sexual.
- Separación matrimonial.

d. Sociales y comunitarias

- Desinterés en los pagos prioritarios y deudas.
- Quejas y críticas negativas sin posible razón hacia lo que lo rodean en la sociedad (vecinos, compañeros, Instituciones etc.)
- Aumento del gasto económico.
- Poca participación en su labor de ciudadano (como no acudir a reuniones escolares o asambleas comunitarias).

2.2.9.1. Complicaciones o efectos en la calidad de vida y salud

Según la Organización Mundial de la Salud (2004) el acoso laboral aporta a desarrollar muchos trastornos comportamentales, psicosomáticos y psicopatológicos.

En la actualidad en muchos países los trabajadores empezaron a buscar especialistas o a acudir a centros especializados que brindan apoyo.

A continuación se describe las sintomatologías de acuerdo a los trastornos padecidos.

a) Trastornos comportamentales

- incremento de vicios o adicciones
- aislamiento familiar, laboral y social
- disminución del apetito sexual
- impulsividad y reacciones agresivas y auto agresivas
- desorden alimenticio

b) Trastornos psicosomáticos

- hiperhidrosis palmar

- pérdida de cabello
- cefaleas
- taquicardia
- malestar estomacal

- hipertensiones

c) Trastornos psicopatológicos

- reacciones de pánico o miedo
- ansiedad
- paranoia
- anhedonia
- insomnio
- diminución de la concentración mental
- humor depresivo

2.2.9.2. Prevención

La OMS (2004) clasifico en tres niveles de prevención.

1. Prevención primaria

El trabajador puede tomar medidas que permita informarse y lograr una alianza ante sus jefes o directorio, para ello se necesita.

Información y educación: es importante saber sobre el acoso laboral y las graves consecuencias que ocasiona en el trabajador, por ello se debe implementar programas de prevención, campañas contra el acoso laboral y desarrollar protocolos anti acoso laboral.

Guías: que sea útil, que contenga una información clara y coherente sobre el acoso laboral y sus repercusiones.

Código ético: la empresa debe implementar en sus normas que no admite o rechaza totalmente algún comportamiento de acoso laboral

Contratos: se debe implementar un artículo donde indique que todo comportamiento negativo o actos no éticos serán sancionados o separados de la institución.

2. Prevención secundaria

Es importante mediar con una persona de confianza para garantizar un respaldo ante cualquier tipo de hostigamiento

Persona de estrecha confianza o confidente: nos permite salvaguardar situaciones donde se evidencia acoso laboral y comprende de la situación.

Mediador: es importante que el trabajador sea escuchado y atendido ante cualquier tipo de acto hostil ya sea por el supervisor, jefe o gerencia.

3. Prevención terciaria

El acoso laboral sin duda trae graves consecuencias en la salud y estilo de vida.

Grupos o instituciones de apoyo: es de suma importancia ya que permite compartir experiencias y aprender de cada uno de ellos, con el objetivo de reconocer y darse cuenta para optar por un cambio o modificar su comportamiento.

Detección temprana: permite reducir considerablemente los efectos del acoso laboral en la salud.

Para prevenir cualquier tipo de acoso se debe cultivar valores para crear una cultura positiva y generar una plena conciencia que ayude a comprender sobre este fenómeno

2.3. Definición conceptual

En la actualidad en cuanto al concepto, son varios los enfoques que toma dicho término, pudiendo distinguirse desde varios ámbitos.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), lo ha definido el acoso laboral como “la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta” (OIT 2002).

Heinz Leymann lo define como una disposición en la que una persona, o varias, manifiestan una violencia psicológica extrema o exagerada, de forma recurrente y sistemática, en un tiempo continuo, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el objetivo de destruir sus redes de comunicación, devastar su reputación, alterar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral (Navarro, 2009, p.6).

Según Piñuel (2007) lo define como un maltrato verbal continuo con el objetivo de desprestigiar a la persona mediante burlas y críticas que permiten opacarlo o someterlo a frecuentes conductas de hostigamiento.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño utilizado

A continuación se describe el tipo y diseño de la metodología.

3.1.1. Tipo y enfoque

Esta investigación es de tipo descriptiva, con el objetivo de buscar de forma específica las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, organizaciones, sociedad, objetos u otro fenómeno que se someta a un estudio. Es útil para determinar con mayor precisión las dimensiones de un fenómeno, acontecimiento, contexto o situación. Vale decir, la única intención es medir o recoger información de forma independiente o agrupada sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p92).

En el enfoque cuantitativo, refiere que el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un ámbito en específico o dar a conocer evidencias respecto de los lineamientos de la investigación (en caso que no se tenga una hipótesis). (Hernández et al., 2014 p92).

3.1.2. Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo no experimental, de corte transeccional. Esto se realiza sin alterar deliberadamente las variables y solo se observan a los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos, y por otro lado nos hace referencia que este diseño se basa en la recolección de información en un solo momento y en un determinado tiempo único (Hernández et al., 2014 p92).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Hernández et al., 2014, refieren que la población es un conjunto de todos los casos que correspondan con dichas especificaciones establecidas.

La población está conformado por 146 trabajadores de la Gerencia de planta y Producción de un laboratorio farmacéutico de Lima-Perú; de las cuales se dividen en tres áreas correspondientes: área de almacén de materia prima 18 trabajadores, área de Acondicionado 84 trabajadores, área de Producción 44 trabajadores, los cuales están conformados entre hombres y mujeres en la condición de nombrados y contratados.

3.2.2. Muestra

Hernández et al., 2014, manifiesta que la muestra es el subgrupo de la población o universo lo cual se recolectan la información o datos obtenidos de esta.

Para esta investigación la muestra es de 106 trabajadores de un laboratorio farmacéutico de Lima-Perú de las áreas de almacén de materia prima, acondicionado y producción.

Hernández et al., 2014, el muestreo fue probabilístico por racimos, lo que nos indica que se redujo el tiempo, costo y energía, este tipo de muestreo se desarrolla en lugares encerrados o encapsulados denominados clústers o racimos.

Donde:

n= Tamaño de la muestra (106)

z= Nivel de confianza (1.96)

p= Probabilidad de error (p=0.5)

q= Probabilidad en contra (q=0.5)

N= Población – Trabajadores (146)

e= Error de estimación (E=0.05)

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

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de ambos sexo que desean participar de la investigación.
- Trabajadores que tengan como cargo de auxiliares y técnicos.
- Trabajadores que estén en condición de nombrados y contratados.
- Trabajadores que tengan como mínimo 6 meses laborando en la empresa con dicho cargo.
- Trabajadores que tengan en edad 20 a 65 años.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que no deseen participar de la investigación
- Trabajadores que tengan como Cargo o puesto de supervisores, jefes, subgerentes, gerentes.
- Trabajadores que estén en licencia o vacaciones.
- Trabajadores que tengan menos de 20 años
- Trabajadores que tengan laborando menos de 6 meses.

Tabla 1

Distribución de la muestra según frecuencia de la Gerencia de planta y producción

Puesto	Frecuencia	Porcentaje
A.M.P.	12	11%
Acondicionado	63	59%
Producción	31	29%
	106	100%

Fuente: proporcionado por el área de R.R. H.H.

3.3. Identificación de la variable y su operacionalización

El acoso laboral es un fenómeno antiguo que sin duda ocasiona un gran daño personal y relaciones interpersonales ocasionando disfunciones organizacionales (OMS, 2004).

3.3.1. Operacionalización de la variable

Para poder comprender el modo de estudio de las variables del acoso laboral, nos basaremos en el instrumento que emplearemos para su medición con el fin de comprender y tener un estudio verídico, minucioso y preciso.

Tabla 2

Tabla de la operacionalización de la variable del Acoso laboral

Variable	Definición Operacional	Sub escalas	Indicadores Globales	Escala
Nivel de acoso laboral	Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo (LIPT-60)	Desprestigio Laboral (DL) (5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60).	NEAP =Número estrategias de acoso psicológico.	Escala de Likert El cero (0)
		Entorpecimiento del Progreso (EP) (14, 27, 32, 33, 34, 35, 37).	IGAP =Índice global de acoso psicológico.	si no ha experimentado esa conducta en absoluto
		Incomunicación o bloqueo de la comunicación (IC) (3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53).	IMAP =Índice medio de acoso psicológico. (22, 23, 26, 36, 38, 39,40, 41, 42, 45).	El uno (1) si la ha experimentado un poco El dos (2) si la ha experimentado moderada o medianamente

Intimidación Encubierta (IE)

(7, 9, 43, 44, 46,47, 48).

Intimidación Manifiesta (IM)

(1, 2, 4, 8, 19, 29).

Desprestigio Personal (DP)

(6, 20, 21, 24, 25,30, 31).

El tres (3) si la ha
experimentado
bastante

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

Fuente: adaptado Bocanegra (2016).

3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

3.4.1. Técnicas

Según Agurto (2017) las técnicas que se emplean son:

- a. Técnicas de Recolección de Información Indirecta: se basa en la recolección de datos ya existentes, como en fuentes bibliográficas y estadísticos, estas informaciones referenciales se encuentran en libros, investigaciones, revistas, periódicos, páginas web u otros.

- b. Técnicas de Recolección de Información Directa: esta información se obtiene mediante la aplicación de encuestas o instrumentos de medición documental (cuestionarios, escalas e inventarios), y también mediante la observación de forma directa, con la finalidad de obtener una muestra de nuestra población sometida a dicha evaluación.

3.4.2. Instrumento

González y Rodríguez (2003) realizaron una adaptación en España, del Cuestionario de Estrategias de Acoso Psicológico el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) originario de Leymann, su investigación tuvo como objetivo modificar el cuestionario original para que el sujeto ofrezca una valoración de la intensidad con que se ve vulnerado por cada una de las estrategias en la realidad social u organizacional.

FICHA TÉCNICA

Nombre: Cuestionario de estrategias de acoso Psicológico (LIPT-60)

Autores: José Luis González de Rivera Revuelta, Manuel J. Rodríguez Abuín

Finalidad: Valoración de las estrategias de acoso psicológico en el trabajo

Forma de aplicación: Individual y colectiva

Tiempo de aplicación: Variable, aproximadamente entre 10 y 20 minutos

Ámbito de aplicación: Adultos en edad laboral

Bocanegra (2016) realizó una adaptación. *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo (LIPT – 60) en los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad* (tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, La Libertad, Trujillo, Perú. Esta investigación fue conformada por 750 trabajadores del Gobierno Regional La Libertad, teniendo en cuenta personas entre nombrados y personal CAS (Contrato Administrativo de Servicio). La muestra correspondía a 333 trabajadores la cual se obtuvo de la fórmula poblaciones finitas, de los cuales se estableció un nivel de confianza de 1.96 y un margen de error de 0.44. Se obtuvo una validez de constructo siendo este el mayor de 0.480. Se omitieron correlaciones menores de 0.30 en cuanto a la confiabilidad se obtuvieron 0.94 con el alpha de Cronbach.

a. Distribución del instrumento

El instrumento LIPT-60 está determinado por 60 ítems distribuidos en seis sub escalas de esta siguiente manera: la primera sub escala Desprestigio laboral está conformado por 14 ítems, la segunda sub escala Entorpecimiento del progreso contribuye 7 ítems, la tercera sub escala Incomunicación o bloqueo de la comunicación posee 8 ítems, la cuarta sub escala es Intimidación encubierta, la cual tiene 7 ítems, la quinta sub escala es Intimidación manifiesta, que contribuye 6 ítems, la sexta sub escala que consta de 7 ítems, y además cuenta con 10 ítems para obtener los Indicadores globales y que no se agrupan a estas sub escalas (NEAP= número total de estrategias de acoso psicológico, IGAP= índice global de acoso psicológico, IMAP= índice medio de acoso psicológico).

b. Instrucciones

Para la siguiente administración se observa una lista de distintas conductas de acoso o situaciones de hostigamiento que haya sufrido en su trabajo. Marque con una "X" una sola respuesta con el grado que Ud. ha experimentado.

0 =si no ha experimentado esa **conducta en absoluto**

1 =si la ha experimentado **un poco**

2 =si la ha experimentado **moderada**

3 =si la ha experimentado **bastante**

4 =si la ha experimentado **mucho o extremadamente**

c. Corrección

A continuación el LIPT-60 permite valorar 6 sub escalas de acoso.

Desprestigio laboral (DL) = Sumatorio puntuaciones en ítems 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60 / 14

Entorpecimiento del progreso (EP) = Sumatorio ítems 14, 27, 32, 33, 34, 35, 37/ 7

Incomunicación (BC)= Sumatorio items 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53 / 9

Intimidación encubierta (IE)= Sumatorio items 7, 9, 43, 44, 46, 47, 48 /7

Intimidación manifiesta (IM)= Sumatorio items 1, 2, 4, 8, 19, 29 /6

Desprestigio personal (DP)= Sumatorio items 6, 20, 21, 24, 25, 30, 31 /7

El LIPT-60 estableció tres indicadores globales.

Número estrategias de acoso psicológico (NEAP).

Conteo simple de todas las respuestas positivas o distintas a cero.

Índice global de acoso psicológico (IGAP).

Sumatoria de todos los valores positivos y dividiendo con el número de las respuestas contestadas.

Índice medio de acoso psicológico (IMAP)

Sumatoria de los valores asignados de cada estrategia dividiendo entre el número total de las respuestas positivas.

d. Interpretación

El LIPT-60 se diseñó para ser interpretado en tres niveles.

Nivel global: nivel, frecuencia e intensidad del acoso.

Nivel dimensional: forma en que se da el acoso.

Nivel concreto: presencia de síntomas de acoso percibido que se determina en una respuesta específica.

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

Se realizó el procesamiento para el análisis de los datos obtenidos mediante un instrumento que evalúa el acoso laboral, posteriormente se elaboró una base de datos para las respuestas del inventario en el programa Excel 2016, y finalmente se trasladaron los datos para analizar los resultados descriptivos en el programa SPSS 22.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

4.2. Presentación de los resultados

A continuación se presenta el resultado obtenido de acuerdo al análisis de datos según los objetivos propuestos en la presente investigación.

Tabla 3

Resultados: Media, mínimo y máximo

	Total	
N	Válidos	106
	Perdidos	0
Media		39.87
Mínimo		1
Máximo		154

En la tabla 3 se puede observar que la media es de 39.87, con un valor mínimo de 1 y un valor máximo de 154 es decir el número de respuestas positivas y que nos valora la frecuencia experimentada de dicho acoso.

Tabla 4

Resultados: Número de estrategias de acoso psicológico (NEAP)

Tendencia	Frecuencia	Porcentaje
alto 70-mas	32	30%
promedio alto 51-70	5	5%
promedio 50	1	1%
promedio bajo 30-49	3	3%
bajo 1-29	65	61%
	106	100%

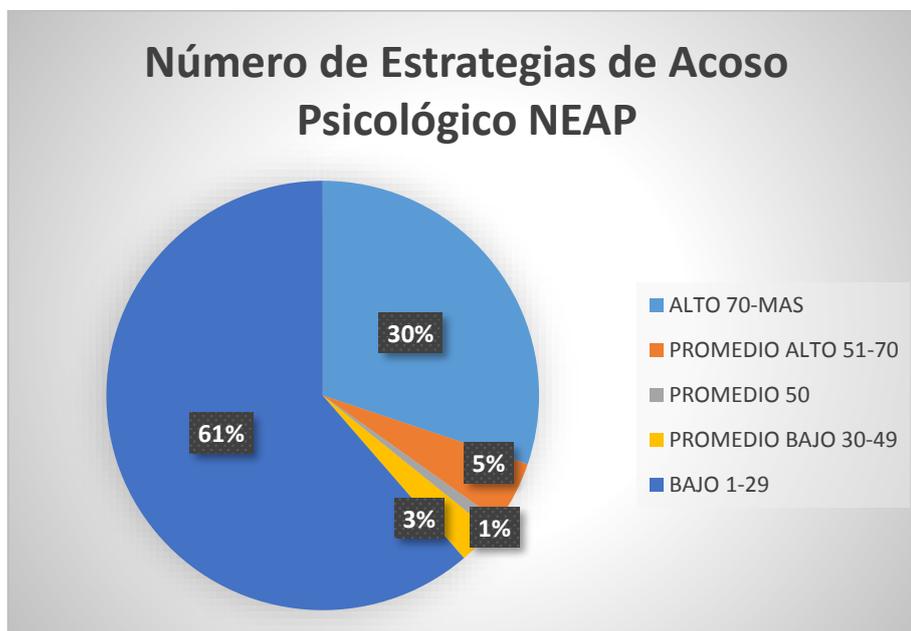


Figura 3. Distribución porcentual Número de estrategias de acoso psicológico (NEAP)

Se observa en la tabla 4 y figura 3, los resultados obtenidos sobre la frecuencia de acoso laboral en el número de estrategias de acoso psicológico en 106 trabajadores, de ellos un grupo mayoritario del 61% (65) presenta una frecuencia bajo de acoso laboral, el 3% (3) presentan una frecuencia promedio bajo, un 1% (1) presenta una frecuencia promedio, el 5% (5) presenta una frecuencia promedio alto y por último el 30% (32) presenta una frecuencia alto.

Tabla 5

Resultados: Frecuencia índice global de acoso psicológico (IGAP)

Tendencia	Frecuencia	Porcentaje
alto 70-mas	30	28%
promedio alto 51-70	7	7%
promedio 50	1	1%
promedio bajo 30-49	2	2%
bajo 1-29	66	62%
	106	100.00%

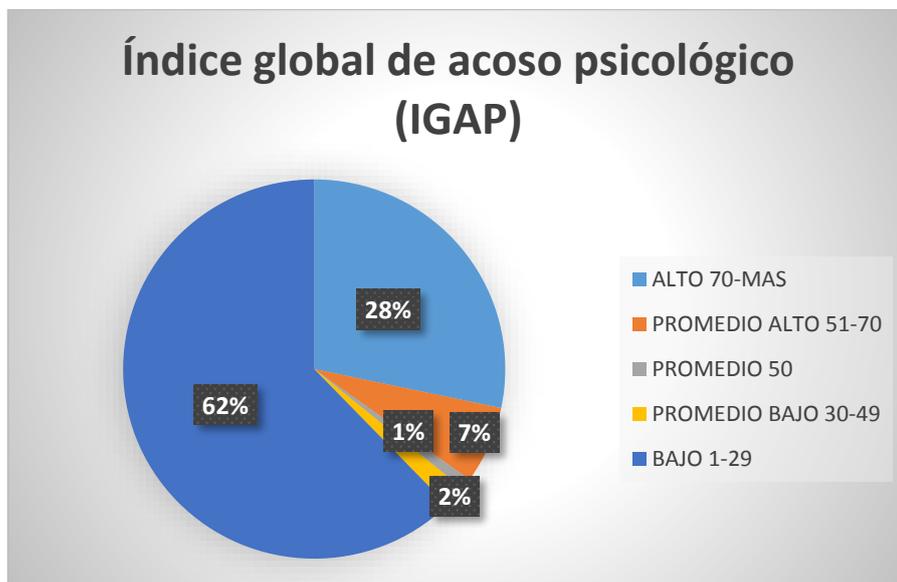


Figura 4. Distribución porcentual índice global de acoso psicológico (IGAP)

Se observa en la tabla 4 y figura 3, los resultados obtenidos sobre el nivel de acoso laboral en índice global de acoso psicológico en 106 trabajadores, de ellos un grupo mayoritario del 62% (66) presenta un nivel bajo de acoso laboral, el 2% (2) presentan un nivel promedio bajo, un 1% (1) presenta un nivel promedio, el 7% (7) presenta un nivel promedio alto y por último el 28% (30) presenta un nivel alto.

Tabla 6

Resultados: Frecuencia índice medio de acoso psicológico (IMAP)

Tendencia	Frecuencia	Porcentaje
alto 70-mas	84	79%
promedio alto 51-70	2	2%
promedio 50	0	0%
promedio bajo 30-49	1	1%
bajo 1-29	19	18%
	106	100%

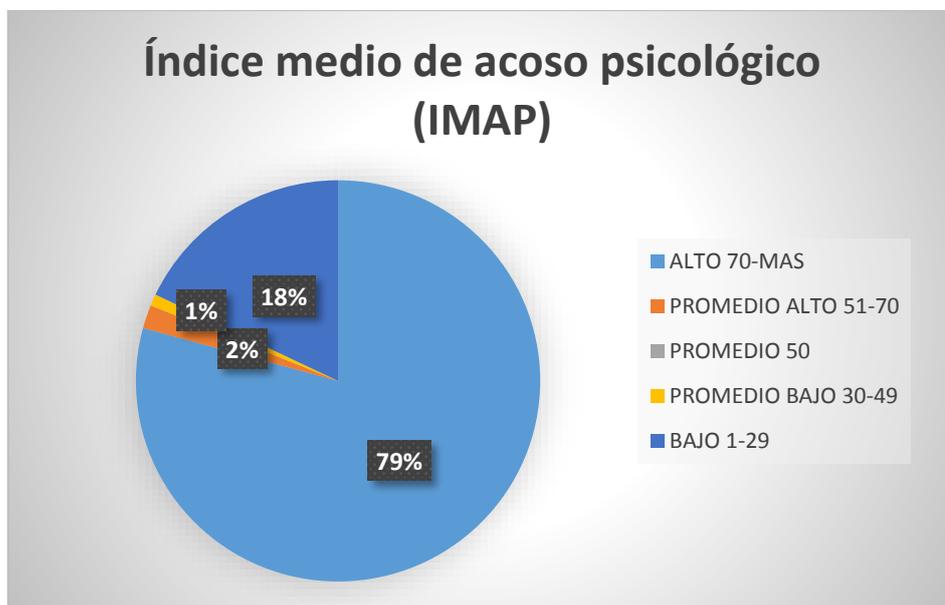


Figura 5. Distribución porcentual índice medio de acoso psicológico (IMAP)

Se observa en la tabla 5 y figura 4, los resultados obtenidos sobre la intensidad percibida de acoso laboral en el índice medio de acoso psicológico en 106 trabajadores, de ellos un grupo mayoritario del 79% (84) presenta una intensidad percibida alto de acoso laboral, el 2% (2) presenta una intensidad percibida promedio alto, un 0% (0) no presenta una intensidad percibida, el 1% (1) presenta una intensidad percibida promedio bajo y por último el 18% (19) presenta una intensidad percibida baja.

Tabla 7

Resultado: Frecuencia sub escala desprestigio laboral

Tendencia	Frecuencia	Porcentaje
alto 70-mas	35	33%
promedio alto 51-70	5	5%
promedio 50	0	0%
promedio bajo 30-49	6	6%
bajo 1-29	60	56%
	106	100%

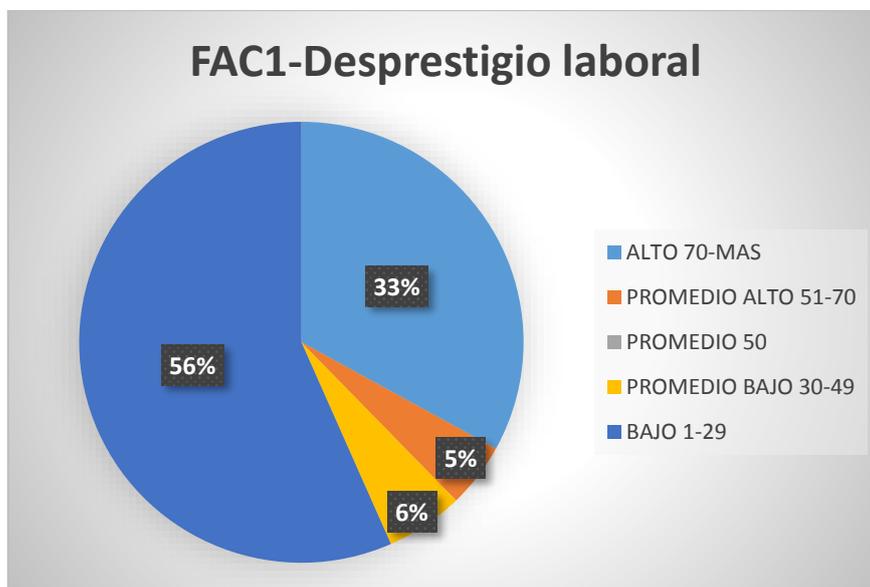


Figura 6. Distribución porcentual según sub escala desprestigio laboral

Se observa en la tabla 6 y figura 5, los resultados obtenidos sobre el nivel de acoso laboral en la sub escala de desprestigio laboral en 106 trabajadores, de ellos un grupo mayoritario del 56% (60) presenta un nivel bajo de acoso laboral, el 6% (6) presenta un nivel promedio bajo, un 0% (0) no presento un nivel promedio, el 5% (5) presenta un nivel promedio alto y por último el 33% (35) presenta un nivel alto.

Tabla 8

Resultado: Frecuencia sub escala entorpecimiento del progreso

Tendencia	Frecuencia	Porcentaje
alto 70-mas	30	28%
promedio alto 51-70	7	7%
promedio 50	0	0%
promedio bajo 30-49	11	10%
bajo 1-29	58	55%
	106	100%

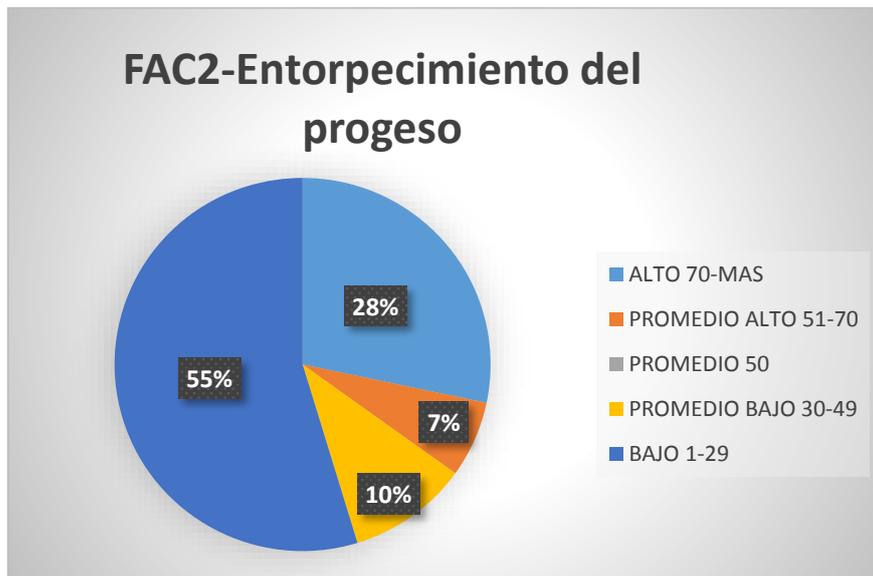


Figura 7. Distribución porcentual según sub escala entorpecimiento del progreso

Se observa en la tabla 7 y figura 6, los resultados obtenidos sobre el nivel de acoso laboral en la sub escala de entorpecimiento del progreso en 106 trabajadores, de ellos un grupo mayoritario del 55% (58) presenta un nivel bajo de acoso laboral, el 10% (11) presenta un nivel promedio bajo, un 0% (0) no presenta un nivel promedio, el 7% (7) presenta un nivel promedio alto y por último el 28% (30) presenta un nivel alto.

Tabla 9

Resultado: Frecuencia sub escala incomunicación

Tendencia	Frecuencia	Porcentaje
alto 70-mas	17	16%
promedio alto 51-70	8	8%
promedio 50	2	2%
promedio bajo 30-49	11	10%
bajo 1-29	68	64%
	106	100%

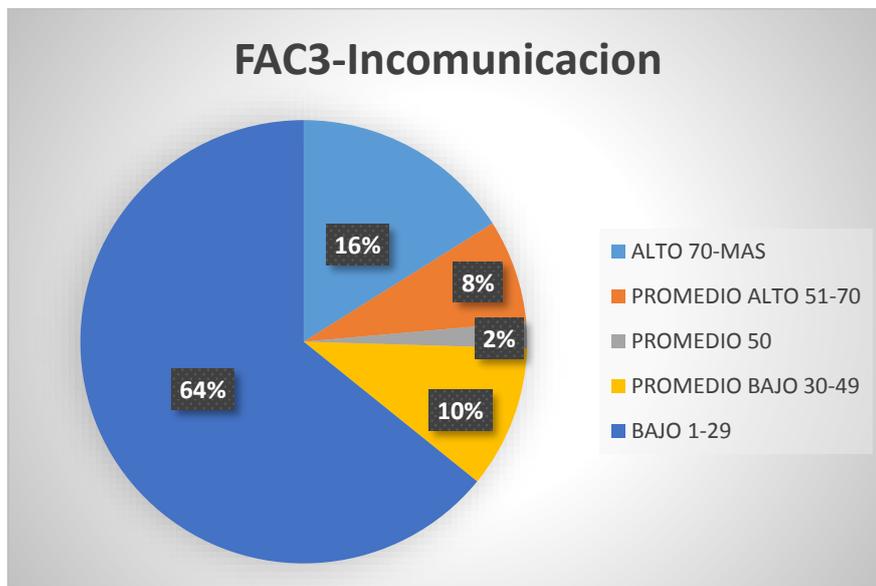


Figura 8. Distribución porcentual según sub escala incomunicación

Se observa en la tabla 8 y figura 7, los resultados obtenidos sobre el nivel de acoso laboral en la sub escala de incomunicación en 106 trabajadores, de ellos un grupo mayoritario del 64% (68) presenta un nivel bajo de acoso laboral, el 10% (11) presenta un nivel promedio bajo, el 2% (2) presenta un nivel promedio, el 8% (8) presentan un nivel promedio alto y por último el 16% (17) presenta un nivel alto.

Tabla 10

Resultado: Frecuencia sub escala intimidación encubierta

Tendencia	Frecuencia	Porcentaje
alto 70-mas	14	13%
promedio alto 51-70	7	7%
promedio 50	5	5%
promedio bajo 30-49	10	9%
bajo 1-29	70	66%
	106	100%

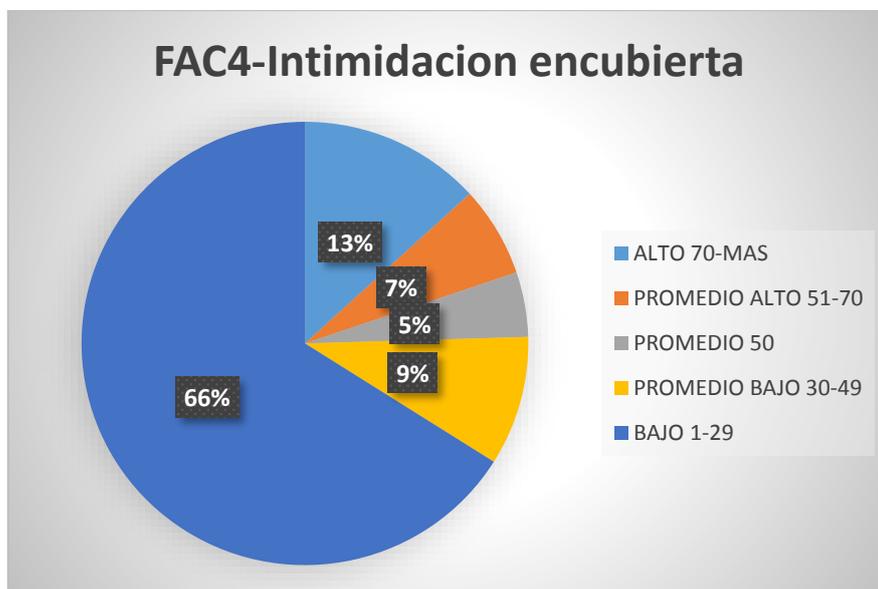


Figura 9. Distribución porcentual sub escala intimidación encubierta

Se observa en la tabla 9 y figura 8, los resultados obtenidos sobre el nivel de acoso laboral en la sub escala de intimidación encubierta en 106 trabajadores, de ellos un grupo mayoritario del 66% (70) presenta un nivel bajo de acoso laboral, el 9% (10) presenta un nivel promedio bajo, el 5% (5) presento un nivel promedio, el 7% (7) presenta un nivel promedio alto y por último el 13% (14) presenta un nivel alto.

Tabla 11

Resultado: Frecuencia sub escala intimidación manifiesta

Tendencia	Frecuencia	Porcentaje
alto 70-mas	17	16%
promedio alto 51-70	12	11%
promedio 50	0	0%
promedio bajo 30-49	8	8%
bajo 1-29	69	65%
	106	100%

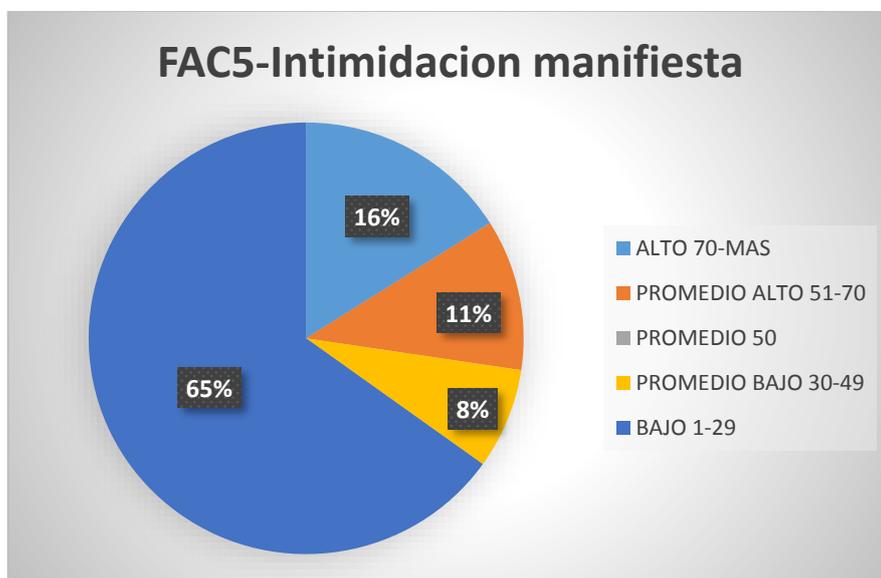


Figura 10. Distribución porcentual según sub escala intimidación manifiesta

Se observa en la tabla 10 y figura 9, los resultados obtenidos sobre el nivel de acoso laboral en la sub escala de intimidación manifiesta en 106 trabajadores, de ellos un grupo mayoritario del 65% (69) presenta un nivel bajo de acoso laboral, el 8% (8) presentan un nivel promedio bajo, un 0% (0) no presenta un nivel promedio, el 11% (12) presenta un nivel promedio alto y por último el 16% (17) presenta un nivel alto.

Tabla 12

Resultado: Frecuencia sub escala desprestigio personal

Tendencia	Frecuencia	Porcentaje
alto 70-mas	52	49%
promedio alto 51-70	14	13%
promedio 50	0	0%
promedio bajo 30-49	0	0%
bajo 1-29	40	38%
	106	100%

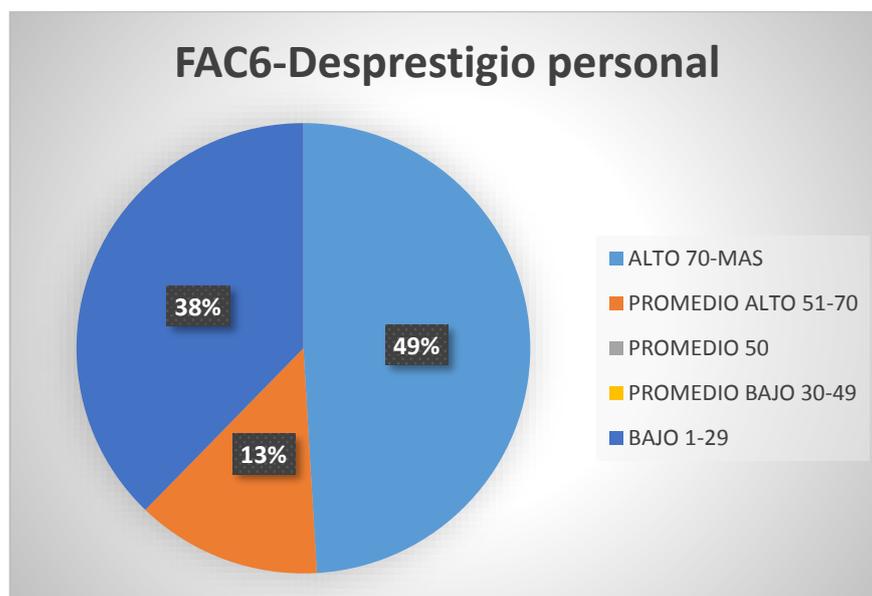


Figura 11. Distribución porcentual según sub escala desprestigio personal

Se observa en la tabla 11 y figura 10, los resultados obtenidos sobre el nivel de acoso laboral en la sub escala de desprestigio personal en 106 trabajadores, el 38% (40) presenta un nivel bajo de acoso laboral, un 0% (0) no presentan un nivel promedio bajo, un 0% (0) no presenta un nivel promedio, el 13% (14) presenta un nivel promedio alto y por último con un grupo mayoritario del 49% (52) presenta un nivel alto.

4.3. Análisis y discusión de los resultados

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de acoso laboral en los trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un laboratorio farmacéutico de Lima-Perú.

A continuación se presenta los resultados que se obtuvo en la investigación mediante el nivel global y dimensional.

En los indicadores globales se observó que en el número de estrategias de acoso psicológico (NEAP) se obtuvo una frecuencia bajo del 61% (65), seguido de una frecuencia alta con un 30% (32), en el índice global de acoso psicológico (IGAP) se obtuvo un nivel bajo del 62% (66), seguido de un nivel alto de un 28% (30), y por último en el índice medio de acoso psicológico se obtuvo una intensidad percibida alto con un 79% (84), seguido de una intensidad percibida bajo con un 18% (19).

En lo que respecta a las dimensiones, la sub escala de desprestigio laboral, el análisis muestra la predominancia de nivel bajo (56%), la sub escala de entorpecimiento del progreso muestra la predominancia de nivel bajo (55%), la sub escala de incomunicación muestra la predominancia de nivel bajo (64%), la sub escala de intimidación encubierta muestra una predominancia de nivel bajo (66%), la sub escala de intimidación manifiesta muestra una predominancia de nivel bajo (65%), y por último la sub escala de desprestigio personal nos muestra una predominancia de nivel alto (49%). Esto nos indica cual es la forma de acoso padecido lo cual nos ayuda a comprender más sobre el acoso experimentado.

Como resalta Piñuel (2007) el acoso laboral se produce en organizaciones donde se desarrolla de un acoso vertical descendente es decir de forma jerárquica y a su vez de forma horizontal donde se produce de su misma condición, en ambos tipos se produce irregularidades y donde se produce en un ambiente de competitividad toxica que son caóticas. Los trabajadores honestos que no perciben dicho hostigamiento son los candidatos preferidos para coexistir con este fenómeno. Para que continúe el acoso

laboral es necesario que haya cómplice y que la víctima guarde silencio e incluso a auto culparse.

4.4. Conclusiones

- Los resultados descriptivos dan muestra que en los trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un laboratorio farmacéutico de Lima-Perú, se determinó un nivel de acoso percibido bajo 62%(66), sin embargo dentro de la población investigada hay un considerable nivel de acoso percibido alto 28% (30), a lo que nos indica que hay la probabilidad de una población afectada es decir que manifiesta tener acoso laboral.
- En el índice medio de acoso psicológico en los resultados muestra la intensidad percibido alto 79%(84), significa que existe una tendencia a presentar mayor acoso laboral.
- En el número de estrategias de acoso Psicológico en los resultados muestra una frecuencia bajo de un 61% (65), sin embargo dentro de la población investigada hay una frecuencia percibida alto con un 30% (32) lo que significa que la frecuencia experimentada es considerable.
- En cuanto a las dimensiones la sub escala de desprestigio laboral, el análisis muestra la predominancia de nivel bajo (56%) seguido de un nivel alto (33%), la sub escala de entorpecimiento del progreso muestra la predominancia de nivel bajo (55%), seguido de un nivel alto (28%), la sub escala de incomunicación muestra la predominancia de nivel bajo (64%), seguido de un nivel alto (16%), la sub escala de intimidación encubierta muestra una predominancia de nivel bajo (66%), seguido de un nivel alto (13%), la sub escala de intimidación manifiesta muestra una predominancia de nivel bajo (65%), seguido de un nivel alto (16%), y por último la sub escala de desprestigio personal nos muestra una predominancia de nivel alto (49%), seguido de un nivel bajo (38%) esto nos indica como resultado que en cinco dimensiones muestran un nivel

bajo lo que significa que la forma de acoso en que se produce es menor o inexistente y en una dimensión nos indica que hay una probabilidad de que se esté generando una forma de acoso laboral.

- En una sub escala que predomina el nivel alto “desprestigio personal” esto nos indica que hay una carga de desprecio y que desacreditan sus creencias a través de la burla, crítica personal y su entorno y a consecuencia afectando su estado de ánimo y autoestima.
- Un tercio de la población estudiada determinó en los indicadores globales y en las dimensiones un nivel de acoso laboral alto, lo cual es importante valorar para poner en acción un plan estratégico de inmediato.

4.5. Recomendaciones

- Informar a los representantes del laboratorio farmacéutico de Lima-Perú sobre los resultados obtenidos de esta investigación.
- Implementar un plan de intervención enfocado en prevenir y reducir el acoso laboral ya que en los resultados obtenidos nos muestra un nivel de acoso alto de 28% que es significativo.
- Invitar a los representantes y a todos los trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un laboratorio farmacéutico de Lima-Perú para que se informen acerca de la importancia del acoso laboral mediante capacitaciones, talleres y dinámicas grupales.
- Elaborar un programa de capacitación que permita tener una amplia información acerca del acoso laboral a su vez fomentar y fortalecer las buenas conductas y actitudes en el lugar de trabajo.

CAPÍTULO V

INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

Capacitación prevención y reducción del acoso laboral

- **Objetivo general**

- Prevenir y reducir el acoso laboral en los trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un laboratorio farmacéutico de Lima-Perú.

- **Objetivo específicos**

- Brindar información acerca del acoso laboral y sus repercusiones en la organización, con la finalidad de enseñar a comprender y considerar la magnitud de este fenómeno.

- Fomentar las actitudes y conductas apropiadas en el lugar de trabajo, educando a los participantes a crear hábitos positivos y saludables de estos comportamientos

5.2. Justificación del problema

Gran parte de las organizaciones peruanas no existe políticas contra el acoso laboral o protocolos establecidos por el gobierno. El acoso laboral como fenómeno en el Perú aún no está definido o identificado en una organización, es por eso que se paga un alto precio en cuanto al desarrollo y productividad en las organizaciones que simplemente en términos de imagen y valores ante la sociedad son superficiales. Para los trabajadores hay una desmotivación y un deterioro físico y psicológico que conlleva a su baja capacidad o rendimiento en sus actividades, porque se identifica un desprestigio personal (un maltrato y falta de respeto hacia el subordinado o compañero de la misma condición), falta de comunicación y coordinación en el área de trabajo, presencia de individualismo y carencia de trabajo en equipo. Todo ello es reflejado en la organización investigada.

En fechas anteriores y en la actualidad la organización investigada no cuenta con un protocolo relacionado al acoso laboral, no se realizaron

ningún tipo de actividades como campañas, talleres o capacitaciones que ayuden a contrarrestar o prevenir el acoso laboral o algún tipo de violencia, poca participación del área de recursos humanos en cuanto a desarrollar proyectos, realizar investigaciones o brindar temas de importancia científica o realidad, como por ejemplo, mejorar el clima laboral, cultura organizacional, calidad de vida, temas preventivos sobre violencia etc.

Leymann (1996) afirma que un tercio de las víctimas, son hostigadas por un solo individuo permitiendo que los demás compañeros no intervengan, un 40 % las víctimas hostigadas por dos o más individuos esto nos indican que el individuo acosador logra adquirir aliados, sin embargo refiere que es muy raro que todo el equipo hostigue a un individuo. La víctima si aceptara la dominación de este fenómeno es probable que perdure un autoestima bajo y un sentimiento de desvalorización e incluso graves consecuencias en su salud (Olmedo y Gonzales, 2006).

Este fenómeno sin duda ocasiona el sufrimiento y la vulnerabilidad de él que lo padece, y no existe ninguna medida en el Perú en cuanto en el marco legal que proteja ante este fenómeno que lamentablemente muchos callan.

5.3. Establecimiento de objetivos

A continuación, en este programa se plantea 8 sesiones que se desea lograr.

Sesión 1

- Sensibilizar a los trabajadores acerca de la importancia y detectar conductas de acoso laboral dentro de la organización.

Sesión 2

- Concientizar a los trabajadores acerca de la necesidad de respetar y cumplir un buen trato hacia los demás.

Sesión 3

- Fortalecer las relaciones interpersonales a través de la inteligencia emocional.

Sesión 4

- Fortalecer la comunicación asertiva para mantener una conversación fluida y clara haciendo valer nuestras opiniones y de los demás.

Sesión 5

- Fomentar el trabajo en equipo con disponibilidad de una buena actitud y con un mismo enfoque hacia el objetivo.

Sesión 6

- Fortalecer el liderazgo mejorando las actitudes positivas hacia los demás generando la confianza y creando soluciones ante situaciones hostiles.

Sesión 7

- Fortalecer la autoestima Reconociendo nuestro crecimiento personal y profesional, mejorando nuestras creencias y valoración de sí mismo.

Sesión 8

- Fortalecer las actitudes positivas en el trabajador optando el entusiasmo, el optimismo y la esperanza para contrarrestar los conflictos y creando oportunidades.

5.4. Sector al que se dirige

Este programa está dirigido a los representantes y los trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un laboratorio farmacéutico de Lima-Perú.

5.5. Establecimiento de conductas Problema-Meta

Los problemas directamente relacionados a conductas de acoso laboral inciden en el trabajo diario del personal afectándolo considerablemente, es por eso que puede desencadenar en la persona y el crecimiento de diversos problemas a nivel personal con indicios fundamentalmente físicos y emocionales. Así mismo repercutir en el

desempeño laboral del trabajador y en el clima laboral entre los trabajadores.

a. Conducta Problema

En los trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un laboratorio farmacéutico de Lima-Perú se observa conductas y actitudes negativas, como falta de respeto hacia los demás y así mismo, egoísmo, celos, aislamiento, falta de comunicación y poco trabajo en equipo, falta de compromiso en sus actividades, falta de iniciativa, falta de compromiso en resolver problemas. En los resultados obtenidos de la presente investigación se determinó que un tercio de la población investigada presenta un nivel de acoso laboral del 28% y en una dimensión teniendo mayor impacto el desprestigio personal con un 49% como conducta a intervenir.

b. Meta

Comportamiento organizacional Hellriegel y Slocum (2009) refiere para crear una cultura en base al respeto, las personas deben tratarse con cortesía y amabilidad, identificar que conductas son las apropiadas en el lugar de trabajo, esto determinara el primer paso para crear dicha cultura.

Guimón (2001). El camino hacia un lugar de trabajo libre de acoso determina un camino hacia una condición de vida y trabajo saludable. Al igual como en los casos de los riesgos laborales la prevención es la orientación básica para evitar situaciones de acoso.

Prevenir y reducir el acoso laboral comprometiendo y sensibilizando a los trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un laboratorio farmacéutico de Lima-Perú la importancia de estar informados sobre este fenómeno y reconocer las conductas apropiadas en el lugar de trabajo creando buenos hábitos de comportamiento.

5.6. Metodología de la Intervención

La metodología aplicada a este programa de intervención propone un método de manera explicativa y visual la “Capacitación prevención y reducción del acoso laboral”, propone 8 sesiones que se aplicaran en un grupo de 60 trabajadores de acuerdo al interés y predisposición del colaborador.

El programa se realizara durante 8 meses con 1 sesión por mes lo cual la duración de cada sesión consta aproximadamente de 90 minutos, se llevará a cabo el último sábado de cada mes en un horario de 16:00 a 17:30 p.m.

5.7. Instrumentos / Material a utilizar

- **Recursos humanos**
 - ✓ Facilitador
 - ✓ Asistente
 - ✓ Participantes
- **Recursos materiales**
 - ✓ Laptop
 - ✓ Proyector
 - ✓ Micrófono
 - ✓ Tríptico informativo
 - ✓ Hojas bond
 - ✓ Lápices
 - ✓ Sillas
 - ✓ Mesa

5.8. Cronograma y Desarrollo del programa

A continuación, se detallara el desarrollo del programa de intervención precisando los tiempos y contenidos.

Objetivo

- Brindar información acerca del acoso laboral y sus repercusiones en la organización, con la finalidad de enseñar a comprender y considerar la magnitud de este fenómeno.

- Fomentar las actitudes y conductas apropiadas en el lugar de trabajo, educando a los participantes a crear hábitos positivos y saludables de estos comportamientos

Estrategia

- Trípticos con respecto al tema por cada sesión.
- Videos dinámicos referentes al tema.
- Diapositivas creativas y modernas.
- Participación de los colaboradores.
- Preguntas por el facilitador.

Actividad

- ¿Qué es el acoso laboral?
- Respeto y buen trato
- Inteligencia emocional en las relaciones interpersonales
- Comunicación asertiva
- Trabajo en equipo
- Liderazgo organizacional
- Autoestima
- Actitudes positivas

Recursos

- **Recursos humanos**
 - Facilitador
 - Asistente
 - Participantes
- **Recursos Técnicos**
 - Proyector
 - USB y CD
 - Diapositivas
 - Laptop

Tiempo

- Duración 90 minutos por cada sesión.

Cronograma

- Seis capacitaciones
- Último sábado de cada mes

- Horario de 16:00 a 17:30 p.m.

Indicadores de evaluación

- Se realiza una evaluación por cada capacitación que consta de 5 preguntas, cada pregunta tiene un valor de 4 puntos, se evalúa al finalizar el tema.

N° de sesiones

Constituye 8 capacitaciones

Tabla 13

Sesión 1: ¿Qué es el acoso laboral?

Tema	¿Qué es el acoso laboral?
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Sensibilizar a los trabajadores acerca de la importancia de este fenómeno y detectar conductas de acoso laboral dentro de la organización, y permitir que el trabajador tenga un amplio conocimiento del tema.
Desarrollo del tema	<ul style="list-style-type: none">• 10 minutos: Presentación y principales alcances u objetivo de la capacitación.• 45 minutos: Exposición acerca del tema.<ul style="list-style-type: none">-Definición del acoso laboral-Causas del acoso laboral-Modalidades-Perfil del acosador-Perfil de la víctima-Tipos de acoso-Consecuencias psicológicas y físicas-Conclusiones• 10 minutos: El facilitador hace preguntas y la participación activa de los colaboradores.• 15 minutos: Proyección de videos dinámicos y explicativos acerca de cómo se ejerce el acoso laboral.• 10 minutos: Evaluación final acerca del acoso laboral.

Tabla 14

Sesión 2: Respeto y buen trato

Tema	Respeto y buen trato
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Concientizar a los trabajadores acerca de la necesidad de respetar y cumplir un buen trato hacia los demás fortaleciendo armonía y lazos de amistad.
Desarrollo del tema	<ul style="list-style-type: none">• 10 minutos: Presentación y principales alcances u objetivo de la capacitación.• 45 minutos: Exposición acerca del tema.<ul style="list-style-type: none">-El respeto en el trabajo-Los beneficios del respeto-Como promover el respeto-Importancia de respetar a los demás-Reflexión sobre el buen trato-¿Que es el buen trato?-Decálogo del buen trato-Importancia de promover el buen trato en la organización• 10 minutos: El facilitador hace preguntas y la participación activa de los colaboradores.• 15 minutos: Proyección de videos dinámicos y explicativos sobre respeto y el buen trato en la empresa.• 10 minutos: Evaluación final acerca del acoso laboral.

Tabla 15

Sesión 3: Inteligencia emocional

Tema	Inteligencia emocional
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Fortalecer las relaciones interpersonales a través de la inteligencia emocional esto permitirá que el trabajador tenga la capacidad de expresar lo que sienten los demás y poder entender lo que siente la otra persona permitiéndole crear más comunicación efectiva y relaciones muy estrechas.
Desarrollo del tema	<ul style="list-style-type: none">• 10 minutos: Presentación y principales alcances u objetivo de la capacitación.• 45 minutos: Exposición acerca del tema.<ul style="list-style-type: none">-Concepto de inteligencia emocional y relaciones interpersonales-Cómo influye la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales-Relaciones interpersonales resolución de problemas y flexibilidad-Características de personas con alta inteligencia emocional-La educación emocional desde una perspectiva organizacional-Adquirir habilidades de interacción social.• 10 minutos: El facilitador hace preguntas y la participación activa de los colaboradores.

Tabla 16*Sesión 4: Comunicación asertiva*

Tema	Comunicación asertiva
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Fortalecer la comunicación asertiva para mantener una conversación fluida y clara haciendo valer nuestras opiniones y de los demás compañero de trabajo y jefes con la intención de buscar un ambiente de trabajo armonioso y efectivo.
Desarrollo del tema	<ul style="list-style-type: none">• 10 minutos: Presentación y principales alcances u objetivo de la capacitación.• 30 minutos: Exposición acerca del tema.<ul style="list-style-type: none">-Definición de la comunicación asertiva-Ventajas de la comunicación asertiva-La comunicación en la toma de decisiones-Desarrollo de habilidades para mejorar la comunicación-Clases de comportamiento que influyen en la comunicación-La comunicación en el lugar de trabajo-Promover la comunicación asertiva• 10 minutos: El facilitador hace preguntas y la participación activa de los colaboradores.• 10 minutos: Proyección de videos dinámicos y explicativos acerca de la comunicación asertiva.• 20 minutos: Dinámica grupal “fotoproyección”• 10 minutos: Evaluación final acerca del tema.

Tabla 17

Sesión 5: Trabajo en equipo

Tema	Trabajo en equipo
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Fomentar el trabajo en equipo con disponibilidad de una buena actitud y con un mismo enfoque hacia el objetivo y reconocer los distintos roles que cada trabajador ejerce.
Desarrollo del tema	<ul style="list-style-type: none">• 5 minutos: Presentación y principales alcances u objetivo de la capacitación.• 25 minutos: Exposición acerca del tema.<ul style="list-style-type: none">-Que es un grupo y un equipo-Cuál es el propósito de un equipo-Importancia del trabajo en equipo-Técnicas para él trabaja en equipo-Roles en el equipo-Factores de riesgo en un equipo-Consecuencias de un buen equipo de trabajo• 10 minutos: El facilitador hace preguntas y la participación activa de los colaboradores.• 10 Minutos: Proyección de videos reflexivos y explicativos “el ganso y la carreta”.• 30 minutos: Dinámica grupal “campos de minas• 10 minutos: Evaluación final acerca del tema.

Tabla 18*Sesión 6: Liderazgo organizacional*

Tema	Liderazgo organizacional
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Fortalecer el liderazgo mejorando las actitudes positivas hacia los demás generando la confianza y creando soluciones ante situaciones hostiles.
Desarrollo del tema	<ul style="list-style-type: none">• 5 minutos: Presentación y principales alcances u objetivo de la capacitación.• 30 minutos: Exposición acerca del tema.<ul style="list-style-type: none">-¿Que es un líder?-Características de un líder-Diferencia entre un líder y jefe-Con influye el líder en el trabajo en equipo-Enfoques del liderazgo-Tipos de liderazgo-Ventas y desventajas del liderazgo• 10 minutos: El facilitador hace preguntas y la participación activa de los colaboradores.• 5 minutos: Proyección de videos dinámicos y explicativos en relación al tema.• 30 minutos: Dinámica grupal “la isla desierta”.• 10 minutos: Evaluación final acerca del tema.

Tabla 19*Sesión 7: Autoestima*

Tema	Autoestima
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Fortalecer la autoestima reconociendo el crecimiento personal y profesional, mejorando las creencias y valoración de sí mismo. El colaborador afianza en sentirse orgulloso de sí mismo, quererse de sí mismo, a sentirse a gusto, relacionarse estrechamente con los amigos, actitud positiva y proyección de ser mejor y cumplir sus metas.
Desarrollo del tema	<ul style="list-style-type: none">• 10 minutos: Presentación y principales alcances u objetivo de la capacitación.• 30 minutos: Exposición acerca del tema.<ul style="list-style-type: none">-autoestima-autoconfianza-autoconcepto-autorresponsabilidad-problemas de autoestima-tipos de autoestima-consecuencias-técnicas para mejorar la autoestima• 10 minutos: El facilitador hace preguntas y la participación activa de los colaboradores.• 10 minutos: Proyección de videos dinámicos y explicativos en relación al tema.• 20 minutos: Dinámica grupal “concepto positivo de mí mismo”.• 10 minutos: Evaluación final acerca del tema.

Tabla 20

Sesión 8: Actitudes positivas

Tema	Actitudes positivas
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Fortalecer las actitudes positivas en el trabajador optando el entusiasmo, el optimismo y la esperanza para contrarrestar los conflictos y creando oportunidades.
Desarrollo del tema	<ul style="list-style-type: none">• 10 minutos: Presentación y principales alcances u objetivo de la capacitación.• 30 minutos: Exposición acerca del tema.<ul style="list-style-type: none">-concepto de actitudes positivas-la cortesía-la responsabilidad-la honestidad-la iniciativa-establecer metas-asumir retos-beneficio en las actitudes positivas• 10 minutos: El facilitador hace preguntas y la participación activa de los colaboradores.• 15 minutos: Proyección de videos dinámicos y explicativos en relación al tema.• 15 minutos: Dinámica grupal “baile grupal propuesto por el facilitador”.• 10 minutos: Evaluación final acerca del tema.
Final del programa	<ul style="list-style-type: none">• Clausura y entrega de diplomas por la participación del programa “Capacitación prevención y reducción del acoso laboral”

REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA

- Verona M. C. (2016). *El mobbing no puede ser un crimen perfecto*. República Dominicana. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Organización Mundial de la Salud (Ed). (2004). *Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo*. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh4sp.pdf?ua=1
- Piñuel I. (2007). *Mi jefe es un psicópata*. Madrid, España.
- Pando, J.; Aranda, C.; Salazar, J. y Torres, T. M. (2016). *Prevalencia de violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de Iberoamérica*. Xalapa, México. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(1), 39-45.
- Campero A., Moncada A. G., Robles R. A., Marroquin J. A., Atamari N. (2015). *Mobbing en el personal de salud: estudio piloto en un hospital de Cusco, Perú 2015*. *Acta Med Peru*. 2016; 33(2):161-2
- Sieglin, v. (2012). *El impacto del acoso laboral en los observadores. Estudios de caso en instituciones académicas en México*. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*. Recuperado de http://relet.iesp.uerj.br/Relet_27/Cap%C3%ADtulo%2008%20-%20El%20impacto%20del%20acoso%20laboral%20RELET%2027%20-%20SE.pdf
- González, D. (2012) *El acoso psicológico en el lugar de trabajo: epidemiología, variables psicosociales y repercusiones forenses*. (Tesis Doctoral). Recuperado de <http://eprints.ucm.es/15361/1/T30111.pdf>
- Piñuel, I. (2015) *Evaluación psicológica del acoso psicológico en el trabajo o mobbing en España mediante el cuestionario Cisneros*. (Tesis Doctoral). Recuperado de <http://eprints.ucm.es/33244/1/T36409.pdf>
- Casahuillca, R.M.W. (2015). *Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud chilca*. (Tesis Pregrado). Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/949/TTS_44.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aucaruri H. E. (2017). *Percepción de violencia laboral en internos de medicina de una universidad pública*. Lima-2016 (Tesis Pregrado). Recuperado de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5855/1/Aucaruri_ph.pdf

Laucata, E.E. (2017). *El mobbing en obreros de construcción de lima metropolitana* (tesis pregrado). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8182/LAUCATA_LUNA_EDGAR_MOBBING.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Navarrete S. (2009). *Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de trabajo*. Originalmente publicado en: *Violence and Victims*, 5 (2), 1990. © 1990 Springer Publishing Company. Traducción México D.F., notas 1 a 4, y notas a pie de página: 1-16

Vidal M. C. (2006, Enero). *El mobbing en el trabajo. Su problemática*. General Informática de Derecho. Recuperado de http://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf

Hellriegel, D. y Slocum Jr., W. (Ed.). (2009). *Comportamiento Organizacional*. Publicado en inglés por South-Western/ Cengage Learning © 2009. México D.F. Traducido del libro *Organizational Behavior*, 12th ed.

Robbins, S. P. y Judge, T. A. (Ed.). (2009). *comportamiento organizacional*. Publicada como PRENTICE HALL INC., Copyright © 2009. México, Pearson Educación de México, S.A. de C.V

Petroperú. (2008, Mayo). *Comisión de Ética y Transparencia Institucional (CETI)*. Recuperado de <https://www.petroperu.com.pe/transparencia/archivos/boletinmayo2008.pdf>

Gómez E. (2017). *El acoso en la Administración Pública. Una propuesta de intervención a través de la mediación*. Lan Harremanak. 248-262. DOI: 10.1387/lan-harremanak.17934

Garriques, S., Mujica, M., Morán, P., Quispe, C. y Vega, G. (2012). *Mobbing: Alcances del concepto, aproximaciones a su presencia en nuestro medio y propuestas para prevenir, detectar y afrontarlo en las organizaciones*. (Tesis Pregrado). Recuperado de

http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/606878/11/Garriques_KS.pdf

Molero M. (2008). *El acoso psicológico (mobbing) en la legislación laboral peruana: el desarrollo de un concepto*. ius La revista.(36).340-365

Centro de Salud Guadalajara Sur, Tejedor V. y Ruiz G. (2003). *Mobbing: psicoterror laboral o acoso psicológico en el trabajo*, Elsevier, 29(9), 471-484

Palacios M., De las Casas, O., Morales, A. y Becker, J. (30 de noviembre, 2015). *Mobbing: ¿Cómo enfrentar esta modalidad de acoso laboral?*, (Mensaje en un Blog). Recuperado de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/mobbing-como-enfrentar-esta-modalidad-de-acoso-laboral/>

Gonzalez, J.L. y Rodríguez, M.J. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo*. El LIPT-60. Editorial EOS, Madrid, España.

Bocanegra, A. A. (2016). *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo (LIPT – 60) en los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad*. (Tesis Pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/257/bocanegra_pa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Del Castillo, A. T. (2016). *Propiedades psicométricas del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60 en la Municipalidad Distrital de Independencia de Huaraz*. (Tesis Pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/259/delcastillo_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R. Fernández, C. y Batista, M. (Ed.). (2014). *Metodología del Investigación Sexta Edición*, México D.F., México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Constanza Ríos, L. (2016). *Relaciones entre el mobbing y la salud: programa de prevención y promoción en la Organización ¿Qué relación hay entre el acoso laboral y la salud?*, Pereira, Colombia. Recuperado de <http://repositorio.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/3591/1/CDMPSI57V1.pdf>

M. Olmedo y P. Gonzales (2006). Acción Psicológica, junio 2006, vol. 4, N° 2, 107-128, Madrid, España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3440/344030758005.pdf>

Anexo 1. Matriz de consistencia

Nivel de acoso laboral en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un laboratorio farmacéutico de Lima-Perú

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Acoso Laboral: Según LEYMANN(1996), “El Mobbing conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien a consecuencia de ello es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada por la cual la víctima es sometida a un	Dimensión1: Desprestigio Laboral Constituye un descrédito a través de la distorsión en la comunicación, como rumores, calumnias. Dimensión2: Entorpecimiento del Progreso Constituye el degradado al empleador con funciones inapropiadas en la forma o en su contenido.	Tipo: Descriptivo con enfoque cuantitativo Nivel: descriptivo Diseño: No experimental de corte transversal Población: trabajadores de las
¿Cuáles es el nivel de Acoso Laboral en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú 2017?	Determinar el nivel de Acoso Laboral en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú 2017.			
Problemas específicos	Objetivos específicos			

<p>¿Cuál es el nivel de Desprestigio Laboral en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú 2017?</p> <p>¿Cuáles es el nivel de Entorpecimiento del Progreso en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú 2017?</p> <p>¿Cuáles es el nivel de Incomunicación o bloqueo de la comunicación en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú 2017?</p> <p>¿Cuáles es el nivel de Intimidación Encubierta en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú 2017?</p> <p>¿Cuáles es el nivel de Intimidación Manifiesta en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú 2017?</p>	<p>Identificar el nivel de Desprestigio Laboral en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú 2017.</p> <p>Precisar el nivel de Entorpecimiento del Progreso en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú 2017.</p> <p>Especificar el nivel de Incomunicación o bloqueo de la comunicación en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú 2017.</p> <p>Identificar el nivel de Intimidación Encubierta en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú 2017.</p> <p>Identificar el nivel de Intimidación Manifiesta en trabajadores de las áreas de almacén,</p>	<p>proceso sistemático de estigmatización y privación de sus derechos civiles”</p>	<p><u>Dimensión3:</u> Incomunicación o bloqueo de la comunicación Constituye el bloqueo de la comunicación dentro y fuera de la organización.</p> <p><u>Dimensión4:</u> Intimidación Encubierta La constituyen intimidaciones y daños encubiertos sin que se puedan delimitar culpables específicos.</p> <p><u>Dimensión5:</u> Intimidación Manifiesta Se refieren a restricciones que se le imponen de forma directa, incluso en público.</p> <p><u>Dimensión6:</u> Desprestigio Personal Se refiere a un descrédito su vida personal y privada de su forma de ser.</p>	<p>áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico (146)</p> <p>Muestra: trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico (106)</p> <p>Instrumento: Cuestionario de estrategias de acoso Psicológico LIPT-60</p> <p>Calificación: Escala tipo Likert con 5 opciones de respuesta</p> <p>Aplicación: de 20 a 65 años.</p> <p>Duración: 15 a 20 minutos aprox</p> <p>Adaptado al Perú por Bocanegra Pacheco, Abigail Almendra</p>
---	--	--	--	--

<p>¿Cuáles es el nivel de Desprestigio Personal en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú 2017?</p>	<p>acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú 2017.</p> <p>Especificar el nivel de Desprestigio Personal en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un Laboratorio Farmacéutico de Lima-Perú 2017.</p> <p>.</p>			
---	---	--	--	--

Anexo 2. Carta de presentación al Laboratorio Farmacéutico.



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 03 de octubre del 2017

Carta N° 2800-2017-DFPTS

SEÑOR
GUILLERMO M. SILVA TABUSSO
GERENTE ADMINISTRATIVO
LABORATORIO FARMACEÚTICO
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento al señor **Gunther J. TRIGOZO SOTO**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificado con código 70-089907-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/erh
Id. 749050

Av. Petit Thouars 248, Lima
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe

Anexo 3. Cuestionario de Estrategias de Acoso Psicológico LIPT-60

LIPT - 60

© González de Rivera.

Nombre.....
 Edad..... Sexo.....
 Estado Civil.....Grado de Instrucción.....
 Tiempo de Trabajo..... Puesto.....

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

Marque con una cruz (X):

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

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

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

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

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

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2. Le interrumpen cuando habla.	0	1	2	3	4
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0	1	2	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	2	3	4
5. Critican su trabajo.	0	1	2	3	4
6. Critican su vida privada	0	1	2	3	4
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	1	2	3	4
8. Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	4
9. Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	1	2	3	4
10. No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	3	4
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	2	3	4
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	1	2	3	4
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	1	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	1	2	3	4
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	1	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible	0	1	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	2	3	4
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	2	3	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	3	4
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	1	2	3	4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	1	2	3	4

26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante.	0	1	2	3	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	3	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	3	4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	1	2	3	4
31. Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.	0	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	3	4
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	3	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física.	0	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	1	2	3	4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0	1	2	3	4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	1	2	3	4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0	1	2	3	4
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0	1	2	3	4
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0	1	2	3	4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	1	2	3	4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0	1	2	3	4
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0	1	2	3	4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0	1	2	3	4
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53. Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.	0	1	2	3	4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos.	0	1	2	3	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	1	2	3	4
56. Exageran sus fallos y errores.	0	1	2	3	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	2	3	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	4
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	0	1	2	3	4
60. Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	3	4

Fuente: Adaptación de Bocanegra (2016), Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo (LIPT – 60) en los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad, Trujillo-La Libertad

Anexo 4. Normas percentiles sub escalas del LIPT-60

Pc	Desprestigio Laboral	Entorpecimiento del Progreso	Incomunicación o Bloqueo de la Comunicación	Intimidación Encubierta	Intimidación Manifiesta	Desprestigio Personal	Total
99	37	21	27	13	16	15	132
95	31	16	22	11	14	13	110
90	28	15	20	10	13	9	100
85	22	11	19	9	12	4	87
80	19	9	16	8	11	3	72
75	18	9	15	8	10	3	65
70	16	7	14	8	10	1	61
67	16	7	14	7	9	1	60
65	16	7	13	7	9	1	59
60	15	6	13	7	8	1	58
55	14	6	13	7	8	0	54
50	14	6	12	6	8	0	51
45	13	5	11	5	7	0	48
40	12	4	10	5	6	0	44
35	12	4	9	4	6	0	42
33	11	4	8	4	6	0	40
30	11	4	8	4	5	0	39
25	10	3	7	4	5	0	37
20	9	2	7	3	4	0	35
15	8	2	6	3	4	0	31
10	7	2	5	2	3	0	25
5	6	1	3	1	1	0	20
1	3	0	0	0	0	0	7

Fuente: Adaptación Del Castillo (2016), Propiedades psicométricas del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60 en la Municipalidad Distrital de Independencia de Huaraz, Huaraz-Ancash.

Anexo 5. Normas percentiles de los indicadores globales LIPT-60

Pc	Número de estrategias de acoso psicológico	Indice global de acoso psicológico	Indice medio de acoso psicológico	Pc
99	55	2,20	2,54	99
95	52	1,83	2,18	95
90	49	1,67	2,04	90
85	44	1,45	1,96	85
80	41	1,20	1,79	80
75	39	1,08	1,71	75
70	38	1,02	1,67	70
67	38	1,00	1,61	67
65	38	0,98	1,59	65
60	37	0,97	1,53	60
55	36	0,90	1,50	55
50	34	0,85	1,48	50
45	33	0,80	1,45	45
40	32	0,73	1,42	40
35	31	0,70	1,37	35
33	30	0,67	1,35	33
30	30	0,65	1,33	30
25	28	0,62	1,29	25
20	26	0,58	1,26	20
15	25	0,52	1,21	15
10	22	0,42	1,18	10
5	17	0,33	1,12	5
1	7	0,12	1,00	1

Fuente: Adaptación Del Castillo (2016), Propiedades psicométricas del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60 en la Municipalidad Distrital de Independencia de Huaraz, Huaraz-Ancash.

Anexo 6. Análisis de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	9

Anexo 7. Análisis descriptivos

Frecuencia de sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	45	42%
Mujeres	61	58%
	106	100%

Frecuencia rango de edades

Rango de Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 A 25 AÑOS	28	26%
26 A 35 AÑOS	53	50%
36 A 45 AÑOS	22	21%
46 AÑOS A MAS	3	3%
	106	100%

Frecuencia estado civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero (a)	79	75%
Con Pareja	27	25%
	106	100%

Frecuencia grado de instrucción

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Sec. Completa	66	62%
Tec. Sup. Incompleta	19	18%
Tec. Sup. Completa	16	15%
Univ. Incompleta	4	4%
Univ. Completa	1	1%
	106	100%

Frecuencia tiempo de trabajo

Tiempo de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
6 meses A 1 año	36	34%
2 A 5 años	38	36%
6 A 10 años	19	18%
11 A 15 años	7	7%
16 años A mas	6	6%
	106	100%

Frecuencia puesto de trabajo

Puesto	Frecuencia	Porcentaje
A.M.P.	12	11%
Acondicionado	63	59%
Producción	31	29%
	106	100%

Anexo 8. Reporte de plagio



Fuente: https://my.plag.es/files#_=_