



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION
ESCUELA DE EDUCACION

**ACOSO LABORAL ESCOLAR Y
SUS IMPLICACIONES LEGALES**

Tutor: Dr. José Marín

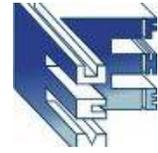
Autora:

Gipcyé Oduber

Caracas, Mayo 2012



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION
ESCUELA DE EDUCACION
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS
NUCLEO CAPITAL



ACOSO LABORAL ESCOLAR Y SUS IMPLICACIONES LEGALES

Trabajo de grado presentado ante la Universidad
Central de Venezuela para optar al Título de
Licenciado en Educación

Caracas, Mayo 2012



VEREDICTO

Quienes suscriben, miembros del jurado designado por el Consejo de la Escuela de Educación en su sesión 1471 de fecha 06-06-2012 para evaluar el Trabajo de Licenciatura presentado por ODUBER, GIPCYE., C.I. 3.830.800, bajo el Título: **ACOSO LABORAL ESCOLAR Y SUS IMPLICACIONES LEGALES**. Para optar la Título de LICENCIADA EN EDUCACIÓN.

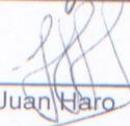
1. Hoy 23-07-12 nos reunimos en la sede de la Escuela de Educación para que su(s) autor(es) lo defendiera(n) en forma pública.
2. Culminada la Defensa Pública del referido Trabajo de Licenciatura, conforme a lo dispuesto en el Art. 14 del "Reglamento de Trabajos de Licenciatura de las escuelas de la Facultad de Humanidades y Educación" adoptando como criterios para otorgar la calificación: rigurosidad en el razonamiento, coherencia en la exposición, claridad y pertinencia en los procesos metodológicos empleados, adecuación del sustento teórico, así como la calidad de la exposición oral y de las respuestas dadas a las preguntas formuladas por el jurado, **acordamos calificarlo como:**

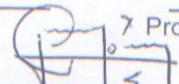
APLAZADO APROBADO otorgándole la mención:

SUFICIENTE DISTINGUIDO SOBRESALIENTE

3. Las razones que justifican la calificación otorgada son las siguientes: El trabajo constituye un aporte para estudiar el acoso laboral existente en la institución objeto de estudio. Realizado con pertinencia teórica, metodológica y conclusiva, Abriendo una línea de investigación interesante.


Prof. Luken Quintana


7 Prof. Juan Haro


Tutor. José Marín



Caracas, 26 de julio de 2012

APROBACION DE TUTOR

Quien suscribe, Doctor José C. Marín D., titular de la Cédula de Identidad N° V- 4.587.522, profesor de la Universidad Central de Venezuela, adscrito a la Escuela de Educación, en mi carácter de Tutor del trabajo de grado titulado: "Acoso Laboral escolar y sus implicaciones legales", realizado por la ciudadana Gipcye Oduber, titular de la Cédula de Identidad N° 3.830.800, manifiesto que he revisado en su totalidad la versión definitiva de los ejemplares de ese trabajo y certifico que han sido incorporadas las observaciones y modificaciones indicadas por el jurado evaluador durante la discusión del mismo.

En Caracas a los 26 días del mes de Julio de 2012.



Profesor: José C. Marín D.
C.I.: 4.587.522



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN**

ACOSO LABORAL ESCOLAR Y SUS IMPLICACIONES LEGALES

Autora: Gipyce Odube

C.I.: 3.830.800 **Tutor:** Dr. José C. Marín E

Año: 2012

RESUMEN

El presente trabajo aborda el “acoso moral o mobbing” desde una óptica social, tanto en su perspectiva individual como colectiva, en una Institución Educativa del Estado Aragua. Se realizó una investigación de naturaleza cuantitativa, bajo el paradigma positivista, clasificándose el estudio como una investigación de campo con nivel descriptivo. Las unidades de análisis para el desarrollo de los tópicos investigados fueron las leyes y normas que rigen la materia educativa y de seguridad laboral en nuestro país: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Ley Orgánica de Educación (2009) LOPCYMAT (2005); Reglamento de la LOPCYMAT (2007); Normas Técnicas de INPSASEL, Ley Orgánica del Trabajo (1997); Código Civil (1982), Código Penal (2005), entre otras. En cuanto a los informantes claves de este estudio, se contó con la participación de sesenta y seis (66) actores sociales adscritos a la institución objeto de estudio, a quienes se le aplicó un cuestionario conformado por 16 preguntas cerradas y 4 abiertas, para un total de 20 ítemes relacionado con el clima organizacional y el acoso laboral. Entre los resultados se aprecian situaciones de acoso laboral en un alto porcentaje por lo que se sugiere un conjunto de acciones y estrategias tendentes a prevenir el acoso socio laboral.

Palabras claves: Acoso socio laboral, Clima Organizacional, Calidad de Vida laboral.



**CENTRAL UNIVERSITY OF VENEZUELA
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION
SCHOOL OF EDUCATION**

HARASSMENT AND ITS LEGAL IMPLICATIONS

Author: Gipcye Oduber

C.I.: 3.830.800

Tutor: Dr José C. Marín D

Año: 2012

ABSTRACTS

This work addresses the “bullying o mobbing” from a social point of view, both in ther individual and collective perspective in a educational institution of state of Aragua. Research was carried out quantitative in nature, under the positivist paradigm, classified the study as a research field whit descriptive level. The Units of analysis governing the field of education and job security in our country: Constitution of the Bolivarian Republic of Venezuela (1999), Education Law (2009) LOPCYMAT (2005), regulation of LOPCYMAT (2007); Inpsasel Technical standards, Labor Act (1997), Civil Code (1982) Code Criminal (2005) among others. Ask key informants of this study, it was attended by sixty-six (66) social actors assigned to the institution under study, which is a questionnaire consisting of 16 closed and 4 open questions, for a total of 20 items related to the organizational climate and workplace harassment. Among the results are seen bullying situations in a hig percentage of which suggests a set of actions and strategies to prevent workplace harassment partner

Keyword: Harassment business partner, Organizational Climate Quality of Working Life.

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por iluminar el camino que debía seguir para lograr la escolaridad y hoy la meta de ver cristalizado mi trabajo de investigación.

A mis hijos, mis tesoros más preciados, quienes me apoyaron en todo momento para dar este gran paso, que le sirva de ejemplo y estímulo para que sigan adelante en las metas que se tracen.

A mis compañeros de estudio, los que ya egresaron y depositaron en mi, la confianza de salir adelante y lograr uno de los objetivos trazados. También aquellos otros, que se conformaron con la escolaridad, por no conseguir un tutor(a) que lo llevara de la mano para desarrollar su trabajo de investigación. A ustedes en especial, pido a Dios porque retomen su carrera, desarrollen su Trabajo de Licenciatura y griten en el Aula Magna UUUUCV, lo logramos.....

AGRADECIMIENTOS

A la Dra. Maritza Principal, por todo su apoyo en el desarrollo del trabajo de investigación.

Al Dr. José Marín Díaz, Tutor, quien con sus acertadas orientaciones me impulsó a lograr esta meta.

A los docentes de la Escuela de Educación de la Universidad Central de Venezuela, quienes fueron un valioso activo en mi formación profesional.

A cada uno de los actores sociales co-implicados en este estudio por su apoyo para responder el cuestionario y aportar elementos que sirvan para prevenir el acoso socio laboral en la institución escolar.

A cada uno de mis colegas y compañeros de trabajo víctimas del acoso laboral, por el diálogo abierto y franco para reflexionar sobre este tema de gran importancia.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	Vii
AGRADECIMIENTO.....	Viii
INDICE.....	Ix
LISTA DE CUADROS/GRAFICOS	Xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO	
I. EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	4
Justificación de la Investigación	11
Objetivos de la Investigación.....	15
II. MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	16
Contexto Institucional: Caso de Estudio.....	21
Filosofía Gerencial de la Institución Objeto de Estudio.....	25
Bases Teóricas	28
Teorías Administrativas y su Relación con el Clima Organizacional y el Acoso Laboral	28
Teoría de las Relaciones Humanas.....	28
Teoría Bifactorial Motivación-Higiene.....	29
Definiciones de Clima Organizacional.....	31

Elementos para el Análisis del Clima Laboral.....	36
Percepción, Actitudes y Motivación como aspectos fundamentales en el Clima Organizacional.....	38
El Conflicto en las Organizaciones.....	42
Procesos del Conflicto.....	45
Definiciones de Acoso Laboral.....	48
Características del Acoso Laboral.....	50
Partes Implicadas.....	53
Perfil Habitual de la Víctima.....	53
Perfil Acosador.....	55
Profesiones más afectadas.....	57
Consecuencias psicológicas y laborales.....	58
Figuras afines al acoso laboral	61
Calidad De Vida Laboral.....	64
Bases Legales.....	66

III. MARCO METODOLÓGICO

Ruta Metodológica.....	77
Diseño de Investigación.....	78
Tipo de Investigación	79
Nivel de la Investigación.....	81
Población y Muestra.....	82

Operacionalización de Variables.....	85
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	88
Validez y confiabilidad.....	90
IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
Análisis e Interpretación de los Resultados.....	92
V. ESTRATEGIAS Y ACCIONES PARA PREVENIR EL ACOSO SOCIO LABORAL.....	
	112
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	120
Recomendaciones.....	122
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	124
Anexos.....	128
A.-Validación del cuestionario por parte de juicio de expertos..	129
B.-Cuestionario aplicado al personal adscrito a la institución objeto de estudio.....	132

LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

CUADRO		PAG.
Cuadro No. 1.	Operacionalización de las Variables	87
Item/Gráfico 1	Ha sido acosado(a) en el ambiente laboral.	94
Item/Gráfico 2	Ha leído artículos legales que se refieren al acoso laboral.	95
Item/Gráfico 3	Ha tenido asesoramiento legal para resolver alguna problemática.	96
Item/Gráfico 4	Las autoridades de la institución propician relaciones en un marco de respeto y cordialidad.	97
Item/Gráfico 5	Sus opiniones son tomadas en cuenta para la toma de decisiones en caso de Acoso Laboral.	98
Item/Gráfico 6	Ha sido obligada a realizar actividades que no están contempladas en su perfil de cargo.	99
Item/Gráfico 7	Se respeta las condiciones del docente en cláusula 95 (capacidad reducida).	100
Item/Gráfico 8	El personal directivo resuelve las diferencias laborales entre los trabajadores.	101
Item/Gráfico 9	Se atiende problemáticas laborales siguiendo los canales regulares.	102
Item/Gráfico 10	Al momento de discutir una problemática laboral se toma en cuenta la opinión del personal para llegar a un consenso.	103
Item/Gráfico 11	Como miembro de la institución propone alternativas que puedan solventar alguna problemática laboral	104
Item/Gráfico 12	Cuando un docente solicita traslado del plantel por acoso laboral se resuelve oportunamente su situación laboral.	105
Item/Gráfico 13	La víctima de acoso laboral se incapacita	106
Item/Gráfico 14	El acoso laboral te ha afectado emocionalmente	107
Item/Gráfico 15	Has observado que los trabajadores se unen para acosar psicológicamente a otro trabajador durante el horario laboral	108
Item/Gráfico 16	Se violan los derechos humanos en el ambiente laboral institucional	109

INTRODUCCIÓN

La cultura a través del tiempo ha sido una mezcla de rasgos y distintivos espirituales, materiales y afectivos, que caracterizan a una sociedad o grupo social en un período determinado. Engloba además modos de vida, ceremonias, arte, invenciones, tecnología, sistemas de valores, tradiciones y creencias.

Las cosas que pasan en una organización tienen manifestaciones visibles: cómo vestimos en el trabajo, cómo se distribuye el espacio, pero también, manifestaciones no visibles que residen en dimensiones profundas, inconscientes y condicionantes del comportamiento: son reglas no escritas e incuestionables de lo que está bien y lo que está mal.

A medida que el tiempo pasa, estas presunciones, se van arraigando, los comportamientos repetitivos se convierten en valores y así, cuando una presunción se afianza en un grupo, sus miembros considerarán inaudita una conducta basada en alguna otra premisa.

Visto de esta forma, la cultura tiene que ver, entre otras cosas, con las políticas que se imparten dentro de la organización, de qué manera se toman las decisiones, la forma de organizar los recursos, de supervisar al personal y de transmitir información.

Expresado lo anterior, es importante establecer la diferencia entre cultura y clima. Ambos conceptos afectan al rendimiento profesional y ambos tienen su base en procesos y comportamientos comúnmente aprendidos, pero el clima tiene una "labilidad" que no tiene la cultura. Es, el efecto que una cultura empresarial, filtrada a través del liderazgo tiene en un momento

determinado sobre los empleados. El clima tiene, así un carácter temporal mientras que la cultura posee un carácter más duradero.

Para precisar ambas diferencias es importante acotar que la cultura organizacional influye y a su vez es influenciada por la calidad del clima laboral. Frecuentemente el concepto de Clima, se confunde con el de Cultura Organizacional, pero se diferencia en ser menos permanente en el tiempo, es decir, es cambiante y surge natural e inevitablemente dentro de la organización aunque comparta una connotación de continuidad y de evolución en el tiempo.

Se aprecia entonces que el clima organizacional es la percepción que los miembros de una organización tienen de las características más inmediatas que les son significativas, que la describen y diferencian de otras organizaciones. Estas percepciones influyen en el comportamiento organizacional, ya que muchos de los problemas educativos existentes se refieren a cuestiones no estrictamente relacionadas con la instrucción, sino a aspectos y factores contextuales, organizativos y de relaciones personales, que inciden en los resultados educativos finales, determinando factores que inciden en un ambiente de trabajo.

De allí que se puede afirmar que el clima es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la organización, por un lado y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro. Su poderoso influjo sobre la motivación, el compromiso, la creatividad y el desempeño de las personas y los equipos de trabajo, lo convierten en una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional. A ello no escapa la existencia de acciones de Acoso Laboral dentro de la organización y esto representa el punto neurálgico de la presente investigación.

Para lograr los objetivos de la investigación, ésta se enmarcó dentro de la siguiente estructura:

En el Capítulo I, se desarrollan los aspectos que ubican el problema objeto de estudio en un contexto general, se describe la situación, se presenta la justificación e importancia y se establecen los objetivos de la investigación.

El Capítulo II, presenta los antecedentes de la investigación, la reseña histórica de la institución, asimismo, se exponen los aspectos teóricos, conceptuales y legales que sustentan la investigación.

El Capítulo III, está conformado por el marco metodológico, donde se presenta lo referente al tipo y nivel de la investigación; población en estudio; muestra, tipo de muestreo, técnicas e instrumento para la recolección de los datos.

En el Capítulo IV, se hace una exposición de los resultados de la investigación, presentando en tablas los resultados, se describen, analizan e interpretan de manera lógica los datos obtenidos en función de los objetivos planteados y del instrumento aplicado.

En el Capítulo V, se presentan algunas estrategias y acciones para prevenir el acoso socio laboral.

Seguidamente el Capítulo VI, recoge las conclusiones considerando los aportes más significativos de este trabajo de investigación, además se sugiere un conjunto de recomendaciones que permitan disminuir la existencia de acoso socio laboral en la institución objeto de estudio.

Finalmente, se presentan las referencias y anexos que sirven de soporte a la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La convivencia de cualquier comunidad puede entenderse como aquel estado en el cual una pluralidad de individuos diversos y diferentes se tratan entre si en términos de reconocimiento, tolerancia e imparcialidad, pudiendo así vivir unos con otros de manera pacífica y segura. Los valores que rigen esta convivencia, conviene señalarlo, son: el reconocimiento que alude a la diversidad, la tolerancia que alude a la diferencia y a la imparcialidad que alude a la igualdad, porque es en torno a la comprensión, aceptación y práctica de estos valores que debe girar un proceso educativo orientado a formar para la convivencia.

Una situación que podría presentarse en cualquier comunidad, que ha sido documentada en los últimos años, y que afecta el normal desenvolvimiento de la convivencia es lo que se ha denominado acoso. Entre muchas posibles definiciones sobre el acoso, se puede plantear como cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico producido en forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado. Este puede caracterizarse, por una reiteración encaminada a conseguir la intimidación de la víctima de esta situación, implicando en ello un abuso de poder en tanto que es ejercida por un agresor más fuerte (*ya sea esta fortaleza real o percibida subjetivamente*).

Es de señalar que estas situaciones pueden presentarse tanto en un entorno laboral como familiar, así como dentro de instituciones y organismos de diversa índole tanto públicos como privados. El ámbito educativo no escapa a la ocurrencia de este tipo de hechos, que afectan a miembros de dicha comunidad en cualquiera de sus niveles. En base a lo anterior se tiene que, en algunas instituciones educativas, hay docentes víctimas de violencias psicológicas a través de acciones por parte de sus compañeros de trabajo, llegando incluso a la violencia física en casos extremos.

En esta perspectiva, el acoso laboral en el lugar de trabajo, se refiere a la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo o terror en el trabajador. Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos u hostiles en el trabajo por parte de sus compañeros.

Las estrategias que utilizan los acosadores son psicológicas para no dejar pruebas, ya que la interacción busca bien el abandono del trabajo por parte de la víctima, la cual es considerada por sus agresores como una molestia o amenaza para sus intereses personales (ambición de poder, de riquezas, posición social, mantenimiento de statu quo, etc.), o que esta reaccione con agresividad para acusarle de problemático y de persona no grata en el ambiente laboral, pareciera que en la institución objeto de estudio existe acoso laboral de parte del gerente educativo

Cuando se presentan estas situaciones, la víctima, al no contar con las herramientas para superar la situación hostil en su ambiente laboral es muy probable que pueda reacciona de diferentes formas. Una de ellas, tal vez la primera reacción dentro de su área de trabajo sin participar en la discusión de proyectos, plantear nuevas ideas, u emitir opiniones, por el temor a recibir críticas destructivas por parte de sus compañeros de trabajo. Al respecto, Senge (2003), expresa: “La mayoría de las personas en las

empresas de sientes envueltas en un sistema en le cual no ejercen ninguna influencia” (p.29), es decir, solo hacen su trabajo.

Asimismo, uno de los aspectos que influye en ocurrencia de situaciones de este tipo, es que muchas instituciones educativas cuentan con lideres que no promueven condiciones ambientales donde los docentes se sientan en libertad de proponer ideas que contribuyan a la retroalimentación y al mejor desarrollo del Sistema Educativo. En relación a esto Hesselbein y otros (2007), opinan: “La gente se enfrenta a una nueva e incrementada expectativa de producir más por menos en un mundo terriblemente complejo y sin embargo, no se le permite utilizar una parte significativa de sus talentos e inteligencia” (p. 219).

De acuerdo con el planteamiento anterior es necesario que algunas instituciones educativas, en muchos casos no se posibilitan la participación de los docentes en equipo, ya que parece que todo esta normado y responde a los lineamientos de la burocracia prevalecientes en el ámbito de trabajo. Partiendo de lo anterior, es posible que las instituciones educativas sean estructuras rígidas centradas exclusivamente en las normas, propiciando miedo al docente de participar, anulando la capacidad del docente como ser humano.

En esta orientación, Webes (citado en Gore y Dunlap, 2006), expresa:

La impersonalidad es uno de los rasgos distintivos de la burocracia. Todas las actividades se distribuyen de una manera establecida y el poder no proviene de factores personales sino de la posición, los medios de producción y administración pertenecen al sistema y no a los miembros individuales. La gente actúa de acuerdo a normas (p. 50).

Sobre este particular Hesselbein y otros (2007), señalan: “son muchos los que ocupan puestos de autoridad y no ven al autentico valor y potencial de su gente”. (p.18). Así la toma de decisiones se mantiene en los líderes de turno, independientemente de su nivel de jerarquía, el poder es manejado por minorías. En este mismo orden de ideas, Senge (2009), expresa “el principal impulsor de la mayoría de los ejecutivos tradicionales es el poder, el deseo de ejercer el control. La mayoría desistirá de cualquier cosa menos del control” (p. 360).

Es de señalar, en el caso de las instituciones educativas venezolanas, tal vez el ejercicio del poder es mayor, porque los cargos directivos en las unidades educativas por lo general son en la práctica de ejercicio vitalicio, anulando con ellos la posibilidad de ascenso en otros docentes. Con relación a lo planteado, Hesselbein y otros (ob cit), plantean “el liderazgo ejecutivo y las prácticas de dirección tienen que cambiar para que encajen en la nueva realidad, la realidad global, basada en el conocimiento y la formación” (p.40).

La segunda reacción que podría tener un docente, ante las agresiones mentales o físicas de los compañeros de trabajo, es recurrir en busca de una solución legal ante las autoridades inmediatas. Primero se debe dirigir al director del plantel, en forma oral y escrita, siguiendo la normativa, y en caso de no haber una respuesta que brinde solución a lo planteado, el siguiente paso es comunicar sus inquietudes al supervisor del municipio correspondiente. Agotada esta segunda etapa, si no hay respuesta positiva, el próximo paso es dirigirse al Departamento de Asuntos Laborales de la Zona Educativa del respectivo Estado.

En caso de no recibir respuesta, deberá enviar su correspondencia al jefe de la Zona Educativa. Los canales burocráticos solo le permiten entregar la correspondencia en el despacho indicado y luego esperar el

tiempo legal. La experiencia de muchos docentes, es que en la Zona Educativa reciben las denuncias pero se engavetan se extravían y casi nunca se recibe una respuesta a las correspondencias que allí reciben, violando los derechos de estabilidad del docente, víctima de agresión, tal como lo señala la Ley Orgánica de Educación (2009), en el Capítulo VIII referido a las disposiciones Transitorias, numeral 6, que reza:

También incurren en falta grave de los profesionales o las profesionales de la docencia en ejercicio de cargos de dirección o supervisión de la educación cuando violen la estabilidad de los educadores o educadoras u dieran lugar a la aplicación de medidas ilegales contra éstos.

En tal sentido, es competencia del Ministerio del Poder Popular para la Educación, supervisar el personal que desempeña los cargos administrativos públicos, ya que es competencia del Estado Docente velar por ello, porque trabajan con el factor humano, el rendimiento del mismo depende mucho de la existencia de un ambiente físico y social, que garantice una gestión libre de burocracia y donde en base a su rendimiento se cultiven valores de honestidad y responsabilidad en beneficio del mejor funcionamiento del sistema educativo. A esto hace referencia el artículo 6 de la Ley Orgánica de Educación (2009), numeral 3J, al señalar que es competencia del Estado Docente planificar, ejecutar, coordinar políticas y programas, que conduzcan a:

La creación de una administración pública eficiente, efectiva, eficaz, desburocratizada, transparente e innovadora fundamentada en los principios de democracia participativa, solidaria, ética, honestidad, legalidad, economía, participación, corresponsabilidad, celeridad, rendición de cuentas y responsabilidad social.

Es esta orientación, es importante resaltar que cuando las autoridades educativas, no responden a las denuncias de docentes, la víctima o víctimas de agresión regresan a su trabajo con alto riesgo de salud. En caso de presentarse un deterioro de la salud del docente en el ambiente laboral, él mismo recurre al Instituto de Previsión y Asistencia Social del Ministerio de Educación (IPASME), donde se le somete a estudios médicos y se le otorga hasta 60 días de reposo y se decide el cambio de actividad laboral (cláusula 95) por un lapso de 6 meses a 1 año. Si transcurrido el reposo, persisten los problemas de salud se sugiere incapacidad temporal y en caso grave deciden la incapacidad total.

Como se observa en los planteamientos anteriores, el acoso laboral o social, parte de estrategias psicológicas utilizadas por los acosadores, para no dejar pruebas sobre los hechos que acontecen, y que en muchos casos se orientan para que la víctima recurra al abandono de trabajo o bien que reaccione con agresividad, dando de esta forma una base para acusarle de problemático y persona no grata en el ambiente laboral. En muchos casos, ubicándonos en el área de estudio, en algunas instituciones educativas de Venezuela, las acciones tomadas por los agresores, en muchos casos, llegan al extremo de referir a la víctima a autoridades superiores a nivel de la dirección del plantel y Zona Educativa, por falta de respeto hacia los compañeros o directivos.

A esto hace referencia el Capítulo VII, Disposiciones Transitorias N° 5.F de la Ley Orgánica de Educación (2009), al señalar “los miembros del personal docente incurrir en falta grave en los siguientes casos: Por la violencia física, de palabra u otras formas de violencia contra sus compañeros de trabajo, sus superiores o sus subordinados”.

Tomando en consideración lo antes expuesto, se plantea una investigación que busca establecer si en la institución seleccionada se

presentan o han presentado situaciones que puedan tipificarse como acoso socio laboral, para ello se plantea que la investigadora obtenga mediante cuestionarios información precisa sobre:

- ✓ Se ubica al docente con cláusula 95 (*Actividad laboral reducida*) en su función laboral exigiéndole proyectos que después de planificarlos y ejecutarlos se les cambia de función sin ofrecerle ninguna alternativa.
- ✓ Algunos compañeros de trabajo cometen actos de agresión verbal y física.
- ✓ Se sobrecarga al talento humano de la institución de tareas y actividades.
- ✓ Se presentan situaciones discriminatorias en la institución escolar.
- ✓ Las autoridades de la Zona Educativa dan respuestas en el tiempo reglamentario
- ✓ La mayoría de los docentes se incapacitan después de un problema laboral.
- ✓ La micropolítica del rumor negativo puede incidir en el clima organizacional y el comportamiento de los diferentes actores institucionales, convirtiéndose en muchos casos en acoso laboral de manera directa e indirecta, entre otros aspectos.

Sobre lo expuesto, se espera dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Existe con frecuencia acoso laboral en la institución objeto de estudio?, ¿Cómo se canaliza el problema del acoso laboral en la institución educativa?, ¿La Zona Educativa del Estado soluciona favorablemente la problemática laboral presentada por el docente acosado?

Justificación de la Investigación

La presente investigación es importante porque contribuye a solucionar problemas de posible acoso socio-laboral en la institución educativa sometida a estudio, lo cual es un elemento que distorsiona la normal relación de convivencia que debe prevalecer en el sistema educativo.

Así mismo, este estudio plantea como canalizar la posible solución por parte de los docentes en situación de acoso laboral y destacar su incidencia en las actividades como profesional de la enseñanza, donde deben desempeñarse en un ambiente de trabajo acorde con su misión educativa.

Por otro lado, es importante resaltar que este estudio plantea un gran reto, puesto que intenta también obtener resultados que permitan mejorar el buen clima en la institución para mantener entre todos los actores institucionales un ambiente armónico y cordial.

Desde el punto de vista legal, existe disposiciones, tales como el artículo 53 de la Ley Orgánica de Prevención de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), la cual establece que:

El trabajador tiene derecho a ser informado antes de iniciar su actividad sobre las condiciones en que esta se va a desarrollar. Legalmente un trabajador puede rehusarse a laborar bajo condiciones inseguras si tiene motivos razonables para creer que existe un peligro inminente para su salud y su vida, sin que ello pueda considerarse como abandono de trabajo.

Por lo antes expuesto, se evidencia que esta investigación es pertinente porque busca documentar y promover a las autoridades competentes la necesidad de responder las correspondencias en el tiempo legal, que señala el Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente (2000) en Capítulo II de

la estabilidad de los profesionales de la docencia; artículo 101 donde se afirma que son atribuciones de la Comisión Nacional de Estabilidad.

Con este estudio la investigadora se propone conocer si existe el Acoso Laboral como un problema Humano Social y Legal, que viola los derechos humanos de los profesionales de la docencia tomando en cuenta que toda agresión supone una violación social del derecho a la salud física y emocional, ya que podría ocasionar daños psíquicos tal como lo señala la ley probatoria de la convención Americana sobre Derechos Humanos “Pacto de San José de Costa Rica”, en el artículo 5, sobre Derecho a la integridad personal, numeral 1, “Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral”.

Por otra parte, es importante que esta investigación tenga proyecciones a largo plazo, ya que se realiza en el presente pero con la intención de que sea un recurso de orientación en futuras investigaciones, similares al tema en estudio, por parte de estudiantes, docentes, supervisores, abogados, psicólogos y otros investigadores interesados en la situación planteada, en el estado donde se realiza la investigación.

Es necesario resaltar que el propósito de esta investigación, es plantear el acoso laboral en las instituciones educativas como un problema humano, social y legal que debe ser motivo de estudio para proporcionar al docente mayor tranquilidad emocional para desarrollarse como ciudadano crítico, capaz de establecer relaciones de retroalimentación y trabajo en equipo, permitiéndole crecer profesionalmente, respetando los derechos de los compañeros en cada una de las jerarquías que representen, con el fin de tener una autoestima elevada que es lo ideal como trabajador de la enseñanza.

Lo anterior en correspondencia con la Ley Orgánica de Educación (2009) en el Artículo 6, Capítulo 1: “condiciones laborales dignas y de

convivencia de los trabajadores y trabajadoras de la educación, que contribuya a humanizar el trabajo para alcanzar su desarrollo pleno y un nivel de vida acorde con su elevada misión”, en correspondencia con el espíritu y propósito de lo establecido en el texto constitucional.

Importante resaltar que, la realización de este proyecto fue factible realizar porque se contó con el talento humano necesario como lo fueron los investigadores, supervisores y docentes. Igualmente, las técnicas y procedimientos utilizados para la recolección de información permitieron el análisis estadístico y teórico, que pueden servir de base a futuras investigaciones relacionadas con el problema en estudio.

En esta perspectiva, la pertinencia social de esta investigación se sustenta en el beneficio que ésta generará, constituyéndose en un aporte institucional que puede servir de insumo para implementar a corto, mediano y largo plazo estrategias que permitan minimizar los efectos negativos y maximizar los efectos positivos del clima organizacional de la institución objeto de estudio. Por otro lado, será de interés y ayuda, para las personas e instituciones, que interesados en el tema, puedan conocer o ampliar información.

Asimismo, se determinan los canales jurídicos que debería conocer el trabajador acosado para denunciar el acoso, cabe destacar, que la motivación para realizar esta investigación surgió por el trato y conocimiento de docentes víctimas de acoso laboral, verbal y físico en dicha institución educativa del Estado Aragua.

Lo que pareciera es una realidad presente en la sociedad y en el sector educativo, amerita atención por parte de las autoridades competentes, ya que será interesante conocer porque la mayoría de los docentes se incapacitan en: psiquiatría, neurología y cardiología, pero pocos se jubilan ejerciendo su actividad profesional, tal vez sea necesario revisar las

relaciones publicas para enfatizar en la convivencia con todas sus reglas de juego, reglas que pueden resultar de la imposición y capricho de alguien o el resultado del diálogo de los interesados en base al respeto mutuo, cuando tales reglas son razonables, conocidas y entendidas, la convivencia es satisfactoria en el diario vivir, pero en caso contrario, se corre el riesgo de violar los derechos humanos, trayendo como consecuencia hostigamiento laboral, con dificultad para demostrarlo porque en la mayoría de los casos pareciera que la víctima desconoce el marco Constitucional, Legal y Reglamentario.

De acuerdo con lo antes mencionado, el por qué de esta investigación, se origina por la necesidad de mantener un buen clima institucional con el fin de lograr los objetivos propuestos, alineados a la misión y visión respetando los valores con altos estándares de calidad y eficiencia en un ambiente armónico de cordialidad y respeto en sintonía con el bienestar de todos los actores institucionales.

En el ámbito social, como se ha mencionado anteriormente, acerca de la importancia de mantener un buen clima escolar, permitirá el buen desempeño docente, el trabajo en equipo, la cordialidad, el respeto y las buenas relaciones internas y externas, que facilitarán las interacciones y por ende el buen desenvolvimiento por medio de acciones acordes por parte de todos los actores institucionales.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Analizar el clima organizacional y las incidencias de situaciones de acoso socio laboral en una institución educativa del Estado Aragua seleccionada para el estudio.

Objetivos Específicos:

- ✓ Determinar los principales factores que determinan el clima organizacional de la Unidad Educativa Nacional Rural "Guarauguta".
- ✓ Detectar la posible existencia de situaciones de acoso socio laboral en la institución objeto de estudio.
- ✓ Determinar cómo impactan los hechos de acoso socio laboral en la gestión del talento humano.
- ✓ Proponer un conjunto de acciones para prevenir el acoso socio laboral en las instituciones escolares.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Este capítulo contiene los antecedentes de la investigación señalando el valor agregado y significativo al desarrollo y comprensión del tema objeto de estudio, aspectos inherentes al acoso laboral y social como una manera de ubicar el contexto organizacional, las bases teóricas, reseñando algunos constructos que sirven de apoyo a la investigación y las bases legales que sustentan la investigación.

Al respecto, es importante citar a Arias (2006), quien expresa que el marco teórico “es el producto de la revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”. (p. 106)

Antecedentes de la Investigación

Cuando se realiza la revisión de los diferentes enfoques teóricos, se hace a partir de las diversas teorías y elementos afines al estudio planteado, es decir, investigaciones previas que permiten guiar el mismo, en base a esas experiencias se le da forma a la investigación, se concreta su contexto y se realiza la estructura específica.

En esta orientación, Ramírez (2006) plantea que a través de los antecedentes de la investigación se realiza una revisión a muy grandes trazos de los estudios realizados que tengan alguna vinculación con la

problemática analizada, y que permitan o ayuden a entender la dinámica del problema vista desde la perspectiva de otros investigadores. (p. 64).

Según Arias (2006), los antecedentes de la investigación se refiere a estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio.

Aunque los antecedentes constituyen elementos teóricos, estos pueden dentro de la actividad de investigación preceder a los objetivos de la misma, ya que su búsqueda es una de las primeras actividades que debe realizar el investigador (a), ya que ello le permite precisar y delimitar el objeto de estudio y por consiguiente los propósitos de la investigación.

En una revisión general de trabajos realizados con anterioridad y que guardan relación con la temática abordada se ubicaron las siguientes investigaciones:

Romero M, y Ruiz F. (2010) realizaron un trabajo de Grado titulado “El Acoso Laboral en Venezuela y su impacto en la gestión de talento humano”, para optar al Título de Licenciado en Recursos Humanos, Universidad de Oriente, Monagas, Venezuela. El objetivo de dicha investigación fue analizar el hecho del acoso laboral en Venezuela y como esto impacta en la gestión del talento humano. Para realizar este análisis se efectuó una investigación de tipo documental a nivel descriptivo.

Los datos se obtuvieron mediante una revisión bibliográfica, de fuentes electrónicas, revistas, prensas, tesis de grado y post grado; la información recopilada permitió establecer que el acoso laboral es una situación en la que una persona se encarga de maltratar psicológicamente a otra, con el fin de que la víctima abandone su puesto de trabajo. La gestión del talento humano juega un papel muy importante en relación a este fenómeno,

mediante la búsqueda de herramientas para prevenir, detectar, informar y resolver este tipo de situación; como resultado de la investigación cabe destacar que en Venezuela el Acoso Laboral es una problemática que se ha venido tratando con mucho desinterés, a pesar de las muchas denuncias de los trabajadores que consideran que han sido víctimas de dicha situación; en relación con esto se recomienda que en Venezuela se debería informar más acerca del acoso laboral por medio de congresos, foros e investigaciones del problema, para que así cada trabajador pueda tener un conocimiento más amplio sobre el tema, lo que abarca y sus consecuencias con el fin de evitar cualquier situación de acoso laboral que se pueda presentar.

Con este estudio los autores concluyen que el Acoso Laboral es una situación donde una persona se encarga de maltratar psicológicamente a otra, con el fin de que la víctima abandone su puesto de trabajo. De acuerdo a lo expuesto, se puede afirmar, que esta investigación fue de gran ayuda debido a que los autores emplearon sus enfoques basados en el papel que juega la gestión del Talento Humano en la búsqueda de las herramientas para prevenir, detectar, informar y resolver las situaciones de Acoso Laboral.

Asimismo, los autores plantean que a pesar de las denuncias realizadas por los docentes víctimas de este problema humano, social y legal, no reciben respuestas de las autoridades educativas en el tiempo reglamentario. Por otra parte, las recomendaciones propuestas permiten reflexionar la importancia de informar más sobre el Acoso Laboral y proponer una ley que califique como delito a este problema que cada día se propaga más en la sociedad.

La investigación de Romero y Ruiz, brinda a la presente investigación una visión general sobre el alcance que la situación de abuso en el ámbito laboral tiene Venezuela, y destaca el hecho del desinterés con el cual estos

casos son manejados por las instancias que deberían trabajar para darle solución.

Jefferson M., (2004) presentó una investigación titulada “El Acoso Psicológico en el trabajo, su trato y reconocimiento por el derecho chileno”, en la Universidad Católica de Temuco, Escuela de Derecho, República de Chile. La tesis está enfocada en un fenómeno social de escalofriante desarrollo al interior de las empresas de la presente época, el Acoso Psicológico en el trabajo, la que según el descubridor del fenómeno, Heinz Leymann (psicólogo alemán), corresponde a la Plaga del Siglo XXI.

En este estudio se resalta que son muchos los testimonios de trabajadores que angustiados y que con cierto temor reconocen haber sido víctimas de reiterados insultos, humillaciones, desacreditaciones profesionales, amenazas de despido sino realizan ciertas labores (a menudo degradantes), ridiculizaciones en público y otros tratos vejatorios o inhumanos por parte de sus jefes o superiores, llegando incluso a enfermar gravemente como consecuencia de ello. Estas personas (trabajadores) temen denunciar a los empleadores que realizan estos hostigamientos, primero por el daño que produciría perder sus fuentes de ingresos (considerando que la oferta dentro del mercado laboral hoy por hoy es escasa, los altos niveles cesantía que condicionan al trabajador a aceptar cualquier condición de empleo, aun por debajo de las mínimas legales establecidas) y el justo pánico que les provoca el solo pensar en las posibles represalias que podrían tomar en su contra los actores de estas conductas a causa de lo anterior se considero relevante investigar acerca de la existencia de normas dentro del ordenamiento jurídico de la República de Chile, en especial dentro Derecho del Trabajo, que darían respaldo al trabajador afectado por estas conductas, determinando la legitimidad o ilegitimidad de estos tratos. Y si estos son ilegítimos, en cuales ramas del derecho se

establecería esta condición, sus posibles sanciones y formas de reparación del daño causado en la persona o en la salud del trabajador.

A lo largo del estudio se pudo comprobar que existe un difuso reconocimiento a un problema que poco a poco se torna más frecuente, el acoso psicológico. Es así como vio lo esencial revelar el verdadero sentido del derecho a la vida y la integridad tanto física como psíquica. Es por eso que se reafirma que la persona que a consecuencia de estas mismas conductas haya visto afectada su salud tiene derecho a acceder a las prestaciones que otorga la seguridad social hasta que su recuperación sea completa.

Del mismo modo, deberían repararse otros daños que hayan derivado de los malos tratos de los que fue víctima el trabajador, ya no solo los materiales, ni las enfermedades que le ocasionaron esos tratos, sino también debe repararse aquel sufrimiento a causas de estas verdaderas torturas a las cuales se vio sometido. La incertidumbre de obtener dichas prestaciones y el lento proceso en los tribunales, las deterioradas relaciones familiares por falta de ingresos, repercusiones psíquicas, su integridad moral completamente disminuidas son perjuicios obvios.

En suma, se tiene la convicción que el caso propuesto, siendo un problema que efectivamente existe en nuestra sociedad, tiene solución, pero es una solución que ha debido ser descubierta anteriormente, una solución que espera ser probada ante el juez y que con seguridad estará rodeada de numerosas discusiones (aunque la investigación evidencia que existen razones para ello), y que harán aun más penosa la espera de quien ha padecido tan aberrante trato.

En conclusión, se tiene que se torna tremendamente necesaria la creación de una ley que regule este tema en profundidad, que dicha ley tenga tanto un rol preventivo como sancionatorio. No se puede seguir siendo

cómplices de la creación de una sociedad enferma, es necesario que el legislador vigile y tome las medidas necesarias para el resguardo efectivo de los trabajadores frente a estas amenazas y no solo por el bien de ellos sino por el bien de la sociedad toda.

La tesis de Jefferson M, está enfocada en un fenómeno social ya que el trabajador a pesar de reconocer haber sido víctima de acoso laboral, arriesgan su salud pero temen denunciar por el miedo a perder su fuente de trabajo. También está presente el aspecto legal, ya que considera relevante investigar acerca de la existencia de normas de ordenamiento jurídico que darán respaldo al trabajador, existen las leyes que defienden los derechos de los trabajadores y concluye manifestando la necesidad de una ley con un rol preventivo como sancionatorio, donde se tomen las medidas necesarias para el bien del trabajador y también de la sociedad.

Dicha investigación fue de gran ayuda en cuanto se refiere a la metodología a utilizar, en el problema en estudio, principalmente en el nivel descriptivo de tipo campo. De igual manera sucede con las técnicas e instrumentos de recolección de datos, ya que en ambos estudios se utilizo la encuesta, cuestionario, observación del autor en la investigación, con el fin de obtener las respuestas que permiten suponer la presencia del acoso laboral en la institución en estudio.

Por lo antes descrito, guarda estrecha relación con este estudio, porque en este proyecto de investigación se busca determinar si se canalizan legalmente las situaciones de Acoso Laboral en las instituciones donde se desempeña el trabajador.

Contexto Institucional: Caso de Estudio

El Dieciséis de Octubre de Mil Novecientos Cuarenta y Cinco (16/10/1945) fue fundada la institución a los efectos de impartir educación a los hijos de los trabajadores encargados del café, cacao y otros cultivos y de la cría de ganado del sector, se presume que la misma funcionó en sus inicio como “ESCUELA FEDERAL GUARAUGUTA”, adscrita a la “MISION RURAL N° 4”.

La Unidad Educativa Nacional Rural “Guarauguta” institución está ubicada al norte del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua, parroquia Pedro Arévalo Aponte, Colonia Agropecuaria Guayabita, sector La Guzmán, área de profunda vocación agrícola y pecuaria, la cual posee valles fértiles irrigados por los ríos Pedregal y Polvorín, tributarios del río Turmero. Cabe señalar que la Colonia Agropecuaria Guayabita se encuentra conformada por seis (6) comunidades: Payita, La Marcelota, Polvorín, El Pedregal, La Ganadería y La Guzmán.

El plantel ha tenido proyección nacional e internacional por la aplicación de programas pilotos en su papel como Escuela Experimental; así, ha obtenido éxito en el ámbito nacional, e internacionalmente ha sido reconocido como Centro Piloto de los Programas Pre-vocacionales y de Educación Rural, dirigidos en colaboración con el Instituto Pedagógico Rural “El Macaro” (IPREM), siendo citado además como ejemplo en investigaciones pedagógicas en países como Cuba y Francia, entre otros.

La institución cuenta con una capacidad física instalada que consta de las siguientes oficinas: Dirección, Subdirección, Secretaria, Departamento de Orientación, Departamento de Evaluación y Departamento de Control de Estudios, Asociación Civil de Padres y Representantes y Seccionales 1, 2, 3 y 4, once (11) aulas que funcionan en la mañana en los diferentes cursos, igual número en el turno de la tarde lo que representa un total de veintidós (22) secciones, un (1) aula integral, cuatro (4) talleres, cuatro (4) laboratorios,

un (1) comedor con su cocina anexa, una (1) biblioteca, un (1) laboratorio de computación, una (1) sala de usos múltiples techada, una (1) cancha múltiple, dos (2) salas de baño para los alumnos, dos (2) salas de baño para las alumnas, un (1) sala de baño para los docentes y una (1) sala de baño para las docentes.

El plantel ha sido seleccionado en reiteradas ocasiones para la realización de eventos educativos, deportivos, recreativos, culturales y sociales a nivel parroquial y municipal, así como, para la distribución del uniforme escolar y para la ejecución de las distintas fases de la practica docente por parte de los alumnos del IPREM; además en la actualidad sirve como sede para la “MISION RIBAS” y para el “Comité Parroquial de Zonificación Sector Guayabita”.

Actualmente, atiende una matrícula general de un mil ciento cincuenta y ocho (1158) alumnos, de los niveles de Educación Primaria y Educación Media General, distribuida en un total de treinta y siete (37) secciones, de la siguiente manera:

Grados/ Años	Aula Integral	1er grado	2do grado	3ero grado	4to grado	5to grado	6to grado	1er año	2do año	3ero año	4to año Cs	5to año Cs	Total
Nº de Sec.	1	2	2	2	2	2	2	7	5	6	3	3	37
Matricula	10	62	73	63	67	56	68	222	157	154	127	99	1158

Las treinta y siete (37) Secciones funcionan en dos (2) turnos y son atendidas bajo la coordinación inmediata de Educación Primaria y de Educación Media General.

La institución cuenta con el siguiente talento humano: setenta y un (71) docentes, distribuidos de la siguiente manera: un (1) Director, un (1) Subdirector para Educación Primaria, un (1) Subdirector para Educación Media General, un (1) Orientador, un (1) especialista Psicopedagogo, un (1) docente de Biblioteca, dos (2) especialistas de Educación Física, tres (3) especialistas de Educación para el Trabajo (agricultura, hogar e industrial) y trece (13) docentes de aula de Educación Primaria; 1 docente en proveeduría (cláusula 95), treinta y nueve (39) docentes por hora, y cinco (5) coordinadores docentes de Educación Media General y 1 jefe del Departamento de Control de Estudios, 1 jefe del Departamento de Evaluación. Importante destacar que cincuenta y dos (52) docentes son titulares, trece (13) docentes son interinos y seis (6) docentes son suplentes.

Cuenta también, con un personal administrativo de 3 secretarías titulares y cinco (5) secretarías contratadas.

Asimismo, el personal obrero está representado por trece (13) trabajadores titulares distribuidos de la siguiente manera: cuatro (4) auxiliares de cocina, tres (3) peones de agricultura, tres (3) aseadores, un (1) chofer, un (1) vigilante y un (1) jardinero; además la institución también cuenta, con un personal obrero contratado integrado por dos (2) aseadores, quienes perciben medio sueldo por parte del MPPE, un (1) personal obrero colaborador integrado y tres (3) ayudantes de mantenimiento.

En cuanto a la filosofía gerencial de la institución objeto de estudio, a continuación se presenta la misión, visión y objetivos.

Filosofía Gerencial de la Institución Objeto de Estudio

Visión Institucional

La visión es la declaración amplia y suficiente que refleja el estado de la institución en un plazo mínimo de cinco (5) años. Esta debe ser comprometedora y motivadora, de tal manera que estimule y promueva la pertinencia de todos los miembros de la Institución.

Una visión debe caracterizarse por ser positiva y alentadora, propiciar el sentirse comprometido con la organización, dirigir las acciones hacia lo que se espera, y se expresa en tiempo presente porque se actúa como si ya se hubiese logrado. Para formular una visión hay que considerar los recursos con que cuenta para hacerla realidad, ubicándose dentro del contexto, y tomando en cuenta la tecnología y la competencia.

En atención a lo planteado, a continuación se refleja la Visión de la institución objeto de estudio:

La Unidad Educativa Nacional Rural “Guarauguta” aspira formar ciudadanos críticos, altamente motivados al logro, transformadores de su realidad, con un alto sentido de pertenencia hacia la escuela y su comunidad, e identificados con los valores morales, sociales y culturales de su entorno en un ambiente constructivo y armónico, que permita el desarrollo cognoscitivo, afectivo y social con la participación activa de todos los actores del proceso educativo.

Misión Institucional

La misión es la formulación explícita de los propósitos de la organización o de un área funcional, así como la identificación de sus tareas y los actores participantes en el logro de los objetivos de la organización.

Una definición de la misión debe responder a tres preguntas básicas: 1.-¿Qué función realiza la empresa u organización?, 2.-¿Para quién realiza su función?, 3.-¿Cómo debe actuar la organización para realizar su función?

En función a lo planteado, a continuación se muestra la Misión de la institución objeto de estudio:

La Unidad Educativa Nacional Rural “Guarauguta” atiende a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que cursan Educación Básica y Educación Media y Diversificada, y tiene dentro de sus propósitos brindar una Educación Integral, Activa, Democrática y participativa de acuerdo a las necesidades y condiciones geográficas del entorno, al integrar los diferentes miembros de la comunidad local para el mejoramiento del proceso enseñanza-aprendizaje de los alumnos dentro y fuera de la escuela, propiciando cambios en la gestión y organización escolar que dinamicen las prácticas pedagógicas, desarrollando experiencias enriquecedoras que incentiven al educando “a aprender” y con un docente promotor social creativo e innovador, motivado hacia el logro de proyecto educativo que promueve el desarrollo de mecanismos de autogestión y cogestión, mejora la eficacia de las funciones de la escuela, fortalece su autonomía, aprovecha al máximo sus recursos y permite su proyección social y pedagógica.

Objetivos Institucionales

Los objetivos, representan la razón de ser de una organización, es entonces cuando se hace necesario planificar actividades que nos garanticen o nos conduzcan al logro de estos. A este referente Koontz, Heinz (xxx) expresa, que los objetivos:

Son los fines que se persiguen por medio de una actividad de una u otra índole. Representan no sólo el punto terminal de la planeación,

sino también el fin que se persigue mediante la organización, la integración de personal, la dirección y el control. (pág. 129)

De lo anterior se puede acotar, que cuando una organización no posee claros sus objetivos, se hace difícil llevar un curso que garantice éxitos, y el normal desenvolvimiento de la organización. El autor citado expresa que:

Los objetivos forman parte de nuestra vida diaria. Las metas que nos fijamos influyen en nuestro comportamiento y reflejan nuestra manera de medir el éxito y el fracaso, los objetivos son también parte integrante de la educación. Los que establecen los profesores influyen en sus decisiones pedagógicas y reflejan sus modelos de actuación.(pág. 129)

En este orden de ideas, a continuación se presentan los objetivos institucionales:

La Unidad Educativa Nacional Rural "Guarauguta" tiene como objetivo brindar una Educación Integral, Activa Democrática y Participativa, consustanciada con la predica, el fomento y la práctica de una pedagogía del amor, de la paz, de la rectitud, de la verdad, de la no violencia y de vocación de servicio, donde el docente es un verdadero promotor social, ejerciendo funciones de liderazgo, creativo, innovador, transformador de la realidad, a los efectos de la formación y desarrollo de un alumno crítico, congruente consigo mismo y con los demás, con un alto sentido de pertenencia hacia la escuela, motivado al logro en el marco de una sociedad democrática y participativa con base en los valores éticos, morales y sociales de su entorno.

Bases Teóricas

Las bases teóricas representan el conjunto de principios teóricos que guían la investigación estableciendo unidades relevantes para cada problema a investigar, que se construye sobre la base de la información pertinente al problema de investigación, con la o las teorías que dan sustento a otras investigaciones.

Teorías Administrativas y su Relación con el Clima Organizacional y el Acoso Laboral

Teoría de las Relaciones Humanas

La teoría de las Relaciones Humanas surge como respuesta y oposición a la teoría clásica de la administración, tiene como principal representante al psicólogo australiano George Elton Mayo (1880-1949), quien fue profesor de filosofía, lógica y ética en Australia. Su interés primordial era analizar en el trabajador los efectos psicológicos que podían producir las condiciones físicas del trabajo en relación con la producción. Demostró que sin la cooperación en los proyectos de ser escuchados, de ser considerados en igualdad por parte de sus superiores es difícil y en ocasiones casi imposible llegar a los objetivos fijados.

Los primeros estudios realizados sobre este tema fueron hechos por Elton Mayo y sus colaboradores en la planta Hawthorne de la Western Electric Company, de 1927 y 1932, donde se intentaba investigar los factores que influían en la productividad del trabajador y su relación con la satisfacción y la motivación. (Kast, F y Rosenzweig, J. 2004, p. 84).

Allí se encontró que existían varios factores no económicos que influían sobre la motivación, estableciendo que los aumentos en la producción eran efecto de la situación social de los trabajadores, de modificaciones en su motivación y satisfacción, y de diferentes patrones de supervisión.

El enfoque de las relaciones humanas buscaba comprender cómo los procesos sociales y psicológicos interactúan con la situación laboral para influir en el desempeño del trabajador. Pone énfasis en las relaciones informales de trabajo y en la satisfacción del trabajador, subrayando que debe considerarse el bienestar, la motivación y la comunicación de los empleados. Mayo señala que al ser la motivación deficiente origina ausentismo, deserción y baja productividad en las empresas.

En esta perspectiva, los factores que influyen para elevar la moral de los trabajadores son los aspectos de tipo afectivo y social tales como el reconocimiento a ser escuchados por la gerencia, el formar parte del grupo de trabajadores, el clima laboral, la flexibilidad en el horario de trabajo, entre otros aspectos.

Las ideas del movimiento de las relaciones humanas prepararon el terreno para lo que ahora ha evolucionado hasta convertirse en el campo de comportamiento organizacional, el estudio de los individuos y los grupos en las organizaciones.

Teoría Bifactorial Motivación-Higiene

Esta teoría fue formulada por el psicólogo Frederick Herzberg, el cual fue citado por Koontz H, y Wehrich, H. (2008) plantean:

La teoría motivación-higiene es el resultado de una interesante serie de estudios acerca de las actitudes laborales en una amplia variedad de organizaciones, concluyéndose que el hombre tiene

esencialmente dos conjuntos de necesidades, unas se derivan de la naturaleza animal, que incluyen un impulso inherente a evitar el sufrimiento causado por el ambiente, además de todos los impulsos aprendidos para satisfacer las necesidades biológicas básicas. El otro conjunto de necesidades se deriva de un impulso humano de obtener y experimentar superación psicológica. La primera categoría, la denominó “factores de higiene” porque describen el ambiente laboral y sirven para prevenir insatisfacciones laborales. Llama a la segunda “factores motivadores” porque parecen conducir a la satisfacción laboral y ser útiles a motivar a la gente para que aspire a un desempeño superior (p. 106).

La teoría de los dos factores desarrollada por Herzberg busca explicar el comportamiento laboral de los individuos. Según esta teoría, los factores higiénicos o factores extrínsecos, se localizan en el ambiente que rodea al individuo y se refiere a las condiciones en las cuales desempeña su trabajo. Los principales factores higiénicos son los salarios, los beneficios sociales, el tipo de jefatura o supervisión que el individuo experimenta, las condiciones físicas de trabajo, la política de la empresa, el clima de relaciones entre la dirección y el individuo, los reglamentos internos, entre otros.

Los factores higiénicos solo evitan la insatisfacción en los cargos pero no consiguen elevar la satisfacción; y cuando la elevan, no consiguen sostenerla ni mantenerla elevada durante mucho tiempo. Sin embargo, cuando son precarios, los factores higiénicos provocan insatisfacción. Por esta razón, los factores higiénicos son profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción pero no logran la satisfacción.

Los segundos factores son los motivacionales o factores intrínsecos, los cuales están relacionados con el contenido del cargo o con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Estos factores abarcan los sentimientos de autorrealización, crecimiento individual y reconocimiento

profesional. Los factores motivacionales dependen de la naturaleza de las tareas ejecutadas. El efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento es más profundo y estable. Cuando estos factores son óptimos, provocan satisfacción; cuando son precarios, sólo evitan la insatisfacción por eso Herzberg los denomina factores de satisfacción.

Los primeros estudios de la Teoría de Herzberg determinaron que el reconocimiento, el logro, la responsabilidad y el trabajo mismo estaban relacionados con la satisfacción de los trabajadores, pero también que algunos factores podían cumplir el doble propósito de generar satisfacción e insatisfacción.

Definiciones de Clima Organizacional

Aunque no existe un concepto único de clima organizacional, hay coincidencia en considerar que el clima organizacional es el conjunto de percepciones que tienen sobre la organización los empleados de la misma. A través de esta percepción de los atributos organizacionales los empleados dan un significado psicológico a las prácticas, procedimientos y políticas organizacionales, considerando que son propiedades objetivas de la organización.

Sin embargo, hay un amplio acuerdo en que el clima organizacional está compuesto por diferentes dimensiones que caracterizarían aspectos particulares del ambiente organizacional. Desde que el tema de Clima Laboral despertara interés en los estudiosos, se le ha llamado de diferentes maneras, entre las que podemos mencionar: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional. Sin embargo, sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar el concepto. Se han dado diversas definiciones, no excluyentes entre sí, de clima laboral.

Algunas definiciones consideran el clima como sinónimo de ambiente organizacional. Desde este punto de vista se incide en las condiciones físicas del lugar de trabajo (instalaciones), así como en el tamaño, la estructura y las políticas de recursos humanos que repercuten directa o indirectamente en el individuo.

Otros enfoques vinculan el clima organizacional con los valores y necesidades de las personas, sus aptitudes, actitudes y motivación, más que con las características de la organización.

La definición más utilizada hace referencia a la naturaleza multidimensional del clima, asumiendo la influencia conjunta del medio y la personalidad del individuo en la determinación de su comportamiento.(Brunet, 1992).

Otra definición bastante completa la expone Goncalves (1997) “El clima laboral es un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. Por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización”(p.27)

El autor citado amplía el concepto anterior indicando que “El clima laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno”. (p.27)

Desde este ángulo, se puede entender que el clima laboral implica un conjunto de características objetivas de la organización que la distinguen de otra.

En la perspectiva de la dimensión humana, el clima laboral puede entenderse como el “Conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo percibe otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización”. (Nicolás Seisdedos, citado en Rodríguez, 2008)

Tomando en cuenta los argumentos señalados en párrafos anteriores se define el clima organizacional o laboral como la estructura psicológica de las organizaciones, algunos autores lo define como la “sensación” “personalidad” o “carácter” del ambiente de la organización.

En el mismo orden de ideas, ya definido el clima organizacional se puede afirmar que el clima social escolar se refiere al conjunto de características psicosociales de una escuela, determinadas por aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que, integrados, confieren un estilo propio a dicha escuela, condicionante a la vez de los distintos procesos educativos.

Generar un ambiente de respeto, acogedor y positivo es clave para mejorar la enseñanza y por ende, las relaciones entre todos los actores sociales adscritos a la institución, mientras que la segregación escolar influye negativamente en los resultados académicos. Raczynski y Muñoz, (2005), afirman que cuando los docentes perciben un clima negativo, desvían su atención de los propósitos de la institución, es una fuente de desmotivación, disminuye el compromiso con la escuela y las ganas de trabajar, genera

desesperanza en cuanto a lo que puede ser logrado e impide una visión de futuro de la escuela.

En este orden de ideas, es importante citar a Cere (1993) define el clima escolar como:

Es el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinados por aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución, que, integrados en un proceso dinámico específico, confieren un peculiar estilo a dicho centro, condicionante, a la vez de los distintos procesos educativos. (p.30).

De acuerdo a lo planteado, la relación que exista entre todos los miembros de la comunidad escolar, va a depender de los valores y cultura institucional establecida en la misma, ya que cada organización tiene características distintas. En concordancia a las ideas expuestas, Chiavenato (2009), señala que la cultura comprende valores compartidos, hábitos usos y costumbres, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradiciones y objetivos que se transmiten de una generación a otra, y estas actitudes comunes, definen subconscientemente ciertas normas de comportamiento. En relación a lo anterior, la forma y manera en que se desenvuelven y manejan las personas dentro de la organización, dependerá de la cultura y el clima del ambiente organizativo, ya que la forma como se conocen los valores, será la forma en el comportamiento del factor humano que va a distinguir una institución de otra.

El comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. El comportamiento es diferente al de cada uno de sus integrantes por la intervención de las distintas variables: desempeño, compromiso, fidelidad, satisfacción con el trabajo, ciudadanía organizacional, productividad, adaptabilidad, flexibilidad, calidad, resultados de los objetivos de la organización.

Es preciso destacar que dentro de las variables mencionadas están “las intermedias, individuales, grupales y organizaciones” explicadas por el propio Chiavenato (ob.cit), observando el desempeño y los resultados entre ellas el cual serán objeto principal de estudio en la presente investigación.

Al analizar las definiciones expuestas, se puede apreciar que el clima laboral involucra a todos aquellos elementos relacionados con los procesos de gestión, ya sean formales o informales (soportados, por tanto por la cultura de la organización, en los procedimientos establecidos o en la

interpretación y uso que de éstos hagan los líderes de los equipos) que influyen positiva o negativamente en el trabajo.

Elementos para el Análisis del Clima Laboral

Una vez expuesto el concepto de clima laboral es importante señalar la existencia de dos escuelas de estudio de clima laboral excluyentes entre sí:

- **Enfoque dimensional:** se asume que el clima es una percepción “multidimensional”, lo que explicaría la variedad de percepciones -por la variabilidad en el desarrollo de cada dimensión- en las distintas áreas de la organización según sus diversas circunstancias.
- **Enfoque tipológico:** en el que el clima tendría una configuración total, aún integrada por distintas propiedades, lo que explicaría la existencia de un macroclima global de la organización, y la inercia de éste.

Pero además se deben distinguir tres tipos de clima laboral, a saber:

- Clima de logro
- Clima de afiliación.
- Clima de poder

Seguidamente, se muestran las dimensiones que se deben considerar a la hora de analizar el clima laboral:

- **Flexibilidad:** el grado en que los individuos perciben restricciones o flexibilidad en la organización, es decir, hasta qué punto las reglas, políticas, procedimientos o prácticas son innecesarias o interfieren con la ejecución del trabajo. También, refleja la medida en que se aceptan nuevas ideas.

- Responsabilidad: el grado en que los individuos perciben que se les delega autoridad y pueden desempeñar sus trabajos sin tener que consultar constantemente al supervisor y la medida en que sienten que la responsabilidad del resultado está en ellos.
- Recompensas: el grado en que los individuos perciben que son reconocidos y recompensados por un buen trabajo y que esto se relaciona con diferentes niveles de desempeño.
- Claridad: el grado en que los individuos perciben que las metas, los procedimientos, las estructuras organizativas y el flujo de trabajo están claramente definidos, de manera que todo el mundo sabe que tiene que hacer y a relación que estos guarda con los objetivos generales de la organización.
- Espíritu de equipo: el grado en la gente se siente orgullosa de pertenecer a la organización y sienten que todos están trabajando hacia un objetivo común.

Otro grupo de características es el que considera que el clima se compone de:

- Autonomía / Conflicto
- Relaciones sociales / Estructura
- Calidad de recompensa / retribución
- Relaciones rendimiento / retribución
- Motivación / Polarización del estatus
- Flexibilidad / innovación
- Apoyo mutuo / interés recíproco de los miembros

Todos estos elementos son de gran relevancia para analizar la incidencia del clima laboral en el desempeño del personal docente, administrativo y obrero de la institución objeto de estudio.

Percepción, Actitudes y Motivación como aspectos fundamentales en el Clima Organizacional

Los cambios y las innovaciones en gestión son percibidos de un modo particular por las personas en la organización; ellos se verán afectados y a su vez afectando al clima contingente al proceso de cambio. Un buen clima favorece la actitud de la gente para enfrentar situaciones de incertidumbre, minimizándose las implicaciones negativas, propias del proceso de cambio, sobre la eficiencia organizacional.

A partir de lo expuesto, se puede inferir que el concepto de percepción adquiere una importancia relevante, ya que “el clima laboral está determinado por las percepciones que el trabajador tiene sobre los atributos de la organización, es decir cuál es la “opinión” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen”.

Según Robbins (ob.cit.), la percepción puede definirse como un “proceso por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente. Es decir, la forma en que seleccionamos, organizamos e interpretamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno”. (pág. 90)

La percepción está determinada por la historia de las personas, de sus anhelos, de sus proyectos personales y de una serie de ideas preconcebidas sobre sí mismo. Estos preconceptos reaccionan frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano: el estilo de liderazgo del jefe, la

relación con el resto del personal, la rigidez / flexibilidad, las opiniones de otros, su grupo de trabajo. La subjetividad de las percepciones del trabajador y la suma de variables objetivas existentes en la organización, determinarán sus respuestas cuando es consultado por aspectos de su trabajo.

Así, lo que uno percibe puede ser sustancialmente diferente de la realidad objetiva, aunque no necesariamente. Esto también está influido por nuestras actitudes, ya que éstas dan forma a una disposición mental que repercute en nuestra manera de ver las cosas, en nuestras percepciones.

Las actitudes “son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento” (Davis y otros, 2002, Pág.275).

Es un concepto que describe las diferentes formas en que la gente responde a su ambiente. La percepción es subjetiva y las actitudes condicionan la forma de percibir, entonces la idea sería atacar la raíz del problema detectando primero las actitudes de los empleados frente a la empresa, y luego sobre ésta base, revelar el grado de satisfacción laboral del individuo y su repercusión sobre el clima laboral.

Las actitudes de los empleados son muy importantes para las organizaciones. Cuando las actitudes son negativas, ello constituye tanto un síntoma de problemas subyacentes como una causa contribuyente de nuevas dificultades en una organización. Actitudes de rechazo pueden resultar en huelgas, lentitud, ausentismo y rotación de los empleados. También pueden dar lugar a conflictos laborales, bajo desempeño, mala calidad de los productos y servicios, problemas disciplinarios, entre otros. Los costos organizacionales asociados con actitudes negativas de los empleados pueden reducir la competitividad de una organización. Por el contrario, las actitudes favorables, son deseables para la dirección ya que elevan la

productividad y la satisfacción de los empleados. Pero puede suceder que, aunque la actitud de un empleado frente a la empresa sea positiva, las políticas que ésta imparte no sean justas ni adecuadas para el personal, lo que llevaría a largo plazo a la aparición de posibles conflictos.

Desde esta perspectiva, una administración conductual efectiva continuamente dirigida a crear un clima laboral favorable y un ambiente humano de apoyo y confianza en una organización puede contribuir a la generación de actitudes favorables.

Los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones, etc), definen las características propias de una organización e influirán, como expresamos anteriormente en la percepción individual del clima. La interacción de estos factores traerá como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacional:

1) Clima de Tipo Autoritario

1.1. Autoritarismo explotador: se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y los empleados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes, es decir, que son ellos los que, de forma exclusiva, determinan cuáles son las metas de la organización y la forma de alcanzarlas. Además, el ambiente en el cual se desarrolla el trabajo es represivo, cerrado y desfavorable, sólo ocasionalmente se reconoce el trabajo bien hecho y con frecuencia existe una organización informal contraria a los intereses de la organización formal.

1.2. Autoritarismo Paternalista: se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus empleados, se utilizan los castigos y las recompensas como fuentes de motivación para los empleados y los supervisores manejan muchos mecanismos de control. En éste tipo de clima, la dirección juega con

las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado. La mayor parte de las decisiones son tomadas directamente por los directivos, quienes tienen una relación con sus empleados como la existente entre el padre y el hijo, protegiéndolos pero no fiándose totalmente de su conducta. Sólo en contadas ocasiones se desarrolla una organización informal que no siempre se opone a los fines de la organización. Aquí también, el clima tiende a ser cerrado y desfavorable.

2) Clima de Tipo Participativo

2.1. Consultivo: se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus empleados. Existe una interacción fluida entre ambas partes, se delegan las funciones y se da principalmente una comunicación de tipo descendente. La estrategia se determina por equipo directivo, no obstante, según el nivel que ocupan en la organización, los trabajadores toman decisiones específicas dentro de su ámbito de actuación.

2.2. Participación en grupo: existe una plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones persigue la interacción de todos los niveles, la comunicación dentro de la organización se realiza en todos los sentidos. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo entre supervisor y empleado se basan en la amistad y las responsabilidades son compartidas. El funcionamiento de este sistema es el trabajo en equipo como el mejor medio para alcanzar los objetivos, cuyo cumplimiento es la base para efectuar la evaluación del trabajo que han llevado a cabo los empleados. Coinciden la organización formal y la informal.

Cabe destacar que, entre otras responsabilidades y actividades, está la mejora del ambiente de trabajo, mediante sus comunicaciones, su asesoría y sus prácticas disciplinarias. Pero para cumplir este objetivo, es

importante también que los directivos de las organizaciones se percaten de que el medio ambiente forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención.

El Conflicto en las Organizaciones

El conflicto puede ser un serio problema en cualquier organización y a ello no escapa la institución objeto de estudio, puede provocar la disolución de la misma o bien puede lesionar verdaderamente su desempeño, así como llevar al deterioro paulatino del clima laboral.

El conflicto en las organizaciones se puede definir como un proceso que comienza cuando una parte percibe que otra parte la ha afectado en forma negativa, o está por afectarla en forma negativa; en algo que la primera parte estima.

Señala Rodríguez (2008), que desde el punto de vista tradicional se debe evitar el conflicto porque indica un mal funcionamiento dentro de una organización. Sin embargo, desde el punto de vista de las relaciones humanas, el conflicto es un resultado natural e inevitable de cualquier organización, y no necesariamente tiene que ser malo, sino que puede ser una fuerza positiva que determine el desempeño de la misma. El más reciente punto de vista, el de la escuela interaccionista, postula que el conflicto es absolutamente necesario para que una organización se desempeñe con eficacia.

Este último punto de vista, no propone que todos los conflictos son buenos, sino que algunos conflictos sustentan las metas y objetivos organizacionales mejorando su desempeño, estas son formas funcionales o constructivas de conflicto. Existen, por otro lado, conflictos que tienden a disminuir el desempeño organizacional, estas son formas disfuncionales o

destructivas del conflicto. Entonces el criterio que diferencia a ambos conflictos es el desempeño de la organización.

Las causas de los conflictos pueden ser externas e internas. Las primeras residen en las circunstancias que envuelven a las partes. En el ámbito de la organización, estas causas son muy variadas, indefinición de funciones, presiones del superior o de los otros departamentos, etc. Las causas internas consisten en las prioridades y en los rasgos de personalidad de las partes en conflicto, los gustos, los valores y las preferencias personales son muy diversos, la incompatibilidad psíquica son una fuente frecuente de conflictos interpersonales. En todos se da la confluencia de causas externas e internas en proporción diferente en cada caso.

Afirma Rodríguez (ob. cit.), que todo conflicto tiende a engendrar otras concepciones, que pueden ser de varias formas:

- una o ambas partes pueden introducir otro problema sustantivo que tiene mayor legitimidad que el problema que realmente los separa.

- las partes implicadas en un conflicto emocional tienden a crear desacuerdos sustantivos que las ayudan a justificar sus sentimientos y a acentuar la separación entre las partes.

- los conflictos sustantivos pueden crear problemas emocionales debido a dos mecanismos, el primero es el de la necesidad de consistencia y el segundo está ligado a la táctica de la competencia, el debate y la negociación de diferencias sustantivas.

El conflicto es, en cierto modo inevitable, debido a la confluencia de las causas que se acaba de describir. Un conflicto no es necesariamente malo y destructivo. Un conflicto moderado puede tener efectos positivos, y bien conducido puede favorecer la innovación que nace del contraste. Por

otro lado puede debilitar a los participantes y lograr rigidez en la organización.

Existen pruebas suficientes de que, en primer lugar es más efectivo afrontar un conflicto que evitarlo y en segundo lugar el conflicto interpersonal -entre personas, entre éstas y organizaciones o entre organizaciones- puede ser manejado provechosamente.

Hay muchos modos de abordar un conflicto que pueden definirse en término de dos dimensiones: el grado en que los protagonistas se esfuerzan por satisfacer sus intereses personales y el grado en que se esfuerzan por mantener una relación satisfactoria con la otra parte. Puede darse tanto en situaciones competitivas como cooperativas y no es necesariamente malo.

La naturaleza del conflicto interpersonal es cíclica, se repite con cierta periodicidad, las partes no están siempre en conflicto manifiesto. Durante períodos de tiempo el conflicto se mantiene en estado latente hasta que surge un incidente que lo llamamos detonante, lo dispersa y lo hace manifiesto.

Es también de naturaleza dinámica, el problema alrededor del cual gira el conflicto modifica su mismo contenido. Puede estar en una situación de escalada -tendencia hacia un mayor grado de conflicto- o en una situación de desescalada -tendencia a decrecer-.

Los factores que bloquean la confrontación son las exigencias del trabajo, las normas que rigen en la organización, el concepto de contenido o roles, la imagen pública, la percepción de la vulnerabilidad del otro, la percepción de la propia vulnerabilidad a la táctica del otro, el temor de no encontrar reciprocidad si se da un paro para la conciliación, las barreras físicas que impiden la interacción, entre otros.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, maltratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos.

Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo.

Finalmente, se puede decir que tomando en cuenta la multiplicidad de factores y complejidad de los procesos que se presentan en la institución educativa objeto de estudio, es imposible que no existan los conflictos, pues ellos son parte de la vida laboral por lo que se debe saber cómo actuar ante el surgimiento de algún conflicto. El conflicto es parte inevitable de la vida y necesariamente no tiene que conducir al caos y a la destrucción, mucho menos al acoso laboral. Pues éste en sí mismo tiene formas, procesos y resultados controvertidos.

Procesos del Conflicto

El proceso de un conflicto abarca cinco etapas: la oposición o incompatibilidad potencial, conocimiento y personalización, intenciones, comportamiento y resultados.

- ✓ Etapa I: Oposición o incompatibilidad potencial: El primer paso en el proceso de un conflicto es la presencia de condiciones que crean las oportunidades para que surja el conflicto. Se han condensado estas

condiciones en tres categorías: comunicación, estructura y variables personales.

-La comunicación puede ser una fuente de conflicto. Representa aquellas fuerzas en oposición que surgen de dificultades semánticas, mala interpretación o malos entendidos, es decir “ruidos” en los canales de comunicación.

-El término estructura incluye variables como tamaño, el grado de especialización asignado a las actividades de los miembros del grupo, compatibilidad miembro-meta, estilos de liderazgo, sistema de recompensa y el grado de dependencia entre los diversos grupos. En cuanto al tamaño por ejemplo mientras más grande sea un grupo y mayor la especialización de sus actividades, mayor será la probabilidad de que estalle.

-Las variables personales son los valores de cada persona y las características de personalidad tienen que ver con la idiosincrasia y con las diferencias individuales. Existen evidencias que indican que ciertos tipos de personalidad (individuos autoritarios y dogmáticos, individuos con baja autoestima, etc.) pueden llevar a crear un conflicto.

- ✓ Etapa II: Conocimiento y personalización: Es necesario que el conflicto sea percibido por las partes como tal, sin embargo, el hecho de que el conflicto sea percibido, no significa que está personalizado. Es a nivel de sentimiento cuando los individuos se involucran emocionalmente, que las partes experimentan ansiedad, tensión, frustración u hostilidad. Aquí, las emociones tienen un papel importante al modelar las percepciones. Esta etapa es importante porque es donde tienden a definirse los temas de conflicto, este es el punto en el proceso en que las partes deciden en qué consiste el conflicto. Aquí, tiene importancia

la definición del conflicto porque suele delimitar el conjunto de soluciones posibles.

- ✓ Etapa III: Intenciones: Intervienen entre las percepciones y emociones de la gente y en su comportamiento abierto. Son decisiones para actuar en una forma determinada frente a un conflicto. Muchos de los conflictos se agravan porque una parte incluye atribuciones equivocadas a la otra. Suele haber una contradicción entre el comportamiento y las intenciones; ya que el comportamiento no siempre refleja las intenciones de una persona.
- ✓ Etapa IV: Comportamiento: Este es el momento donde el conflicto se hace visible. Esta etapa incluye las declaraciones, acciones y reacciones llevadas a cabo por las partes en conflicto. Estos comportamientos son intentos de poner en práctica las intenciones de cada parte. Ello es un proceso dinámico de interacciones.
- ✓ Etapa V: Resultados: Los resultados pueden ser funcionales o disfuncionales:
 - Resultados funcionales: el conflicto es constructivo cuando mejora la calidad de las decisiones; estimula la creatividad e innovación, alienta el interés y curiosidad entre los miembros del grupo, proporciona el medio a través del cual se pueden discutir los problemas y liberar la tensión y fomenta un ambiente de autoevaluación y cambio.
 - Resultados disfuncionales: una oposición no controlada fomenta el descontento, ayuda a disolver los lazos comunes y con el tiempo lleva a la destrucción del grupo, pudiendo reducir la efectividad del mismo. Éstos son ejemplos de las consecuencias destructivas del conflicto sobre el desempeño de una organización.

Otras consecuencias son el retraso en la comunicación, la reducción en la cohesión del grupo y la subordinación de las metas del grupo a la

prioridad de lucha interna entre los miembros. Como caso extremo el conflicto puede detener el funcionamiento del grupo y ser una amenaza para su supervivencia.

Definiciones de Acoso Laboral

El acoso laboral o acoso moral en el trabajo, es conocido a través del término inglés *mobbing*, que significa "asediar, acosar, acorralar en grupo", es tanto, la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado hacia su trabajo.

Según Mansilla F. (2009), se han utilizado términos distintos para referirse a las conductas de acoso entre los trabajadores en el lugar de trabajo o en la escuela entre los alumnos, destacando:

En Inglaterra y Australia utilizan la palabra *bullying* para denominar este tipo de conductas, cualquiera que sea el ámbito social en el que se produzca, mientras que en Estados Unidos y en el resto de Europa, la palabra *bullying* se usa únicamente en relación con las situaciones de acoso producidas en la escuela, entre niños o adolescentes y el término *mobbing* cuando estas conductas se producen en los lugares de trabajo. (p. 37)

En esta orientación, González, M (S/F) expresa:

El acoso moral, psicoterrorismo, psicoterror institucional, estrés laboral o *mobbing* como dicen algunos estudiosos del tema es una situación con características sociales, morales, psíquicas e incluso de consecuencias económicas que se materializan en este siglo XXI y que han generado problemas rayando en el suicidio de muchas personas que lo han sufrido. (p.53)

Algunos especialistas en el área, expresan que este acoso moral se presenta como algo de extrema gravedad, que pudiera calificarse como un verdadero síndrome, el cual se manifiesta en un conjunto de signos y síndromes que padecen la víctima de acoso, que lo pueden llevar a diversas patologías incluyendo el suicidio.

Según Piñuel y Zabala (2001), en su descripción de las víctimas, destaca que las mismas son personas como:

- ✓ Elevada ética, honradez, rectitud, alto sentido de la justicia y con su actitud ponen de manifiesto la falta de ética de la organización.
- ✓ Carisma, popularidad y capacidad de liderazgo informal.
- ✓ Facilidad para cooperación y el trabajo en equipo.
- ✓ Situación personal o familiar satisfactoria.
- ✓ Alta capacidad de empatía y compromiso con el bienestar de los demás.

En cuanto al acosador: Piñuel y Zabala (ob. cit.), por parte presenta como “un asesino en serie” ya que los comportamientos de acoso, por parte de este, no son algo aislado, sino que en la historia del acosador suelen encontrarse caras de otras personas que fueron sujetos de acoso a lo largo de los años.

La acción de Acoso Laboral en la cual participa podría ser una forma de demostrar el malestar provocado por un complejo de inferioridad. Considera el mencionado autor, que “el acosador” puede presentar alguna psicopatología como trastorno narcisista trastorno disocial o psicópata y trastorno paranoide.

Por otra parte, Kahale Carrillo y Djamil definen el término mobbing expresando que proviene del verbo inglés “to mab” que significa atacar un tumulto “atropellar” es decir, atropellar por confusión alborotos producidos por

una multitud de personas. Afirman los autores que el acoso laboral es objeto de un estudio pluridisciplinario y del cual participa la psicología psiquiátrica, sociología el derecho. En suma, se trata de un término no jurídico procedente del campo de psicología, que ha sido necesario redefinir en el mundo del derecho, con el objeto de precisar su alcance y contenido: máximo ante la inexistencia de un concepto normativo de común aceptación que englobe al conjunto de las conductas que son susceptibles de ser calificadas como constitutivas de el derecho comparado.

Características del Acoso Laboral

Algunos teóricos afirman que cualquier persona puede ser víctima de *mobbing* o *acoso laboral*, y algunos han subrayado determinadas características comunes de las víctimas de acoso laboral. Tal es el caso de los profesores Piñuel y Zabala (ob. cit.), quienes expresan que son características habituales en el acoso laboral las siguientes:

- Gritar, avasallar o insultar a la victima cuando esta sola o en presencia de otras personas.
- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la victima con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la victima o coaccionarla.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar (hasta que se aburra y se valla).
- Modificar sin decir nada al trabajador las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo.

- Tratarle de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra el, con vistas a estigmatizarlo ante otros compañeros o jefes (excluirle, discriminarle, tratar su caso de forma diferente).
- Ignorarlo (hacerle el vacío) o excluirle, hablando solo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina, o en las reuniones a las que asiste (como si fuese invisible).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por empresa u organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado por la víctima, negándose a evaluar periódicamente su trabajo.
- Bloquear el desarrollo o la carrera profesional, limitando retrasando o entorpeciendo el acceso a promociones, cursos o seminarios de capacitación.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte. La situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones etc.
- Monitorizar o controlar malintencionadamente su trabajo con visitas o tacerle o a encontrarle faltas o formas de acusarle de algo.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el marco de sus responsabilidades y atribuciones.

- Bloquear administrativamente a la persona, no dándole traslado, extraviando, retrasando, alterando o manipulando documentos o resoluciones que le afectan.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiándolo.
- Invadir la privacidad del acosado interviniendo su correo, su teléfono, revisando sus documentos, armarios, cajones etc.
- Robar, destruir o sustraer elementos claves para su trabajo.
- Atacar sus convicciones personales, ideología o religión.
- Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

En atención a lo anteriormente expuesto, es importante destacar a manera de ejemplo que en la institución objeto de estudio, es común quitarle/cambiarle funciones al docente, es decir, le ofrecen otras tareas o le comunican que no hay espacio donde colocarlo le sugieren que se jubile y si está en clausula 95 (capacidad laboral reducida) le indican que se incapacite de lo contrario cumple horario sentado en cualquier área del plantel.

Ahora bien, en cuanto al traslado solicitado por el docente, este es bloqueado administrativamente aunque haya sido separado de su cargo, en ocasiones se siguen llevando recaudos vencidos a la Zona Educativa para que no proceda el traslado, muy a pesar que el reglamento del docente sustenta este derecho en el Capítulo IV, en el Artículo 135. Los traslados a solicitud del profesional de la docencia podrán ser concedidas por razones de salud, necesidad urgente del grupo familiar o por motivo de comprobada justificación por parte del interesado aunque este artículo señala que por motivo de salud es válida la solicitud de traslado, pero en ocasiones se hace caso omiso, a las sugerencias de la Junta Médica del IPASME cuando este indica traslado a otro plantel las respuestas de la zona son tardías o

simplemente no llegan. Aun a pesar que el artículo 51 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) expresa:

Toda persona tiene derecho a representar o dirigir peticiones ante cualquier funcionario público o funcionaria pública sobre los asuntos que sean de la competencia de estos o estas, de obtener oportuna y adecuada respuesta quienes violen este derecho serán sancionados o sancionadas conforme a la ley, pudiendo ser destituidos o destituidas del cargo respectivo.

Otros de los aspectos que se pueden señalar a manera de ejemplo que vienen ocurriendo en la institución, según han expresado los actores sociales de este estudio, es que se ignoran los éxitos profesionales, no hay ningún tipo de reconocimiento al respecto, se critica constantemente el trabajo que se realiza, sin establecer el respectivo feedback, no se considera al personal en la toma de decisiones, se colocan trabas para evitar traslados retrasando el proceso, se revisan armarios/estantes, cuadernos de registros diarios, entre otros documentos, entre otros aspectos que son expuestos en el análisis de los resultados.

Partes Implicadas

Perfil Habitual de la Víctima

- Personas que tienen mayor probabilidad de ser envidiadas por sus características personales, sociales o familiares (por su éxito social, su buena fama, inteligencia, apariencia física).
- El Acoso Laboral suele afectar a trabajadores perfectamente validos y capaces, bien valorados y creativos. Muy frecuentemente se trata de adultos superdotados, de forma que suelen ser, paradójicamente, los mejores de la organización.

- En otros casos se debe haberse resistido la víctima a participar, colaborar o a “mirar a otro lado” mientras se producían “enjuagues”, es decir, por aquello que conocen o han presenciado.
- Otro perfil es el de aquellos que pretenden manipularlos o perjudicarlos.
- También se elige a la víctima debido a su juventud, orientación sexual, ideología política, religión, procedencia geográfica etc.
- Es muy frecuente que se seleccione a las víctimas entre personas que presenten un factor de mayor vulnerabilidad personal, familiar o social (inmigrantes, discapacitados, enfermos, víctimas de violencia doméstica, mujeres u hombres atractivos). En estos casos la posibilidad de hacer frente a los acosadores disminuye, viéndose facilitada la impunidad de estos.

Las víctimas, pues suelen ser personas con elevada ética, honradez y rectitud, así como con un alto sentido de la justicia. Personas con alguna característica que los distingue, como las ya apuntadas (jóvenes, mujeres, minorías...). Personas altamente capacitadas. Personas populares, líderes natos. Personas con una elevada capacidad empática, sensibilidad o comprensión del sufrimiento ajeno. Personas con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias. Personas en situaciones de alta vulnerabilidad, etc.

Las personas con las características anteriores son muy sensibles al dolor ajeno y esta condición la convierte en víctima de acoso laboral por el celo profesional que despierta en sus jefes o compañeros de trabajos, a quienes se les hace imposible aceptar que otras personas posean cualidades que pudieran ser un obstáculo en sus deseos de poder. Hay muchas razones para trabajar en un ambiente con acoso laboral, entre ellas: la necesidad de trabajar, por la ubicación del trabajo, por miedo al proceso de adaptación en un nuevo ambiente o tal vez deja pasar las agresiones esperando que el

acoso termine pero la presión laboral lleva a la autoeliminación del trabajador mediante su denigración. En el caso de Venezuela no se ha profundizado la magnitud del problema y la necesidad de establecer normas legales que desempeñen un rol preventivo y sancionatorio en la situación de acoso laboral.

Perfil Acosador.

El fin último del acosador según lo señalan Piñuel y Zabala (2001), es el asesinato psicológico de la víctima, y el motivo principal radica en encubrir la propia mediocridad, todo ello debido al miedo y la inseguridad que experimentan los acosadores hacia sus propias carreras profesionales. De este modo, se puede desviar la atención o desvirtuar las situaciones de riesgos para ellos, haciendo de las víctimas verdaderos chivos expiatorios de las organizaciones. La mera presencia de la víctima en el lugar de trabajo desencadena, debido a sus características diferenciales, una serie de reacciones inconscientes, causadas por los problemas psicológicos previos que presentan los hostigadores. En otras ocasiones, el temor procede de la amenaza que supone para estos el conocimiento por parte de la víctima de situaciones irregulares, ilegales o de fraudes.

Los acosadores son en la mayoría de los casos los superiores o jefes, apoyados a menudo por esbirros o sicarios. También hay muchos acosadores entre los propios compañeros de la víctima, y por lo general son de tipos ascendientes, es decir, del subordinado al superior.

Algunos especialistas en acoso laboral como Gonzalez (s/f), Jefferson(2004), Kahale(2009), entre otros, señalan que frecuentemente la actuación de los acosadores en grupos o bandas de acoso, y los actos de hostigamiento suelen ser, como se ha visto, gritos, insultos, represiones

constantes, humillaciones, falsas acusaciones, obstaculizaciones, bromitas, motes... todo lo cual puede desembocar en el autentico linchamiento psicológico de la victima, que si es practicado entre todos los trabajadores es muy difícil de probar, por lo que el asesinato psicológico habrá resultado perfecto.

La exposición a estas conductas de hostigamientos reales y observables no es algo casual sino plenamente causal o intencional puesto que quien acosa intenta, con mayor o menor conciencia de ello, un daño o perjuicio para quien resulta ser el blanco de esos ataques, muy especialmente el amilanamiento y la quiebra de sus resistencias psicológicas a medio plazo. Todo proceso de acoso psicológico en el trabajo tienen como objeto intimidar, reducir, aplanar, opacar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la victima, con vistas a anularla, someterla o eliminarla de la organización, que es el medio a través del cual el acosador canaliza y satisface una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.

Es frecuente encontrar (aunque no es siempre el caso) que esa necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suelen presentar los hostigadores, procede de una serie de tendencias psicopatológicas o de personalidades mórbidas o premórbidas. Estas psicopatías corresponden a auto promotores aberrantes, maquiavélicos, narcisistas o paranoides, que aprovechan la situación que les brindan los entornos más o menos turbulentos o desregulados de las modernas organizaciones para cebarse sobre sus victimas.

Con todo, los agresores abusan y se prevalen de lo corrientemente de su posición de poder jerárquico formal, pero del mismo modo recurren a su poder de tipo informal (los poderes facticos) dentro de la organización para remediar sus frustraciones a través de la violencia psicológica sobre otros,

compensar sus complejos o dar rienda suelta a sus tendencias más agresivas y antisociales.

Profesiones más afectadas.

Los profesionales más frecuentemente afectados los funcionarios y el personal laboral contratado de las administraciones públicas (central, autonómica o local), los trabajadores de la enseñanza primaria, media o universitaria, informáticos, auditores, los trabajadores de la salud, cuidadores de guarderías y escuelas infantiles, personal de hostelería y turismo, por lo general personal de banco e instituciones financieras, así como los miembros de organizaciones denominadas ideológicas (instituciones y organizaciones caritativas o religiosas, partidos políticos, sindicatos). En general, todo el sector de los servicios resulta afectado en mayor proporción.

Por lo general el agresor demuestra inseguridad en su conducta, pareciera sentir que su víctima reúne condiciones exitosas que podrían desplazarlo en su liderazgo o en algún ascenso y su mente psicópata necesita eliminar cualquier obstáculo que pudiera presentarse en su ambiente laboral, sin importar los medios, su único objetivo es un asesinato psicológico. Se podría afirmar que el acoso laboral no sucede solamente por causas relacionadas por el trabajo, tiene su base en las relaciones interpersonales que se establecen en el ambiente laboral. El agresor en condición de jefe abusa de su autoridad, en muchas ocasiones apoyado por subalternos o viceversa.

Consecuencias psicológicas y laborales.

Las consecuencias psicológicas y laborales más comunes para colocar a la víctima en situaciones “delicadas” se describen a continuación:

- ✓ Lento deterioro de la confianza en sí mismo y en sus capacidades profesionales por parte de la víctima.
- ✓ Proceso de desvalorización personal.
- ✓ Desarrollo de la culpabilidad en la víctima (la propia familia suele cuestionarla sobre su comportamiento).
- ✓ Creencia de haber cometido verdaderamente errores, fallos o incumplimientos.
- ✓ Somatización del conflicto: enfermedades físicas.
- ✓ Insomnio, ansiedad, estrés, irritabilidad, hipervigilancia, fatiga, cambios de personalidad, problemas de relación con la pareja, depresión.
- ✓ Inseguridad, torpeza, indecisión, conflictos con otras personas e incluso familiares.
- ✓ Bajas laborales que el acosador suele aprovechar contra el trabajador.

Piñuel y Zabala (2001), estructuran las consecuencias del mobbing en el trabajador afectado en los siguientes apartados:

1.- Consecuencias Físicas

Se da un amplio elenco somatizaciones: trastornos cardiovasculares (hipertensión, arritmias, dolores en el pecho, etc.), trastornos musculares (dolores lumbares, cervicales, temblores, etc), trastornos respiratorios (sensaciones de ahogo, sofocos, hiperventilación, etc) y trastornos gastrointestinales (dolores abdominales, náuseas, vómitos, sequedad de boca, etc).

2.- Consecuencias Psíquicas

Ansiedad, estado de ánimo depresivo, apatía o pérdida de interés por actividades que previamente le interesaban o le producían placer, alteraciones del sueño (insomnio e hipersomnia), profundos sentimientos de culpabilidad, aumento del apetito, distorsiones cognitivas (fracaso, culpa, ruina, inutilidad, etc), hipervigilancia, suspicacia, labilidad emocional con llanto frecuente, ideas de suicidio no estructuradas, sin plan ni intentos de suicidio, sentimientos de impotencia e indefensión, miedos al lugar de trabajo, miedo a volver a trabajar y a no ser capaz de desempeñar su trabajo adecuadamente, miedo a salir a la calle, expectativas negativas sobre su futuro.

3.- Consecuencias Sociales

Se suele generar alrededor de la víctima un aislamiento progresivo, debido, en parte, a la retirada de algunos de sus amigos, que al ver la situación le dan la espalda y desaparecen, junto con el aislamiento activo que la víctima ejerce. No quiere estar con otras personas para no tener que dar explicaciones sobre su salida de la organización, y debido a su sensación de fracaso y falta de confianza piensa que el resto de las personas le consideran un fracaso, y tiene miedo de enfrentarse a las posibles críticas.

4.- Otras consecuencias.

- ✓ Agresividad con la familia.
- ✓ Aumento de la conflictividad con la familia.
- ✓ Aumento de las enfermedades de los hijos y problemas escolares.
- ✓ Retraimiento de la víctima con la familia y amigos.

- ✓ Abandono de los amigos y rechazo por parte del entorno de la víctima, cansados de la “obsesión” con el problema laboral. “no te quejes, que nosotros no estamos mejor: el puteo va con el sueldo”.
- ✓ Falta de apoyo de los familiares ante los intentos de la víctima de hacer frente a la situación, legal o psicológicamente.
- ✓ Estigmatización social en los sectores de la actividad laboral próximos.

Para todo ser humano las consecuencias son difíciles de sobrellevar y en el caso de los profesionales de la educación a los cuales se refiere esta investigación, el desenlace habitual de la situación de acoso laboral significa la salida de la víctima de la institución de manera voluntaria o forzosa; puede ser el traslado del plantel, en caso extremos comienza el proceso de incapacidad permanente; después de la intervención del IPASME, como Instituto de Protección a la Salud de los Docentes. Se le lleva un seguimiento casi siempre en las especialidades de psiquiatría, cardiología o neurología, otorgando el reposo legal hasta de 60 días, según el caso la junta médica prescribe: cláusula 95 (capacidad reducida en el trabajo) o en su defecto incapacidad temporal y vencido el plazo deciden incapacidad total, lo que la recuperación definitiva de la víctima suele durar años y en casos extremos la capacidad para trabajar no se recupera nunca.

Ahora bien las motivaciones para hacer mobbing o acoso laboral contra un trabajador pueden ser varias según González de Rivera (citado en Piñuel y Zabala, 2001), a saber:

- Justificar un despido para el que no hay argumentos sólidos.
- Desplazar a la víctima para poner en su lugar a otro trabajador que la sustituirá.
- Forzarla a un abandono ilícito mediante chantaje o amenaza de su puesto

de trabajo.

-Obligarla mediante todo un asedio a solicitar el traslado o a aceptar una jubilación anticipada.

-Ahorrarse el coste de la indemnización de un despido improcedente que no se puede o se quiere desembolsar.

-Aislar una persona que puede hacer sombra al acosador.

-Aislar una persona que técnicamente u organizativamente puede poner en evidencia la incapacidad del acosador.

-Aislar una persona al cual se considera contraria a la cultura que el acosador impone en el departamento.

Figuras Afines al Acoso Laboral

Según Kahale Carrillo y Djamil (2009), el acoso laboral se diferencia de otras figuras afines, destacando lo siguiente:

1.1 Burn Out o Síndrome del Quemado: Esta figura también es conocida como agotamiento psíquico o desgaste personal o síndrome de trabajador carbonizado, el cual se produce por la presión que padece un trabajador a consecuencia del agotamiento físico, emocional y mental motivado por un proceso en que se acumulada un estrés excesivo, por una desproporción entre la responsabilidad y la capacidad de recuperación del empleado, sufriendo posteriormente problemas de salud. Este es un síndrome de estrés laboral asistencial o de desgaste profesional mientras que el acoso laboral es un estrés laboral ambiental. El desgaste personal no se debe al hostigamiento ejercido por los jefes o compañeros, sino por el ritmo de trabajo, la insatisfacción personal con su labor, problemas con los usuarios o clientes, entre otros, es decir, no existe un elemento intencional externo, sino una percepción personal por parte del trabajador. (p.47)

Este síndrome del quemado es el resultado de no haber logrado las expectativas que un trabajador se propone cuando comenzó su faena laboral al no lograr sus metas se presentan los problemas emocionales como defensa a la frustración en el trabajo que lo lleva a una depresión, perdiendo el deseo de trabajo aunque se encuentre en buenas condiciones físicas.

1.2 Bossing, viene de la palabra boss, que significa jefe, patrón: En esta situación se observa una condición especial del agresor debe ser de jerarquía en relación al acosado, pero es necesario estar atento porque no todo el tiempo se trata de hostigamiento laboral se presta a confusión con el poder de la autoridad en su actuación como tal.

1.3 Acoso Sexual: es una forma de discriminación que ocurre cuando una conducta no deseada de naturaleza sexual interfiere con el trabajo individual. La diferencia fundamental con el acoso en el trabajo es que busca la autoeliminación laboral a través de un hostigamiento denigrante planificado mientras que en el acoso sexual se busca simplemente el acercamiento sexual en la empresa.

1.4 Falso Mobbing o Mobbing subjetivo: Esta figura corresponde a las situaciones en las que el trabajador se siente acosado, pero su situación, en realidad, proviene de afecciones psíquicas ajenas a la existencia del trato degradante que comporta el hostigamiento laboral. Esta figura también es conocida como trastornos psíquicos o falsas víctimas dado que los trastornos de la personalidad que presentan estos tipos de personas se exteriorizan en rasgos de manía persecutoria o simplemente una susceptibilidad extrema (p. 51).

El ser humano tiene mucha capacidad para simular y hacer creer a los demás lo que no es cierto. Por esta razón puede confundirse esta figura con acoso laboral y facilitar beneficios a la víctima. En el caso de los educadores

facilita la capacidad reducida (Cláusula 95) y hasta incapacitaciones en las diferentes actividades laborales y aumento de indemnizaciones.

1.5 Violencia en el lugar de trabajo: Habitualmente existe la tendencia de asociar la violencia con la agresión física... el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la simple agresión física (golpear, patear, empujar, entre otros) y debe incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al las soporta. En consecuencia, la violencia es el lugar de trabajo incluye además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias y abusivas (p. 51).

La Organización mundial de la salud (OMS), define la violencia como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas posibilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones... La diferencia con el acoso laboral principalmente, es que la violencia en lugar de trabajo requiere de una agresión física, acompañada en parte de la psicológica que puede llegar hasta la muerte, mientras que en el acoso laboral nos e presentan agresiones físicas, sino la violencia psicológica y mucho menos que el fin ultimo sea la muerte, ya que el propósito del hostigador es conseguir el aislamiento del acosado en relación al grupo haciéndole perder su autoestima personal y reputación profesional (p. 53).

1.6 Estrés Laboral: El estrés es un fenómeno cada vez mas frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico de los trabajadores y, a su vez, deteriora la salud de las organizaciones. La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debida a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en los últimos tiempos.

Desde una perspectiva integradora puede definirse el estrés como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El cual surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Todo individuo, durante la ejecución de cualquier tarea, se encuentra en una situación de estrés mínimo que le permite estar lo suficientemente estimulado para alcanzar los objetivos que se han marcado. (p. 54).

En ciertos casos cuando el trabajador siente alguna alteración en su situación laboral, le provoca cambios emocionales que puede llevarlo a somatizar alguna enfermedad producida por exigencias del medio ambiente y la dificultad de adaptación a las nuevas circunstancias.

Calidad De Vida Laboral

Un buen clima laboral goza de los beneficios otorgados por la Calidad de Vida Laboral, es decir, que si no existe en la organización una preocupación por mantener niveles altos de calidad de vida, es muy probable que el clima laboral se deteriore.

Medir la Calidad de Vida Laboral constituye un avance respecto al diseño tradicional del trabajo de la administración científica, que se centraba principalmente en la especialización y eficiencia para la realización de tareas pequeñas. A medida que esta estructura fue evolucionando, se buscaba una división plena de las tareas, una jerarquía rígida y la estandarización de la mano de obra para alcanzar su objetivo de eficiencia. Con ello se pretendía disminuir los costos por medio de empleados que realizaban trabajos repetitivos y no calificados, capacitándose en corto tiempo para el desempeño del trabajo.

Así, con excesiva frecuencia los dirigentes de las empresas se empeñaban en obtener la colaboración pasiva y repetitiva de las personas, pero poco se preocupaban por conocer las ideas que esas personas pudieran aportar, por lo que el personal sentía poca responsabilidad por el éxito o el fracaso que obtuviera el gerente con sus decisiones unilaterales.

De esta manera surgieron muchos problemas debido a la escasa atención que esta estructura prestaba al bienestar laboral. Existía una excesiva división de las tareas y una sobredependencia en las reglas, los procedimientos y la jerarquía. El resultado fue una alta rotación de personal (renuncias) y ausentismos, aburrimiento por las tareas repetitivas y grandes conflictos a raíz de la necesidad de los trabajadores de mejorar sus condiciones laborales.

Ante esta situación los directivos de distintas organizaciones actuaron con rigidez en las labores de control y supervisión, la organización se hizo más rígida, y esto llevó a un proceso de deshumanización del trabajo. Como consecuencia el deseo de trabajar declinó y luego de un profundo análisis para la resolución de los problemas, se optó por rediseñar los empleos, otorgando al trabajador mayor oportunidad de reto, de utilizar técnicas avanzadas, de una tarea completa, de crecimiento y más estímulo para aportar sus ideas.

En fin, reestructurar la organización para mejorar la Calidad de Vida Laboral, que se refiere a la contradicción que se vive en el trabajo, entre prioridades fundamentales como “el ser productivo” y “el ser humano”, es decir, buscar tanto el desarrollo del trabajador, así como la eficiencia empresarial.

La “Calidad de Vida Laboral” de una organización está compuesta por todos los factores que influyen o hacen al bienestar del trabajador desde que ingresa a la organización hasta que se retira de la misma. Es una filosofía de

gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales, trata de incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, enfatizando la participación de la gente y brindando oportunidades de desarrollo y progreso personal. Refleja el nivel de satisfacción de las aspiraciones y de los anhelos de las personas, que se traduce, en última instancia en la realización del individuo.

El concepto de calidad de vida laboral tiende a producir un ambiente de trabajo más humano y busca emplear las habilidades más avanzadas de los individuos ofreciendo un ambiente que los aliente a mejorar esas habilidades.

Los esfuerzos por mejorar la vida laboral constituyen labores sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, en un ambiente de mayor confianza y respeto. Es decir, desarrollar labores y condiciones de trabajo de excelencia tanto para los individuos como para la solidez económica de la organización.

La Calidad de Vida Laboral impone la necesidad de ofrecer a los trabajadores mayores retos, tareas más complejas, más oportunidades de utilizar sus ideas. Con esto nos estamos refiriendo al “enriquecimiento del trabajo” que persigue la adición de profundidad a un puesto a través de la cesión a los trabajadores de mayor control, responsabilidad y discrecionalidad sobre el modo de desempeñar su trabajo.

Bases Legales

En el aspecto legal, el Acoso Laboral se puede enfocar desde dos puntos de vista, el primero, en el ámbito Internacional y el segundo, bajo la jurisdicción venezolana.

En la perspectiva legal Internacional, se define el Acoso Laboral de las siguientes maneras:

En la jurisprudencia escocesa, significa asamblea o reunión de gentes para propósitos violentos e ilegales que incluyen lesiones a personas, destruir propiedades y sembrar el terror y la alarma en la población.

La legislación laboral belga, lo define como las conductas abusivas y repetitivas de todo origen, externo o interno a la empresa o institución, que se manifiestan principalmente mediante comportamientos, palabras, intimidaciones, actos, gestos y escritos unilaterales que vienen por objeto o por efecto atender contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un trabajador o de otra persona o la que resulte aplicable a la ley con ocasión de la ejecución de su trabajo, poner en peligro su empleo o crear un entorno íntimamente hostil, degradante, humillante u ofensivo.

El ordenamiento jurídico francés, lo precisa como un conjunto de actos repetitivos “que tienen por objeto o por defecto una degradación de las conducciones de trabajo susceptibles de atentar contra los derechos del trabajador y su dignidad, de alterar su salud psíquica o mental o de comprometer su futuro profesional”.

La legislación laboral italiana, entiende por violencia o persecución psicológica todo acto o comportamiento adoptado por el empresario, su representante o por los superiores o bien colegas del mismo grado inferior con carácter sistemático intenso y duradero, dirigido a dañar la integridad psicofísica de la trabajadora o trabajador.

El ordenamiento jurídico sueco, ha sido el primer país europeo en incorporar una regulación normativa contra el acoso laboral el cual integra “recurrentes acciones reprobables o claramente hostiles emprendidas contra trabajadores individuales de tipo ofensivo de tal modo que supongan el

aislamiento de estos trabajadores del colectivo que opera en el lugar de trabajo”.

En España, el acoso laboral no se encuentra definido taxativamente, no obstante se apoya, en la constitución Española.

En Colombia, ha sido uno de los países en el que ha regulado medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral al definirlo como toda conducta persistente y demostrable o mediato ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de su empleador, un jefe o supervisor jerárquico Inmediato o mediante un compañero de trabajo o un subalterno.

Venezuela: Marco Legal

En Venezuela no existen criterios unánimes, tanto a nivel doctrinal como jurisprudencial, para configurar los requisitos que determinen la existencia de conductas hostigadoras en las relaciones laborales. Por ello debe acudir a la jurisprudencia extranjera para determinar cuáles son los criterios que se aplican. En este sentido, la jurisprudencia española ha establecido unos parámetros para determinar si las conductas efectuadas por el empresario pueden constituir indicios de acoso laboral, y de la cual se han configurado para ello cuatro elementos:

1. Hostigamiento psicológico contra una persona o conjunto de personas. Se requiere que la víctima sea objeto de varias conductas que conformen en su vialidad una perspectiva de maltrato moral, una denigración o vejación del trabajador en que no pueda confundirse con una simple salvación de tensión en el sitio de trabajo.
2. Carácter intenso, las conductas realizadas por el hostigador deben ser graves, es decir, intensa o extrema.
3. Prolongada en el tiempo: se requiere que la violencia ejercida por el acosado, de forma intensa, tenga una duración de seis meses.

4. Dañar psíquica o moralmente al trabajador. Este requisito es el que sirve de nexo o conductor, dotando entidad y sustantividad propias del conjunto de actos aislados y espaciados en el tiempo, que integran la conducta de acoso.

En concordancia con lo anterior expuesto, al referirse al tratamiento jurídico del acoso laboral en Venezuela, no está considerado en el Código Penal como delito, pero podría apoyarse en los principios fundamentales de la Constitución Bolivariana de Venezuela (1999), la cual en su Título I, Artículos 3, 20 y 104; indica que el desarrollo y respeto a la dignidad humana es lo más importante; así como también la justicia, la solidaridad, cooperación y paz; valores éstos necesarios para poder lograr climas organizacionales positivos y eficientes donde se establezcan relaciones armónicas en pro de mejorar la calidad educativa.

Artículo 3: El Estado tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y encarte de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes, reconocidos y consagrados en esta Constitución.

La educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar dichos fines. Asimismo, el apartado De los Derechos Humanos y Garantías, y de los Deberes, en el Artículo 20 se establece que toda persona tiene derecho de libre desenvolvimiento de su personalidad, sin más limitaciones que las que derivan del derecho de las demás y del orden público y social.

En el ámbito educativo, el Artículo 104 establece que la educación estará a cargo de personas de reconocida moralidad y de comprobada

idoneidad académica. La Constitución, garantiza a los docentes las posibilidades de llevar una forma de vida adecuada, así como también la posibilidad de tener crecimiento a nivel profesional a través de la actualización constante. Las personas encargadas de dirigir y orientar en el sistema de enseñanza deben poseer características acorde a las exigencias de este importante sistema, por cuanto se requiere un personal que cumpla roles acorde a la calidad de servicio que se ofrece.

Lo anterior en concordancia con la Ley Orgánica del Trabajo (1997), en el Capítulo 1, Artículo 2, que reza: El Estado protegerá y enaltecerá el trabajo amparará la dignidad de la persona humana del trabajador y dictará normas para el mejor cumplimiento de su función como factor de desarrollo, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad.

Del mismo modo, el Capítulo III, Artículo 32, afirma que nadie podrá impedir el trabajo a los demás ni obligarlos a trabajar contra su voluntad.

En concordancia con los artículos citados, el Capítulo I, Título IV, Artículo 185 expresa que:

El trabajo deberá prestarse en condiciones que permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal, b.- les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión ilícita; c.- Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes; d.- Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

En esta orientación, también hace referencia a la violencia laboral la Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007), señalando en su Artículo 5 lo siguiente:

El derecho de las mujeres víctimas de violencia a recibir plena información y asesoramiento adecuado a su situación personal, a través de los servicios, organismos u oficinas que están obligadas a crear la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal.

Dicha información comprenderá las medidas contempladas en esta Ley relativas a su protección y seguridad, y los derechos y ayudas previstas en la misma, así como lo referente al lugar de prestación de los servicios de atención, emergencia, apoyo y recuperación integral.

Asimismo, la Ley citada en su Artículo 15, establece:

Numeral 3: amenazar es el anuncio verbal o con actos de la ejecución de un daño físico, psicológico, sexual, laboral o patrimonial con el fin de intimidar a la mujer, tanto en el contexto doméstico como fuera de él.

Numeral 4: Violencia Física, es toda acción u omisión que directa o indirectamente está dirigida a ocasionar un daño o sufrimiento físico a la mujer tales como: lesiones internas o externas, heridas, hematomas, quemaduras empujones o cualquier otro maltrato que afecte su integridad física.

Idénticamente, la Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (ob cit), en la Sección Primera de la Denuncia establece:

Artículo 70. Legitimación para denunciar. Los delitos a que se refiere esta Ley podrán ser denunciados por:

- 1.- La mujer agredida.
- 2.- Los parientes consanguíneos o afines.
- 3.- El personal de la salud de instituciones públicas y privadas que tuviere conocimiento de los casos de violencia previstos en esta Ley.
- 4.- Las defensorías de los derechos de la mujer a nivel nacional, metropolitano, estatal y municipal, adscritas a los institutos nacionales, metropolitanos, regionales y municipales, respectivamente.
- 5.- Los Consejos Comunales y otras organizaciones sociales.
- 6.- Las organizaciones defensoras de los derechos de las mujeres.
- 7.- Cualquier otra persona o institución que tuviere conocimiento de los hechos punibles previstos en esta Ley.

Artículo 71. Órganos receptores de denuncia. La denuncia que se refiere el artículo anterior podrá ser formulada en forma oral o escrita, con o sin la asistencia de un abogado o abogada, ante cualesquiera de los siguientes organismos:

- 1.- Ministerio Público.
 - 2.- Juzgados de Paz.
 - 3.- Prefecturas y jefaturas civiles.
 - 4.- División de Protección en materia de niño, niña, adolescente, mujer y familia del cuerpo de investigación con competencia en la materia.
 - 5.- Órganos de policía.
 - 6.- Unidades de comando fronterizas.
 - 7.- Tribunales de municipios en localidades donde no existan los órganos anteriormente nombrados.
 - 8.- Cualquier otro que se le atribuya esta competencia.
- Cada uno de los órganos anteriormente señalados deberá crear oficinas con personal especializado para la recepción de denuncias de los hechos de violencia a que se refiere esta Ley.

Se puede apreciar en los artículos 70 y 71 de la Ley citada, cuales son las personas legitimadas para formular la denuncia y ante cuales órganos respectivos puede acudir.

En el contexto educativo, el Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente (2000) en el capítulo II de las faltas y de las sanciones, reza:

Artículo 150, numeral 6: Los miembros del personal docente incurrir en falta grave: por violencia de hecho o de palabras contra sus compañeros de trabajo, sus superiores jerárquicos o sus subordinados.

Artículo 151: También incurrir en falta grave los profesionales de la docencia en ejercicio de cargos de dirección o supervisión de la educación, cuando violen o amenacen la estabilidad de los educadores o dieren lugar a la explicación de medidas legales contra estos.

Artículo 153: Las sanciones disciplinarias aplicables a los miembros del personal docente, 1: Amonestación oral, 2: Amonestación escrita; 3: separación temporal del cargo; 4: destitución e inhabilitación para el ejercicio de la profesión docente.

Importante resaltar que debido al retardo de la respuesta en el procedimiento legal, el docente está amparado como todo ciudadano en los artículos de las leyes citadas con anterioridad en defensa de su honor como lo señala el artículo 60 de la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (ob cit), al señalar “Toda persona tiene derecho a la protección de su honor, vida privada, intimidad propia, imagen, confidencialidad y reputación”. La ley garantiza el honor al ciudadano como trabajador ya que al mismo tiempo como persona ejerce una función laboral.

De igual forma, el Reglamento de la LOPCYMAT (2007), en sus artículos 10, 11 y 12 define *Medio Ambiente de Trabajo, Condiciones de Trabajo y Condiciones inseguras e insalubres*, términos estos mencionados en la LOPCYMAT pero no definidos. En cuanto al Medio Ambiente de Trabajo comprende las situaciones de orden socio-cultural, organización del trabajo y de infraestructura física que de forma inmediata rodean la relación hombre y mujer–trabajo, condicionando la calidad de vida de los trabajadores y las de sus familias (incluye estos aspectos la LOPCYMAT para evitar hostigamiento sexual, hostigamiento laboral o stress laboral o Mobbing), y a los espacios aéreos, acuáticos y terrestres situados alrededor de la empresa.

Respeto de las Condiciones inseguras e insalubres el Reglamento hace una enumeración no taxativa de las que podrían considerarse tales a saber: no garantizar servicios de saneamiento básico, no asegurar protección de riesgos y procesos peligrosos a los trabajadores, no asegurar protección a la maternidad, a los adolescentes que trabajan o aprendices y a las personas discapacitadas, no asegurar atención médica inmediata a un trabajador que lo requiera, no respete la normas sobre jornada, descansos y vacaciones, no capacite e informe a los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo, no cumpla alguna disposición establecida en el Reglamento de las normas técnicas en materia de seguridad y salud en el trabajo, no cumpla

con los informes, observaciones o mandamientos emitidos por las autoridades competentes para la corrección de fallas, daños, accidentes o cualquier otra situación que afecte la seguridad o salud de los trabajadores y las trabajadoras.

Estas definiciones son bien importantes porque la LOPCYMAT establece una serie de sanciones a los empleadores cuando contraríen sus disposiciones en relación con el medio ambiente de trabajo, las condiciones de trabajo y en condiciones inseguras e insalubres, sanciones que pueden ser leves, graves o muy graves según el caso.

Asimismo, se presenta el acoso laboral como un hecho ilícito porque exhibe las características que así lo denomina el Código Civil (1982), en los artículos:

1185: El que con intención por negligencia o por imprudencia ha causado un daño a otro, esta obligado a repararlo. Debe igualmente reparación quien haya causado daño a otro, excediendo en el ejercicio de su derecho, los límites fijados por la buena fe o por el objeto en vista del cual le ha sido conferido en derecho.

1195: Si el hecho ilícito es imputable a varias personas, quedan obligadas solidariamente a reparar el daño causado quien ha pagado íntegramente la totalidad del daño, tiene acción contra cada uno de los coobligados por una parte que fijara el juez según la gravedad de la falta cometida por cada uno de ellos. Si es imposible establecer el grado de responsabilidad de los coobligados, la repartición se hará por partes iguales.

1196: La obligación de reparación se extiende al todo daño material o moral causado por el acto ilícito. El juez puede, especialmente acordar una indemnización a la víctima en caso de lesión corporal de atentado a su honor a su reputación, o a los de su familia, a su libertad personal como también en el caso de violación de su domicilio o de un secreto concerniente a la parte

lesionada. El juez puede igualmente conceder una indemnización a los parientes, afines, o conyugues como reparación del dolor sufrido en caso de muerte de la víctima.

Por lo antes expuesto, se puede afirmar que el Código Civil venezolano y las leyes expuestas en este marco legal protegen al trabajador, en su ambiente laboral, lo importante sería profundizar en el grado de sensibilización que permita al trabajador conocer sus derechos laborales con el fin de defenderse psicológicamente y legalmente ante tribunales donde las denuncias sean atendidas con prontitud con la posibilidad de recurrir a un amparo para, quien se enfrenta a tan difícil situación laboral.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Para desarrollar el concepto de investigación es importante adoptar un paradigma. En tal sentido, este trabajo se sustenta bajo el paradigma positivista, ya que permite contemplar variables, medidas, diseñar instrumentos, arrojar resultados y generar conclusiones.

Ante esta exposición, Pérez y otros (2006), señalan:

El paradigma positivista permite la posibilidad de producir conocimiento objetivo de la realidad moral y educativa y se apoya en las siguientes condiciones:

- ✓ La posibilidad de medir lo operable.
- ✓ La posibilidad de fragmentar la realidad en variables aislables, definidas operativamente.
- ✓ El control experimental o estadístico de las variables (p31).

Por lo antes expuesto, el paradigma positivista lógico ofrece una metodología orientada a recabar información pertinente con el fin de dar respuesta al problema en estudio ya que, se desea obtener un conjunto de datos específicos de la población, estudiar por separado las variables de investigación, apoyándose en los objetivos planteados para medir la posible presencia de acoso laboral en la Institución Educativa seleccionada del Estado Aragua.

Ruta Metodológica

Se entiende por ruta metodológica de la investigación el camino a seguir mediante una serie de procedimientos establecidos de manera voluntaria y reflexiva para alcanzar un determinado fin. En esta perspectiva, Ballestrini (2006), señala que la metodología dentro de la investigación puede ser entendida como:

Un procedimiento que se aplica al ciclo entero de la investigación en el marco de cada problema de conocimiento. Orienta el camino para que a través de la capacidad creativa y reflexiva individual, se pueda emprender una investigación en el escenario de la disciplina donde hemos sido formados (...) no produce automáticamente el saber, pero evita perderse en el caos de los fenómenos. (p. 21).

Visto de este modo, la metodología es un proceso metódico para recolectar y convertir la información para dar respuesta a las preguntas y requerimientos planteados tanto en el planteamiento del problema como en los objetivos de la investigación.

En este orden de ideas, es importante citar a Hurtado (2008), quien expresa que:

Se entiende por metodología el estudio de los modos o maneras de llevar a cabo algo, es decir el estudio de los métodos. En el campo de la investigación la metodología es el área de conocimiento que estudia los métodos generales de las disciplinas científicas. (p. 97).

En atención a la cita, se puede afirmar que la metodología orienta al investigador en cuanto a los pasos a seguir en el proceso de investigación científica, es decir, busca mejorar los procesos mediante una serie de pasos

rigurosos y sistemáticos para conocer la realidad y aplicar soluciones efectivas con la finalidad de optimizar los procesos. En el caso que ocupa este estudio básicamente se hace referencia la existencia de situaciones de acoso socio laboral en una institución educativa del Estado Aragua seleccionada para llevar a cabo la presente investigación.

Diseño de la Investigación

Señala Hurtado (2008), que el diseño de una investigación “Se refiere a dónde y cuándo se recopila una información, así como la amplitud de la información a recopilar, de modo que se pueda dar respuesta a la pregunta de investigación de la forma más idónea posible”. (p.147).

En esta orientación, Cerda (2005) agrega que el diseño de investigación “es el conjunto de decisiones, pasos, esquema y actividades a realizar en el curso de la investigación”. (p.183)

En atención a lo planteado, se puede afirmar que el diseño de la investigación es la estrategia que establece el investigador para darle solución al problema planteado, presentar ordenadamente la información, partiendo del planteamiento de estudio y complementándose con los objetivos que acompañan el trabajo de investigación.

El proceso de la investigación fue desarrollada a través de la ejecución de una serie de actividades que para efectos prácticos aparecen indicadas como fases:

Primera Fase: En esta se procedió a desarrollar, toda la fundamentación teórica y contextualización sobre el problema en estudio, se identificaron los estudios previos relacionados con el tema, con el fin de que sirviera de guía

en la presente investigación. De igual manera, se elaboró el instrumento para la recolección de la información.

Segunda Fase: La información recabada se cotejó contra los procedimientos y normas vigentes en la institución y en el Ministerio para el Poder Popular de la Educación, con la finalidad de determinar en qué medida el docente ha cumplido con los plazos y procedimientos establecidos para el manejo de este tipo de situación de Acoso Laboral.

Tercera Fase: A partir de la información recabada y revisando las normas y procedimientos vigentes, se indagó en torno a los organismos que regulan la materia del acoso laboral y las acciones a considerar según sea el caso, con la finalidad de dar respuesta a los requerimientos entregados para canalizar legalmente el Acoso Laboral.

Cuarta Fase: Se realizó el análisis de la información vaciando los datos obtenidos en el cuestionario aplicado al personal adscrito a la institución objeto de estudio, y cumplidas las etapas previas, se proponen acciones que puedan ayudar a resolver las situaciones planteadas y prevenir el problema humano, social y legal de Acoso Laboral.

Tipo de Investigación

Según Balestrini (2006), existen diversas maneras de clasificar los tipos de diseño de investigación, pero la más básica es aquella que los divide en diseño de campo y diseño bibliográfico o documental.

Con este trabajo se busca determinar el acoso laboral en una Institución Educativa del Estado Aragua, por tanto, el estudio se ubica en la investigación de campo, ya que se describe experiencias vividas u observadas por docentes en situación de acoso laboral, con la finalidad de

evaluar, descubrir causas y proponer recomendaciones que permitan ofrecer solución a dicha problemática humana, social y legal.

En consecuencia con la definición suministrada en el párrafo anterior Malave (2003), expresa:

Se entiende por investigación de campo aquella que se lleva a cabo con la presencia del investigador en el lugar donde ocurre el fenómeno que se pretende estudiar, pues la finalidad es recoger la información directamente en la realidad donde se presenta. (p. 59).

Según el planteamiento de este autor, queda demostrada la importancia de estudiar la problemática en su propio ambiente, ya que permite al investigador observar conductas, actitudes, generar diálogo y contacto directo con la población recabando así la información con respecto al Acoso Laboral en la institución objeto de estudio.

De acuerdo con Cázares, Christen, Jaramillo, Villaseñor y Zamudio (2000), la investigación de campo es aquella en que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador. Consiste en la observación, directa y en vivo, de cosas, comportamiento de personas, circunstancia en que ocurren ciertos hechos; por ese motivo la naturaleza de las fuentes determina la manera de obtener los datos.

Por su parte, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2005), señala que los estudios de campo se refiere al análisis sistemático del problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos en el desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma

directa de la realidad en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios.

La investigación se encuentra enmarcada dentro de lo que se concibe como trabajo de campo, no experimental. De acuerdo con Hernández y otros (2006), una investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver sus efectos sobre otras variables. Por lo tanto, no se realizan pruebas piloto para el desarrollo de este estudio, sino que se describe una problemática en un ambiente real, como lo es una Institución Educativa del Estado Aragua.

Nivel de Investigación

Se ha seleccionado el nivel descriptivo, ya que precisa el cómo y cuándo de dichas vivencias. Sobre este particular, Balestrini (2006), expone:

Este tipo de planteamiento se centrar en la búsqueda de datos respecto a la configuración de estructuras y conductas observables dentro de un campo determinado. De esta manera, el planteamiento del problema adquiere una connotación de carácter enunciativo e informativo. Es decir, se busca conocer, ¿Qué ocurrió? Y ¿Cómo ocurrió determinado fenómeno, en determinado contexto, espacio y tiempo? (p53).

Es importante resaltar que esta investigación es congruente con el nivel descriptivo, ya que, ofrece la posibilidad de conocer a cada uno de la población, seleccionar y determinar de manera particular su opinión respecto a las preguntas que se les realiza en el instrumento de recolección de datos.

De acuerdo a lo antes descrito, Hurtado (2008), expresa “Tiene como objeto la descripción precisa del evento de estudio. Este tipo de investigación se asocia al diagnóstico. En la investigación descriptiva el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características” (p.10).

En relación a los planteamientos expuestos, el nivel descriptivo ofrece la posibilidad de estudiar a cada uno de los individuos determinando de manera particular la opinión a cada uno de ellos respecto a las preguntas que se le realiza en el instrumento de recolección de datos, lo cual es un gran aporte para despejar las preguntas de esta investigación en estudio.

Resulta oportuno mencionar que los estudios de caso, son aquellos que al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta, analizan profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría (Hernández y otros, 2006, pág. 224), es decir, son aquellas investigaciones que elaboran un estudio exhaustivo solo sobre una unidad de estudio, tal es el caso de esta investigación que únicamente hace hincapié en una institución educativa ubicada en el Estado Aragua.

Población y Muestra

Latorre, Rincón y Arnal (2003), definen la población como “el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Estos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio”. El individuo, en esta acepción, hace referencia a cada uno de los elementos de los que se obtiene la información. Los individuos pueden ser personas, objetos o acontecimientos.

En concordancia, a lo planteado, el Diccionario de la RAE (2001), define la población, en su acepción sociológica, como “Conjunto de los individuos o cosas sometido a una evaluación estadística mediante muestreo”. (P: 438). En cualquier investigación, el primer problema que aparece, relacionado con este punto, es la frecuente imposibilidad de recoger datos de todos los sujetos o elementos que interesan a la misma.

Los manuales clásicos de epistemología suelen definir la ‘población’ como el conjunto de todas las medidas o personas de un cierto tipo, y la hacen sinónima del concepto más antiguo de ‘universo’ (Jiménez Fernández, 1983; Sierra Bravo, 1988; Gil Pascual, 2004). Otros autores distinguen entre ‘universo’ y ‘población’ (Fox, 1981; Martín Ibañez, 1985; Buendía, Colás y Hernández, 1998; Latorre, Rincón y Arnal, (2003).

Los autores citados consideran que el investigador casi nunca, o nunca, tiene acceso a todas las posibles medidas, elementos o personas y, por tanto, utilizan el término universo para designar “esa entidad que lo incluye todo”, reservando el concepto de población a la parte del universo de la que se selecciona la muestra y sobre la que deseamos hacer inferencia o aplicación de las generalizaciones que obtengamos de la investigación.

Para López (1994), la población se define como: “el conjunto de elementos cuyas características se tratan de estudiar, y acerca de la cual se desea información” (p. 257). Asimismo, señala que el subconjunto de la población que se elige para observar y a partir del cual se trata de conocer las características de la población, constituye la muestra, aspecto éste que se abordará en el siguiente punto de este trabajo de investigación.

En atención a lo planteado, y de acuerdo con Hurtado (2006), la población es el conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión (pág. 141). En virtud de ello, la población estudiada, está constituida por el siguiente

personal: 71 docentes, 13 obreros y 8 administrativos, lo que suma un total de 92 actores sociales. En este sentido, Ramírez (2007), define este tipo de población como población finita, la cual conceptualiza como:

Aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total, por ejemplo, los libros de una biblioteca, el número de alumnos de una escuela, la producción de automóviles en un año determinado, etc. Así, entonces la población es finita cuando el investigador cuenta con el registro de todos los elementos que conforman la población en estudio. (p78).

Por otro lado, la muestra es una porción de una población de estudio que es representativa de ésta en virtud a que posee las mismas características que su totalidad, de manera que los resultados obtenidos al analizarla pueden ser generalizados a la población a la cual pertenece.

Al respecto Hernández, R. Fernández, C. y Batista, P. (2006), plantean que: “La muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”(p. 212).

Considerando que la población es pequeña o como lo llaman algunos autores finita o fácil de administrar, no fue necesario la utilización de una muestra ya que se trabajó con la población total de docentes, administrativos y obreros adscritos a la institución objeto de estudio. Sin embargo, es menester puntualizar que de los noventa y dos (92) actores sociales o informantes clave, tan solo sesenta y seis (66) llenaron el instrumento (cuestionario). Entre las razones de ello se señala: a) algunos actores sociales se encontraban de reposo médico, b) otros de permiso por

variadas índole, c)se negaron a responder por temor a represalia o por reconocerse involucrado en actos de acoso laboral.

Operacionalización de Variables

La operacionalización de variables es un procedimiento que permite al investigador descomponer los objetivos de la investigación en aspectos visibles propios de la realidad de estudio. En esta perspectiva, Hurtado (2008), señala que la operacionalización dentro de la investigación puede ser entendida como:

Un proceso mediante el cual se precisan los aspectos fundamentales y perceptibles de un evento de estudio a fin de poder apreciarlo durante la investigación. Consiste en la identificación de elementos determinantes y necesarios para lograr el reconocimiento del evento. La operacionalización permite identificar los indicios de un evento y construir los instrumentos necesario para “medirlo”, si se entiende que medir no es necesariamente cuantificar, sino percibir de manera selectiva, categorizar y codificar aquellas características o situaciones que el investigador desea estudiar. (p.142).

Aunado a lo anterior, Ramírez (2004) agrega que las dimensiones dentro de la operacionalización de variables “constituyen los rasgos característicos de la variable”. (p. 124); mientras que los indicadores según el autor citado “es un referente empírico, concreto, tangible, cuya presencia en la realidad nos revela la representación de la dimensión de la cual se desprende, y por ende, la variable en estudio. Los indicadores son los aspectos más concretos que define una dimensión”. (p. 125).

En este orden de ideas, Hurtado (2008) agrega lo siguiente:

Si el propósito de la tabla de operacionalización es facilitar la construcción del instrumento que va a permitir “medir” en términos metodológicos el evento de estudio, entonces las dimensiones y los indicadores de la tabla pertenecen al evento de estudio, no a los objetivos, por lo tanto lo que se operacionaliza es el evento, no los objetivos. (p.143).

Sobre este particular, es menester resaltar que para efectos de la Operacionalización de las variables, se consideraron dos variables, la primera, denominada “Clima Organizacional” y la segunda, titulada “Acoso Laboral”, ambas variables son definidas desde el punto de vista operacional, seguidamente, se presentan los indicadores que se desprenden de las mismas.

A continuación se presenta la Operacionalización de las variables, la cual sirvió de base para construir el instrumento de recolección de datos utilizado como parte del desarrollo de la investigación.

Cuadro de Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	TECNICA	INSTRUMENTO
CLIMA ORGANIZACIONAL	Factores organizacionales del ambiente laboral, que influyen en la percepción que los personal adscrito a la institución tengan del lugar de trabajo, su influencia sobre la conducta y el desempeño, que afecta directamente su manera de trabajar, relacionarse y su interacción con sus pares y con todo el equipo.	<p>Toma de decisiones: Nivel donde se toman decisiones en la institución.</p> <p>Motivación: es la predisposición para realizar ciertas acciones, o para involucrarse a alcanzar los objetivos institucionales.</p> <p>Percepción: es la apreciación que tienen de las condiciones bajo las que trabajan.</p> <p>Relaciones Interpersonales: se refiere a la calidad de la relación que existe entre todo el personal que labora en la institución.</p>	<p>5,10,11,</p> <p>11,14</p> <p>6,7,17,18 19</p> <p>4,8,10,15 16,19</p>	E N C U E S T A	C U E S T I O N A R I O
ACOSO LABORAL	Actos repetitivos que tienen por objeto una degradación de las condiciones de trabajo susceptibles de atentar contra los derechos de los actores sociales adscritos a la institución.	<p>Acoso Laboral: se refiere a alguna manifestación de acoso en el ambiente laboral.</p> <p>Normas Constitucionales y Legales: Conocimiento sobre las normas que tienen que ver con el ámbito escolar y muy particularmente con situaciones de acoso laboral.</p> <p>Asesoramiento Legal: Apoyo jurídico institucional que se recibe en caso de acoso laboral</p>	<p>1,5,13,14 16, 17,18</p> <p>2,9,12,15 20</p> <p>3,12,20</p>		

Fuente: Elaboración propia (2012)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas

Como en toda investigación, para obtener la información se requieren de técnicas e instrumentos que faciliten su adquisición para luego ser analizados. En este sentido, Arias (2006) define las técnicas como: “las distintas formas o maneras de obtener la información” (p.53). Del mismo modo agrega que la encuesta es la técnica a través de la cual se busca obtener información de un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.

Para Sabino (Ob Cit), “La encuesta trata de requerir la información a un grupo socialmente según significativo de personas acerca de los problemas en estudios para luego mediante un estudio de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se corresponde con los daros recogidos” (p. 104).

De los conceptos expuestos se aprecia que la encuesta es una herramienta metodológica que utiliza el investigador para recabar la información necesaria, a través de preguntas elaboradas previamente y con respecto a la o las variables a medir.

Dentro de estas técnicas, es menester estudiar la importancia, aplicación y usos de las mismas. Es por ello, que para recolectar los datos en esta investigación, se recurrió, en un primer momento, al empleo de varias técnicas, figurando entre ellas: La consulta y el análisis bibliográfico donde se revisaron textos especializados acordes al tema en estudio, revistas y otras investigaciones, además fuentes electrónicas entre otros recursos en los cuales se basa el tema del clima organizacional y el acoso laboral. La utilización de estas técnicas permitió, en gran medida, conformar los antecedentes y el marco teórico referencial.

Posteriormente, se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento de recolección un cuestionario; el cual es definido por Hurtado (ob.cit.) como: “un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (p.85). Asimismo, la precitada autora hace referencia a los instrumentos como aquellos: “medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p.53).

Instrumentos

Sabino (ob.cit.) señala que un instrumento es “cualquier recurso del que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p.143); puede decirse que estos constituyen un papel central para registrar los datos observables de la investigación.

El instrumento utilizado en la presente investigación fue el cuestionario el cual es definido por Tamayo y Tamayo, M. (2004), como un “...instrumento formado por una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación” (p. 78).

Por su parte, Hernández y otros (ob cit), definen el cuestionario como “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 310). En este mismo orden de ideas, Arias (ob cit), señala que el cuestionario “consiste en formas impresas en las cuales los sujetos proporcionan información escrita al investigador”. (p.118).

En atención al instrumento se elaboró un cuestionario con 16 preguntas cerradas con escala de Likert y 4 preguntas abiertas las cuales permitieron recoger la opinión de los encuestados con respecto al tema.

Validación del Instrumento

Todo instrumento de recolección de datos debe tener como requisito indispensable la validez y confiabilidad. La validez de los instrumentos según Hernández, Fernández y Batista, (2006), se refiere al “grado en que un instrumento realmente mide la variable que se busca medir”. (p. 278).

En esta perspectiva, el instrumento antes de ser aplicado fue sometido a un proceso de validación mediante juicio de expertos. Para ello se contó con la participación de tres expertos, a saber, uno, docente del Departamento de Administración Educativa, otro, docente del Departamento de Psicología Educativa, ambos de la Escuela de Educación de la UCV, y el tercero, Magister en Ciencias de la Educación, docente adscrito a la institución objeto de estudio.

En este sentido, la validez de los instrumentos se determinó a través de juicio de expertos, recomendándose la reorientación de algunos ítemes, por tanto, la validez de contenido expresada por los expertos indica que los instrumentos miden lo que pretenden medir de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

Confiabilidad del Instrumento

Adicionalmente al proceso de validación del instrumento, se realizó la prueba de la confiabilidad del mismo, la cual denota el grado de congruencia con que se realiza una medición. Al respecto, Ruiz (1997) la define “como la exactitud con que puede hacerse medidas significativas adecuadas como un instrumento, en el sentido que mida realmente el rasgo que pretende medir” (p.57).

Cabe señalar, que la prueba piloto es una encuesta tipo cuestionario que se efectúa con una pequeña muestra de sujetos quienes posean

características similares a la población objeto de estudio, con el fin de determinar la confiabilidad de los objetivos preestablecidos, así como la aceptación o rechazo de la variable a estudiar.

En consecuencia, para el estudio, la misma quedó determinada por una prueba piloto la cual se aplicó a un grupo de diez (10) docentes escogidos al azar, adscritos a distintas instituciones educativas del Estado Miranda, por cuanto presentan las mismas características de la población en estudio, quienes respondieron el cuestionario sin manifestar algún tipo de limitación, confusión, problemas en el contenido, entre otros aspectos, es decir, el instrumento se considera suficiente para lograr el objetivo esperado.

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Una vez aplicado el instrumento a los actores sociales involucrados en el estudio, se requiere de una serie de técnicas que contribuyan al análisis de la información. En tal sentido, Selltiz, Johada y Otros (citados por Ballestrini 2001), señalan que “el propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo en forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de investigación” (p.95).

Ahora bien, en la presente investigación se utilizó la estadística descriptiva porcentual, ya que luego de recopilar los datos se procedió a la ordenación, tabulación y análisis de los mismos, en función de las respuestas emitidas.

Para Castañeda, J. (2006), el “análisis de datos es la actividad de transformar un conjunto de datos con el objetivo de poder verificarlos muy bien dándole al mismo tiempo una razón de ser o un análisis racional” (p. 67). Ello permitió profundizar en la relación que existe entre las variables planteadas para llegar a las conclusiones del caso.

Posteriormente, se procesó la información en forma manual estableciendo las frecuencias y porcentajes para cada uno de los ítems contestados. La información recogida se presenta en cuadros y gráficos que indican tanto los promedios obtenidos, como también sus respectivas interpretaciones. Asimismo, fueron formuladas cuatro preguntas abiertas y las respuestas a las mismas se colocan de forma resumida a través de indicadores para facilitar su lectura y comprensión.

En cuanto al rubro de los DATOS PERSONALES, al preguntar por el SEXO, se tiene que 20 de los encuestados son del sexo Masculino y 46 del Femenino. Se aprecia que la muestra de informantes clave lo conforma un

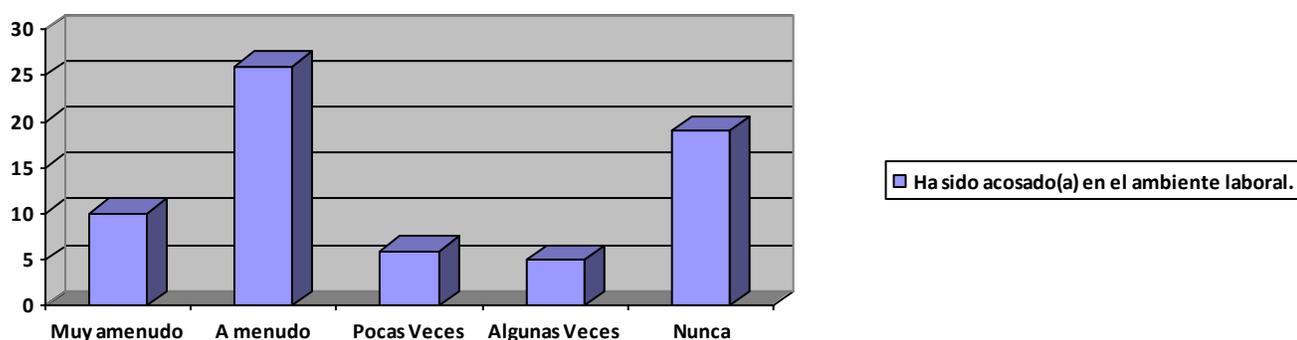
alto porcentaje de mujeres. En relación con la EDAD, se valora que la misma oscila entre 31 y 41 años de edad, dado que sus respuestas fueron las siguientes: De 20 a 30 años de edad, respondieron 7, de 31 a 41 años de edad, contestaron 43, de 41 a 51 años de edad, se ubicaron 13 y finalmente de 51 a 61 años de edad, respondieron 3 de los informantes claves.

Con relación al GRADO DE INSTRUCCIÓN, las respuestas de los encuestados fueron las siguientes: 12 Bachilleres Docente, 5 Técnico Superior, 24 Profesores, 13 Licenciados, 9 Especialistas y 3 Magister. Se puede apreciar que un porcentaje significativo tiene el título de profesor en su área disciplinar.

Al preguntarles sobre los AÑOS DE SERVICIO, se aprecia un alto porcentaje de personas jubilables o próximas a jubilarse, y, estos fueron los resultados: De 1 a 5 años(4), De 6 a 10 años(12), De 11 a 15 años (11), De 16 a 20 años (26), De 21 a 25 años (13).

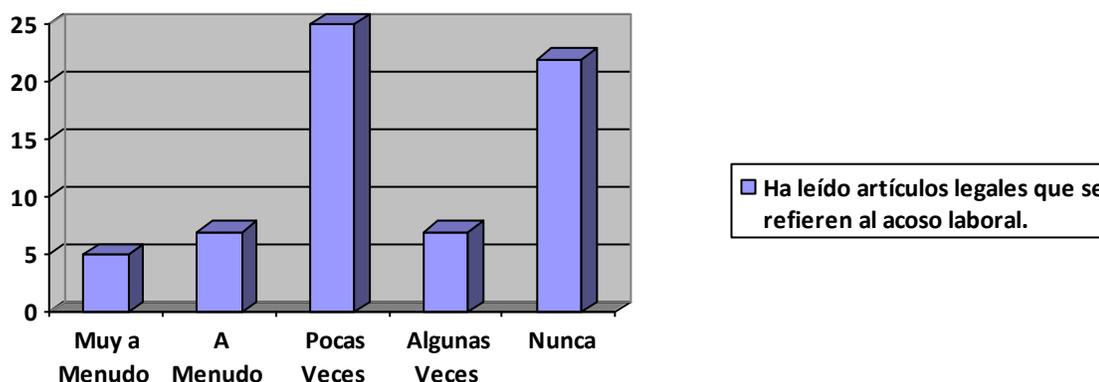
Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos por cada una de las dieciséis preguntas con escalamiento de lickert, reflejado tanto en cuadro con el valor obtenido por cada una de las opciones, así como también una gráfica de barras que refleja la frecuencia en las opciones frente a cada una de las preguntas formuladas, así como el porcentaje respectivo.

Item	Indicador <i>Indique con qué frecuencia:</i>	Muy a Menudo	A Menudo	Pocas Veces	Algunas Veces	Nunca	Total
1	Ha sido acosado(a) en el ambiente laboral.	10	26	6	5	19	66
		15%	39%	9%	8%	29%	100%



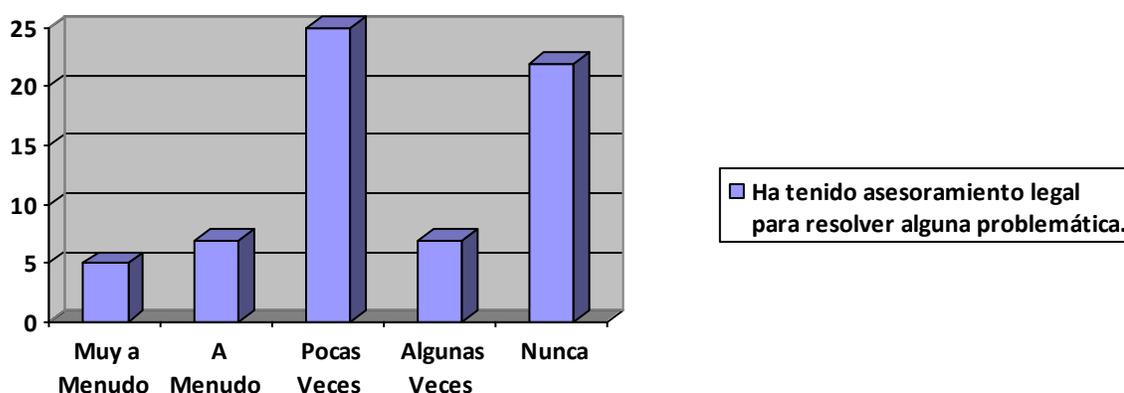
Un ambiente de trabajo hostil, en el cual predominan las agresiones, la crítica persistente, el aislamiento social y la desvalorización de las personas o de su trabajo es una realidad cotidiana para muchos trabajadores. Vemos que esta institución escolar no escapa a esta realidad cuando se tiene un porcentaje significativo de acoso laboral, si sumamos que de 66 encuestados, 47 de ellos, que representan el 71% de la muestra, han sido víctimas de acoso socio laboral y esto por supuesto, repercute en el clima organizacional institucional.

Item	Indicador <i>Indique con qué frecuencia:</i>	Muy a Menudo	A Menudo	Pocas Veces	Algunas Veces	Nunca	Total
2	Ha leído artículos legales que se refieren al acoso laboral.	5	7	25	7	22	66
		8%	11%	38%	11%	33%	100%



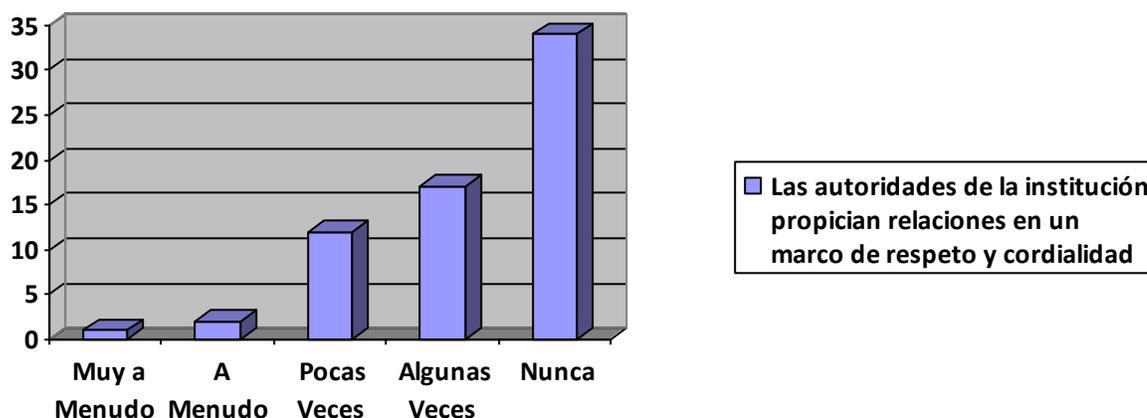
El acoso laboral se define como un proceso de agresión sistemática que incluye la repetición de actos negativos, agresiones, críticas y aislamiento, entre otros, durante un período de tiempo más o menos prolongado por parte de una persona o un grupo hacia un compañero, no obstante, el acoso se presenta desde diferentes perspectivas y para ello existen normas legales como la Constitución Nacional (1999), LOPCYMAT (2005); Reglamento de la LOPCYMAT (2007); norma técnicas de INPSASEL NT, la Ley Orgánica del Trabajo (1997); el Código Civil (1982) y el Código Penal (2005), entre otras, que señalan cuáles aspectos son considerados acoso socio laboral y las sanciones respectivas, sin embargo, es preocupante apreciar que son muy pocos los encuestados, que han leído artículos legales que se refieren al acoso laboral, mientras que un 33% de los actores sociales no se han preocupado por indagar en torno a la temática.

Item	Indicador <i>Indique con qué frecuencia:</i>	Muy a Menudo	A Menudo	Pocas Veces	Algunas Veces	Nunca	Total
3	Ha tenido asesoramiento legal para resolver alguna problemática.	5	7	25	7	22	66
		8%	11%	38%	11%	33%	100%



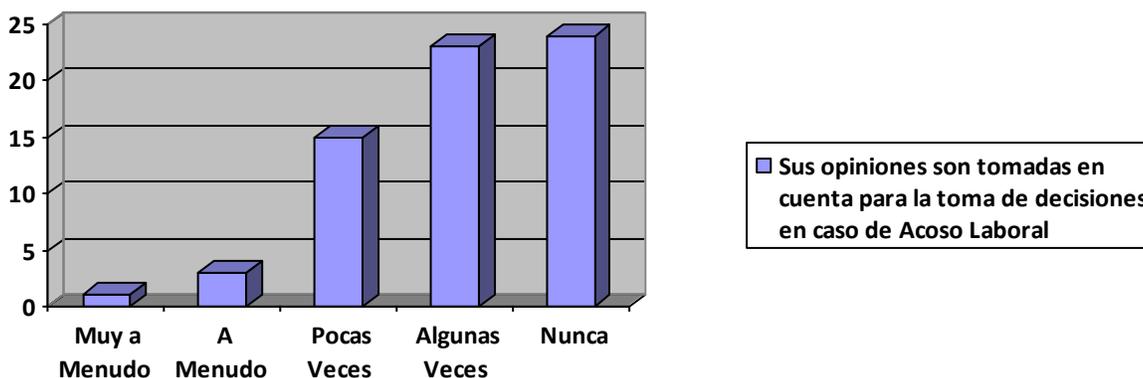
Los ambientes laborales caracterizados por la ambigüedad y el conflicto de rol y la sobrecarga laboral son más proclives a manifestar la incidencia del acoso. La legislación venezolana, ha adoptado medidas para “prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”. Allí se protege “el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente organizacional, sin embargo, se aprecia que un porcentaje mínimo acude a asesoramiento legal para resolver alguna problemática, existiendo distintas instancias para solicitar orientación al respecto, mientras que 33% no buscan este asesoramiento.

Item	Indicador <i>Indique con qué frecuencia:</i>	Muy a Menudo	A Menudo	Pocas Veces	Algunas Veces	Nunca	Total
4	Las autoridades de la institución propician relaciones en un marco de respeto y cordialidad.	1	2	12	17	34	66
		2%	3%	18%	26%	52%	100%



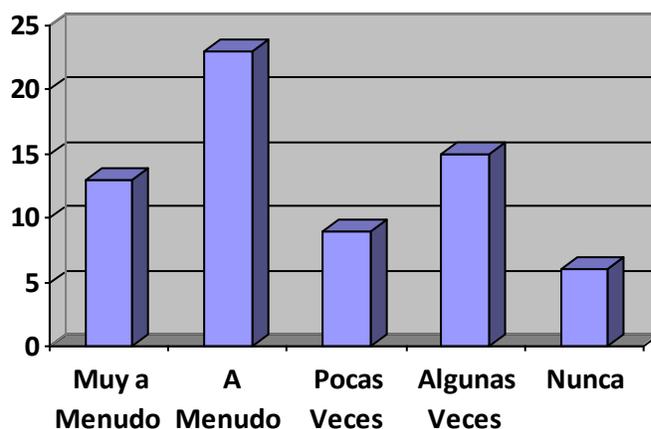
En relación con esta interesante pregunta que involucra a las autoridades institucionales, llama poderosamente la atención que un 52% de los encuestados, representados por 34 actores sociales, manifiesten que “nunca” las autoridades de la institución propician relaciones en un marco de respeto y cordialidad. Solo tres (3) encuestados se inclinan por las opciones “muy a menudo” y “a menudo”. Cuestión que hay que revisar detenidamente, por cuanto es un factor importante para garantizar el buen clima de trabajo así como las relaciones sociales en la institución escolar.

Item	Indicador <i>Indique con qué frecuencia:</i>	Muy a Menudo	A Menudo	Pocas Veces	Algunas Veces	Nunca	Total
5	Sus opiniones son tomadas en cuenta para la toma de decisiones en caso de Acoso Laboral.	1	3	15	23	24	66
		2%	5%	23%	35%	36%	100%



La existencia de discrepancias dentro de una organización o un grupo no es necesariamente perjudicial en el entorno laboral, pues la estimulación de diferentes puntos de vista y la renegociación de ciertas soluciones puede ayudar a veces a mejorar tanto el desempeño como la calidad del proceso. Sin embargo, se puede apreciar que a la hora de tomar decisiones en caso de Acoso Laboral, no son tomadas en cuenta las opiniones del personal y eso lo apreciamos cuando 24 de los actores sociales que representa un 36% manifiestan que “nunca” son tomados en cuenta, y un alto porcentaje 58% optó por las opciones “pocas veces” y “algunas veces”. La toma de decisiones es un proceso muy importante para orientar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, al igual, que en la búsqueda de soluciones a los problemas que se presentan en la Escuela.

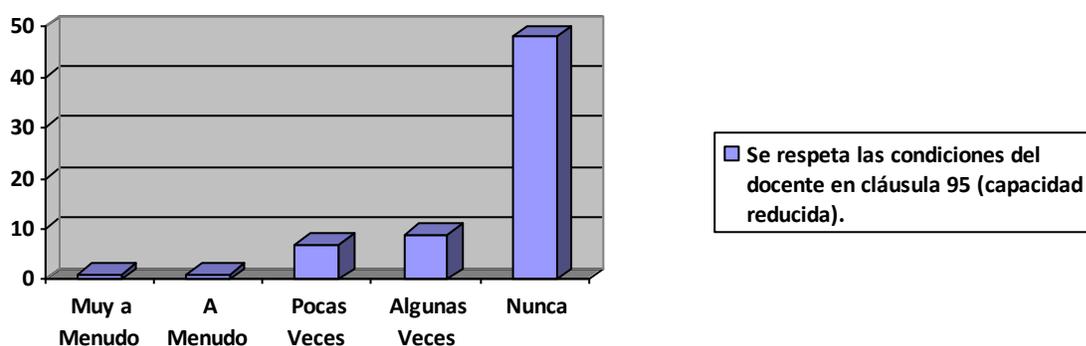
Item	Indicador <i>Indique con qué frecuencia:</i>	Muy a Menudo	A Menudo	Pocas Veces	Algunas Veces	Nunca	Total
6	Ha sido obligada a realizar actividades que no están contempladas en su perfil de cargo.	13	23	9	15	6	66
		20%	35%	14%	23%	9%	100%



■ Ha sido obligada a realizar actividades que no están contempladas en su perfil de cargo.

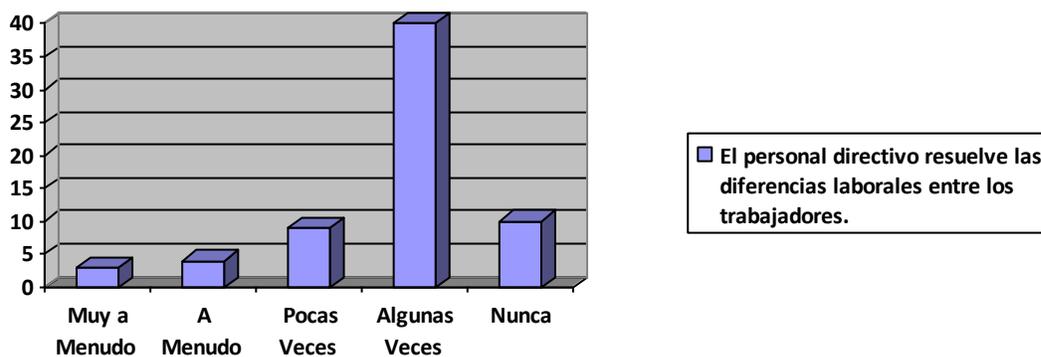
El conflicto de tarea, puede aportar algunas consecuencias beneficiosas, mientras que no ocurre lo mismo con el conflicto relacional; se refiere a los desacuerdos que surgen en torno a cómo se realizan o deberían realizarse las tareas, sobre el reparto de los recursos disponibles, sobre los procedimientos a seguir para desarrollar un trabajo, la interpretación de normas y procedimientos y se produce cuando los trabajadores tienen diferencias en sus puntos de vista, sus ideas o sus opiniones acerca de una decisión que es necesario tomar o una tarea concreta que se debe de realizar. Sin embargo, vemos que solamente 6 actores sociales han sido obligados a realizar actividades que no están contempladas en su perfil de cargo, mientras que un alto porcentaje (91%) consideran que han realizado actividades en función del perfil del cargo con el cual fueron contratados.

Item	Indicador	Muy a Menudo	A Menudo	Pocas Veces	Algunas Veces	Nunca	Total
	<i>Indique con qué frecuencia:</i>						
7	Se respeta las condiciones del docente en cláusula 95 (capacidad reducida).	1	1	7	9	48	66
		2%	2%	11%	14%	73%	100%



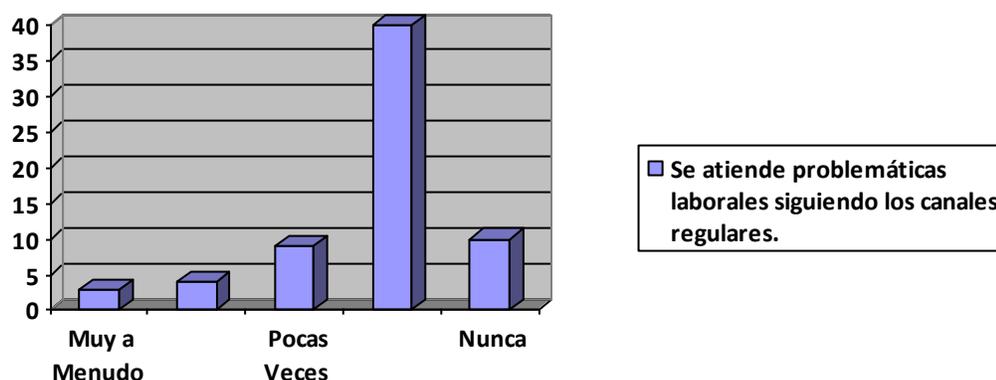
Llama la atención que 73% de los sujetos encuestados consideran que no se respeta lo establecido en la cláusula 95 del Acta Convenio, la cual se refiere a cambio de actividad por indisposición certificada por una junta médico del IPASME. Desde luego esto tiene consecuencias muy perjudiciales, y de él se desprenderá un rechazo de las decisiones adoptadas y la reducción del compromiso en el trabajo, del compromiso en la organización, el descenso de la obediencia laboral, menor comunicación entre sus miembros, insatisfacción laboral, incremento de la tensión dentro del grupo, entre otros aspectos.

Item	Indicador <i>Indique con qué frecuencia:</i>	Muy a Menudo	A Menudo	Pocas Veces	Algunas Veces	Nunca	Total
8	El personal directivo resuelve las diferencias laborales entre los trabajadores.	3	4	9	40	10	66
		5%	6%	14%	60%	15%	100%



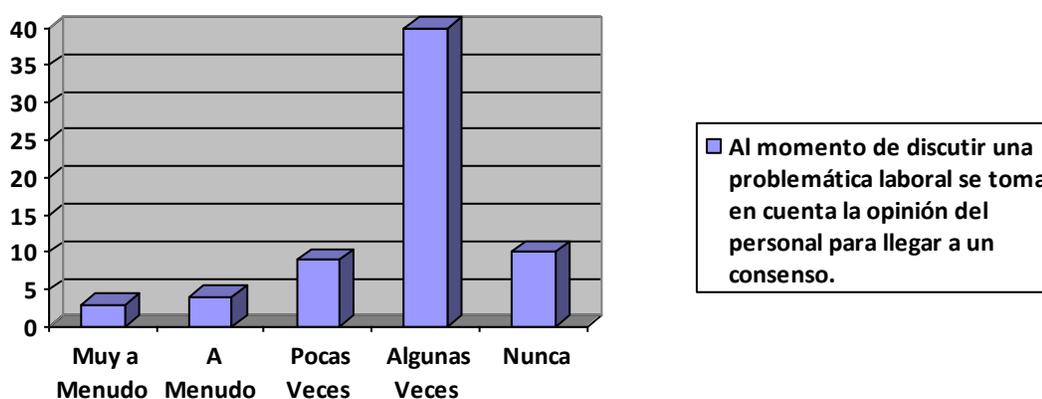
Las discusiones y reflexiones dan pie a un intercambio de ideas y perspectivas; que puede llegar a producir un aumento de la calidad e innovación de las decisiones, el debate constructivo, utilización más efectiva de los recursos y la prestación de un mejor servicio, así como un talento humano más comprometido con las decisiones que se adoptan, como bien lo refleja el 85% de los informantes claves de este estudio. Sin embargo, se puede apreciar que 10 de los sujetos encuestados (15%) consideran que el personal directivo “nunca” resuelve las diferencias laborales entre los trabajadores. Estos resultados pueden llegar a producir riesgos laborales de origen psicosocial como el acoso laboral, al mostrar incompatibilidad personal en ideas, valores, creencias, ideologías o diferentes situaciones sociales que dan pie a que surja la tensión personal, enemistad entre los integrantes del grupo; y por ende, rumores que afecta de manera negativa, al rendimiento del equipo de trabajo y al ambiente de la institución escolar.

Item	Indicador <i>Indique con qué frecuencia:</i>	Muy a Menudo	A Menudo	Pocas Veces	Algunas Veces	Nunca	Total
9	Se atiende problemáticas laborales siguiendo los canales regulares.	3	4	9	40	10	66
		5%	6%	14%	60%	15%	100%



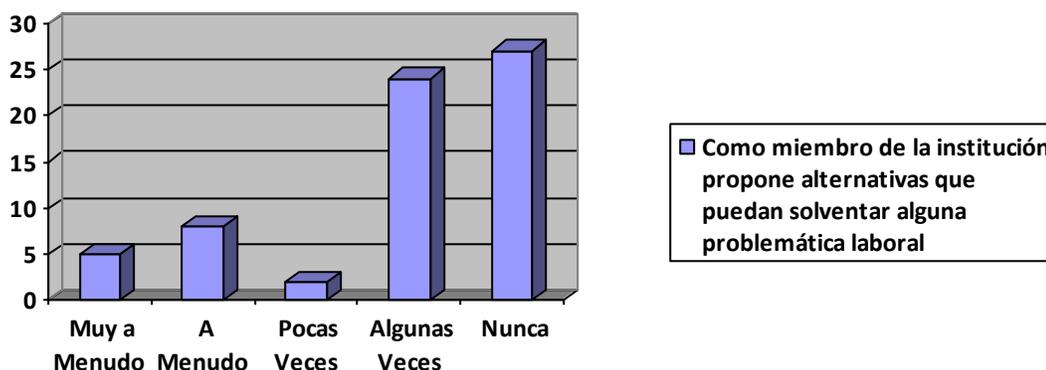
Se puede apreciar que los resultados de esta pregunta relativa a la solución de problemáticas laborales siguiendo los canales regulares, coinciden en todas sus opciones con los resultados del ítem anterior, al preguntarles a los sujetos encuestados si el personal directivo resuelve las diferencias laborales entre los trabajadores. Apreciando entonces que el 85% de los informantes claves de este estudio, consideran que si son atendidos o se resuelven las diferencias laborales, pero, no podemos perder de vista que un 15% de los encuestados se inclinaron por la opción "Nunca". Por ello es importante que las autoridades de la institución lleven registro de escritos para brindar posibles alternativas de solución al caso o remitir al personal ante los órganos de competencia de no poder solucionarse en esa instancia.

Item	Indicador <i>Indique con qué frecuencia:</i>	Muy a Menudo	A Menudo	Pocas Veces	Algunas Veces	Nunca	Total
10	Al momento de discutir una problemática laboral se toma en cuenta la opinión del personal para llegar a un consenso.	3	4	9	40	10	66
		5%	6%	14%	60%	15%	100%



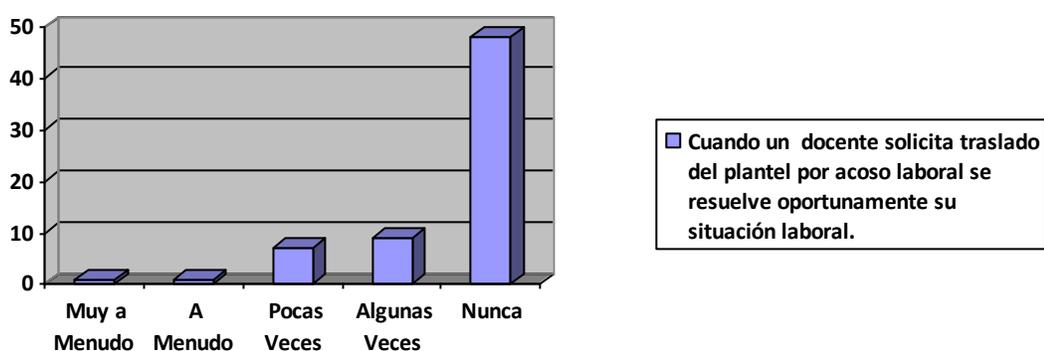
Al preguntarles a los sujetos encuestados si al momento de discutir una problemática laboral se toma en cuenta la opinión del personal para llegar a un consenso, se aprecia un alto porcentaje en la opción “algunas veces” representada por 40 actores sociales, es decir, el 60% de los encuestados. No obstante, un 15% afirma que “nunca” se toma en cuenta la opinión del personal y en caso extremo, desde el punto de vista positivo o favorable, se refleja un 11% que indican entre “muy a menudo” y “a menudo” que se toman en cuenta las opiniones del personal de la institución. Aspecto que debe revisarse en aras de mejorar el clima organizacional y por ende, la satisfacción laboral, evitando el acoso socio laboral en la Escuela.

Item	Indicador <i>Indique con qué frecuencia:</i>	Muy a Menudo	A Menudo	Pocas Veces	Algunas Veces	Nunca	Total
11	Como miembro de la institución propone alternativas que puedan solventar alguna problemática laboral	5	8	2	24	27	66
		8%	12%	3%	36%	41%	100%



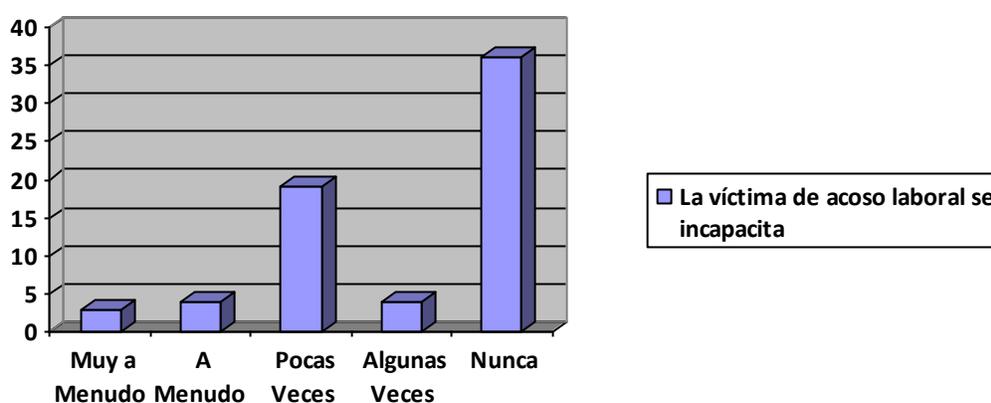
Aún cuando un alto porcentaje como lo es el 41% de los encuestados afirmen que “nunca” propone alternativas que puedan solventar alguna problemática laboral, se puede apreciar que un 59% si ha tenido la oportunidad de hacerlo y esto es un aspecto positivo para la institución, ya que toma en cuenta algunas de las opiniones del personal. Por otro lado, se debe considerar que las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, deben estar incluidas dentro de su reglamento interno o normas de convivencia escolar. De igual manera, se debe establecer un procedimiento confidencial, conciliatorio y efectivo” que permita superar los hechos de Acoso Laboral que ocurran en la Escuela.

Item	Indicador <i>Indique con qué frecuencia:</i>	Muy a Menudo	A Menudo	Pocas Veces	Algunas Veces	Nunca	Total
12	Cuando un docente solicita traslado del plantel por acoso laboral se resuelve oportunamente su situación laboral.	1	1	7	9	48	66
		2%	2%	11%	14%	73%	100%



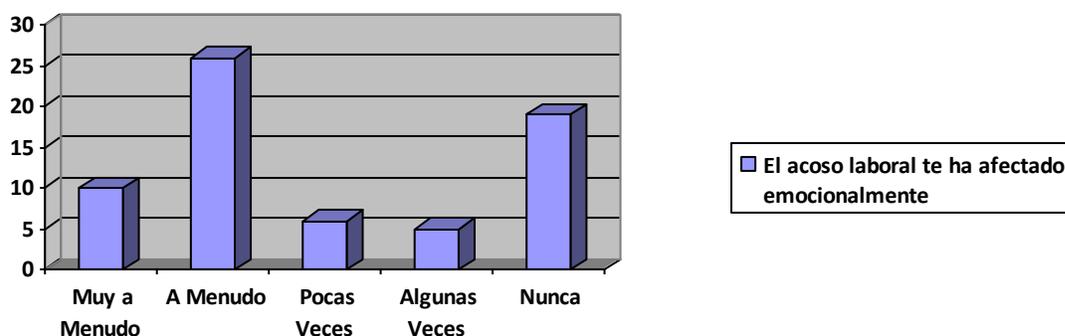
Un 73% de los sujetos encuestados representado por 48 informantes claves, expresaron que cuando un docente solicita traslado del plantel por acoso laboral se resuelve oportunamente su situación laboral. No obstante, es significativo apreciar que el 23% restante manifiesta lo contrario. De ser así, esta situación puede llegar a afectar la relación diaria, el grupo de trabajo, el clima organizacional de la Escuela y posiblemente, la productividad en las actividades a realizar en la institución escolar.

Item	Indicador <i>Indique con qué frecuencia:</i>	Muy a Menudo	A Menudo	Pocas Veces	Algunas Veces	Nunca	Total
13	La víctima de acoso laboral se incapacita	3	4	19	4	36	66
		5%	6%	29%	6%	55%	100%



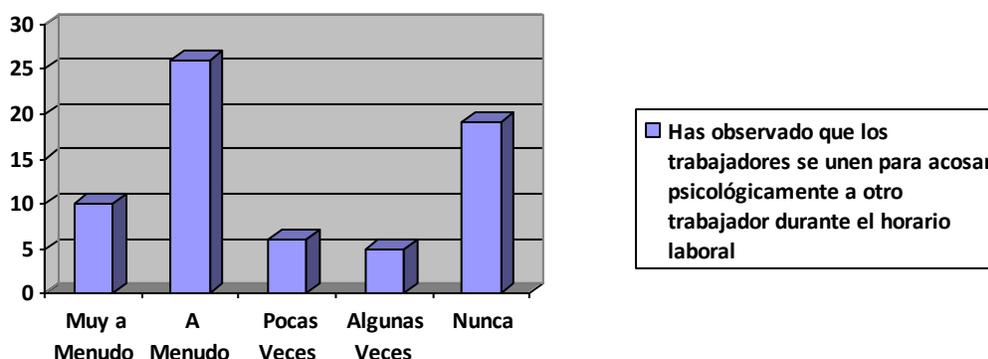
El 55% de los sujetos encuestados representado por 36 actores sociales o informantes claves, expresan que la víctima de acoso laboral “Nunca” se incapacita, sin embargo, es pertinente considerar que el 45% restante optó por inclinarse en las otras opciones. No obstante, también es importante destacar que las declaraciones rendidas por la víctima de acoso laboral se formalizan en un acta; en la que en forma adicional se deja constancia de los supuestos hechos de acoso laboral, de las alternativas de solución propuestas y de los acuerdos logrados.

Item	Indicador <i>Indique con qué frecuencia:</i>	Muy a Menudo	A Menudo	Pocas Veces	Algunas Veces	Nunca	Total
14	El acoso laboral te ha afectado emocionalmente	10	26	6	5	19	66
		15%	39%	9%	8%	29%	100%



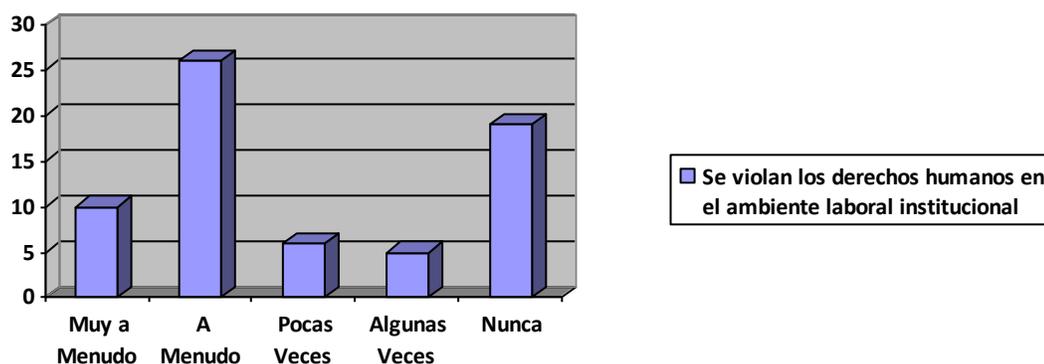
Es importante señalar que las respuestas coinciden en pleno con el ítem No 1, donde se le preguntaba al encuestado si había sido víctima del acoso laboral. Dicho de este modo y con esta pregunta “control”, no hay duda que sólo 29% de los informantes claves, no ha sido víctima de acoso laboral, mientras que 71% si lo ha sido. Cuestiones que debe revisarse inmediatamente para tomar los correctivos necesarios, ya que la degradación reiterada y continua de un trabajador hasta producirle un estado de ofuscación psicológica, ha sido una práctica habitual en muchos ambientes laborales, a lo que no escapa la institución escolar objeto de estudio.

Item	Indicador <i>Indique con qué frecuencia:</i>	Muy a Menudo	A Menudo	Pocas Veces	Algunas Veces	Nunca	Total
15	Has observado que los trabajadores se unen para acosar psicológicamente a otro trabajador durante el horario laboral	10	26	6	5	19	66
		15%	39%	9%	8%	29%	100%



En relación con esta pregunta es importante puntualizar que el acoso socio laboral puede afectar indistintamente a cualquiera de los niveles jerárquicos de la organización, tanto a mujeres como a hombres. Estos tipos son: De manera Ascendente (El rango jerárquico superior es agredido por uno o varios subordinados), horizontal (Agresión del mismo nivel jerárquico) o descendente (El rango jerárquico superior acosa a sus subordinados). Llama la atención que un alto porcentaje de los encuestados se inclinen por las opciones “muy a menudo” y “a menudo” en un 54% y si a esto le sumamos las frecuencias de “pocas veces” y “algunas veces” que serían 11 actores sociales que representan el 17%, estamos hablando de un 71% que ha observado que los trabajadores se unen para acosar psicológicamente a otro trabajador durante el horario laboral, cuestión que debe revisarse y tomar los mecanismos necesarios para prevenirlo.

Item	Indicador <i>Indique con qué frecuencia:</i>	Muy a Menudo	A Menudo	Pocas Veces	Algunas Veces	Nunca	Total
16	Se violan los derechos humanos en el ambiente laboral institucional	10	26	6	5	19	66
		15%	39%	9%	8%	29%	100%



Sorprendentemente los resultados obtenidos en los ítemes 1, 14, 15 y 16 son exactamente los mismos, lo que no cabe lugar a dudas, que los sujetos encuestados tienen pleno conocimiento de lo que es el acoso laboral y por ello se ha considerado víctima del mismo, lo que representa una forma de violar los derechos humanos en el ambiente laboral institucional, tal como lo resalta este ítem. En esta perspectiva, las autoridades de la Escuela tienen la obligación de no sólo combatir este modo de violación de los Derechos Humanos a través de los órganos administrativos, contenciosos y jurisdiccionales mediante la aplicación de las medidas punitivas contempladas en las normas jurídicas, sino que están obligados a darle seguimiento y continuidad hasta lograr las sanciones respectivas a los violadores de esos derechos mediante la práctica del acoso en el trabajo.

En cuanto a las preguntas abiertas expuestas en el cuestionario, a continuación se refleja en forma resumida a través de indicadores, lo que fueron las respuestas de los sujetos encuestados adscritos a la institución objeto de estudio.

17.-¿Cuáles son los comportamientos que usted ha apreciado están relacionado con el acoso socio laboral?

- Limitación en la comunicación
- Ataques a las relaciones personales
- Ataques a la reputación
- Ataques a la calidad del trabajo profesional que se realiza
- Invitaciones deshonrosas
- Gritos y humillaciones constantes
- Descalificativos constantes al trabajo

18.-¿Cuáles considera usted son las consecuencias del acoso socio laboral?

- Depresión
- Ansiedad
- Desmotivación
- Ataque de pánico
- Incitación a la baja autoestima
- Irritabilidad
- Poca concentración
- Aislamiento
- Estrés
- Lesiones psíquicas
- Problemas de salud como cefaleas, migraña, hipertensión, taquicardia, sudoración, entre otros.

19.-¿Cuáles considera usted son los factores que inciden en el acoso socio laboral en la institución?

- Liderazgo poco efectivo
- Liderazgo autocrático que no permite la participación
- Abuso de poder
- La envidia y la rivalidad
- Situaciones político-partidista al no identificarse con el gobierno
- Comunicaciones ineficientes
- Objetivos de trabajo poco claros
- Acoso sexual
- Falta de valoración del personal y del trabajo que realiza
- Ausencia de sanciones para el acosador(a) por parte de las autoridades de la institución y de la Zona Educativa

20.-¿Cuáles son sus sugerencias para prevenir el acoso socio laboral en la institución?

- Talleres sobre acoso laboral, normas legales, manejo del estrés, motivación, liderazgo y manejo de conflictos.
- Reconocimiento de logros
- Impulsar las denuncias de acoso socio laboral ante las diferentes instancias
- Apertura de expedientes administrativos
- Políticas de Evaluación Institucional trimestral
- Política de rotación interna y/o externa del personal en caso de acoso

CAPITULO V

ESTRATEGIAS Y ACCIONES PARA PREVENIR EL ACOSO SOCIO LABORAL

Como aporte y valor agregado al presente estudio, la investigadora considera productivo sugerir algunas estrategias para disminuir el acoso socio laboral en la institución objeto de estudio, en beneficio del personal que allí labora en pro de mejorar su calidad laboral, para ello se tomaron los estudios de, Raczynski y Muñoz, (2005), quienes indican que cuando los miembros de una institución educativa perciben un clima negativo, desvían su atención de los propósitos de la institución, es una fuente de desmotivación, disminuye el compromiso con la escuela y las ganas de trabajar, genera desesperanza en cuanto a lo que puede ser logrado e impide una visión de futuro de la escuela.

Una escuela con un clima negativo se caracteriza por ser un lugar donde el personal adscrito a la misma, se aburre, se siente sobre-exigido, donde no se ofrece autonomía, hay muchas tensiones, no hay espacio para la convivencia, las condiciones de infraestructura son deficientes y sentidas como indignas, no hay forma de expresar los malestares, los conflictos se resuelven de forma autoritaria o no se resuelven, hay violencia en las relaciones, se siente que otros son maltratados y que no se pueden defender, se sienten poco valorados y poco reconocidos, hay un liderazgo vertical o poco participativo, se siente atemorizado o inseguro.

La percepción de tal clima, conlleva a sentirse sometidos a particulares condiciones de estrés, siendo frecuentes los riesgos de desgaste profesional y hasta llegar a la existencia de acoso socio laboral.

Sobre este particular Piñuel y Zabala (ob.cit.), expresan que el reproche más frecuente que se hacen así mismas las víctimas del acoso laboral es “no haber hecho frente a tiempo al problema”. La negación del

problema suele ser el primer y principal obstáculo para comenzar a darle respuesta y solución, de manera que se pretende hacer frente cuando ya es demasiado tarde. Esta negación o inhibición ante el problema se produce cuando el afectado percibe, si, “una amenaza extraordinaria por su integridad”, pero “cuyo afrontamiento efectivo es percibido como extremadamente doloroso”. Se deja pasar el tiempo con la ilusión de que este lo remedia todo, pero la experiencia práctica apunta a todo lo contrario: lo que se produce en realidad es el “enquistamiento” del problema. Por tanto, es muy necesario plantar cara de manera decidida desde el primer momento, ya que “el mecanismo destructivo del hostigamiento psicológico no puede operar cómodamente contra una víctima activa y asertiva que da respuestas. El acosador requiere para su actuación, de la paralización de la víctima desde el principio y que esta ni haga nada. El mecanismo perverso del acoso laboral requiere y cuanta con esta parálisis”. De esta manera, se aconseja al trabajador y a las organizaciones que lo apoyan:

- ✓ Tomar conciencia del derecho a la dignidad en el trabajo.
- ✓ Labor preventiva.
- ✓ Información.
- ✓ Asistencia, apoyo y entrenamiento en la respuesta activa por parte de especialistas.
- ✓ Evitar a toda costa el retraso en la solución del problema.

Este retraso en afrontamiento activo del problema, así como la llamada “reacción polianica” (no querer ver el mal, no pensar mal, no criticar, no hacer daño a nadie) para Piñuel y Zabala (ob.cit), lo único que consiguen es facilitar el camino al acosador hacia nuevas agresiones y nuevas víctimas.

En este sentido, es importante tomar en consideración algunas estrategias personales para superar el acoso socio laboral, a saber:

1. Identificar el problema del acoso laboral como tal: formarse e informarse sobre el problema.
2. Documentar y registrar las agresiones de que se es objeto desde el inicio.
3. Hacer públicas las agresiones que se reciben en la intimidad y en secreto y comunicarlas a compañeros, jefes, directivos, asesores, pareja, amigos y familiares.
4. Desactivarse emocionalmente: evitar reaccionar ante los ataques.
5. Controlar y canalizar la ira y el resentimiento (la ira es la aliada del acosador) evitar explosiones de ira.
6. Hacer frente al acoso laboral: el afrontamiento hace recular al hostigador, que es cobarde en el fondo.
7. Dar respuesta a las calumnias y críticas destructivas con asertividad (sin pasividad ni agresividad).
8. Proteger los datos, documentos y archivos del propio trabajo y guardar todo bajo llave, desconfiando de las capacidades manipulativas de los hostigadores.
9. Evitar el aislamiento social: salir y afrontar socialmente la situación del acoso.
10. Rechazar la inculpación sin aceptación ni justificación mediante la extroyección de la culpabilidad.
11. No intentar convencer o cambiar al hostigador.
12. No caer en la inhibición: contar a otros el acoso, hablar del tema del acoso, comunicarlo, escribirlo, relatarlo, etc.
13. Desarrollar la empleabilidad propia: incrementar la formación y capacitación profesional.
14. Ir conscientemente a la baja laboral o la renuncia voluntaria antes de permitir que se destruya psíquicamente a la persona.
15. Solicitar desde el principio asesoramiento psicológico especializado.

16. Solicitar consejo legal para hacer valer y defender los derechos propios.
17. Desarrollar la autoestima autónoma como vacuna contra el acoso.
18. Desarrollar el poder curativo del humor.
19. Permitirse llorar por el daño propio.
20. Perdonar al acosador como forma de liberación final.

Se interpreta de la visión que al respecto enfoca Piñuel y Zabala (ob.cit), donde la víctima de acoso laboral experimenta un conjunto de reflexiones ante el problema, tal vez consciente o no, de la magnitud psicosocial y legal del mismo; en algunos casos por falta de información y formación al respecto. Entre estas se menciona: el no haber experimentado a tiempo el problema, ellos es consecuencia directa del desconocimiento del problema como tal, del temor a represalias o de una condición psicosocial de la persona como víctima, el ser extremadamente tolerante, lo que se conoce como “ser pusilánime” íntimamente relacionado con la llamada “reacción polianica” que refiere el autor.

En este orden de ideas, es preciso destacar lo importante que significa que la víctima de acoso laboral y en general toda persona conozca que se trata de un problema psico-social y legal que por consiguiente en este último aspecto conlleva consecuencias penales para el victimario. Por supuesto que, las consecuencias para la víctima no son menos importantes, la afectación psicológica, social y orgánica son elocuentes de acuerdo a los antecedentes conocidos, recomiendan Piñuel y Zabala (ob.cit), que la víctima debe reaccionar de inmediato ante el problema, reconocerlo, caracterizarlo y enfrentarlo con estrategias que sea posible neutralizar los mecanismos y efectos destructivos que psicológicamente implica el acoso laboral.

En atención a lo planteado, es importante precisar que las organizaciones modernas se distinguen no solo por reconocer la labor de

sus colaboradores, sino que deben entender que sus trabajadores representan el *“activo más importante”*, en consecuencia, se deben desarrollar acciones para evitar el acoso laboral y motivar al talento humano adscrito a la institución escolar objeto de estudio, de acuerdo a su desempeño, básicamente en las áreas que se presentan a continuación:

AREA: LOGROS Y RECONOCIMIENTOS

OBJETIVO: Reforzar la identificación del personal docente, administrativo y obrero con la institución, a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea estimulado periódicamente.

ESTRATEGIAS:

- ✓ Realizar reuniones mensuales en las cuales se traten los logros y fracasos de todo el personal.
- ✓ Mantener la comunicación de manera abierta a fin de establecer objetivos claros, concretos y factibles.
- ✓ Identificar necesidades de formación, capacitación y desarrollo de competencias laborales.
- ✓ Reconocer los logros individuales del personal docente, administrativo y obrero, así como los logros del equipo de trabajo; tanto de forma individual como pública.
- ✓ Ofrecer retroalimentación (feed-back) precisa y oportuna sobre el desempeño alcanzado, con el fin de dar a conocer sus logros y corregir las posibles desviaciones en las funciones.
- ✓ Incentivar la participación de todos los miembros de la institución en diferentes actividades.

AREA: MOTIVACION

OBJETIVO: Mantener un nivel elevado de motivación individual que se contagie en el ambiente socio laboral de forma continua y global.

ESTRATEGIAS:

- ✓ Escuchar al personal docente, administrativo y obrero independientemente de la jerarquía, ellos pueden proveer de ideas creativas que auto motivarán su participación y desempeño diario.
- ✓ Revisar las descripciones de los puestos con el fin de enriquecer periódicamente las actividades de los mismos.
- ✓ Hacer interesante el trabajo, esto es hacer que las actividades rutinarias se combinen con otras funciones agradables.
- ✓ Incentivar la motivación a todo el personal con actividades recreativas para confraternizar y mejorar las relaciones.
- ✓ Difundir prácticas de relaciones humanas, orientados a la participación, sensibilización, internalización de valores y principios.
- ✓ Desarrollar políticas, considerando el factor humano parte importante y fundamental para el logro de objetivos.
- ✓ Sondear periódicamente sin información de fechas a una muestra representativa en cada área de trabajo.

ÁREA: TRABAJO EN EQUIPO

OBJETIVO: Fortalecer la cultura de trabajo en equipo a fin que las actividades sean realizadas de manera eficiente y colaboradora; evitando conflictos que entorpecen el desempeño socio laboral.

ESTRATEGIAS:

- ✓ Fortalecer la identificación del personal docente, administrativo y obrero con su Escuela, haciéndolo partícipe de cada actividad.
- ✓ Fortalecer la identificación, participación y pertenencia del personal docente, administrativo y obrero con su equipo de trabajo por medio de actividades adicionales a las tareas laborales rutinarias.
- ✓ Rotar los equipos de trabajo de manera aleatoria, a fin de que todos se conozcan ampliamente y logren integrar diferentes equipos.
- ✓ Generar tareas diferentes que requieran interacción con los demás para lograr un ambiente de confianza y equipo.
- ✓ Generar tareas y actividades que reduzcan el volumen de trabajos monótonos y repetitivos.
- ✓ Asegurar vías para resolver los conflictos de forma objetiva y democrática.
- ✓ Garantizar que todos los empleados conozcan y respeten las normas y los valores de la institución para garantizar el éxito del trabajo en equipo.

ÁREA: COMUNICACIÓN

OBJETIVO: Mantener los canales de comunicación, a fin de que el personal docente, administrativo y obrero esté enterado de las actividades que se están realizando y de esta manera se fomentará su participación y evitará que se forme resistencia ante los cambios en caso de ser necesarios.

ESTRATEGIAS:

- ✓ Actualizar constantemente la información publicada en las carteleras informativas.
- ✓ Proponer actividades de emisión de opinión, como por ejemplo un buzón de sugerencias, un rota folio de comentarios anónimos, un boletín informativo, entre otros.
- ✓ Emitir un medio de comunicación interna (periódico o boletín interno), en el que se informe de aspectos como cumpleaños, nuevos ingresos, ascensos, etc. así como actividades que la Escuela esté planificando o realizando.
- ✓ Mantener los canales de comunicación ascendente y descendente, formal e informal.
- ✓ Difundir los valores y normas de la organización y las consecuencias y sanciones del incumplimiento de las normas.
- ✓ Garantizar el derecho de formular denuncias en caso de ser necesario, de acuerdo con los procedimientos legalmente establecidos, sin acciones de represalias.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Tomando en cuenta los objetivos de la investigación y los resultados obtenidos producto del cuestionario aplicado al personal adscrito a la institución objeto de estudio, se establecen las siguientes conclusiones:

1.-El ámbito educativo y muy particularmente la escuela objeto de estudio, no escapa a situaciones de acoso socio laboral que afectan a cualquier personal adscrito a la institución, y esto se puede corroborar cuando a través del instrumento aplicado a los informantes claves de esta investigación, algunos reflejaron ser víctimas de violencias psicológicas a través de acciones por parte de sus compañeros de trabajo en distintos niveles jerárquicos.

2.-Un ambiente de trabajo hostil, en el cual predominan las agresiones, la crítica persistente, el aislamiento social y la desvalorización de las personas o de su trabajo es una realidad cotidiana para muchos de los actores sociales co-implicados en este estudio.

3.-Los tipos de mobbing o acoso laboral, pueden afectar indistintamente a cualquiera de los niveles jerárquicos de la organización, tanto a mujeres como a hombres, de manera ascendente (*El rango jerárquico superior es agredido por uno o varios subordinados*), horizontal (*Agresión del mismo nivel jerárquico*) o descendente (*El rango jerárquico superior acosa a sus subordinados*).

4.-En este estudio se apreció que en algunas ocasiones, el personal víctima de acoso laboral por parte de un superior, sintió temor a demandar a sus jefes, debido a las consecuencias que ello podría traer, y dada las

condiciones de desempleo de nuestro país, aunado a ello, el hecho de no formar parte de un partido político, lo cual pudiera traer consecuencias nefastas.

5.-Uno de los aspectos que influyó en situaciones de acoso socio laboral, es que en la institución no cuenta con líderes que promuevan condiciones ambientales donde el personal se sienta en libertad de proponer ideas que contribuyan a mejorar las relaciones interpersonales y el respeto entre los diferentes actores en el ambiente de trabajo.

6.-El acoso se presenta desde diferentes perspectivas y existen normas constitucionales, legales y reglamentarias que señalan cuáles aspectos son considerados acoso socio laboral y las sanciones respectivas, sin embargo, es preocupante apreciar que son muy pocos los encuestados, que han leído artículos legales que se refieren al acoso laboral.

7.-La legislación venezolana, ha adoptado medidas para “prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”. Allí se protege “el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente organizacional, sin embargo, se aprecia que un porcentaje mínimo acude a asesoramiento legal para resolver alguna problemática, existiendo distintas instancias para solicitar orientación al respecto.

8.-La experiencia de algunos docentes, es que en la Zona Educativa reciben las denuncias pero se engavetan se extravían y casi nunca se recibe una respuesta a las correspondencias que allí reciben, violando los derechos de estabilidad del docente, víctima de agresión.

9.-Los resultados pueden llegar a producir riesgos laborales de origen psicosocial, al mostrar incompatibilidad personal en ideas, valores, creencias, ideologías o diferentes situaciones sociales que dan pie a que surja la

tensión personal, enemistad entre los integrantes del grupo; y por ende, rumores que afecta de manera negativa, al rendimiento del equipo de trabajo y al ambiente de la institución escolar.

10.-Se deben desarrollar acciones para evitar el acoso laboral y motivar al talento humano adscrito a la institución escolar objeto de estudio, de acuerdo a su desempeño, para ello, se debe considerar que las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, deben estar incluidas dentro de su reglamento interno o normas de convivencia escolar. De igual manera, se debe establecer un procedimiento confidencial, conciliatorio y efectivo” que permita superar los hechos de Acoso Laboral que ocurran en la Escuela.

Recomendaciones

Tomando en cuenta los objetivos que impulsaron la realización de esta investigación, surgen las siguientes recomendaciones dirigidas al personal directivo de la institución objeto de estudio.

- ✓ Realizar mediciones de clima escolar en el futuro, de forma periódica con el fin de mantener un ambiente sano y armónico.
- ✓ Realizar a corto plazo talleres didácticos que vayan dirigidos a mejorar el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales a todo nivel, enfocándose en los estilos de comunicación, clima organizacional y el trabajo en equipo.
- ✓ Planificar reuniones una vez a la semana permitirá un conocimiento palpable de las actitudes y conductas que se proponen fortalecer a través de programas de desarrollo profesional docente que podrían

materializarse en una cultura organizacional dinámica, así como el bienestar de todos los actores institucionales.

- ✓ Establecer planes de acción concretos para lograr un impacto positivo total entre clima actual y el clima deseado y un impacto de la gestión del clima en la motivación laboral.
- ✓ Determinar mediante evaluaciones de desempeño, las necesidades de atención del personal, así como sus necesidades de mejoramiento en su calidad de vida laboral.
- ✓ Utilizar nuevas formas de comunicación, realizar encuestas periódicas de clima laboral y realizar actividades de convivencia donde participen todos los actores institucionales.
- ✓ Realizar este tipo de diagnósticos por lo menos cada 2 años de tal forma que se pueda apreciar los cambios que se establezcan para bien del personal y de la institución escolar.

Referencias Bibliográficas

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Lambayeque – Perú: Pirámide.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. (5 ed.) Caracas: Editorial Episteme.
- Balestrini, M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de Investigación*. (7ma ed.) Caracas: BL. Consultores Asociados.
- Barrera Morales, M. (2008). *Modelos Epistémicos en Investigación y Educación*. (5ta ed.) Caracas: Quiron.
- Brunet L (1999). *“El Clima de Trabajo en las Organizaciones”: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Castañeda, J (2006). *Métodos de Investigación 2*. México: McGraw-Hill.
- Cerda, H. (2005). *Los elementos de la investigación. Cómo reconocerlos, diseñarlos y construirlos*. Bogotá: Editorial El Búho.
- Código Civil (1982). *Gaceta N° 2.990 Extraordinaria del 26 de Julio de 1982*. Caracas.
- Código Penal (2005). *Gaceta Oficial N° 5.763 Extraordinario del 16 de marzo de 2005*. Caracas.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Gaceta Oficial N° 36860*. Diciembre 30, 1999.
- Chiavenato, I (2004). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc-Graw Hill.
- Chiavenato, I (2007). *Administración de Recursos Humanos*. 6ta edic. Colombia: Mc-Graw Hill.
- Davis, K., Y Newstrom, J. (2002). *El comportamiento Humano en el Trabajo*. (10 Ed.). México: McGraw hill.

- Decreto con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica del Trabajo. (2010). Gaceta Oficial 39575 jueves 16 de Diciembre de 2010 Gaceta Oficial extraordinario N° 6024. Viernes 06 de Marzo de 2011. Caracas.
- Decreto con rango, valor y fuerza de la Ley de Reforma Parcial de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social. (2008). Exposición de Motivos. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5891. Jueves 31 de Julio de 2008. Caracas.
- Dessler, G. (2001). *Administración de Personal*. (8^{va} ed). México: Pearson/Prentice Hall Hispanoamérica.
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2003): *Organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. (12a. ed.). México: McGraw Hill
- Gómez, F. (2002). *Administración de Personal*. Caracas, Venezuela: Frigor.
- Goncalves, A. (2000). *“Fundamentos del clima organizacional”*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC) . Caracas.
- Gonzalez F, M (S/F). *Una Nueva Causal de Retiro Justificado del Trabajo*. The Mobbing (psicoterror acoso sexual y estrés laboral). Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos43/mobbing/mobbing.shtml>. [Consultado el 30 de Julio de 2011].
- Hernández Sampieri, R; Fernández, C y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta edición. México: Editorial: McGraw-Hill
- Hesselbin, F y otros (2007). *El Líder del Futuro*. España. Deusto.
- Hurtado, J. (2008). *Cómo formular objetivos de investigación*. Caracas: Ediciones Quirón y CIEA – SYPAL.
- Hurtado J. (2008). *El Proyecto de Investigación* (7^a Edición) Caracas: Quirón.
- Jefferson M. (2004). *El Acoso Psicológico en el Trabajo, su Trato y Reconocimiento por el Derecho Chileno*. Investigación en Noviembre 2004. Universidad Católica de Turmero. Escuela de Derecho, Republica de Chile.
- Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una vida libre de violencia con exposición de motivos.(2007). Gaceta Oficial N° 386447. Lunes 19 de Marzo de 2007.

- Ley Orgánica de Educación (2009). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5929 del Sábado 15 de Agosto de 2009. Caracas.
- Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. LOPCYMAT (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.236, Julio 26, 2005.
- Ley Orgánica del Trabajo. (1997). Gaceta Oficial N° 5.152 de fecha 19 de junio de 1997.
- Kahale Carrillo y Djamil Toni, (2009). *Mobbing, El Acoso Laboral, Tratamiento Jurídico y Preventivo*. Vadell Hermanos Editores.
- Kast, F. y Rosenzweig, J. (2004). *Administración en las organizaciones: enfoques de sistemas y contingencias*. México: McGraw Hill.
- Malave L (2003). *El Trabajo de Investigación*. Caracas: Quirón.
- Mansilla F. (2009). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*. Disponible en www.psicologiaonline.com/books/index. [Consultado el 23 de Julio de 2011].
- Mondy, W. y Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (9 ed.) México: Pearson/ Prentice- Hill.
- Pacto de San José (1977). *Ley Probatoria de la Convención Americana sobre Derechos Humanos*. Gaceta Oficial N° 31256. 14 de junio de 1977.
- Pérez y Otros (2006). *Experiencias Metodológicas en Educación*. Caracas. Santillana.
- Pérez J. (2009). *Gestión por Procesos*. Madrid. Esic.
- Piñuel y Zabala, (2001). *Mobbing, Como Sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo*. Santander Sal Terrae.
- Ramírez T (2007). *Cómo Hacer un Proyecto de Investigación*. Caracas: Panapo.
- Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente con su Reforma (2000). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5496. 31/10/2000. Caracas.

- Reglamento de la LOPCYMAT (2007). Gaceta Oficial N° 38.596 del 3 de Enero de 2007. Caracas.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10 ed.) México: Prentice- Hall.
- Rodríguez María (2008). *Administración Escolar*. Software Educativo. Escuela de Educación, Universidad Central de Venezuela.
- Romero M. y Ruiz F. (2010). *“El Acoso Laboral en Venezuela y su impacto en la Gestión del Talento Humano*. “Trabajo de Grado para optar al título de licenciado en Recursos Humanos UDO Monagas.
- Sabino C. (2005). *El Proceso de Investigación*. Caracas. Panapo.
- Senge P. (2003). *La Quinta Disciplina*. 1ª Edición España Juan Granica S.A.
- Sherman, A., Bohlander, G. y Snell, S. (2002) . *Administración de Recursos Humanos*. México: Thomson.
- Stoner, J., Freeman R. y Gilbert. D. (2003). *Administración*. (8 ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Tamayo y Tamayo M. (2004). *Proceso de Investigación Científica*. (4ta ed.). México: Limusa.
- Universidad Católica Andrés Bello “Normas APA” (2008). *Guía para la Elaboración Formal de Reportes de Investigación*. Caracas: Autor.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). *Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Caracas: Autor.

ANEXOS

Anexo A

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO POR PARTE DE JUICIO DE EXPERTOS



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION
ESCUELA DE EDUCACION**

Caracas, 29 de Febrero de 2012

Profesor:

Ciudad.-

Estimado (a) Especialista:

Me dirijo a usted, en ocasión de solicitar su valiosa colaboración relacionada con la validación del contenido de un Instrumento de Recolección de Datos, diseñado para recabar información requerida en la investigación la cual tiene como tema central: El Acoso Laboral y sus Implicaciones Legales: Un estudio de caso en el Estado Aragua.

De acuerdo a lo expuesto, se anexa resumen con los objetivos (General y Específicos), cuadro de la operacionalización de las variables, formato de validación y el modelo del cuestionario.

A efectos de emitir su juicio, se deberá tomar en cuenta los siguientes criterios:

- ✓ **Claridad:** en la redacción de cada ítem.
- ✓ **Pertinencia:** grado de relación de los ítemes con los sujetos de estudio.
- ✓ **Coherencia:** Relación entre la proposición del ítem y las alternativas de respuestas.

Sin más a que hacer referencia y agradeciendo su atención, queda de usted.

Atentamente,

Gipcy Oduber
Autora de la Investigación

Item	Claridad		Pertinencia		Coherencia		Sugerencias		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Dejar	Modificar	Eliminar
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									
11.									
12.									
13.									
14.									
15.									
16.									
17.									
18.									
19.									
20.									

Sus observaciones y comentarios serán de gran ayuda para el desarrollo y aplicación del instrumento. _____

Validado por	Cédula de Identidad y Firma	Fecha de Validación

Anexo B

**CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL ADSCRITO
A LA INSTITUCIÓN OBJETO DE ESTUDIO**



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION
ESCUELA DE EDUCACION
INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

CUESTIONARIO

El presente cuestionario persigue recabar información en cuanto a clima organizacional y acoso socio laboral en la institución objeto de estudio, lo que servirá de apoyo para el desarrollo del Trabajo de Licenciatura que se realiza. La información que proporcione es muy importante para facilitarles posibles acciones y recomendaciones.

Instrucciones:

- ✓ Emplee un lápiz o bolígrafo de tinta negra para rellenar la selección de su preferencia.
- ✓ Todas las preguntas, tienen cinco (05) opciones, seleccione solo la que mejor describa la que más se ajuste a su opinión (marque con una X solo una respuesta), de acuerdo a las siguientes especificaciones:
(5) Muy A Menudo, (4) A Menudo, (3) Algunas Veces, (2) Pocas Veces, (1) Nunca.
- ✓ De las preguntas 17 a la 20 deberá contestar en forma clara, breve y precisa.
- ✓ Si no entiende alguna pregunta, o para usted no tiene sentido, pregunte a quien le entrego el cuestionario, quien le aclarará sus dudas.

Sus respuestas son absolutamente anónimas y confidenciales, en ningún momento se le pide su identificación, por lo que se le pide su mayor colaboración y sinceridad.

Gipcy Oduber

Muchas gracias por su amable colaboración



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION
ESCUELA DE EDUCACION**

**DATOS
PERSONALES**

SEXO

Masculino ()

Femenino ()

EDAD

De 20 a 30 años de edad ()

De 31 a 41 años de edad ()

De 41 a 51 años de edad ()

De 51 a 61 años de edad ()

De 61 a 71 años de edad ()

GRADO DE INSTRUCCIÓN

Bachiller Docente ()

Técnico Superior ()

Profesor (a) ()

Licenciado (a) ()

Especialista ()

Magister ()

Doctorado ()

AÑOS DE SERVICIO

De 1 a 5 años ()

De 6 a 10 años ()

De 11 a 15 años ()

De 16 a 20 años ()

De 21 a 25 años ()

De 26 a 30 años ()



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION
ESCUELA DE EDUCACION
INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Items	Indicadores <i>Indique con qué frecuencia:</i>	Muy a Menudo	A Menudo	Pocas Veces	Algunas Veces	Nunca
1	Ha sido acosado(a) en el ambiente laboral.					
2	Ha leído artículos legales que se refieren al acoso laboral.					
3	Ha tenido asesoramiento legal para resolver alguna problemática.					
4	Las autoridades de la institución propician relaciones en un marco de respeto y cordialidad.					
5	Sus opiniones son tomadas en cuenta para la toma de decisiones en caso de Acoso Laboral.					
6	Ha sido obligada a realizar actividades que no están contempladas en su perfil de cargo.					
7	Se respeta las condiciones del docente en cláusula 95 (capacidad reducida).					
8	El personal directivo resuelve las diferencias laborales entre los trabajadores.					
9	Se atiende problemáticas laborales siguiendo los canales regulares.					
10	Al momento de discutir una problemática laboral se toma en cuenta la opinión del personal para llegar a un consenso.					
11	Como miembro de la institución propone alternativas que puedan solventar alguna problemática laboral					
12	Cuando un docente solicita traslado del plantel por acoso laboral se resuelve oportunamente su situación laboral.					
13	La víctima de acoso laboral se incapacita					
14	El acoso laboral te ha afectado emocionalmente					
15	Has observado que los trabajadores se unen para acosar psicológicamente a otro trabajador durante el horario laboral					
16	Se violan los derechos humanos en el ambiente laboral institucional					

<i>Exponga brevemente:</i>	
17	¿Cuáles son los comportamientos que usted ha apreciado están relacionado con el acoso socio laboral?
18	¿Cuáles considera usted son las consecuencias del acoso socio laboral?
19	¿Cuáles considera usted son los factores que inciden en el acoso socio laboral en la institución?
20	¿Cuáles son sus sugerencias para prevenir el acoso socio laboral en la institución?