

Universidad Nacional Experimental de  
los Llanos Occidentales  
"Ezequiel Zamora"



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

VICERRECTORADO  
DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL  
ESTADO APURE

PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS

COORDINACIÓN  
ÁREA DE POSTGRADO

**ROL DEL GERENTE INSTITUCIONAL EN  
SITUACIONES DE ESTRÉS LABORAL. DESDE LA  
PERSPECTIVA DEL MOBBING EN EL CONTEXTO  
DE IDENNA APURE.**

**Autora:** ESP. MARÍA MARISOL PÉREZ.

**Tutora:** DRA. HANNIZ CARDOZO.

SAN FERNANDO DE APURE, ENERO 2020

Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
"EZEQUIEL ZAMORA"



La Universidad que siembra

Vicerrectorado de Planificación  
y Desarrollo Regional  
Coordinación de Área de Postgrado  
Postgrado en Gerencia Pública

Programa de Estudios Avanzados

## **ROL DEL GERENTE INSTITUCIONAL EN SITUACIONES DE ESTRÉS LABORAL. DESDE LA PERSPECTIVA DEL MOBBING EN EL CONTEXTO DE IDENNA APURE**

Proyecto de Trabajo de Grado para Optar al Título de Magister Scientiarum  
en Gerencia Publica

**AUTORA:** ESP. MARÍA MARISOL PÉREZ.

**C.I.:** V-8.195.815.

**TUTORA:** HANNIZ CARDOZO.

**SAN FERNANDO DE APURE, ENERO DE 2020**



Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
"Ezequiel Zamora"  
UNELLEZ – Apure

Vicerrectorado de Planificación  
y Desarrollo Regional

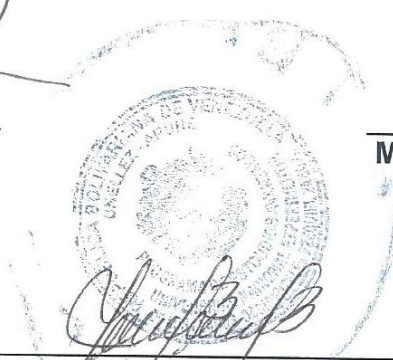

**PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS**

## ACTA DE PRESENTACIÓN Y DEFENSA DE TRABAJO DE GRADO

Hoy, **28 de Enero del año 2020**, siendo las **11:00 am**, en la Biblioteca de Postgrado del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Regional de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" UNELLEZ – Apure, se dio inicio al acto de Presentación y Defensa del Trabajo de Grado titulado: **"ANÁLISIS DEL ROL DEL GERENTE INSTITUCIONAL EN SITUACION DE ESTRÉS LABORAL, DESDE LA PERSPECTIVA DEL MOBBING EN EL CONTEXTO DE IDENNA APURE"**. Bajo la responsabilidad de la participante: **MARIA MARISOL PEREZ**, titular de la Cédula de Identidad N° **V-8.195.815**, perteneciente a la **IV Cohorte**, realizado bajo la tutoría del (la) profesor (a) **DRA. HANNIZ CARDOZO**, para la obtención del título de: **MAGÍSTER SCIENTIARIUM EN GERENCIA PUBLICA**, el Acto se realizó en presencia del Público asistente que atendió a la invitación formulada a tal efecto y de los miembros designados según **Resolución Comisión Técnica de Postgrado de la UNELLEZ, Acta N° 201, Ordinaria, de fecha 16/01/2020, Punto N° 102**, respectivamente, todo de acuerdo con las Normas Vigentes aprobadas por la Institución. El Jurado decidió por unanimidad **APROBAR Y OTORGAR MENCIÓN HONORIFICA Y PUBLICACION POR SU CARÁCTER INNOVADOR DE RELEVANCIA CIENTIFICA, EPISTEMOLOGICA Y PRAXIOLOGICA VINCULADA AL ESTRÉS LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA DEL MOBBING EN EL CONTEXTO DE IDENNA APURE**, el Trabajo de grado presentado y de conformidad firman la presente Acta en la ciudad de San Fernando de Apure, a los 28 días del mes de Enero del año Dos Mil Veinte (2020).

  
**DRA. HANNIZ CARDOZO**  
C.I. N° V- 9.877.001  
Tutora

  
**MSC. MARCO FLORES**  
C.I. N° V-9.593.092  
Jurado principal

  
  
**DRA. BERKIS BEROEZ**  
C.I. N° V-10.624.659  
Jurado principal

## DEDICATORIA

En primer lugar se lo dedico a mi Dios todo poderoso por ser mi guía, luz, fortaleza y todo, por darme toda la sabiduría que necesitaba para lograr mi meta tan anhelada y llevarme de su mano en todo este largo camino y permitirme despertar cada mañana con una nueva ilusión y ganas de vivir.

A mi madre Ana Giovanina Rodríguez de Pérez, por ser la mejor madre del mundo y especial que existe en mi vida, fuente inagotable de amor; mi motor, pilar en esta vida y sobretodo mi ejemplo vivo de salir adelante y de luchar por lo que uno quiere. Gracias por todo La Amo. Este logro es para usted. De igual manera para mi padre Blas Israel Pérez y hermano Pedro Pablo Pérez que dios los tenga en la gloria, los recuerdo con mucho amor fueron un gran pilar de enseñanza, aprendizaje y ejemplo diario de disciplina, lucha y constancia este logro es de ustedes desde el cielo los celebran conmigo.

A mi familia... en especial a mi hija Wilmaris Daymal Silva Pérez, mi Princesa, la luz de mi hogar y un motor que me impulsa a diario para seguir adelante y dejar prueba de que el límite es el cielo. Bebe sé que llegarás lejos, mucho más que yo... gracias por su apoyo incondicional y por llenarme de tanta felicidad este logro es tuyo. A mi esposo William Silva por apoyarme en todo momento, este logro es tuyo con mucho amor. A mi hijo de crianza William Alexander Silva gracias por su colaboración este logro se lo dedico con mucho afecto y cariño.

A mis amigas: Diana y Deibis por darme fuerza y ánimos para seguir avanzando y siempre están en todo momento pendientes de este estudio hasta su finalización gracias, dios las bendiga...Las quiero un abrazo.

## AGRADECIMIENTOS

Ante todo le damos gracias a DIOS, por ser nuestro padre celestial, el que nos dio la vida, el que nos dio la sabiduría e inteligencia en todo este tiempo para poder llevar a cabo nuestra meta y es el motor que nos impulsa para seguir adelante día a día.

A nuestra madre (viva) y padre (difunto) que me dieron la vida, formaron, guiaron, apoyaron y dieron todas las herramientas y valores para estar donde estoy hoy en día y ser esos bastones que me sostuvieron cuando pensaba caer; gracias a ustedes hoy he logrado la meta.

A todas aquellas personas que de una u otra manera me apoyaron, en la realización de este triunfo, entre ellos: a mi comadre Dra Ana Luisa Jazpe, familiares, amigos, compañeros de trabajo y de estudio. Especialmente por su disposición, orientación desde que inicie este camino de investigación a la Post-Dra Yasmilys Briceño Gracias por formar parte de mi familia y su valioso apoyo intelectual... A todos, Gracias!

A la Dra Hanniz Cardozo, quien es mi tutora, amiga y excelente profesional, gracias por su apoyo, por su dedicación, conocimientos compartidos y por sus oportunas recomendaciones en la elaboración y construcción del Trabajo de Grado. Dios le bendiga.

De igual manera gracias a la Coord: de la Maestría, Dra. Rosalía Pérez y Dr. Juan Carlos Suárez. A nuestros jurados, Dr. Marco Flores, Dra. Belkiz Beroez y Dra. Francys Ortiz quienes me brindaron todo su apoyo a los largo de nuestra carrera... Gracias profesionales.!!!

A la UNELLEZ por los conocimientos brindados al formar parte de su comunidad estudiantil; a través de un excelente cuerpo de profesores los cuales facilitaron las herramientas que necesitaba para seguir elevando nuestro nivel Profesional.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pp.</b>
ACTA DE PRESENTACIÓN Y DEFENSA DE TRABAJO DE GRADO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
LISTA DE CUADROS .....	viii
LISTA DE GRÁFICOS .....	x
RESUMEN .....	xii
SUMMARY.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>Capítulo I El Problema .....</b>	<b>4</b>
1.1. Planteamiento del Problema.....	4
1.2. Objetivos de la Investigación .....	14
1.2.1. Objetivo General.....	14
1.2.2. Objetivos Específicos .....	14
1.3. Justificación de la Investigación .....	14
<b>Capítulo II Marco Teórico Referencial .....</b>	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	21
2.2. Teorías que Sustentan la Investigación.....	23
2.2.1. Teoría de Walter Cannon (1929).....	23
2.2.2. Teoría el Síndrome General de Adaptación Selye (1936).....	24
2.2.3. Teoría “Z” Ouchi y Pascale (1970) .....	26
2.2.4. Teoría de los Dos Factores de Frederick Herzberg (1959) .....	27
2.3. Bases Conceptuales de la Investigación .....	28
2.3.1. El Estrés .....	28
2.3.2. Estrés Laboral .....	29
2.3.3. Mobbing.....	33
2.3.4. Proceso de la Comunicación.....	38

2.4. Bases Legales que Fundamentan la Investigación .....	39
2.5. Sistema de Variables .....	44
<b>Capítulo III Marco Metodológico .....</b>	<b>46</b>
3.1. Enfoque Epistemológico (Paradigmático).....	46
3.2. Tipo y Diseño de la Investigación .....	46
3.3. Naturaleza de la Investigación.....	47
3.4. Población y Muestra .....	48
3.4.1. Población.....	48
3.4.2. Muestra .....	48
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	49
3.6. Validación del Instrumento .....	51
3.7. Confiabilidad.....	52
3.8. Técnica de Análisis y Procedimiento Metodológico .....	52
<b>Capítulo IV Analisis e Interpretacion de los Resultados .....</b>	<b>54</b>
<b>Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>75</b>
Conclusiones .....	75
Recomendaciones .....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXO .....	85

## LISTA DE CUADROS

### CUADROS

1. Rango de Alternativas Según Aplicación del Cuestionario Tipo Likert.....	51
2. Ítem 1: ¿Ha cumplido la Institución IDENNA con el deber de garantizar un buen clima laboral a sus trabajadores? .....	54
3. Ítem 2 ¿Se ha atentado contra la dignidad o su integridad moral la cual vulnera los derechos humanos del trabajador o trabajadora del IDENNA? .....	55
4. Ítem 3 ¿Se ha perjudicado, de forma cierta y grave, la salud de los trabajadores? .....	56
5. Ítem 4 ¿Ha comunicado a la institución el supuesto acoso laboral del cual es víctima el servidor público? .....	57
6. Ítem 5 ¿Ha presentado la victima limitaciones y posibilidades de comunicarse con sus compañeros? .....	58
7. Ítem 6. ¿Los equipos y herramientas que tiene en su puesto de trabajo son los adecuados? .....	59
8. Ítem 7. ¿Ha cumplido la empresa con el deber de garantizar unos buenos equipos de computadoras para los servidores públicos antes el estrés laboral?.....	60
9. Ítem 8. ¿Se ha sentido la acosada o acosado desamparado (a) por la dirección de la Institución IDENNA? .....	61
10. Ítem 10 ¿Ha solicitado el gerente de la Institución la evaluación de riesgos psicosociales ante el supuesto estrés y acoso laboral? ....	63
11. Ítem 11. ¿Ha presentado denuncia ante Inspectoría del Trabajo? .....	64
12. Ítem 12. ¿Es la trabajadora la única persona objeto de estrés y de acoso laboral? .....	65
13. Ítem 13 ¿Le dan apoyo y cooperación para realizar las labores pertinentes a su trabajo. Su jefe y su(s) compañero(s) de trabajo?.....	66
14. Ítem 14 ¿Controlan aspectos de su trabajo de forma malintencionada?.....	67
15. Ítem 15 ¿Le obligan trabajar horas extras? .....	68



16. Ítem 16 ¿Le modifican su horario de trabajo sin consultarle?.....	69
17. Ítem 17 ¿Le asignan tareas que requiere adoptar una postura inadecuada? .....	70
18. Ítem 18 ¿Le obligan a realizar tareas que requieren esfuerzo físico? .....	71
19. Ítem 19 ¿Siente que no eres tomada en cuenta constantemente en el trabajo? .....	72
20. Ítem 20 ¿Siente que es amenazado (a) con violencia en su puesto de trabajo? .....	73

## LISTA DE GRÁFICOS

### GRÁFICOS

1. Ítem 1: ¿Ha cumplido la Institución IDENNA con el deber de garantizar un buen clima laboral a sus trabajadores?..... 54
2. Ítem 2 ¿Se ha atentado contra la dignidad o su integridad moral la cual vulnera los derechos humanos del trabajador o trabajadora del IDENNA? ..... 55
3. Ítem 3 ¿Se ha perjudicado, de forma cierta y grave, la salud de los trabajadores? ..... 56
4. Ítem 4 ¿Ha comunicado a la institución el supuesto acoso laboral del cual es víctima el servidor público?..... 58
5. Ítem 5 ¿Ha presentado la victima limitaciones y posibilidades de comunicarse con sus compañeros?..... 59
6. Ítem 6. ¿Los equipos y herramientas que tiene en su puesto de trabajo son los adecuados? ..... 60
7. Ítem 7. ¿Ha cumplido la empresa con el deber de garantizar unos buenos equipos de computadoras para los servidores públicos antes el estrés laboral? ..... 61
8. Ítem 8. ¿Se ha sentido la acosada o acosado desamparado (a) por la dirección de la Institución IDENNA? ..... 62
9. Ítem 9. ¿Entiende los trabajadores que existe una mala gestión de la Institución IDENNA? ..... 63
10. Ítem 10 ¿Ha solicitado el gerente de la Institución la evaluación de riesgos psicosociales ante el supuesto estrés y acoso laboral? ... 64
11. Ítem 11. ¿Ha presentado denuncia ante Inspectoría del Trabajo? .... 65
12. Ítem 12. ¿Es la trabajadora la única persona objeto de estrés y de acoso laboral? ..... 66
13. Ítem 13 ¿Le dan apoyo y cooperación para realizar las labores pertinentes a su trabajo. Su jefe y su(s) compañero(s) de trabajo? ..... 67
14. Ítem 14 ¿Controlan aspectos de su trabajo de forma malintencionada?..... 68
15. Ítem 15 ¿Le obligan trabajar horas extras? ..... 69

16. Ítem 16 ¿Le modifican su horario de trabajo sin consultarle? .....	70
17. Ítem 17 ¿Le asignan tareas que requiere adoptar una postura inadecuada? .....	71
18. Ítem 18 ¿Le obligan a realizar tareas que requieren esfuerzo físico? .....	72
19. Ítem 19 ¿Siente que no eres tomada en cuenta constantemente en el trabajo? .....	73
20. Ítem 20 ¿Siente que es amenazado (a) con violencia en su puesto de trabajo? .....	74

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL  
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

**ROL DEL GERENTE INSTITUCIONAL EN SITUACIONES DE ESTRÉS  
LABORAL. DESDE LA PERSPECTIVA DEL MOBBING EN EL CONTEXTO  
DE IDENNA APURE.**

**Autora:** Esp. María Marisol Pérez.

**Tutora:** Dra. Hanniz Cardozo.

**Año:** 2020.

**RESUMEN**

. La investigación tuvo como finalidad analizar el rol del gerente institucional en situaciones de estrés laboral, desde la perspectiva del mobbing en el contexto de IDENNA- Apure, con el propósito de develar la situación existente. La misma estuvo enmarcada en un estudio de campo de tipo descriptivo y con apoyo documental, la población objeto de estudio conformada por 24 empleados que laboran en la institución Pública. Para la recolección de la información se aplicó como técnica la encuesta, y como instrumento un cuestionario con diversas alternativas de respuestas donde se logró alcanzar los objetivos propuestos en la investigación. Los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento fueron tabulados mediante un análisis interpretativo. Estos permitieron obtener varias conclusiones, las cuales según las variables de estudio develaron la situación existente que se percibe a diario en la institución del IDENNA, logrando evidenciarse que el objeto de estudio conformado por 24 trabajadores que son víctimas del estrés laboral, gritos, avasallamientos, y maltrato psicológico. La conducta hostil hacia los trabajadores se manifestó en las condiciones de trabajo a las cuales están expuestas a diario, evidenciando que más de la mitad del objeto de estudio las condiciones de trabajo no son las adecuadas. En la segunda variable es el proceso del acoso laboral, se evidenció que más de la mitad de los trabajadores son víctimas constantes de violencia psicológica y hostigamiento sistemático. La última variable de estudio, reflejó a más de la mitad de los empleados la presencia del estrés y acoso laboral como víctimas de acoso, manifestando desvaloración, baja autoestima, ideación suicida y estrés emocional, dicho estrés se produce por las tensiones que produce el maltrato.

**Palabras Claves:** Estrés Laboral, Mobbing, IDENNA.

**EXPERIMENTAL NATIONAL UNIVERSITY OF THE WESTERN PLAINS  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORATE OF PLANNING AND REGIONAL DEVELOPMENT  
POSTGRADUATE AREA COORDINATION  
MASTER'S DEGREE IN PUBLIC MANAGEMENT**

**ROLE OF THE INSTITUTIONAL MANAGER IN LABOR STRESS  
SITUATIONS. FROM THE PERSPECTIVE OF MOBING IN THE  
CONTEXT OF IDENNA APURE**

**Author:** Esp. María Marisol Pérez.

**Tutor:** Dr. Hanniz Cardozo.

**Year:** 2020.

**SUMMARY**

The purpose of the research was to analyze the role of the institutional manager in situations of occupational stress, from the perspective of mobbing in the context of IDENNA-Apure, with the purpose of revealing the existing situation. It was framed in a descriptive field study and with documentary support, the population under study made up of 24 employees working in the public institution. For the collection of the information, the survey was applied as a technique and as a tool a questionnaire with various response alternatives where the objectives proposed in the research were achieved. The results obtained from the application of the instrument were tabulated by means of an interpretative analysis. These allowed us to obtain several conclusions, which according to the study variables revealed the existing situation that is perceived daily at the IDENNA institution, making it clear that the object of study consists of 24 workers who are victims of work-related stress, shouts, overruns, and psychological abuse. The hostile behavior towards the workers was manifested in the working conditions to which they are exposed daily, showing that more than half of the object of study the working conditions are not adequate. In the second variable is the process of workplace harassment, it was evidenced that more than half of the workers are constant victims of psychological violence and systematic harassment. The last study variable reflected more than half of the employees the presence of stress and workplace harassment as victims of harassment, manifesting devaluation, low self-esteem, suicidal ideation and emotional stress, said stress is caused by the tensions caused by abuse.

**Keywords:** Work Stress, Mobbing, IDENNA.

## INTRODUCCIÓN

Cualquier acontecimiento vital puede tornarse estresante: las relaciones personales, la vida familiar, la facultad y, sobre todo, nuestro trabajo y el lugar donde transcurre. Cada año miles de personas experimentan estrés a causa de acontecimientos laborales. El estrés laboral puede provenir de un sentido general de vulnerabilidad ante la probabilidad de permanecer o mantener nuestro puesto de trabajo, tener que negociar un aumento de sueldo, mantener sobrecarga laboral, experimentar un conflicto de rol en el puesto de trabajo, entre otros. Desde hace tiempo algunos gerentes e investigadores de las organizaciones han empezado a prestar atención a las enfermedades laborales que progresivamente tienen un mayor auge en los distintos trabajos por el efecto de éstas en la salud del hombre.

Para muchas personas, ir a trabajar se vuelve una pesadilla: son víctimas del hostigamiento laboral, acoso psicológico, desgaste personal, entre otros. El estrés relacionado con el trabajo es un síntoma de un problema de la organización. La satisfacción, el clima laboral y la motivación en el trabajo, por un lado y la comunicación por el otro, representan fuentes posibles de estrés laboral, donde ciertas características de las personas logran minimizar el impacto sobre su vida.

Se pretende probar que la falta de preparación y conocimiento de los administradores en gerencia institucional tiene como consecuencia prácticas de gestión ineficientes debido a que en el entorno laboral existe cierta resistencia a aplicar medidas de prevención a estas problemáticas. La investigación se realizó desde un enfoque de tipo descriptivo y explicativo debido a la naturaleza de los temas investigados, tomando como herramientas de recolección de datos, la búsqueda documental y de bibliografía relacionada y la observación. En suma, nuestro trabajo pretende desplegar en un corto espacio los problemas más relevantes en el mundo comenzando por el estrés laboral, luego por burn-out y mobbing. Por lo tanto, se puede decir que esta

nueva plaga conocida como el acoso laboral o mobbing se contempla más en los sectores de la administración pública, dado que al ser una institución pública se encuentra bajo el escrutinio y supervisión de los entes encargados de velar por la protección y derechos que tienen los trabajadores del IDENNA-APURE. En este sentido, se evidencian casos en que las mujeres pasan a ser víctimas directas de acoso laboral o mobbing, en dichas instituciones públicas existen situaciones de acoso laboral o mobbing debido al exceso de trabajo que se genera en el entorno laboral, derivado de las circunstancias políticas, cabe aclarar que es un tema que dejaremos abierto debido a que está en pleno desarrollo. Pretende ser una auténtica ayuda para quienes se mueven en el mundo empresarial, dando ideas que brinden una visión general, pero cuya existencia y proliferación es innegable.

Se enumeraran las claves de ayuda y orientación respecto de la realidad laboral cotidiana, modos de cuidado, las posibles soluciones y atención a la salud. Indiscutiblemente, el estímulo estaría en una de estrés laboral en la que una o más personas sufren una violencia psicológica, un acoso moral u hostigamiento ejercido de forma sistemático y durante un tiempo prolongado, por parte de un superior o, incluso, de compañeros de su mismo nivel jerárquico es obvio que la supuesta agresividad de los gerentes de excesiva intimidación y amedrentamiento inculcan a sus ocupados laboralmente ese mecanismo como auto defensa y subsistencia ante la realidad de una sociedad laboral y existencial donde el más apto es el que sobrevive y se sociabiliza, creando psicológicamente la fuente del daño social y un estado de ataque permanente contra quienes pudieren o no estimularle a asumir esa conducta.

En razón de lo anterior la investigación se estructuró de la siguiente manera: Capítulo I detalla el rol del gerente institucional en situaciones de estrés laboral, desde la perspectiva del mobbing en el contexto de IDENNA apure, igualmente se expone un diagnóstico a esta problemática formulando las interrogantes, objetivos y justificación los cuales lleven a una respuesta del problema planteado. Capítulo II comprendido por el Marco Teórico que

incluye antecedentes de la investigación, y un referente teórico que sustenta y fundamenta el campo teórico de esta investigación, las bases teóricas, normativas y sistema de variables que sustentaron dicho estudio. Capítulo III describe el Marco Metodológico utilizado es el diseño de campo, expone que tipo de estudio, la población, muestra, técnicas e instrumento de recolección de información, la validez y confiabilidad de los instrumentos para cumplir con los objetivos propuestos. Capítulo IV refleja los resultados obtenidos de la investigación, mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos. Capítulo V hace referencia a las reflexiones finales y recomendaciones de la autora, originadas de los resultados obtenidos.



## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

La gerencia es un proceso de unificación y racionalización de criterios para impulsarlos hacia la conquista de objetivos claros y concretos en la construcción y consolidación de una organización. La gerencia es un proceso que se desarrolla a través de necesidades que tienen las organizaciones de movilizar la energía hacia el trabajo de los recursos humanos de la institución para el logro de los objetivos planteados, es por ello que, se considera como un proceso guiado y dirigido hacia la consecución de metas y objetivos establecidos, un conjunto de estrategias que delinean la tarea que desarrolla un gerente en una organización institucional.

Tiene como finalidad o función primordial diseñar y mantener un entorno en el que trabajado en grupos los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos basados en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, en el ámbito de los espacios destinados a la formación y dotación del recurso humano para habilidades y destrezas en su accionar profesional laboral. En razón, al ámbito de la administración pública, se cumplen las mismas funciones de la gerencia general, solamente que se adaptan a los principios filosóficos institucionales en los que se apoyan sus normas y reglamentos.

En este sentido, al considerar que las instituciones constituyen una empresa de orden sistemático que funciona como proceso previamente planificado, se comprende la necesidad de gerencial bajo similares concepciones y prácticas desarrolladas en otras organizaciones. De allí, que

los avances que se han logrado en materia de gerencia deben ser puestos al servicio de las instituciones de carácter gubernamental, con el fin de acelerar la evolución como base del desarrollo, lo cual requiere que los gerentes o funcionarios públicos sean más eficientes y productivos, basados en una continua adaptación a los constantes cambios que se producen en el entorno. Este nivel de adaptación sólo puede lograrse a través de un nuevo sistema gerencial que esté en la búsqueda continua de la calidad y la productividad. Si bien es cierto, que una práctica gerencial de calidad sólo se logrará con gerentes que sustenten su acción mediante esfuerzos en una teoría gerencial, y cultiven el aprendizaje y el conocimiento profundo, puntos centrales de la filosofía de la sistémica de la organización, con un conocimiento del propósito de la misma, sus elementos y sus interrelaciones.

Un sistema debe ser gerenciado para lograr la optimización lo cual significa el cumplimiento del fin con el esfuerzo organizado de todos los componentes del mismo. Por esta razón, se requiere de un cambio en los valores, actitudes y conducta de todos los miembros de las organizaciones, representando en sí mismo, un verdadero cambio de paradigma, es por ello, que la gerencia debe mejorar desde el nivel más alto de la organización hasta llegar al nivel de un empleado o subordinado, actor fundamental del proceso administrativo, donde el gerente juega un rol que se hace cada vez más determinante dentro del contexto institucional.

En virtud a ello, la gestión de un gerente depende no sólo de su capacidad al actuar sino de un cúmulo de habilidades que estén en estrecha relación con el logro de los objetivos institucionales, a fin de desarrollarlos y producir resultados. En consecuencia, es preciso definir cada uno de los aspectos que se consideran en la gerencia institucional, con esto se pretende que quienes asumen un rol gerencial en una institución respondan a las directrices y a las responsabilidades que le corresponden. Es decir, por mantener una percepción holística de la problemática institucional y de sus soluciones; y descentralizadora y desconcentradora, que promueve los cambios en la

estructura administrativa y gerencial, que permitan la adecuación más efectiva de las políticas nacionales a las particularidades propias de las regiones, estados, distritos, localidades y comunidades específicas. Tal promoción propiciará la participación de los ciudadanos, así como la concentración y el consenso entre las diferentes instancias de las instituciones. En este sentido, los gerentes institucionales deben estimular y conducir la reorientación de sus organizaciones para el fortalecimiento de la cultura organizacional, desde la perspectiva del pensamiento sistémico, el cual constituye la piedra angular del modo en que una organización inteligente aprende a través de personas, valores y sistemas. Lo cual indica, que en la medida en que los gerentes adopten nuevos paradigmas gerenciales, las organizaciones irán cambiando su modo de pensar y actuar.

Por otra parte, el gerente institucional debe tener los siguientes principios: ser accesible en la idea de bajar para hablar con sus subordinados; atender a sus subordinados de una manera directa; cada jefe tiene la obligación de conocer muy bien a todos sus subalternos y ser capaz de felicitarlos cuando realicen un buen trabajo; asegurarse siempre que el personal ha entendido lo que se le ha expresado; ser muy objetivo a la hora de evaluar un trabajo; ser capaz de cumplir la responsabilidad de un trabajo mal hecho sin delegar demasiadas responsabilidades; debe existir un esfuerzo colectivo en un trabajo en equipo y cooperación; ser específico y concreto; trabajar con acuerdos tomados en común desde el principio; y sobre todo, mostrar que es un ser humano.

En este sentido, las relaciones del gerente institucional con todo el personal que conforma la estructura organizativa de la institución han de estar fundadas en los principios de lealtad, respeto mutuo, consideración y justa solidaridad, debe contribuir a que reine la armonía y la mejor relación humana entre los miembros de la organización. Por lo tanto, el conocimiento por parte del gerente de las aspiraciones, valores, actitudes de los trabajadores permitirá minimizar las debilidades y optimizar las fortalezas

para así satisfacer las necesidades en virtud del desarrollo deseado, donde prevalezca la superación profesional y laboral para poder abordar y convivir con la complejidad. Al respecto, las relaciones patronos-filiales permiten inferir sobre la presencia de dos sujetos que suministran prestaciones recíprocas, constituyendo el empleado o trabajador a la posición subjetiva del débil jurídico-económico, y por ende vulnerable o victimizable de cualquier acción del patrono que puede configurarse en una conducta hostil, dañina y menoscabantes de la estabilidad física, psicológica o emocional, que pueden pasar por acontecimientos por vías de hechos o acciones verbales hirientes en la susceptibilidad, sentimientos que le crean al ocupado laboralmente un nivel de baja autoestima, inseguridad en sí mismo, desconfianza y falsa creencia de imposibilidad al logro.

Frente a estos retos, estamos en una sociedad que funciona a contrarreloj, donde el estrés y la ansiedad prevalecen en todo momento. El ritmo agitado y digitalizado se hace más vulnerable ante las enfermedades mentales. En los últimos años, se ha producido un aumento en las patologías mentales, concretamente en las asociadas con depresión y ansiedad y se estima que el 14% de la población padecerá trastornos asociados con el estrés y un 30 % de personas necesitará apoyo psicológico y psiquiátrico. Hoy en día, algunas de las enfermedades que producen pérdida en el bienestar psicológico y en la calidad de vida son la depresión o la ansiedad, afectando mayoritariamente a mujeres, niños, adolescentes y ancianos.

Aunque a lo largo de los años también han existido estas enfermedades, actualmente se presta mayor atención ya que se busca el bienestar de la persona, por lo que hay una mayor detección que antes y un tratamiento ajustado para solucionarlo. Sin embargo la producción del estrés incide en una serie de factores coexistentes o independientes que dan cabida a la aparición de un problema familiar, social, educativo, legal y médico, por tanto se trata de un problema de orden complejo que trasciende al orden legalista de particular interés para la investigación. Todo lo expuesto, demuestra que

las malas acciones de que pudiesen ser víctimas los trabajadores y empleados podrían ser consecuencias de las respuestas que ellos suministraran en el devenir de su proceso existencial, todo lo cual incide negativamente en el individuo, o en alguna parte de su organismo, para disminuir su actividad lo que le conduciría a percibir que no tiene valor ni para sus patronos o compañeros, ni para nadie, considera que le falta valor, comprensión y afectividad por lo cual podría decaer su autoestima. Por su parte, Selye, H. (1936), introduce por primera vez el estrés en el ámbito de la salud. En la actualidad, es uno de los términos más utilizados. Todos hablamos de estrés. Selye, definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.

Selye no hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta del organismo a éste. Utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimular (1956). Para Seijo, B. (2016), la sensación de frustración y cansancio es permanente, no acabas de sentirte a gusto en tu día a día, tampoco tienes ganas de ir a trabajar y las noches se convierten en batallas interminables para conciliar el sueño. Estos son algunos de los síntomas más comunes de que padecemos estrés laboral, un estado de agotamiento y sentimiento de falta de eficiencia que normalmente deriva en negligencia con los objetivos a cumplir en el trabajo.

El estrés es un estado emocional de los seres humanos que puede causar grandes repercusiones en la salud. De hecho, en el ámbito laboral, el estrés es la causa de enfermedades más frecuentes, representando del 50% al 60% de las bajas laborales. Desafortunadamente, este malestar ha ido aumentando con el paso de los años debido a que el entorno laboral se ha vuelto más demandante: existe una mayor presión hacia los empleados, las jornadas laborales son más extensas por lo que es más difícil encontrar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Según un estudio realizado en el 2017, encontró que 9 de cada 10 españoles en edad laboral han experimentado

estrés en el último año y 4 de cada 10 lo han sufrido de forma frecuente. Además de las evidentes consecuencias emocionales físicas, el trabajador puede experimentar un mayor cansancio y problemas de salud que afectarán la producción de la compañía para la que trabajan. Las empresas funcionan mejor cuando sus trabajadores están en bien por ello es importante prevenir el estrés en el entorno de trabajo. No obstante, si no atacamos el problema de raíz, las consecuencias pueden ir más allá: dolencias cardiovasculares, patologías gastrointestinales, crisis nerviosas, tensión muscular en el cuello o en la espalda, dolores de cabeza muy frecuentes, etc. “Cada persona es un mundo y por eso los síntomas varían mucho dependiendo del grado de compromiso que ésta tiene con la empresa, del cargo que ocupa (mayor o menor responsabilidad) y de su carácter” (p. 46).

Por lo anteriormente expresado este tipo de estrés puede incluir la humillación y el trato degradante, así como las amenazas, y puede ser igual o más dañina que el castigo físico o corporal. De igual forma se exteriorizaría en gritos, insultos, indiferencia, rechazo desvalorización, amenazas de daño o muerte a la víctima, impedimento de estudiar y/o recibir visitas y el abandono. Ahora bien, en este problema de indefinición conductual propia en la interioridad del trabajador y empleado se utiliza la psicoterapia, basada en la terapia de conducta, que no se basaría en una teoría de la neurosis, sino deriva de aplicación de los métodos propios de la psicología experimental a los problemas de la persona que acude a la consulta, por tanto se trata de hacer exámenes que determinen el nivel de temor, angustia y resentimiento de los ocultados y valorados científicamente.

Sin embargo el trabajador y empleador como gerente tendrán la salud psíquica, mental y consecuencia conductual referido por el ambiente en el cual la persona le toca que definen en cada etapa determinante de su desarrollo de psico-emocional y en su proyección futurista. Así pues, si a consecuencia del estrés, los individuos se forman con depresión tienden a formar pensamientos negativos sobre ellos mismos y sus capacidades, sobre el mundo circundante y sus experiencias en él, y sobre él, originado un problema del pensamiento,

es decir, utilizan modos de pensar inapropiados que pueden producir enfermedades mentales. Desde estas aproximaciones teoricistas se deduce que los trabajadores y empleados son unos sujetos propensos de repetir las conductas negativas de tercero que le inculcan la agresividad, el oprobio, la inmoralidad y la violencia por parte de la cultura de vida. Indiscutiblemente, es obvio que la supuesta agresividad de los gerentes o patronos, saturados en sus proceder de excesiva violencia, intimidación y amedrentamiento inculcan a sus ocupados laboralmente ese mecanismo como forma de auto defensa y subsistencia ante la realidad de una sociedad laboral y existencial donde el más apto es el que sobrevive y se sociabiliza, creando psicológicamente la fuente del eventual daño social y un estado de ataque permanente contra quienes pudieren o no estimularle a asumir esa conducta.

Desde el punto de vista legalista debe valorarse la percepción de la clase trabajadora reconocida como débil jurídico, el cual en esta condición, posición y realidad subjetiva ha debido ser protegida desde los parámetros de las declaraciones universales de los derechos del hombre y del ciudadano, como se suscitó en la Organización de la Naciones Unidas, con sus adaptaciones en las normas de derechos internos, en los cuales, se requieren las modalidades, instancias, actores procesos provistos de mecanismos de protección socio-jurídico a favor del sector trabajador y empleado vulnerable de las especificaciones de estrés psicológicos.

Por consiguiente lo pertinente al constitucionalismo en el curso del tiempo la labor normativa ha pasado por reconocer los preceptos de orden técnico jurídico, que recogen los postulados de la Organización Internacional del Trabajo, y evidencian los principios rectores de protección del trabajador visto como inferioridad económica y jurídica, lo cual ha contribuido en la configuración de un contrato social que asume la definición de los fundamentos generales de las condiciones de trabajo, y de las situaciones aflitivas o vulnerables que en sus preceptos rectores suponen la aparición de medida, planes, programas con la correspondientes medidas y acciones de

resguardo de los ocupados laboralmente y vulnerablemente susceptible de estrés laboral. Indudablemente en la realidad social, económica y jurídica la población trabajadora ostenta la situación de débiles jurídicos lo cual las hace vulnerables de cualquier acción de estrés psicológico del gerente público y privado institucional. Esto por cuanto la obra y servicio prestado es suministrado a cuenta y dependencia del desempeño del gerente institucional, el cual con sus exigencias supone dispensador de un tratamiento socio-jurídico al trabajador del cual se podría transgredir o vulnerar por antijuridicidad o por arbitrariedad normas o preceptos de rango constitucional relativos a la dignidad humana del trabajador o empleado.

Es decir que el estrés representa el estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal y que suele provocar diversos trastornos físicos y mentales. No obstante, de acuerdo al Informe de la OIT (2013), referido a la prevención de las enfermedades profesionales, se han encontrado vínculos que relacionan el estrés con las patologías musculo esqueléticas, cardíacas o digestivas, y de ser prolongada la exposición a las situaciones generadoras de estrés pueden provocarse graves trastornos cardiovasculares. El acoso laboral es calificado por un buen número de profesionales de diversas especialidades (psicólogos, abogados, médicos, entre otros) como la nueva plaga laboral del siglo XXI.

En Venezuela según cifras del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (2016) “el 6,3 por ciento de las enfermedades ocupacionales certificadas fueron causadas por factores psicosociales y el 3,6 por ciento fueron casos de Síndrome de Mobbing”. (p. 16). Por lo tanto, se puede decir que esta nueva plaga conocida como el acoso laboral o mobbing se contempla más en los sectores de la administración pública, dado que al ser una institución pública se encuentra bajo el escrutinio y supervisión de los entes encargados de velar por la protección y derechos que tienen los trabajadores del IDENNA-APURE. En este sentido, se evidencian casos en que las mujeres pasan a ser víctimas directas de acoso laboral o mobbing,



en dichas instituciones públicas existen situaciones de acoso laboral o mobbing debido al exceso de trabajo que se genera en el entorno laboral, derivado de las circunstancias políticas, siendo esta el factor principal de los procesos gubernamentales de las mismas. Es por ello que el eje central de esta investigación se orientó en Analizar el Rol del Gerente Institucional en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing en el contexto de IDENNA Apure. Además señala la importancia de identificar los factores estresores, aun cuando afectan de manera diferente a cada individuo. Este problema es señalado como una de las principales causas de abandono de la profesión.

El estrés laboral se ha convertido en el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuente en Europa, y la Organización Mundial de la salud ya ha dado la voz de alarma sobre las consecuencias que esta epidemia del siglo XXI puede tener en la salud. El estrés laboral no solo es perjudicial para la salud de los empleados de manera individual, sino también para la de la empresa, ya que a más estrés laboral menos rendimiento. Es una respuesta fisiológica del ser humano que actúa como un mecanismo de defensa ante un nivel de sobrecarga que se percibe como una amenaza, pero el problema con el estrés llega cuando este mecanismo de defensa se activa en exceso, lo que puede acarrear consecuencias a medio y largo plazo.

La dificultad para conciliar el sueño y descansar y la sensación de frustración y fracaso en el entorno laboral son algunos síntomas más comunes del estrés. Es importante saber interpretar las reacciones de nuestro cuerpo, detectar el problema y comenzar a tratarlo. La irritabilidad, la ansiedad, la hipocondría, la dificultad para concentrarse y tomar decisiones o problemas cardíacos y de hipertensión son algunas de las reacciones de nuestro cuerpo ante una prolongada exposición al estrés y al acoso laboral. Al respecto del texto constitucional de 1999 se desprende una fuente heterónoma del Derechos del Trabajo en Venezuela, que incorpora

innovaciones en el campo del trabajo dándole un tratamiento especial a la materia laboral con ampliación de criterios en normas generales del Derechos del Trabajo, principalmente en materia proteccionista a la dignidad humana y a la condición de indefensión jurídica-económica del trabajador y empleado, de ese instrumento se producen ampliaciones en instrumentos normativos sustantivos y adjetivos generales y especiales con incidencias en la materia de estudio.

Es conveniente resaltar la valoración de orden legal que se relaciona al problema del estrés y el mobbing, teniendo en cuenta que se trata de un problema complejo de considerarse desde diversas perspectivas, ya que el estrés es considerado como uno de los elementos de alteración psicológica que afecta a la persona como consecuencia de un trabajo agotador y de mucha tensión, es decir actúa el mobbing, el cual es la situación en la que un trabajador o grupo de trabajadores realizan una serie de acciones violentas psicológicas de forma sistemática (al menos una vez a la semana) durante un tiempo determinado (más de seis meses), sobre una persona en el lugar de trabajo.

Con base a las consideraciones antes expuestas se plantea el estudio sobre el Rol del Gerente Institucional en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing en el contexto de IDENNA- Apure. Tomándose este sector como objeto de estudio, dadas sus características socio-geográficas donde se constata la urgente participación de los servidores públicos como trabajadores y gerente de esta comunidad para formular y ejecutar alternativas de solución a los diferentes problemas que confronta. Las interrogantes que se formulan a los fines del estudio son: ¿Cuáles son los elementos y consecuencias generadores del estrés laboral y su influencia en el trabajador?, ¿Cuál es la perspectiva del mobbing como estrés laboral en IDENNA?, ¿Qué bases legales y gerenciales inciden en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing en el contexto de IDENNA Apure?

## **1.2. Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1. Objetivo General**

Analizar el Rol del Gerente Institucional en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing en el contexto de IDENNA Apure.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

-Determinar la información y los elementos generadores del estrés laboral y su influencia en el trabajador IDENNA Apure.

-Establecer desde la perspectiva del mobbing el estrés laboral en IDENNA- Apure

-Señalar las bases legales y gerenciales que inciden en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing en el contexto de IDENNA Apure.

## **1.3. Justificación de la Investigación**

El actual momento histórico, subraya la vigente necesidad de redimensionar el hecho del rol del gerente institucional en situaciones de estrés y acoso laboral en todas sus instancias, haciéndose cada día evidente el requerimiento de vincularlo con la realidad en término de una mayor apertura que garantice un abordaje a sectores respectivos a través de instituciones, organizaciones comunales con los cambios de la dinámica social. La realidad jurídica, social, económica, y medica relacionada al estrés como aflicción que victimiza al sector empleador y trabajador de la relación patrono filial, constituye un punto de notorio interés para las ciencias sociales y ciencias jurídicas habida de cuenta de habitualidad o frecuencia con que una realidad de este tipo podría presentarse por ser vulnerable el ocupado laboralmente en el supuesto filiativo-laboral.

En relación con lo antes indicado, se trata de insertar el proceso generador del rol del gerente con ciertas estructuras y funciones para que propulse iniciativas de desarrollo personal y colectivo, de manera que genere cambios de actitud en el trabajador o empleados dirigida a buscar alternativas de solución a la problemática que confronta su entorno institucional. En cuanto a la **Innovación** establecerá un enfoque de análisis crítico, resumen sustanciado y método explicativo, que se perfilan para la determinación de una visión dogmática característica que sea vinculante para fijar la teoría del conocimiento sobre esa materia, con un enfoque diverso que permita sistematizar las informaciones más relevantes a través del análisis y la argumentación de teorías del conocimiento sobre esa materia.

En lo atinente a la relevancia **social**, la investigación estudia la situación de los fuertes y débiles jurídicos, en el marco de un contrato social y democrático de derecho y de justicia, teniendo en cuenta que dentro de la realidad social la mayoría de la población que ocupa la posición de empleados y trabajadores por ende se supone la configuración de una población vulnerable. En cuanto a la **utilidad pública** esta se reconoce en las técnicas de estudio y en la formulación de parámetros de estudios de la figura del estrés laboral desde la perspectiva del mobbing, en virtud de que sistematiza, integra y detalla en un solo texto informaciones que podrían estar dispersos presentaciones específicas, que sirva del espectro para las instituciones de gerencia comunitaria, organizaciones no gubernamentales, institutos autónomos, empresas funcionales, agregaciones, agrupación de empleados y obreros en el presente estudio.

Respecto al Aporte **Teórico** en este sentido, se asume al concebir la creatividad, iniciativa y análisis crítico en el manejo de las fuentes documentales y en la creación de definiciones, síntesis, resúmenes sustanciados, análisis constructivos, formulaciones críticas. Caracterizaciones junto a criterios con razonamiento y argumentaciones que evidencien la convicción del dominio y manejo por parte de la autora de gnoseología en el campo de las herramientas multidisciplinarias de las

ciencias jurídicas, sociales médica y económica otras líneas rectoras de las ciencias sociales. En lo referente a la **viabilidad** del estudio esta se hace pertinente por estar disponible la abstención, fichaje y recolección de datos teóricos practico vertidos en los diversos recursos, medios fuente y circunstancias inmersos tanto en la doctrina, en la legislación como en la vida diaria, esto constituye al que el trabajo tenga actualidad al relacionarse a los aspectos de orden social, medico, técnico y jurídico.

La originalidad del **estudio**, se determina en la formulación innovadora de conceptos, razones y disertaciones propios, partiendo de análisis, síntesis y valoraciones que ejecuten con nuevas vertientes mecanismos de acción para la determinación y seguimientos de los problemas señalados y la tramitación de la figura jurídica señalada en el orden sustantivo y adjetivo. Por lo que respecta a la **distinción** con otras investigaciones de orden jurídico, medico, económico y laboral, la presente no se limita al análisis crítico y resumen sustanciado de aspectos de orden doctrinal, legal o de otra índole referenciales a la temática, sino que partiendo de la crítica, síntesis y comprensión de los problemas expuestos formula un estudio integral con visión aposteriorística en el tiempo-espacio sobre los divergentes enfoques de la materia de estudio.

En este orden de ideas el estudio permite recolectar datos significativos que sirven de insumos a las instancias competentes al momento de formular las políticas públicas que se desarrollan en la institución específicamente al rol del gerente institucional en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing en el contexto de IDENNA- Apure se refiere, así como también sirve de referencia para investigadores gerenciales que deseen fundamentar y revisar estudios afines. Es un tema novedoso y complejo el cual sirve como aporte a las instituciones públicas y privadas, gubernamentales, alcaldías, UBCH, Consejos comunales, comunas entre otras de interés. En relación a la justificación **Metodológica**, es relevante determinar que se basa en una investigación de campo de tipo descriptiva el

cual comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos de un grupo de personas, que tendrá como finalidad tal como lo señala Aranguren (2012), “Indagar un fenómeno social, con objeto de resolver un problema, comprobar una hipótesis o descubrir relaciones desconocidas entre los hechos examinados” (p. 59). En este caso Analizar el Rol del Gerente Institucional en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing en el contexto de IDENNA- Apure.

En cuanto a la **Línea de Investigación**, en los procesos Sociales Institucionales, por ser el acoso laboral un tipo de maltrato y por lo antes mencionado, esta investigación tiene gran relevancia social, motivado a que lejos de ser una situación excepcional, es más bien una realidad a la cual los trabajadores y trabajadoras de la institución pública IDENNA-APURE están expuestos día a día sin ninguna distinción, menoscabando su trabajo y haciéndolos vulnerables ante el hombre y la sociedad. Por consiguiente toda investigación relacionada al acoso laboral o mobbing, es significativa debido a que estudia una problemática que se presenta en todos los ámbitos organizacionales y es de gran presencia social y expansión actual, de tal forma que las trabajadoras son más vulnerables.

Actualmente son vistas como un punto de referencia en cualquier ámbito, siendo el acoso laboral un hecho negativo para la estabilidad emocional y esto influye en la vida personal de todos y en la vida familiar de los servidores públicos de esta institución, al realizarse dicha investigación se deja un aporte a la sociedad dado que previene y anticipa un desgaste emocional y un desequilibrio en la vida social de los y las trabajadoras. Está investigación deja un aporte a la institución pública IDENNA ya que al existir el acoso laboral y este se interviene a tiempo, se puede disminuir los índices de conflictos que se generan dentro del área de trabajo, haciéndolo más grato y agradable, dejando a un lado los conflictos existentes entre las mismas compañeros y compañeras de trabajos.

Dichas problemáticas son generados por causa de la existencia del Acoso Laboral o mobbing, de este modo el desánimo por parte de los servidores públicos serian escasos debido a que no son afectados directamente por las diferentes manifestaciones de acoso laboral mencionadas en el desarrollo de dicha investigación y la productividad de la institución es mayor, evitando el ausentismo y la rotación del personal. Uno de los aportes más significativos de la presente investigación se enfoca principalmente en el rol del gerente y sus trabajadores que son víctimas de acoso en su puesto de trabajo, y de igual forma nutrir e informar acerca de toda la situación que rodea el acoso laboral o mobbing. En especial las conductas que presentan los trabajadores como alarma principal para detectar la presencia del mismo y posteriormente poder intervenirlo.

El objeto principal de estudio es el estrés y/o mobbing, y como esta sobrevive a diario los atropellos que pueden ser generados por sus jefes día a día en su lugar de trabajo. Desde el punto de vista **Institucional**, el estudio deja un aporte importante al Gerente Institucional en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing en el contexto de IDENNA Apure y para la Instituto Autónomo Consejo Nacional de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes IDENNA-APURE, permitiendo expandir conocimiento en el campo laboral, en razón de que siendo una institución de protección de Niños, Niñas y Adolescentes, impulsa la difusión de conocimientos innovadores, competitivos y socialmente pertinentes para la formación integral de profesionales altamente calificados, esto permite que los servidores públicos y el jefe como gerente se instruyan en temas referentes al acoso laboral.

De acuerdo a lo antes expuesto esta investigación deja un aporte académico a la línea de investigación con el fin de contribuir a las investigaciones y estudios futuros que se deriven de esta área del conocimiento, como un punto importante el estudio del estrés y/o acoso laboral. De igual forma deja un aporte a futuras investigaciones derivadas del mismo tema de estudio, con el fin de ser tomadas por los investigadores

como antecedentes, y como punto de partida para dar inicio a las investigaciones que se vayan a realizar, fomentando el conocimiento sobre el tema del estrés y acoso laboral en **IDENNA**. En este sentido dirigida a la prevención y reducción de la violencia directa y estructural entre miembros de diferentes grupos sociopolíticos-administrativos, así como a la promoción de la cooperación y la orientación pro-social que reduce la ocurrencia de violencia individual, intergrupala y social, y favorece las relaciones positivas entre los grupos de trabajos.

Así, este nuevo campo se caracterizaría por tener un carácter normativo orientado a un fin (frente a la neutralidad axiológica); fomentar una investigación sensible a los contextos políticos, sociales, culturales en las instituciones gerenciales laborales más que una visión descontextualizada de los conflictos; el análisis de los fenómenos a distintos niveles de análisis complementarios; y una orientación práctica frente a la mera investigación teórica-epistemológica (Vollhardt y Bilali, (2012). Por desgracia es utópico pensar que el presente estudio pueda aspirar a cumplir todos los requisitos mencionados, pero desde luego serán una referencia y aspiración constante.

En razón de lo anterior expuesto es importante explicar que para las personas tienen sus ideologías, valores y cultura, y cómo las necesidades existenciales derivadas de situaciones como la conciencia de la propia mortalidad, pero también de la incertidumbre, humillación, sentimiento de culpa, amenaza a los sistemas que dotan de sentido a la vida..., pueden facilitar los procesos de radicalización ideológica y de celo en la defensa del propio grupo, los valores o la baja autoestima, que pueden conducir a un mayor apoyo de la violencia contra quienes amenazan dichos aspectos – aunque puede también, paradójicamente, poner freno a tales extremismos y violencia bajo determinadas condiciones. Dado que el centro de interés de esta tesis radica en una concepción muy clara y concreta de violencia directa causada por el estrés y acoso laboral (Mobbing), y teniendo en cuenta los tiempos en los que verá la luz, no quisiera cerrar esta reflexión sobre la



naturaleza intencional de este trabajo sin referirme, precisamente, a esa violencia estructural tantas veces olvidada, empequeñecida o ninguneada (también por esta tesis) que tantas víctimas se está cobrando –en forma de desahucios, hambre, pobreza, o alarmante pérdida de nivel y calidad de vida–, a la que contribuimos todos los que la condenamos al ostracismo, y a la que también debemos oponernos como psicólogos, gerentes de empresas e instituciones y como ciudadanos del mundo.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

Para el acopio de antecedentes, Arias (2014) reseña que “se refiere a los 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” (p. 14). A continuación algunos estudios que constituyen los antecedentes de la investigación planteada: **Internacionales** Bedoya y Fabricio (2012), de la Universidad Central del Ecuador realizó un trabajo de investigación para optar al título en Psicología Industrial, específicamente Salud mental del trabajador con el objetivo fundamental de conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa pública.

La indagación se efectuó en cien trabajadores, evaluando estrés laboral, desempeño, factores psicosociales a través de la toma del cuestionario de evaluación de factores psicosociales, de los cuales, se evidenció la existencia de estrés laboral en los trabajadores. Los resultados correlacionados entre si evidenciaron que el estrés laboral por altos niveles inadecuados de factores psicosociales influye en el desempeño, además el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir, a mayor estrés laboral menor desempeño y viceversa.

En cuanto a los antecedentes **Nacionales**, se tiene: Rodríguez (2014), en su estudio “Burnout Laboral en la Gestión Financiera de las Empresas del Sector Eléctrico en el estado Aragua” (p. 14), realizó la investigación para optar por el título de Magister en Gerencia Mención Finanzas de la Universidad Bicentenario de Aragua. Metodológicamente, esta investigación

de tipo evaluativa de campo, con muestreo no probabilístico censal, permitió revelar que el síndrome de Burnout presente se caracteriza por la disminución de energía, concentración y motivación lo que origina la disminución de la productividad organizacional y a su vez provoca problemas en las finanzas de las empresas estudiadas. Este trabajo se relaciona con la investigación ya que el Burnout laboral es una respuesta al estrés y acoso laboral que ocurre frecuentemente en los prestadores de servicios humanos y que produce un agotamiento físico, intimidación, violencia emocional y actitudinal. Siendo esto posiblemente lo que ocasione en los trabajadores ausencia laboral, bajo rendimiento e inestabilidad emocional, ya que cada trabajador adopta una actitud en el desempeño de sus actividades y que van a incidir directamente en la productividad de la organización.

Otra investigación realizada fue la de Pulido (2015), titulada “Estrés Laboral y Acoso Laboral en los trabajadores del Departamento de Lácteos de Parmalat Planta Miranda y su Incidencia en la Calidad de Vida” (p. 12), para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo. Metodológicamente, la investigación es de tipo descriptiva y arrojó como resultado que los agentes estresores presentes son: sobre carga de trabajo, ausencia de control sobre el trabajo realizado, desequilibrio entre el esfuerzo, mobbing y la recompensa, y que éstos a su vez tenían efectos en el incumplimiento de metas, por amenazas, violencia, y la sobre carga de trabajo, e insomnio, siendo esto un factor determinante en la Calidad de vida laboral de los trabajadores.

Se utilizó una muestra de 40 trabajadores de un total de 99 trabajadores, empleándose el 30 método de la encuesta, mediante los instrumentos de Karasek-TheorellJohnson y Siegrits. Por otra parte, Opinán Abenza et al. (2015), que de todos los factores mencionados, “en la actualidad, los factores de riesgo psicosociales en el medio laboral, son uno de las principales causantes de enfermedades y accidentes laborales” (p. 26), contándose

dentro de ellos la “sobrecarga de trabajo, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas y de muy corta duración” los cuales a juicio de los autores citados acarrearán problemas de salud en el personal como “estrés, problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos” (p. 26). Los hallazgos determinaron que en el medio ambiente de trabajo están presentes factores de riesgo psicosocial, como lo son: exigencias psicológicas cuantitativas, cognitivas, emocionales, sensoriales, esconder emociones, influencia y control de tiempo, previsibilidad, calidad de liderazgo, apoyo social, conflicto de rol, estima e inseguridad, que están afectando la salud de los trabajadores y las trabajadoras. Así mismo se podría inferir la posible asociación entre los factores de riesgo psicosocial y el ausentismo laboral.

De acuerdo a estos resultados se puede afirmar que la exposición de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial está propiciando la presencia de síntomas de estrés. Todo lo anteriormente expuesto, guarda relación con la investigación ya que el reconocimiento por parte de las organizaciones del estrés laboral como una enfermedad ocupacional está afectando física, emocional y laboralmente a los trabajadores. La satisfacción de las necesidades personales está asociadas al trabajo, es decir, la calidad de vida laboral se relaciona con factores como el reconocimiento de los resultados alcanzados, el salario percibido, la posibilidad de crecimiento dentro de la organización, entre otros, cuando éstos se ven afectados por ajustes internos o externos dan origen al estrés laboral. Lo antes expuesto lleva a realizar una síntesis de las investigaciones relacionadas con el tema que aporten información a la investigación.

## **2.2. Teorías que Sustentan la Investigación**

### **2.2.1. Teoría de Walter Cannon (1929)**

Las teorías son definiciones relacionadas directamente con el tema de investigación y los aspectos que rodean al mismo. Al respecto, Arias (ob.

cit.), indica que “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p. 14). De esta manera, la investigación estará basada en diversas bibliografías consultadas que explican y describen el concepto de estrés laboral, desempeño laboral, inteligencia emocional. En tal sentido, las teóricas relacionadas con la investigación son: La Teoría de Cannon, es un modelo fisiológico del estrés. Walter Cannon comenzó la investigación sobre el estrés a principios del siglo pasado (1929), basado en la homeostasis, aquella capacidad que tiene el organismo para mantener un constante equilibrio interno.

En sus estudios sobre el proceso fisiológico implicado en el mantenimiento del homeostasis corporal, observó las estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional respuesta de ataque-huida, respuestas automáticas que emiten los organismos en defensa de estímulos amenazantes externos o internos, la cual conlleva una serie de sucesos que activan el sistema nervioso simpático y el sistema endocrino.

Como consecuencia ocurre una elevación en los niveles de adrenalina y noradrenalina en la sangre, junto a un incremento de la tasa cardiaca, la presión sanguínea, el azúcar en sangre, la tasa respiratoria y el movimiento de la sangre desde la piel hacia los músculos. Esta teoría se relaciona con el estudio, en cuanto que el estrés es considerado una reacción física y emocional compleja que se experimenta ante un reto o situación percibida como amenazante. Estos cambios producidos en el organismo, afectan negativamente, cuando la situación estresante no finaliza y son demasiado grandes para el cuerpo generando un desgaste.

### **2.2.2. Teoría el Síndrome General de Adaptación Selye (1936)**

La Teoría el Síndrome General de Adaptación Selye (1936), plantea su teoría que consiste en la forma que un organismo se moviliza a sí mismo

cuando se enfrenta a un estresor, que es cualquier demanda que evoca el patrón de respuesta de estrés, puede ser no solamente un estímulo físico, sino también psicológico, cognitivo o emocional. Se considera al estrés como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo, reacción que se denomina Síndrome General de Adaptación (SGA). Sea cual sea la causa, el individuo responde con el mismo patrón de reacciones, es decir, la respuesta es inespecífica a la situación pero específica en sus manifestaciones.

Para afrontar cualquier aumento de las demandas realizadas sobre él, el organismo responde de forma estereotipada, que implica una activación del eje hipotálamo-hipófiso- suprarrenal y del sistema nervioso autónomo. Este proceso ocurre en tres fases: 1. Fase de alarma. El sujeto se enfrenta a la situación estresante. El organismo está en presencia de un estímulo, se halla en estado de alerta (aumenta la frecuencia y la intensidad cardíaca, aumenta la tensión arterial, se altera el ritmo y la frecuencia de la respiración) y se coloca en situación de huida o ataque para restablecer el equilibrio interno. Constituye el aviso claro de la presencia repentina de agentes estresores a los que el organismo no se está adaptando. No tiene lugar de manera rápida, sino paulatinamente.

Esta fase tiene dos etapas: choque y contra choque. En la etapa de choque las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen para advertir al afectado que ha de ponerse en guardia, es la reacción inicial e inmediata al agente nocivo. Aparece taquicardia, pérdida del tono muscular y disminución de la temperatura y la presión sanguínea. La fase de contra choque se caracteriza por la movilización de las defensas. Aparecen signos opuestos a los de la fase de choque e hiperactividad de la corteza suprarrenal. Muchas enfermedades asociadas al estrés agudo corresponden a esta fase de reacción de alarma (Sandín, 1995). Esta respuesta de alarma, como respuesta a una situación de emergencia, a corto plazo es adaptativa; pero muchas

situaciones implican una exposición prolongada al estrés que no requiere una acción física. 2. Fase de resistencia. Si el estímulo persiste, las reacciones surgidas en la fase anterior se mantienen, pero disminuye su intensidad y el individuo intenta restablecer el equilibrio, apartándose o adaptándose al estímulo estresante. En esta fase desaparecen la mayoría de los cambios fisiológicos y bioquímicos presentes durante la reacción de alarma, se observan signos de anabolismo, mientras que en la de alarma se observan procesos catabólicos (Sandín, ob. cit.). El resultado de una resistencia prolongada al estrés es la aparición de una serie de enfermedades como las úlceras pépticas, las colitis ulcerosas, el asma bronquial, entre otros. Además, la resistencia al estrés, produce cambios en el sistema inmunológico que favorecen la aparición de infecciones. Cuando la capacidad de resistencia disminuye y se agota, el organismo entra en la siguiente fase.

3. Fase de agotamiento. Intentará utilizar todos los medios de los que dispone para combatir los estímulos estresantes, pero si el organismo no es capaz de adaptarse y el estresor es suficientemente prolongado y severo llegará el agotamiento y reaparecen los síntomas característicos de la fase de alarma y la vida del organismo estará amenazada. En el ámbito laboral, la carga de problemas como los relacionados al bajo salario, las condiciones de trabajo, el mobbing, la carencia de recursos indispensable para trabajar, insatisfacciones y conflictos que no permiten el cumplimiento eficiente y eficaz de sus funciones y responsabilidades, repercute en la vida de los trabajadores universitarios originando desgano, cansancio, inconformidad, insatisfacciones, ausentismo, generando un deterioro en el rendimiento laboral y por ende en la calidad de vida de la persona.

### **2.2.3. Teoría “Z” Ouchi y Pascale (1970)**

Esta teoría humanística fue desarrollada por Ouchi y Pascale (1970), en la década de los setenta, conocida también como método japonés, porque recopila y analiza los principios, fundamentos, estrategias y planes de las

empresas japonesas, se basa en las relaciones humanas. Es concebida como una nueva filosofía empresarial donde la organización se encuentra comprometida con su gente, considera el empleo como la parte estructural de la vida de los trabajadores que combinada con ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales y la toma de decisiones colectivas, se obtiene un mayor rendimiento del recurso humano y un mayor productividad empresarial. La teoría Z, proporciona los medios para dirigir a las personas en trabajo de equipo, sugiere la humanización de las condiciones de trabajo para aumentar la autoestima y la productividad en los trabajadores.

Entre las premisas que destacan se encuentran sentirse importante, estar informado de lo que sucede en la empresa, la necesidad de ser tomado en cuenta, el reconocimiento, así como también el sentido de responsabilidad comunitaria como base de la cultura organizacional. Es por ello que esta investigación guarda relación con esta teoría al Analizar el Rol del Gerente Institucional en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing en el contexto de Idenna Apure.

#### **2.2.4. Teoría de los Dos Factores de Frederick Herzberg (1959)**

Otra teoría tomada en consideración para este estudio fue la planteada por Herzberg (1959), conocida como la Teoría de los Dos Factores que explica el comportamiento de las personas en el trabajo, el cual obedece a factores higiénicos o extrínsecos, como el ambiente que rodea a las personas, el ambiente de trabajo, que no están sujetos al control de las personas. La presencia de manera adecuada de estos factores no implica que la persona está motivada, es decir no son factores motivadores. Pero su ausencia o nivel inadecuado de éstos si disminuye la motivación en los empleados. Esta teoría promueve una relación directa entre la satisfacción y la productividad. Los principales factores higiénicos son: salario, beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión, condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, entre otros.



### **2.3. Bases Conceptuales de la Investigación**

La empresa tiene la obligación de conocer cuál es el nivel de satisfacción de sus empleados, sus condiciones de trabajo y actuar sobre esta base, ya que si el trabajador se siente bien, la empresa funcionará mucho mejor. Desde este punto de vista corresponde al Rol del gerente Institucional en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del Mobbing en el contexto de IDENNA, motivar la participación, la cooperación de los miembros donde desarrollan sus actividades para lograr que asuman una actitud positiva de análisis, crítica y autocrítica de respeto, consideración y sentido común en su entorno laboral sin estrés y sin acoso laboral.

#### **2.3.1. El Estrés**

Dentro de la vida cotidiana, existen situaciones y factores que influyen en nuestra salud, en el trabajo y la familia, tal es el caso del estrés que es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. El estrés desde el punto de vista clínico es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, es un mecanismo de defensa puede acabar, bajo determinadas circunstancias frecuentes en ciertos modos de vida, desencadenando problemas graves de salud, por lo tanto dependerá de cada uno, de nuestras habilidades para poder controlarlo y que no nos dañe nuestra salud.

Selye (1956), definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. El término estrés, partió de un concepto físico haciendo referencia a una fuerza o peso que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales. Selye no hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta del organismo a éste. Utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimular.

Dentro de esta concepción hay una componente fundamental entre los cuales destaca la influencia interpersonal donde se compromete al influyente en un intento de afectar la conducta del influido por medio de la comunicación ejercida en situación de respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas». El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. En este sentido el Rol del Gerente Institucional en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing en el contexto de IDENNA Apure, debe propiciar la interacción de los miembros del personal con mira a lograr el cambio y transformación social laboral.

### **2.3.2. Estrés Laboral**

El concepto de estrés laboral, según aparece en los documentos divulgativos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2015), desde una perspectiva integradora, se define como «la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas» (p. 45). El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés.

Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud. Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés. De acuerdo con este autor el gerente

institucional en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing produce una serie de consecuencias y efectos negativos referidos al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el profesional del IDENNA tales como:

**A nivel del sistema de respuesta fisiológica:** Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc.

**A nivel del sistema cognitivo:** sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.

**A nivel del sistema motor:** hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc. El estrés también genera una serie de trastornos asociados, que aunque no sean causas desencadenantes a veces se constituye en factor colaborador:

**Trastornos respiratorios:** Asma, hiperventilación, taquipnea, etc.

**Trastornos cardiovasculares:** Enfermedad coronaria, hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardiaco, etc.

**Trastornos inmunológicos:** Desarrollo de enfermedades infecciosas.

**Trastornos endocrinos:** Hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing, etc.

**Trastornos dermatológicos:** Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atópica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor facial, etc.

**Diabetes:** Suele agravar la enfermedad. Dolores crónicos y cefaleas continuas.

**Trastornos sexuales:** Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido, etc.

**Trastornos psicopatológicos:** Ansiedad, miedos, fobias, depresión, conductas adictivas, insomnio, alteraciones alimentarias, trastornos de la personalidad, etc.

La revista Erga Noticias, publicación periódica del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en un artículo sobre nuevas denominaciones para enfermedades «modernas», califica el Síndrome de Burnout, como un síndrome de desgaste profesional que se manifiesta en profesionales sometidos a un estrés emocional crónico, cuyos rasgos principales son: agotamiento físico y psíquico, actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y sentimientos de insatisfacción personal con las tareas que se han de realizar. Sabemos que las relaciones personales son muy importantes, y más teniendo en cuenta la cantidad de horas que pasamos en el trabajo. La falta de comunicación y apoyo social, la falta de relaciones personales en el trabajo y la dificultad de combinar la vida personal, con la familiar y la laboral son los factores que propician estrés.

Las habilidades sociales, junto con las habilidades de comunicación, solución de conflictos y negociación son herramientas atenuantes de este tipo de estresores y por ello se aconseja que tengan lugar en los planes de formación de las empresas. Una estructura empresarial excesivamente jerárquica o autoritaria, a veces hasta agresiva, con sistema de toma de decisiones poco participativos y pobre comunicación interna influye en el clima laboral, organizacional y psicológico de la empresa generando estrés laboral en sus trabajadores.

Como vemos son numerosas las fuentes de estrés y es de gran importancia el papel que puede ejercer la propia empresa y de sus medidas de gestión que serán útiles para atenuar o eliminar el desgaste profesional. La empresa tiene la obligación de conocer cuál es el nivel de satisfacción de sus empleados, sus condiciones de trabajo y actuar sobre esta base, ya que si el trabajador se siente bien, la empresa funcionará mucho mejor. Actualmente vivimos en un mundo que cada día que pasa, experimenta una

decadencia de valores y principios, que orilla a las personas a actuar de una manera deshonrosa y desalmada. Sin embargo, las crisis axiológicas no son excusas para justificar el equivocado comportamiento que presentan algunos individuos, no solamente de forma individual sino también de manera colectiva. El respeto al derecho ajeno es la paz, la frase inmortal del Benemérito de las Américas, nos explicaba de manera sencilla, que, si queremos tener paz en nuestras vidas, tenemos que entender, comprender y respetar a los demás individuos que comparten el mismo espacio que nosotros. Como Mobbing o Acoso Laboral, que es experimentado dentro de las organizaciones, en diferentes niveles jerárquicos y que presenta efectos no solo de forma individual e irreparable, sino también afecta la eficacia y eficiencia de la organización.

En este sentido, señalado por diferentes autores el acoso laboral o mobbing se establece en tres tipos distintos de acoso, los cuales para Carrillo (2015) identifica estos tres tipos como: vertical, horizontal y mixto. Vertical: es el hostigamiento por unos subordinados sobre el jefe u otros de jerarquía inferior. La persona que lo lleva a cabo busca mantener su poder y, por algún motivo, la víctima le resulta una amenaza. La presión deriva básicamente de la unión del sujeto activo con otros compañeros sometidos jerárquicamente. Horizontal: es el hostigamiento por unos trabajadores sobre otros a su mismo nivel.

Así mismo, se presenta cuando un grupo de trabajadores se constituyen como un individuo y actúan como un bloque con el propósito de conseguir un único objetivo. Mixto: se produce por la coexistencia de las dos direcciones anteriores-vertical y horizontal-. Dicho en otros términos, se origina por la existencia de comportamientos que atentan contra la dignidad para el trabajador como para sus superiores. (p. 31). De acuerdo a lo expuesto anteriormente cada tipo de acoso tiene sus propios actores vinculantes estos se dan por parte de los jefes hacia sus subordinados, o por los mismos

compañeros de trabajo o cuando existe la integración de los dos, puesto que es indiferente cual haya sido el tipo de acoso manifestado se define de la misma manera.

### **2.3.3. Mobbing**

Piñuel y García (2015), menciona que en los 90's surgieron un gran número de investigaciones y estudios que comenzaron a lanzar la alarma sobre lo que sería una plaga en el S. XXI; el denominado "psicoterror laboral" o "acoso psicológico" (p. 15), en el trabajo. También nos explica que, en el ámbito laboral, el Mobbing señala el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comparten con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos.

La mayor autoridad mundial en la materia, el profesor de la Universidad de Estocolmo Heinz Leymann, en su obra: Mobbing, la persecución en el trabajo, puntualiza que los conflictos son inevitables, pero el Mobbing va más allá, al ser un proceso de destrucción, puesto que se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos y pueden infligir al individuo graves perjuicios psíquicos y físicos. De acuerdo a los autores señalados anteriormente, el concepto de Mobbing queda definido por el encadenamiento a lo largo de un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: el objetivo.

Piñuel y García (ob. cit.), menciona que este tipo de violencia tiene la característica diferencial, respecto de otros tipos de violencia que se presentan en la empresa, de no dejar rastro ni señales externas, a no ser las del deterioro progresivo de la víctima, que es maliciosamente atribuido a

otras causas, como problemas de relación o de personalidad, carácter difícil, incompetencia profesional, entre otros. Se trata, por ello, de un crimen limpio del que no queda huella y en el que la carga de la prueba suele resultar complicada y costosa. El autor afirma que es un asesinato silencioso y limpio del que no queda ni rastro. Existe una gran diferencia entre el acoso psicológico o Mobbing y la presión a la que puede someterse a un equipo de un Directivo rudo o impositivo, con el fin de cumplir plazos o de incrementar la calidad o la productividad.

No todas las situaciones tensas entre los trabajadores y sus responsables jerárquicos deben atribuirse sin más a la existencia del Mobbing. Es importante diferenciar unas situaciones de otras. La diferencia radica en la intensidad y repetición sistemática de la agresión y en la ilegitimidad ética que se percibe de inmediato en un acto que se dirige a la destrucción psicológica de la persona. Ya que en los casos de Mobbing se da un propósito deliberado y mantenido consistente en un proceso recurrente de intención para destruir al objetivo elegido, y una animadversión con evidentes manifestaciones destructivas hacia la víctima de la misma. El trato ultrajante y vejatorio del Mobbing tiene por objeto acabar con el equilibrio y la resistencia psicológica del otro, minándolo y desgastando emocional y físicamente.

Dentro de estas concepciones de autores, en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing existe otro rasgo inconfundible del acoso es que se produce una escalada creciente de los ataques, hasta llegar a extremos imposibles de soportar para el acosado. Otras modalidades de Mobbing se explican por el hecho de que la mera presencia de la víctima en el lugar de trabajo desencadena, debido a sus características diferenciales, toda una serie de reacciones inconscientes, causadas por los problemas psicológicos previos que presentan los hostigadores. Entre estos problemas psíquicos de los hostigadores encontramos como más frecuentes los comportamientos psicopáticos, los trastornos paranoides y narcisistas de la personalidad, profundos y desestabilizantes sentimientos de inadecuación

(complejos de inferioridad), entre otros. Un trabajador del IDENNA que ha padecido Mobbing en su trabajo durante un tiempo presenta síntomas parecidos a los del denominado “Síndrome de Estrés Postraumático”, característico de las víctimas de asaltos, catástrofes naturales, accidentes aéreos, bombardeos, violaciones, entre otros. El acosado graba en su memoria las agresiones y humillaciones padecidas y vuelve a revivirlas una y otra vez a través de pensamientos, imágenes y emociones, especialmente en el momento del sueño, en el que todo lo que se ha reprimido en el inconsciente por resultar doloroso entra de nuevo en la esfera de la actividad cognitiva, determinándose como estresor o situación estresante para referirse al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el profesional.

El estrés o “síndrome general de adaptación”, se define como la respuesta inespecífica del organismo a cualquier exigencia que se le presenta. Se trata, pues, de una respuesta del organismo a un requerimiento procedente del entorno o a la interpretación que hacemos de un acontecimiento. Algunos expertos en cognitivismo sugieren que el cerebro humano no ha evolucionado lo suficiente como para manejar los acontecimientos estresantes de tipo simbólico que proporcionan la vida y el trabajo en la actualidad. Una víctima de acoso experimentará más estrés cuando perciba que dispone de poco control sobre el acoso del agresor.

El estrés de la víctima será mayor en la medida que éste no sea capaz de predecir el momento del acoso. El estrés de la víctima se acrecienta en la medida en que ésta no perciba indicios ni posibilidades de mejora en su situación personal o laboral. En otros casos se busca simplemente eliminar de circulación a un probable competidor en la carrera hacia la promoción interna. Piñuel y García, (ob. cit.). Explica que las estrategias utilizadas para someter a la víctima al psicoterror son muy variadas, y la mayor parte de las veces se combinan unas con otras a modo de “tratamiento integral”. (p. 15). Entre ellas se encuentran las siguientes: Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son



manifiestamente inacabables en ese tiempo. Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar (hasta que se aburra y que se vaya). Ignorarlo o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste. Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle al error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales. Extender por la empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad. Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado, mediante la negativa a reconocer que un trabajo está bien hecho o la renuencia a evaluar periódicamente su trabajo.

Piñuel y García (ob. cit.), indica que, aunque cada caso de acoso reviste una idiosincrasia propia, dependiendo de aspectos específicos de los participantes en él, de las tareas y tipo de trabajo, de la cultura y de las normas formales e informales de la organización en la que sucede, a menudo el acoso laboral presenta una secuencia típica de cinco fases que suelen ser recurrentes en los diferentes casos de psicoterror:

**Fase de Incidentes Críticos:** La situación desencadenante del acoso suele verse como un conflicto, un desencuentro entre personas que en un momento determinado adquiere mayor proporción. Esta primera fase no constituye propiamente un acoso psicológico y suele durar muy poco tiempo.

**Fase de Acoso y Estigmatización:** Se procede a la “focalización” de la persona elegida, comienzan acciones contra la víctima. Se toman medidas que la distinguen de los demás compañeros.

**Fase de Intervención de la Dirección:** Por regla general hay una estigmatización de la víctima por parte de la dirección al considerarla como “oveja negra”.

**Fase de Solicitud de Ayuda Especializada Externa y Diagnóstico Incorrecto:** La víctima del acoso suele recibir diagnósticos erróneos basados en sus características personales, al ir en busca de ayuda profesional.

**Fase de Salida o Exclusión de la Organización:** Las personas deciden continuar en su puesto de trabajo y afrontar los ataques, aunque debido a los ataques, ya presentan una baja productividad y una alta probabilidad de ser despedidas.

Los autores argumentan que se pueden constituir cinco tipos básicos de actividades de acoso con distintos efectos sobre las personas que los padecen, de las cuales se analizan de la siguiente forma: Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros servidores públicos del IDENNA, incluido el propio acosador: El Rol del jefe o acosador no permite que la víctima tenga posibilidades de comunicarse; Se le interrumpe cuando habla; Se le impide expresarse, entre otros. Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales: No se habla nunca con la víctima; Se prohíbe a sus compañeros hablar con ella, entre otros. Actividades de acoso dirigidas a desacreditar a la víctima o impedirle mantener su reputación personal o laboral:

Se calumnia a la víctima; Se le ridiculiza o se burlan de la víctima; Se atribuye a la víctima una enfermedad mental o problemas psicológicos, entre otros. Actividades de acoso dirigidas a Servidores Públicos del IDENNA para reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional: No se asigna a la víctima trabajo alguno; Se le asignan sin cesar tareas nuevas; Se le obliga a ejecutar trabajos humillantes, entre otros.

Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima: Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud; Se le amenaza físicamente; Se agrede sexualmente a la víctima, entre otros. El Mobbing puede ser realizado mediante dos facetas: Maltrato psicológico pasivo: definido por la falta de atención para con la víctima. Maltrato psicológico activo: definido por el trato denigrante continuado que ataca a la dignidad de la persona. La existencia de casos de Mobbing es un síntoma evidente de la existencia de problemas en la manera de organizar el

trabajo, asignar las cargas del mismo, seleccionar o promocionar a los directivos clave, o bien en los valores, la cultura y estilo de dirección de una organización. Es importante que, para prevenir todo tipo de acoso laboral, los sistemas encargados de prevenir y proteger la salud laboral de los trabajadores no deben fallar. A todas estas se deben reforzar y mejorar acciones previamente consolidadas mediante aprendizajes positivos y proactivos en el trabajo de manera cooperativa con los demás trabajadores y entornos ejercida en situaciones y orientada a través del proceso de comunicación efectiva, facilitando el trabajo participativo, protagónico y propiciando un clima favorable para lograr el éxito en la planificación de aquellos cambios organizacionales de nuestra institución y en la búsqueda de la transformación de ésta.

#### **2.3.4. Proceso de la Comunicación**

Las comunicaciones interpersonales constituyeron un elemento fundamental en el funcionamiento de cualquier organización e institución y se da con el fin de aumentar la comprensión, transmitir ideas y sentimientos, promover el entendimiento entre los hombres, en este caso los trabajadores de la institución pública IDENNA, de tal forma que todo proceso de comunicación incluye acción y reacción, y al recibir estímulos se necesita la capacidad y habilidad para correlacionar lo que se está comunicando con lo que se conoce. Es la correlación la que permite enriquecer el contenido de la comunicación dentro de la institución. El proceso de la comunicación integra los elementos necesarios para llevar a cabo la interacción de las trabajadoras dentro de la institución. Según Ongallo (2007), el proceso de la comunicación se define como:

El camino que sigue el mensaje y la reacción que provoca en el receptor, que le lleva a emitir una señal de recepción, la cual conformará a su vez un nuevo mensaje de recibido, en forma de asentimiento, expresión no verbal, reacción orgánica o cualquier otro tipo de respuesta, es decir: lo que se va a entender o información de retorno. (p. 17).

De acuerdo a lo citado se puede decir que el proceso de la comunicación juega un papel importante en la organización, en razón del contenido que se maneja en dicho proceso es el mensaje que se quiere transmitir de forma segura y certera a los integrantes de la institución, es decir a las personas involucradas, y provocar en ellos una reacción positiva del mensaje que se transmite. En muchas ocasiones el mensaje positivo no se da debido a que se vieron implicados otros elementos que genera una distorsión en las redes de la comunicación que se implantan en la institución IDENNA.

Por otro lado Saló (2011), define el proceso de comunicación como: “Un proceso dinámico e irreversible, intencional y complejo, mediante el cual intercambiamos e interpretamos mensajes significativos es un contexto determinado. Es un proceso que progresa en el espacio y en el tiempo es irrepetible e irreversible” Todos los componentes que integran el proceso de comunicación fueron de carácter y posición distintos pero necesarios para alcanzar una política de comunicación que correspondiera a los fines que quiere lograr la institución, dichos componentes están relacionados entre sí y cualquier cambio o modificación en uno influye y altera en el resto, de tal manera que el acoso laboral o mobbing es un agente externo a todo este proceso y por lo tanto genera un cambio negativo en el mismo.

Es importante conocer cuáles son los elementos que integran el proceso de comunicación, para que este se cumpla en su totalidad. Los cuales Vander y Hofstadt (2005), menciona que los elementos integrados son: el emisor, receptor, mensaje, código, canal, contexto, ruidos, filtros y por último el feedback; cada uno de estos conforman el proceso en general.

#### **2.4. Bases Legales que Fundamentan la Investigación**

En toda investigación se hace referencia al sustento legal en que se apoya (leyes, Jurisprudencias, reglamentos, normas, decretos), así lo señala Méndez (1999). Entre las bases legales consultadas se encuentra en primer

orden la **Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**, en su artículo 83, donde establece:

La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República.

En este artículo se reconoce la salud como un derecho humano fundamental el cuál debe ser garantizado, promovido y protegido por el Estado para elevar la calidad de vida de todas las venezolanas y venezolanos en conformidad con las normas internacionales de los pactos y tratados suscritos y ratificados por el país. De igual manera los artículos 84 y 85 contemplan:

Artículo 84. Para garantizar el derecho a la salud, el Estado creará, ejercerá la rectoría y gestionará un sistema público nacional de salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo, integrado al sistema de seguridad social, regido por los principios de gratuidad, universalidad, integralidad, equidad, integración social y solidaridad.

Artículo 85. El sistema público de salud dará prioridad a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades, garantizando tratamiento oportuno y rehabilitación de calidad.

En Venezuela aún no existe una ley especial que contrarreste las conductas hostiles, humillantes y agresivas que integran el acoso laboral, sin embargo, existen varias leyes que guardan y amparan al individuo y a los trabajadores haciendo énfasis en su artículo 87, el cual establece:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que

toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y Trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras Restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras Condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado Adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. (p. 55).

Y en su artículo 89 literal 5 Establece:

El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen varios principios, uno de ellos es: Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición. (p. 55).

Los artículos antes citados hacen mención del derecho que tienen las trabajadoras y trabajadores dentro de su ambiente laboral y la protección que estos tienen por parte del estado. La comunidad organizada tiene el derecho y el deber de participar en la toma de decisiones sobre la planificación ejecución y control de la política específica en las instituciones públicas de salud.

En otro orden de ideas, la **Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (2012)**, en el capítulo V refiere sobre las condiciones dignas de trabajo que deben prevalecer en una entidad, en tal sentido el artículo 56 establece las condiciones que permitan el desarrollo de las potencialidades, y el respeto a los derechos humanos al garantizar un ambiente saludable de trabajo y la protección a la vida, la salud y la seguridad laboral. Entre ellas destacan condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación,

utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura para su desarrollo. La salud ocupacional tiene como fin el evitar que se pueda alterar la integridad psicofísica de los trabajadores, intenta mejorar las condiciones de trabajo, al fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, protegerlos en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas, adaptando el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.

Así mismo el Artículo 44 de la LOPCYMAT (2005), señala la obligación que tienen los patronos para garantizar que los delegados y delegadas de prevención dispongan de facilidades para el cumplimiento de sus funciones, y que los comités de salud y seguridad laboral cuenten con la participación de todos y todas sus integrantes, y sus recomendaciones sean adoptadas en la entidad de trabajo. Igualmente, el artículo 53 establece que los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas.

Asegurando así un ambiente óptimo, que le garantice la seguridad tanto física como mental. Adicionalmente el artículo 70, expone el concepto que se maneja en torno a la definición de enfermedad ocupacional que según la ley engloba los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.

Ante esta fundamentación, en Venezuela existen varias aproximaciones conceptuales de acoso laboral en distintas leyes y que abordan el problema en general o desde una perspectiva de género. En el artículo 164 de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (2012) lo define como:

Se prohíbe el acoso laboral en los centros de trabajo públicos o privados, entendiéndose como tal el hostigamiento o conducta abusiva ejercida en forma recurrente o continuada por el patrono o la patrona o sus representantes; o un trabajador o una trabajadora; o un grupo de trabajadores o trabajadoras, que atente contra la dignidad o la integridad biopsicosocial de un trabajador, una trabajadora o un grupo de trabajadores y trabajadoras, perturbando el ejercicio de sus labores y poniendo en peligro su trabajo o degradando las condiciones de ambiente laboral. (p. 68-69).

De acuerdo a lo citado anteriormente, todo conflicto generado en el área laboral, debe ser tomado en cuenta desde el más simple hasta el más grave como es el caso del acoso de la mujer en el trabajo, la cual en sus diferentes manifestaciones bien sea verbal, física o psicológica daña a la persona que juega el papel de víctima dentro de las relaciones violentas.

Otro instrumento de sustento legal de la investigación lo constituye el ***Manual Descriptivo de Competencias Genéricas para Cargos de la Administración Pública (2014)***, empleado por las Instituciones y/o empresas públicas y privadas venezolanas objeto de estudio para la evaluación de desempeño de los trabajadores donde se define la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño en una situación real de trabajo, que se obtiene a través de la instrucción, y mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo. Finalmente, es importante resaltar que actualmente en España, el estrés laboral se reconoce como accidente laboral. La Fundación Europea (2012), señala la importancia de la determinación de los riesgos en el lugar de trabajo e insiste en la necesidad del estudio de los factores psicológicos, sociales y físicos, que pueden contribuir al estrés en el trabajo.



## 2.5. Sistema de Variables

Las variables son los elementos o atributos que miden, controlan y estudian el problema formulado, por lo tanto, su definición es de suma importancia para establecer un sistema de variables que permita al investigador tener una idea clara de los términos en que se fundamentará su enfoque teórico, que facilite identificar los elementos y datos empíricos del fenómeno en cuestión, tal y como lo señalan Duarte y Parra (2012).

En esta investigación se presentan dos variables, siendo la primera el estrés laboral y la segunda el Acoso laboral. Las dimensiones y los indicadores que le corresponde a cada variable, se definieron de la siguiente manera, para el Bulling laboral sus dimensiones son desempeño individual y competencias, siendo sus indicadores el logro de objetivos y el uso de los recursos, respectivamente. La segunda variable, identificada como el estrés laboral, sus dimensiones son los factores psicosociales y los agentes estresores, y los indicadores como factores inherentes al trabajo y la salud, las relaciones humanas.

**Objetivo General:** Analizar el Rol del Gerente Institucional en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing en el contexto de IDENNA-Apure.

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Ítems	Instrumento
Determinar la información y los elementos generadores del estrés laboral y su influencia en el trabajador Idenna Apure.	Estrés y Mobbing.	-Factores Psicosociales como, Agentes Estresores. - Comunicación. -Tecnología no apropiada. -Influencia Rol Gerente	1 2 3 4	Cuestionario.
Establecer desde la perspectiva del mobbing el estrés laboral en Idenna.	Correlación: Acoso Laboral (Mobbin).	Desempeño laboral. *Logro de Objetivos. *Correlación. *Participación. *Responsabilidad.	5 6 7 8 9	Técnica: resultado informe interno del acoso laboral en el desempeño de los trabajadores
Señalar las bases legales y gerenciales que inciden en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing en el contexto de Idenna Apure.	Correlación: Estrés y Acoso Laboral.	Estrés vs acoso laboral en los trabajadores. -Clima Organizacional. -Falta de Cohesión. -Estresores. -Amenazas, -Alteración Psicológica.	10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	Cuestionario

**Fuente:** Pérez (2019).

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque Epistemológico (Paradigmático)

Este capítulo hace referencia a las diversas reglas o técnicas con las que se desarrollará la investigación. Su fin esencial es identificar el lenguaje de la investigación para obtener la información requerida en los objetivos propuestos. La investigación desde el punto de vista epistemológico, se enfoca en el paradigma empírico-positivista de base cuantitativa, definido por Duarte y Parra (ob. cit.), como aquel en el que el conocimiento es confiable se produce y valida a partir de los datos recogidos por la vía sensorio-perceptiva, es decir: “ que trabaja con observaciones, mediciones y leyes” (p. 46).

#### 3.2. Tipo y Diseño de la Investigación

Tipo de Investigación Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit.) señalan que “el tipo de estudio depende de la estrategia de investigación” (p. 114). Es por ello que es muy importante su clasificación para así orientar la forma como se va a llegar al logro de los objetivos de la investigación. En este sentido, la investigación será de tipo correlacional. Al respecto Tamayo y Tamayo (2006), establece para los estudios de tipo correlacional que:

En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta covariación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación. (p .50).

El diseño de la Investigación se trata de una investigación de campo, que según lo expuesto por Arias (ob. cit.) “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”. (p. 28). La investigación constituye un estudio de tipo no experimental de corte transversal, puesto que se observan los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo, en un momento determinado.

En este caso analizar el Rol del Gerente Institucional en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing en el contexto de IDENNA Apure. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit.), afirma que la investigación no experimental es la “que se realiza sin manipular deliberadamente variables... es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos”. (p. 35). En este sentido esta investigación pretende indagar a cerca de un concepto de variables que caracterizan el Rol del Gerente Institucional en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing en el contexto de IDENNA Apure.

### **3.3. Naturaleza de la Investigación**

Esta investigación se fundamenta en el paradigma cuantitativo, el cual corresponde a un conjunto de procesos sistemáticos, secuenciales y probatorios (Hernández, Fernández y Baptista, ob. cit.). Esto quiere decir que se llevó a cabo a través de una serie de pasos previamente establecidos, donde se destaca el dato como elemento sustancial probatorio de la veracidad científica al cual está sujeta el mismo. Una vez delimitado el tipo de investigación, se hace necesario definir los métodos que permitan sistematizar la información, de tal manera que ésta sea válida para efectos del estudio. En este sentido, dado el carácter científico de la investigación, Méndez (1999), explica que el método científico es “un procedimiento riguroso formulado de una manera lógica para lograr adquisición,

organización, o sistematización y expresión o exposición de conocimientos tanto en su aspecto teórico como en su fase experimental” (p. 25). Duarte y Parra (ob. cit.), señalan que el método es el camino o medio para llegar a un fin de modo ordenado para alcanzar un objetivo predeterminado, la forma de enfocar la investigación de forma completa, precisa y sistematizada, de manera tal que la conceptualización de método depende del marco teórico y del problema en el ámbito que se investiga.

### **3.4. Población y Muestra**

#### **3.4.1. Población**

Población Tamayo y Tamayo (2013), la define así: “una población está determinada por características delimitatorias, por lo tanto el conjunto de elementos que posee esta característica se denomina población o universo”. (p. 56). Este concepto lleva a determinar que la población es la totalidad del universo en estudio, en este caso, se trata de una población representada por veinticuatro (24) trabajadores administrativos para evidenciar las situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing en el contexto de IDENNA Apure, objeto de estudio.

#### **3.4.2. Muestra**

Para Morles citado por Arias (ob. cit.), la muestra es un “subconjunto representativo de un universo o población” (p. 22), esto permite deducir que la muestra es una parte específica de la población. En este sentido, Duarte y Parra (ob. cit.), señalan que la muestra es la que puede determinar la problemática, ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso” (p. 82). Para el estudio se tomará como muestra el 30 por ciento de la población representada en ocho (8) sujetos.

### 3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En toda investigación requiere el uso de técnicas e instrumentos como medios operativos para lograr el cometido. En este sentido, Yuni y Urbano (2007), definen la técnica como “un conjunto amplio de procedimientos orientados al desarrollo de instrumentos de evaluación o medición, a su aplicación y uso de acuerdo a sus características”. (p. 98). Por su parte, Rodríguez citado por Duarte y Parra (ob. cit.), señala que los instrumentos “son aquellos medios impresos, dispositivos o herramientas que se utilizan para registrar las observaciones o las entrevistas”. (p. 45).

Las técnicas que se utilizaran para el desarrollo de la investigación son: (a) Fichaje: en esta técnica se emplea lo que plantea Sabino (1992), “es ordenar y clasificar los diferentes documentos y demás materiales bibliográficas que servirán para sustentar el marco teórico de una investigación” (p. 83); (b) El Cuestionario: consiste según Aranguren (ob. cit.), “en un procedimiento de la investigación, caracterizado porque el encuestador solicita información a otra persona para obtener datos sobre un problema” (p. 120).

La técnica utilizada para la recolección de datos será la encuesta que según Casanova (2008), consiste en “la obtención de información relativa a un tema, problema o situación determinada, que se realiza habitualmente mediante la aplicación de cuestionarios orales o escritos” (p. 96). Y como instrumento se utilizará el cuestionario, para recoger datos sobre un mismo criterio de preguntas, y mantener el orden de la recolección. El cuestionario según García (2004):

Es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto del punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador. (p. 91).

Para el desarrollo de esta investigación en lo concerniente a Factores Psicosociales del Estrés y el Mobbing Laboral, se emplearan el siguiente cuestionario: Cuestionario de Estrés y Acoso Laboral OIT-OMS. Cuestionario validado para medir los niveles de Estrés Laboral, que consta de 20 ítems relacionados con los estresores y el mobbing laborales. Agrupados en las siguientes áreas: - Mejora de condiciones ambientales de trabajo. Estructura Organizacional. - Clima Organizacional. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es la conducta es una fuente de estrés y mobbing utilizando la escala de Likert. Cuestionario de evaluación de Factores Psicosociales.

Este cuestionario de evaluación nace con el objetivo de obtener una primera aproximación al estado general de la organización respecto a los riesgos de tipo psicosocial y autoestima de cada trabajador. Se compone por una serie de 20 preguntas con varias alternativas de respuesta y una opción de respuesta cualitativa que posibilita una aclaración de la respuesta aportada. Las metas propuestas son las siguientes: - Evaluación del estado inicial de la Institución IDENNA en relación al riesgo psicosocial. - Identificar situaciones de riesgo en relación a las siguientes áreas: participación, implicación, responsabilidad, Formación, información y comunicación, gestión de tiempo, cohesión de grupo.

Compromiso con el aprendizaje-Conciencia y compromiso organizacional-Conciencia del deber social-Comunicación-Orientación al cliente Relaciones interpersonales-Adaptación y flexibilidad-Confianza en sí mismo-Pensamiento analítico-Trabajo en equipo y cooperación-Orientación a resultados/logros-Planificación y gestión en cuanto al rol del gerente institucional en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing en el contexto de IDENNA Apure. Para recabar la información se construirá un cuestionario, partiendo de los indicadores que operacionalizarán los objetivos específicos. Dicho cuestionario constará de 20 ítems elaborados según el formato de tipo Likert, cuya escala de respuesta está en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Rango de Alternativas Según Aplicación del Cuestionario Tipo Likert.**

Alternativa	Rango	Significación o Explicación
Siempre	7	La conducta es fuente de estrés y mobbing
Generalmente	6	La conducta es fuente de estrés y mobbing
Frecuentemente	5	La conducta es fuente de estrés y mobbing
Algunas Veces	4	La conducta es fuente de estrés y mobbing
Ocasionalmente	3	La conducta es fuente de estrés y mobbing
Rara Vez	2	La conducta es fuente de estrés y mobbing
Nunca	1	La conducta es fuente de estrés y mobbing

**Fuente:** Pérez (2019).

### 3.6. Validación del Instrumento

Para determinar la validez del instrumento se tomara como base lo planteado por Hernández (2014), el cual señala que “la validez del contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que mide” (p. 243). Para tal fin se elegirán tres expertos relacionados con el tipo de estudio. Respecto a la validez de constructo y a la fiabilidad, para llegar al actual cuestionario se han llevado a cabo distintas fases de análisis: 1. Análisis semántico, prueba de 20 ítems. 2. Juicio de expertos, análisis aspectos metodológicos y de estructura. 3. Aplicación del cuestionario provisional, de 20 ítems, en 24 trabajadores administrativos en situaciones de estrés laboral desde la perspectiva del mobbing en el contexto de IDENNA Apure.

Para cada ítem se deberá indicar con una escala de likert las alternativas de respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera: Puntuación Descripción 1 Si la conducta ‘Nunca’ es fuente de estrés y mobbing 2 Si la conducta ‘Raras veces’ es fuente de estrés y mobbing. 3 Si la conducta ‘Ocasionalmente’ es fuente de estrés y mobbing 4 Si la conducta ‘Algunas veces’ es fuente de estrés y mobbing. 5 Si la conducta



'Frecuentemente' es fuente de estrés y mobbing 6 Si la conducta 'Generalmente' es fuente de estrés y mobbing 7 Si la conducta 'Siempre' es fuente de estrés y mobbing.

### **3.7. Confiabilidad**

Morles, V. (2002), plantea que la confiabilidad es la “cualidad de los instrumentos de medición que expresa el grado en el cual las mediciones de un instrumento son constantes, precisas o libres de error” (p. 48). El instrumento de recolección de datos se considerará confiable motivado a que la investigadora aplicara una prueba piloto a un total de (5) trabajadores del IDENNA. Los resultados que se obtendrán serán comparados posteriormente con los resultados obtenidos cuando se aplicaron de nuevo el instrumento. Al no detectarse fallas o discrepancias en las respuestas emitidas se considera confiable el instrumento. Al respecto Morles, V. (ob. cit.) plantea que:

Muchas veces es necesario o conveniente efectuar antes de la investigación real un ensayo de las técnicas e instrumentos. Tal experiencia-recomendable es de todo punto de vista-puede servir también para someter a prueba las técnicas de análisis y para refinar las hipótesis propuestas. El estudio piloto debe hacerse, en lo posible, con una muestra pequeña, pero que sea lo más semejante posible a la muestra definitiva. (p. 18-19).

### **3.8. Técnica de Análisis y Procedimiento Metodológico**

El procedimiento será el siguiente: (a) Revisión de la redacción de los ítems; (b) Ubicación de cada uno de los ítems en los distintos aspectos que se enfocaran en el estudio; (c) Eliminación de aquellos que no guardan pertinencia con los aspectos estudiados; (d) Inclusión de los ítems que permitirían enriquecer el instrumento. Los procedimientos que se desarrollan en el estudio, corresponden a tres fases: documental, de campo y análisis e interpretación de los datos.

Fases: (a) Investigación Documental: Se utilizara la investigación documental, como parte del proceso, la cual consistirá en la formulación de un cuerpo teórico sobre los antecedentes de la investigación, así como de teorías existentes relacionadas con el problema; (b) Investigación de Campo: En esta fase se realizarán acciones de cuantificación de datos, tomando en cuenta los indicadores establecidos: recolección, organización, clasificación, tabulación y codificación de la información obtenida por el instrumento aplicado; (c) Análisis e Interpretación: Se realizarán e interpretaran los resultados obtenidos, considerando los de mayor relevancia de acuerdo a los objetivos, variables e indicadores que enmarcan la investigación; por último se evaluarán los resultados con el fin de formular las conclusiones de las fases diagnósticas.

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

A continuación se presenta el análisis de los ítems que corresponden con la aplicación del instrumento. El mismo está formado por tres variables que engloban un total de 20 ítems.

#### Variable I. Estrés y Mobbing

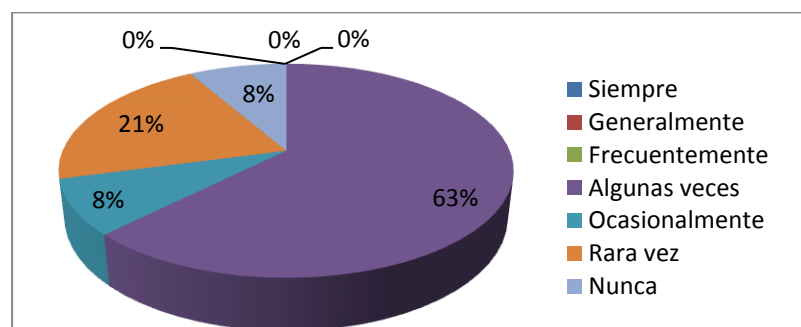
Está formado por cuatro ítems, donde se destacan los cuadros 3, 4, 5 y 6.

#### Cuadro 2.

**Ítem 1: ¿Ha cumplido la Institución IDENNA con el deber de garantizar un buen clima laboral a sus trabajadores?**

Categoría	Fa	Fr %
Siempre	0	0
Generalmente	0	0
Frecuentemente	0	0
Algunas veces	15	63
Ocasionalmente	2	8
Rara vez	5	21
Nunca	2	8
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

Fuente: La Investigadora (2020).



**Gráfico 1. Ítem 1: ¿Ha cumplido la Institución IDENNA con el deber de garantizar un buen clima laboral a sus trabajadores?**

Fuente: Cuadro N° 2.

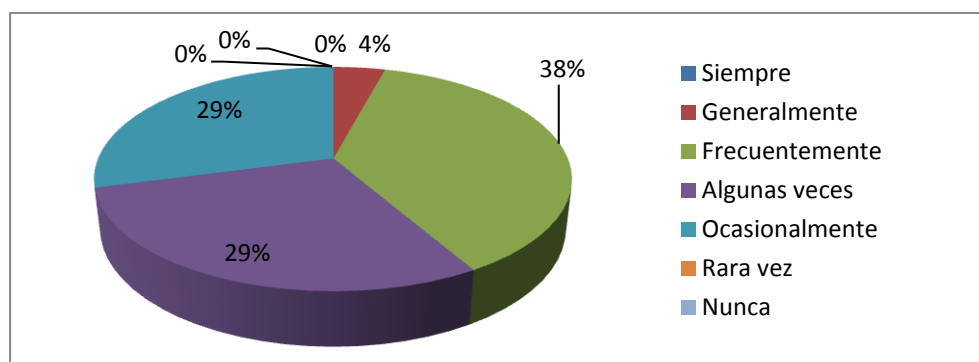
Se observa en el cuadro 2 que el mayor porcentaje se ubica en la categoría algunas veces con el 63 %, le sigue 21 % y en tercer lugar es el 8 % en ocasionalmente y nunca. El análisis que se deriva del cuadro es que el Instituto Autónomo Consejo Nacional de Derechos de Niños Niñas y Adolescentes (IDENNA), no ha cumplido con el deber de garantizar un buen clima laboral a sus trabajadores, lo cual obstaculiza el trabajo de sus empleados y genera la acumulación de problemas para la acumulación de estrés y se active el mobbing.

### Cuadro 3.

**Ítem 2 ¿Se ha atentado contra la dignidad o su integridad moral la cual vulnera los derechos humanos del trabajador o trabajadora del IDENNA?**

Categoría	Fa	Fr %
Siempre	0	0
Generalmente	1	4
Frecuentemente	9	38
Algunas veces	7	29
Ocasionalmente	7	29
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** La Investigadora (2020).



**Gráfico 2. Ítem 2 ¿Se ha atentado contra la dignidad o su integridad moral la cual vulnera los derechos humanos del trabajador o trabajadora del IDENNA?**

**Fuente:** Cuadro N° 3.

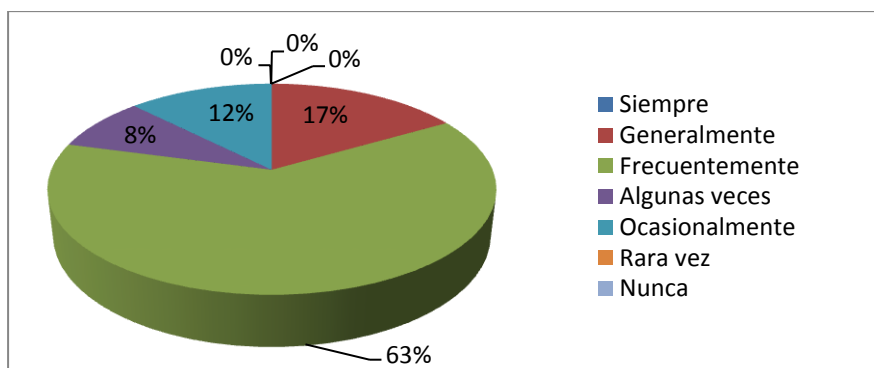
El mayor porcentaje es el 38 % con la categoría frecuentemente. Le sigue el 29 % con la categorías algunas veces y ocasionalmente, luego el 4 % generalmente. Se destaca que los trabajadores se sienten afectados en su dignidad o su integridad moral, lo cual vulnera los derechos humanos del trabajador. En éste particular se detecta una situación perjudicial que repercute en el clima laboral del trabajador. Se destaca la necesidad de dialogo abierto y franco entre los integrantes del equipo institucional para elevar el sentido de pertenencia y construir un acercamiento que resalte más las virtudes y valores individuales además del desarrollo de actividades grupales que fomenten la convivencia sana y la ejecución de políticas gerenciales transformadoras.

#### Cuadro 4.

#### Ítem 3 ¿Se ha perjudicado, de forma cierta y grave, la salud de los trabajadores?

Categoría	Fa	Fr %
Siempre	0	0
Generalmente	4	17
Frecuentemente	15	63
Algunas veces	2	8
Ocasionalmente	3	12
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

Fuente: La Investigadora (2020).



#### Gráfico 3. Ítem 3 ¿Se ha perjudicado, de forma cierta y grave, la salud de los trabajadores?

Fuente: Cuadro N° 4.

Se identifica en el cuadro 4 un porcentaje elevado en la categoría frecuentemente con 63 %, le sigue el 17 % con generalmente y después ocasionalmente con el 12 %. La salud de los trabajadores se perjudica y genera una situación que afecta la condición laboral para la aparición de estrés y mobbing, lo cual hace que se interrumpan las actividades normales del trabajador. Está claro que es importante conservar un perfecto estado físico, mental y emocional para el desarrollo de cada una de las actividades dentro de la institución, sin embargo se detecta que no ocurre así, puesto que el factor violencia está presente y altera de forma perjudicial las relaciones laborales establecidas.

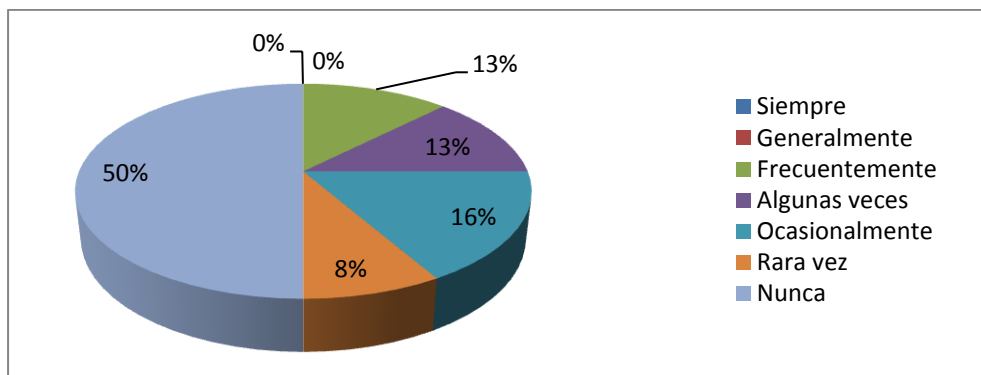
En razón de lo anterior, se analiza que la realidad institucional crea en los trabajadores una atmósfera de desconfianza que obstaculiza el desarrollo saludable del trabajador, y perpetua así la conservación de los estándares que son vinculantes con la aparición de situaciones negativas para un trabajo eficaz y generador de confianza.

#### **Cuadro 5.**

#### **Ítem 4 ¿Ha comunicado a la institución el supuesto acoso laboral del cual es víctima el servidor público?**

<b>Categoría</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr %</b>
Siempre	0	0
Generalmente	0	0
Frecuentemente	3	13
Algunas veces	3	13
Ocasionalmente	4	16
Rara vez	2	8
Nunca	12	50
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** La Investigadora (2020).



**Gráfico 4. Ítem 4 ¿Ha comunicado a la institución el supuesto acoso laboral del cual es víctima el servidor público?**

**Fuente:** Cuadro N° 5.

El cuadro 5 identifica un porcentaje elevado en las categorías “Nunca” con el 50 %, luego está “Ocasionalmente” con el 16 %, después “Frecuentemente” y “Algunas veces”. Se analiza que el no declarar a la institución la situación de acoso es por la presencia de elementos como los siguientes: temor a ser despedido, fomento de una actitud negativa por parte de los gerentes; generar situaciones administrativas más graves que acrecienten el problema, entre otros.

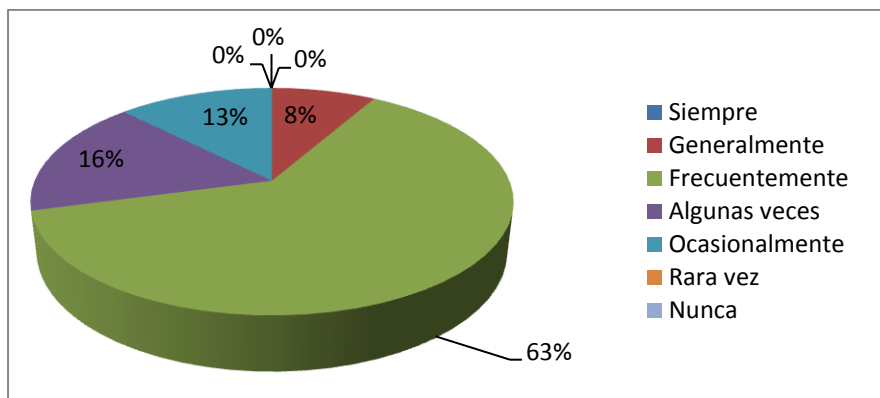
## **Variable II. Correlación: Acoso Laboral (Mobbing).**

### **Cuadro 6.**

**Ítem 5 ¿Ha presentado la víctima limitaciones y posibilidades de comunicarse con sus compañeros?**

<b>Categoría</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr %</b>
Siempre	0	0
Generalmente	2	8
Frecuentemente	15	63
Algunas veces	4	16
Ocasionalmente	3	13
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** La Investigadora (2020).



**Gráfico 5.** Ítem 5 ¿Ha presentado la víctima limitaciones y posibilidades de comunicarse con sus compañeros?

**Fuente:** Cuadro N° 6.

Se identifica en el cuadro 6 que el mayor porcentaje se ubica con la categoría frecuentemente con el 63 %, le sigue el 16 % Algunas veces y después ocasionalmente con el 13 %. El análisis que se origina es el tratamiento que los trabajadores han desarrollado para intentar comunicarse y conocer la problemática vivida del mobbing. En este sentido, se encuentra barreras en la comunicación por temor a ser despedido o favorecer situaciones que motiven a radicalizar más la problemática en la institución.

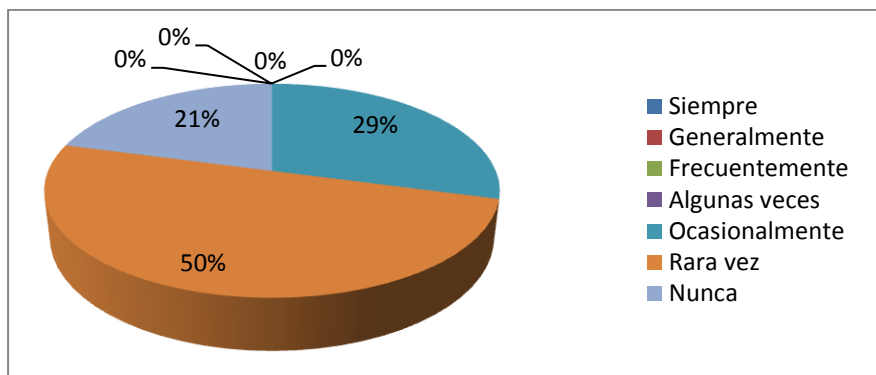
#### **Cuadro 7.**

**Ítem 6. ¿Los equipos y herramientas que tiene en su puesto de trabajo son los adecuados?**

<b>Categoría</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr %</b>
Siempre	0	0
Generalmente	0	0
Frecuentemente	0	0
Algunas veces	0	0
Ocasionalmente	7	29
Rara vez	12	50
Nunca	5	21
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** La Investigadora (2020).





**Gráfico 6. Ítem 6. ¿Los equipos y herramientas que tiene en su puesto de trabajo son los adecuados?**

**Fuente:** Cuadro N° 7.

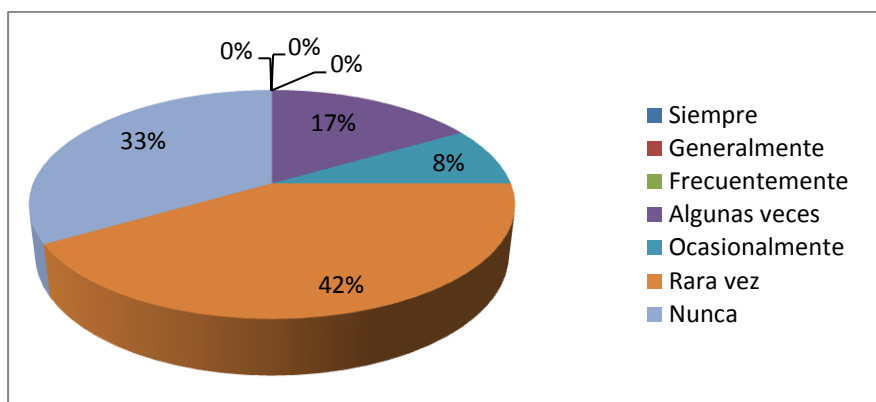
Un porcentaje mayoritario del cuadro 7 está ubicado en Rara vez, con el 50 %, le sigue Ocasionalmente con el 29 % y después nunca con el 21 %. Se detecta la necesidad de proveer un inventario de materiales útiles para el desarrollo satisfactorio de las labores del trabajador para que no sienta el clima organizacional no grato y favorecedor de la aparición de estrés en el seno de la institución. Por ello es menester que la gerencia desarrolle estratégicamente un plan de contingencia para resolverlo a corto plazo.

**Cuadro 8.**

**Ítem 7. ¿Ha cumplido la empresa con el deber de garantizar unos buenos equipos de computadoras para los servidores públicos antes del estrés laboral?**

Categoría	Fa	Fr %
Siempre	0	0
Generalmente	0	0
Frecuentemente	0	0
Algunas veces	4	17
Ocasionalmente	2	8
Rara vez	10	42
Nunca	8	33
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** La Investigadora (2020).



**Gráfico 7. Ítem 7. ¿Ha cumplido la empresa con el deber de garantizar unos buenos equipos de computadoras para los servidores públicos antes el estrés laboral?**

**Fuente:** Cuadro N° 8.

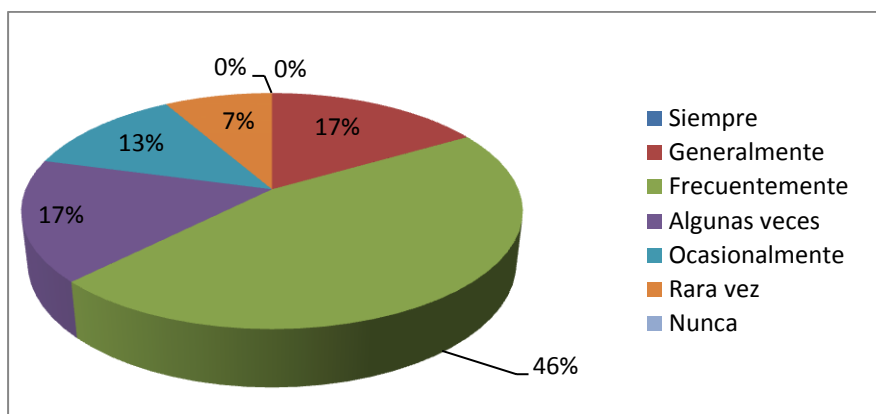
Un porcentaje mayoritario está ubicado con la categoría Rara vez con el 42 %, luego Nunca con el 33 %, después algunas veces con el 17 %. Al analizar el cuadro respectivo, se observa que es fundamental el abastecimiento de equipos de computación para que los trabajadores encuentren el clima organizacional agradable y se reduzca al mínimo la aparición del estrés laboral.

#### **Cuadro 9.**

**Ítem 8. ¿Se ha sentido la acosada o acosado desamparado (a) por la dirección de la Institución IDENNA?**

<b>Categoría</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr %</b>
Siempre	0	0
Generalmente	4	17
Frecuentemente	11	46
Algunas veces	4	17
Ocasionalmente	3	13
Rara vez	2	7
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** La Investigadora (2020).



**Gráfico 8. Ítem 8. ¿Se ha sentido la acosada o acosado desamparado (a) por la dirección de la Institución IDENNA?**

**Fuente:** Cuadro N° 9.

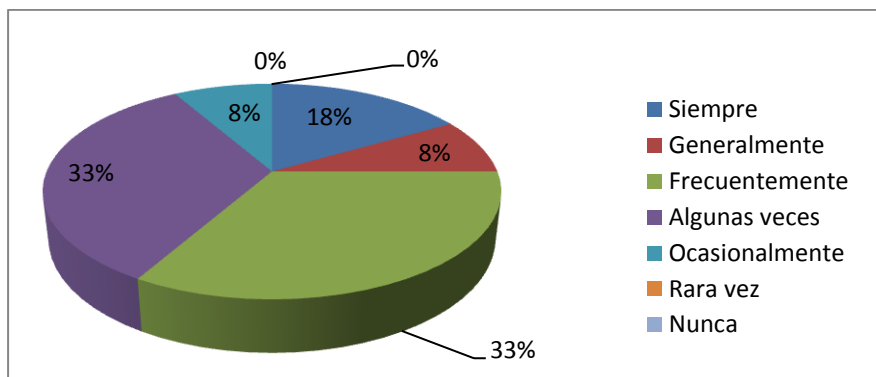
Se visualiza en el cuadro 9 un porcentaje mayor en la categoría Frecuentemente con el 46 %, después Generalmente y Algunas veces con el 17 % y después el 13 % con Ocasionalmente. Se detecta en el cuadro anterior que los trabajadores sienten que la dirección de la institución los desampara en sus problemas de tipo laboral, lo cual crea una situación de estrés y desmotiva al trabajador en su rol para el desarrollo de una labor efectiva y cónsona con los objetivos institucionales.

**Cuadro 10.**

**Ítem 9. ¿Entiende los trabajadores que existe una mala gestión de la Institución IDENNA?**

Categoría	Fa	Fr %
Siempre	4	18
Generalmente	2	8
Frecuentemente	8	33
Algunas veces	8	33
Ocasionalmente	2	8
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** La Investigadora (2020).



**Gráfico 9. Ítem 9. ¿Entiende los trabajadores que existe una mala gestión de la Institución IDENNA?**

**Fuente:** Cuadro N° 10.

Un porcentaje mayor se encuentra con la categoría Frecuentemente y algunas veces con el 33 %, después siempre con el 18 %, en tercer lugar Generalmente y Ocasionalmente con el 8 %. Los trabajadores opinan en su mayoría que hay una mala gestión institucional y es necesario activar estrategias para solucionar las dificultades presentadas y gestionar un trabajo fortalecedor de las expectativas del trabajador.

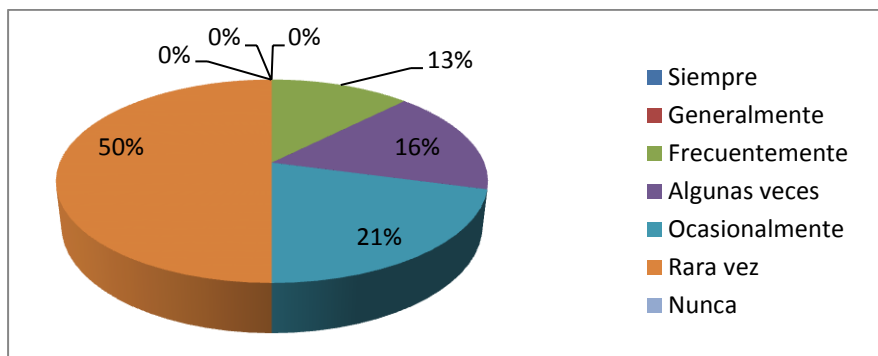
### Variable III. Correlación: Estrés y Acoso Laboral.

#### Cuadro 11.

**Ítem 10 ¿Ha solicitado el gerente de la Institución la evaluación de riesgos psicosociales ante el supuesto estrés y acoso laboral?**

Categoría	Fa	Fr %
Siempre	0	0
Generalmente	0	0
Frecuentemente	3	13
Algunas veces	4	16
Ocasionalmente	5	21
Rara vez	12	50
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** La Investigadora (2020).



**Gráfico 10. Ítem 10 ¿Ha solicitado el gerente de la Institución la evaluación de riesgos psicosociales ante el supuesto estrés y acoso laboral?**

**Fuente:** Cuadro N° 11.

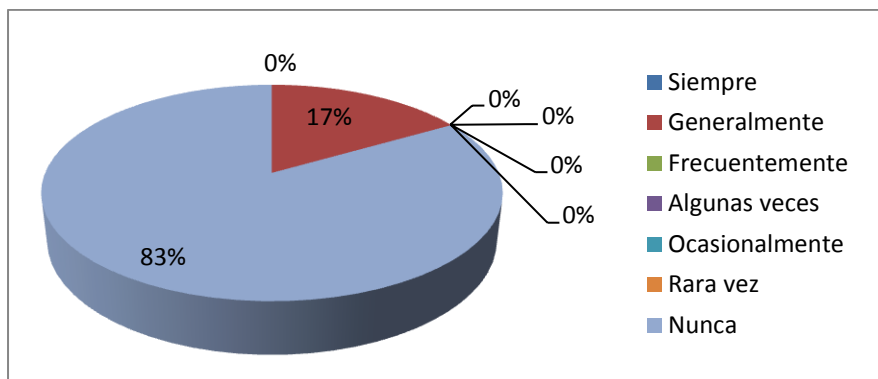
Se detecta un porcentaje mayoritario en Rara vez con el 50 %. Le sigue Ocasionalmente con el 21 %, luego el 16 % algunas veces. Los riesgos psicosociales que se generan como consecuencia del acoso laboral en la institución no son atendidos en toda su complejidad y los trabajadores perciben que hay necesidades prioritarias para ello. En este punto es fundamental generar acciones específicas para desarrollar un clima organizacional que genere el cambio, la liberación de sentimientos opresores para la aparición del estrés, entre otros. También se analiza que ésta falta de evaluación de los riesgos psicosociales no se desarrolla eficazmente ante la aparición del mobbing, lo cual genera una situación no deseada para mantener el buen funcionamiento de la institución.

#### **Cuadro 12.**

##### **Ítem 11. ¿Ha presentado denuncia ante Inspectoría del Trabajo?**

<b>Categoría</b>	<b>Fa</b>	<b>Fr %</b>
Siempre	0	0
Generalmente	4	17
Frecuentemente	0	0
Algunas veces	0	0
Ocasionalmente	0	0
Rara vez	0	0
Nunca	20	83
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** La Investigadora (2020).



**Gráfico 11. Ítem 11. ¿Ha presentado denuncia ante Inspectoría del Trabajo?**

**Fuente:** Cuadro N° 12.

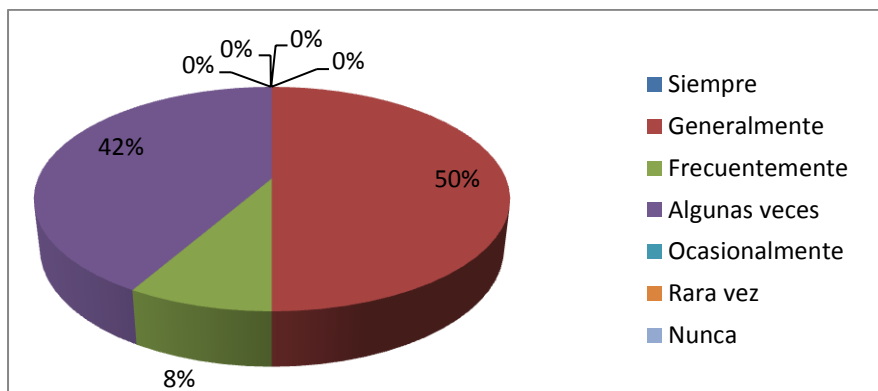
Un porcentaje predominante está con la alternativa Nunca con el 83 %. Le sigue Generalmente con el 17 %. Se analiza que los trabajadores no acuden a la inspectoría del Trabajo a colocar sus denuncias con relación a lo que sucede en la institución que perjudica su desempeño y ocasione la presencia de problemas emocionales, laborales, entre otros, difíciles de resolver y para ello la gestión del gerente ha de ser efectiva y propicia para el establecimiento de una política pública cónsona con los objetivos de la institución.

**Cuadro 13.**

**Ítem 12. ¿Es la trabajadora la única persona objeto de estrés y de acoso laboral?**

Categoría	Fa	Fr %
Siempre	0	0
Generalmente	12	50
Frecuentemente	02	8
Algunas veces	10	42
Ocasionalmente	0	0
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** La Investigadora (2020).



**Gráfico 12. Ítem 12. ¿Es la trabajadora la única persona objeto de estrés y de acoso laboral?**

**Fuente:** Cuadro N° 13.

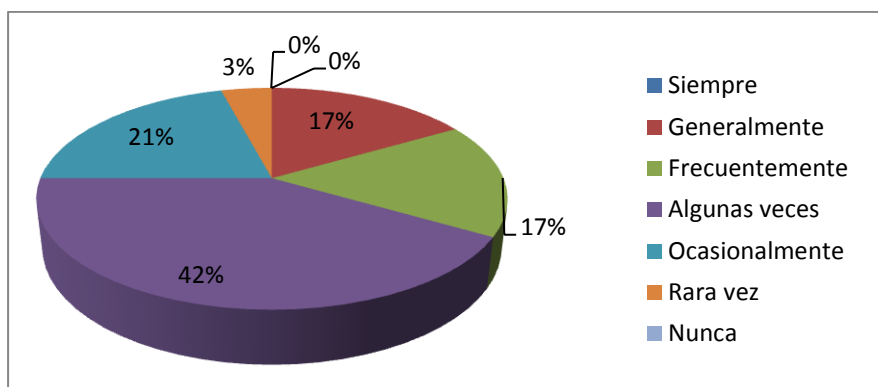
Se observa en el cuadro 13 que el mayor porcentaje se encuentra en la alternativa Generalmente con el 50 %, le sigue Algunas veces con el 42 %, luego Frecuentemente con el 8 %. Se analiza, que el acoso no es solo frecuente en las mujeres, sino que los trabajadores hombres también son afectados. En este particular la gerencia ha de enfocarse en el desarrollo de una gestión que promueva la eliminación de situaciones perjudiciales para la aparición del mobbing en la institución.

**Cuadro 14.**

**Ítem 13 ¿Le dan apoyo y cooperación para realizar las labores pertinentes a su trabajo. Su jefe y su(s) compañero(s) de trabajo?**

Categoría	Fa	Fr %
Siempre	0	0
Generalmente	4	17
Frecuentemente	4	17
Algunas veces	10	42
Ocasionalmente	5	21
Rara vez	1	3
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** La Investigadora (2020).



**Gráfico 13. Ítem 13 ¿Le dan apoyo y cooperación para realizar las labores pertinentes a su trabajo. Su jefe y su(s) compañero(s) de trabajo?**

**Fuente:** Cuadro N° 14.

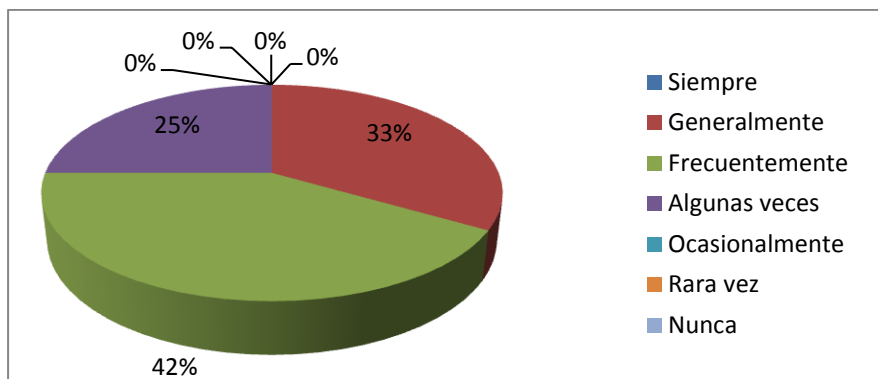
Se distinguen tres valores elevados en el cuadro 14: 42 % para la alternativa Algunas veces, 21 % Ocasionalmente y 17 % Generalmente y Frecuentemente. Se analiza que el apoyo en las relaciones laborales se manifiesta en su mayor porcentaje, lo que es un aspecto positivo para el establecimiento de una política institucional favorable, capaz de promover una actitud positiva en el trabajo.

**Cuadro 15. Ítem 14 ¿Controlan aspectos de su trabajo de forma malintencionada?**

Categoría	Fa	Fr %
Siempre	0	0
Generalmente	8	33
Frecuentemente	10	42
Algunas veces	6	25
Ocasionalmente	0	0
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** La Investigadora (2020).





**Gráfico 14. Ítem 14 ¿Controlan aspectos de su trabajo de forma malintencionada?**

**Fuente:** Cuadro N° 15.

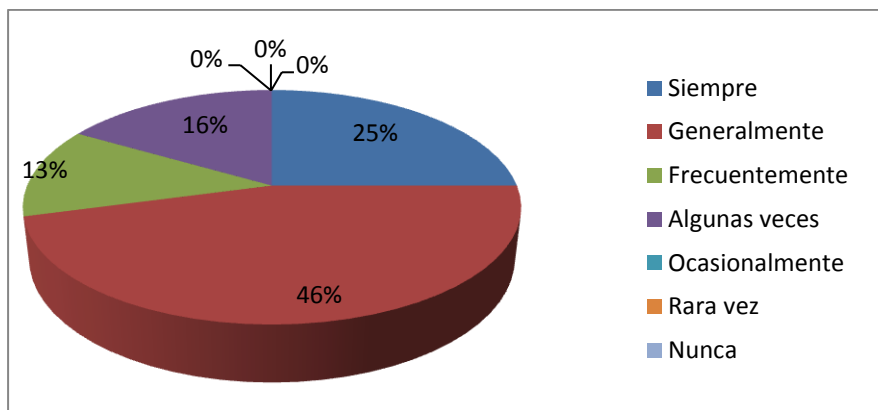
El mayor porcentaje es el 42 % Frecuentemente, le sigue Generalmente con el 33 % y después 25 % Algunas veces. Se analiza que predomina una situación irregular de control laboral en las cuáles el trabajador se siente inseguro y hace que no sea óptimo el rol que realiza, por lo que se asume una posición estratégica que englobe la política de integración a cada una de las actividades desarrolladas para hacer un clima ausente de mobbing o estrés laboral.

**Cuadro 16.**

**Ítem 15 ¿Le obligan trabajar horas extras?**

Categoría	Fa	Fr %
Siempre	6	25
Generalmente	11	46
Frecuentemente	3	13
Algunas veces	4	16
Ocasionalmente	0	0
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** La Investigadora (2020).



**Gráfico 15. Ítem 15 ¿Le obligan trabajar horas extras?**

**Fuente:** Cuadro N° 16.

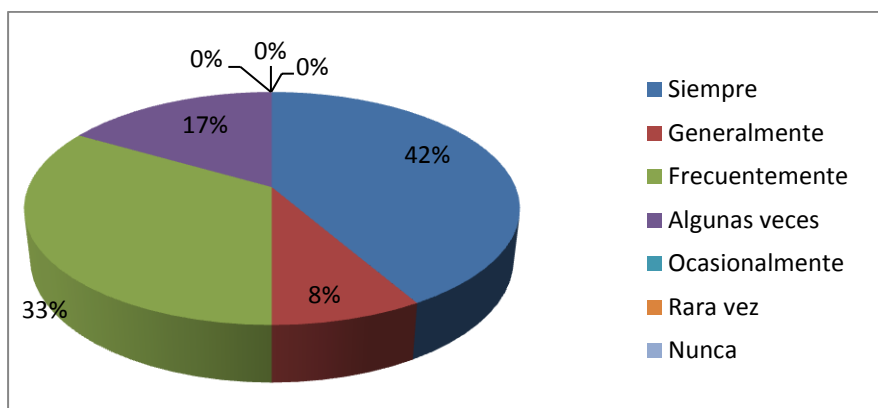
Se identifica como el mayor porcentaje es el 46 % Generalmente, luego está el 25 % Siempre, después el 16 % Algunas veces. Se analiza que las horas extras de trabajo están presentes en la institución, lo cual sin duda alguna agudiza la aparición del mobbing y es necesario realizar un plan que promueva el sentido de responsabilidad y compromiso para trabajar en el horario permitido y de esa manera hacer que el trabajador no sienta la presión laboral.

**Cuadro 17.**

**Ítem 16 ¿Le modifican su horario de trabajo sin consultarle?**

Categoría	Fa	Fr %
Siempre	10	42
Generalmente	2	8
Frecuentemente	8	33
Algunas veces	4	17
Ocasionalmente	0	0
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** La Investigadora (2020).



**Gráfico 16. Ítem 16 ¿Le modifican su horario de trabajo sin consultarle?**  
Fuente: Cuadro N° 17.

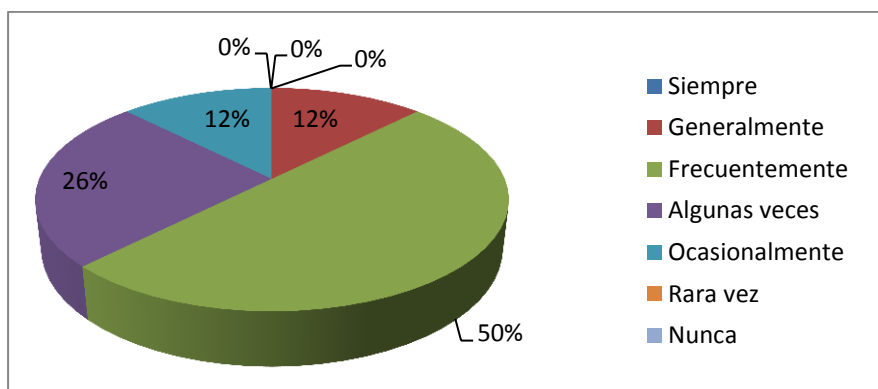
El 42 % representa el más alto porcentaje con la categoría Siempre con el 42 %, le sigue 33 % Frecuentemente y Algunas veces con el 17 %. SE analiza que el horario dentro de la institución es modificado de manera irregular sin considerar la opinión del trabajador. Ello genera un clima organizacional para que el mobbing laboral se manifieste y cree una situación que perjudica la labor del trabajador.

**Cuadro 18.**

**Ítem 17 ¿Le asignan tareas que requiere adoptar una postura inadecuada?**

Categoría	Fa	Fr %
Siempre	0	0
Generalmente	3	12
Frecuentemente	12	50
Algunas veces	6	26
Ocasionalmente	3	12
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

Fuente: La Investigadora (2020).



**Gráfico 17. Ítem 17 ¿Le asignan tareas que requiere adoptar una postura inadecuada?**

**Fuente:** Cuadro N° 18.

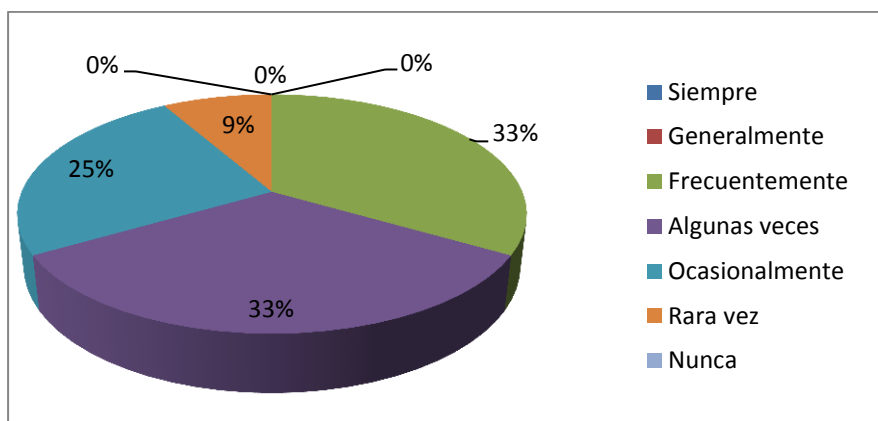
Un porcentaje mayor está ubicado en Frecuentemente con el 50 %, le sigue Algunas veces con el 26 % y Generalmente 12 % y Ocasionalmente respectivamente. Existe una reacción por parte del trabajador que responde a la aparición de situaciones laborales no deseadas, lo cual el genera estrés y mobbing. En este sentido es importante propiciar el diálogo y un liderazgo cónsono con las expectativas laborales para resolver los problemas.

**Cuadro 19.**

**Ítem 18 ¿Le obligan a realizar tareas que requieren esfuerzo físico?**

Categoría	Fa	Fr %
Siempre	0	0
Generalmente	0	0
Frecuentemente	8	33
Algunas veces	8	33
Ocasionalmente	6	25
Rara vez	2	9
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** La Investigadora (2020).



**Gráfico 18. Ítem 18 ¿Le obligan a realizar tareas que requieren esfuerzo físico?**

**Fuente:** Cuadro N° 19.

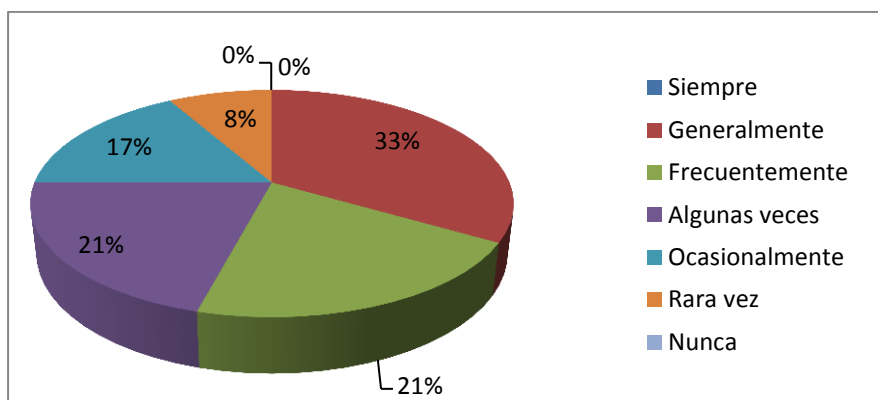
33 % es el mayor porcentaje ubicado con la categoría Frecuentemente y Algunas veces, después el 25 % Ocasionalmente. La frecuencia de respuesta es elevada para la manifestación del esfuerzo físico en la institución. Las labores dentro de la institución generan esfuerzos y agotamientos que inciden en la salud de los trabajadores, obstaculizando su labor.

**Cuadro 20.**

**Ítem 19 ¿Siente que no eres tomada en cuenta constantemente en el trabajo?**

Categoría	Fa	Fr %
Siempre	0	0
Generalmente	8	33
Frecuentemente	5	21
Algunas veces	5	21
Ocasionalmente	4	17
Rara vez	2	8
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** La Investigadora (2020).



**Gráfico 19. Ítem 19 ¿Siente que no eres tomada en cuenta constantemente en el trabajo?**

**Fuente:** Cuadro N° 20.

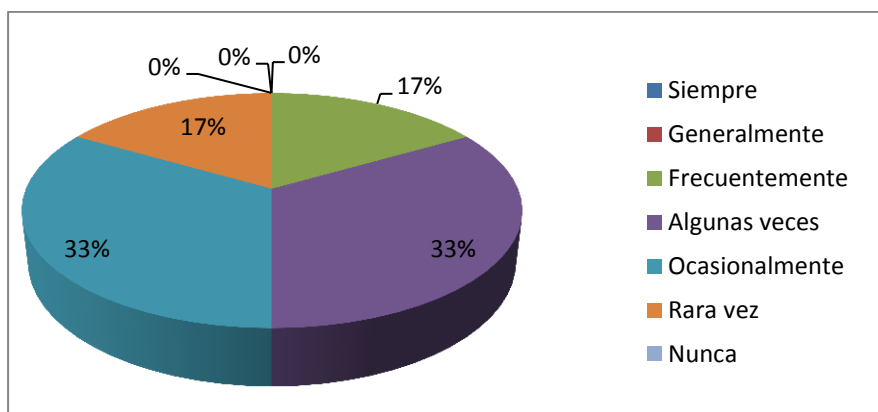
El mayor porcentaje es Generalmente con el 31 %, luego 21 % Frecuentemente y Algunas veces y después el 17 % Ocasionalmente. Se analiza que el trabajador al no ser tomado en cuenta, se siente excluido de las decisiones institucionales y lo instan a no sentir que su participación es fundamental para el desarrollo institucional, por ello se hace necesario desde la gerente implementar un plan de trabajo que promueva la integración y una toma de decisiones para la solución de los problemas.

**Cuadro 21.**

**Ítem 20 ¿Siente que es amenazado (a) con violencia en su puesto de trabajo?**

Categoría	Fa	Fr %
Siempre	0	0
Generalmente	0	0
Frecuentemente	4	17
Algunas veces	8	33
Ocasionalmente	8	33
Rara vez	4	17
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** La Investigadora (2020).



**Gráfico 20. Ítem 20 ¿Siente que es amenazado (a) con violencia en su puesto de trabajo?**

**Fuente:** Cuadro N° 21

Se identifica 33 % como el mayor porcentaje que corresponde con las categorías Algunas Veces y Ocasionalmente, luego 17 % para Frecuentemente y Rara vez. Se detecta en el cuadro 21 la existencia de un alto porcentaje de violencia en el puesto de trabajo, lo cual es una situación que no se encuentra cónsona con la realidad de la institución para el progreso, la manifestación de un liderazgo constructivo y la generación de un ambiente de trabajo que promueva el entusiasmo y la libertad para la selección de un estilo laboral que erradique cualquier sentimiento negativo que destruya o desmotive su interés para el desarrollo de una labor productiva, en relación directa con los objetivos planteados en la institución, que es avanzar en la protección de niños, niñas y adolescentes con sentido de justicia y con el ideal de un trabajo que otorgue garantías a las familias y comunidades del país, quienes participan activamente en la mejora constante de los objetivos propuestos.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

El mobbing, es uno de los elementos que están presentes en las organizaciones para generar situaciones de perturbación para la estabilidad emocional del trabajador. Como característica principal es producto de una serie de conductas que repetidamente genera un estado de salud que afecta el rol del empleado, en especial de forma de trabajo y la conducta. El mobbing se desarrolla con gritos, insultos a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas o asignándole objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo. Entre las principales situaciones que se produce para la aparición del mobbing se encuentran:

-Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo. Amenazar de manera continuada a la víctima 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 vaya); 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 él, con vistas a estigmatizarlo ante otros compañeros o jefes (excluirle, discriminarle, tratar su caso de forma diferente); Ignorarlo (hacerle el vacío) o excluirle, hablando sólo 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 la 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; Monitorizar o controlar malintencionadamente su trabajo con vistas a atacarle 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 clave 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; Lento deterioro de la confianza en sí misma y en sus capacidades profesionales por parte de la víctima; Proceso de desvaloración 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; Agresividad o 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; 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 actividad laboral; El desenlace habitual de la situación de acoso laboral suele significar la salida de la víctima de la organización de manera voluntaria o forzosa; Otras consecuencias pueden ser el traslado, o incluso el pase a situación de incapacidad permanente;

En muchos casos, el mobbing persiste incluso después de la salida de la víctima de la empresa, con informes negativos o calumniosos a futuros empleadores, eliminando así la empleabilidad externa de la víctima. Se trata de una especie de "re-mobbing"; La recuperación definitiva de la víctima suele durar años y, en casos extremos, no se recupera nunca la capacidad de trabajo.

### **Recomendaciones**

La gerencia es fundamental para el desarrollo de una tarea programada que implique el ejercicio de un rol para el trabajo de las políticas públicas, en algunos caso, falla el gerente porque no planifica estrategias para avanzar satisfactoriamente en el la proactividad de la empresa y consolidar un desarrollo sustentable que aumente en gran medida el potencial humano y productivo a una escala mayor. De allí que as recomendaciones son

múltiples y la principal es simplificar los procesos administrativos para llevarlos a su más alto nivel; es decir lograr la excelencia para el desarrollo humano, político, institucional en el marco del trabajo de los principales responsables del equipo IDENNA- Apure.

En ocasiones han existido conductas de tipo irregular que de una manera u otra discrimina el conjunto de acciones que la alta gerencia desarrolla desde el nivel central, puesto que en el programa macro se idealizan las acciones bases para consolidar un auténtico desarrollo institucional con la línea del trabajo en equipo y la eliminación de las principales barreras de comunicación, además de mantener un liderazgo que le haga competitiva su labor en comparación con otras instituciones de características similares en el país.

En la perspectiva anterior, se determina que el trabajo aún está reducido a un grupo de personas que son los responsables de los procesos gerenciales en el IDENNA- Apure. Sin embargo, es oportuno considerar que toda acción de trabajo prospera a través de objetivos claros, el establecimiento de un plan de contingencia y eficazmente la gestión que el gerente desempeña en la institución. Por ello se recomienda crear una atmósfera más humana, proveer a los trabajadores de todos los insumos y materiales necesarias para mantener un dinamismo de trabajo; consolidar actividades al aire libre que despejen las preocupaciones y situaciones de perturbación para la aparición del mobbing y por último ser consecuente con la estrategia implementada desde niveles superiores hasta los inferiores para la construcción de una política pública fundamentada en el bienestar de las personas y la comunidad en general.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, Doris (2002). El trabajo y la salud laboral de las mujeres en Venezuela una visión de género, Libro en línea: [http://www.bvsst.org.ve/documentos/pnf/el\\_%20trabajo\\_y\\_la\\_salud\\_labora\\_d\\_e\\_las\\_mujeres\\_en\\_venezuela.pdf](http://www.bvsst.org.ve/documentos/pnf/el_%20trabajo_y_la_salud_labora_d_e_las_mujeres_en_venezuela.pdf). Consulta: enero 11, 2020
- Albarran Daybeli, Flores Maria y Riera Daniela (2015). El Acoso Laboral “mobbing” y su influencia en el Desempeño de los Trabajadores, estudio dirigido a los empleados de una institución pública de salud, ubicada en palo negro Estado Aragua. Trabajo Especial de Grado. Universidad de Carabobo
- Alcántara Gustavo (2008). La Definición de Salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. Sapiens Revista Universitaria de Investigación. Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Alcover Carlos, Moriano Juan, Segovia Amparo y Topa Gabriela (2012). Psicología del trabajo. Edición digital. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid.
- Andrade Horacio, (2005). Comunicación Organizacional Interna. Proceso, Disciplina y técnica Editorial Netbiblo.
- Arias, Fidias (2004). El Proyecto de Investigación. (4ª. Ed). Editorial Episteme. Caracas.
- Arias, Fidias (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. (5ª. Ed.). Editorial Episteme. Caracas. Berger,
- Bedoya y Fabricio (2012). Cómo Influye el Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de una Empresa Pública. Trabajo de Investigación para optar al título en Psicología Industrial. Universidad Central del Ecuador.
- Best, John (1974). Como Investigar en Educación (3ª .ed.). Madrid, Morata.
- Bolívar, Luis (2015).La Discriminación de la Mujer en el Entorno Laboral que esta presente en una Empresa de Servicio de Seguridad Privada. Trabajo Especial de Grado. Universidad de Carabobo.
- Carol Lislene Garavito (2014). Análisis Situacional del Mobbing Laboral en el nivel central de la Alcaldía Municipal de la ciudad de Duitama, Trabajo Especial de Grado. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

- Chávez, Julia del Carmen (2004). *Perspectiva de Género*. Editorial Plaza y Valdez, Editores México.
- Chiavenato, Idalberto (1992). *Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*. Libro en línea. Disponible: [http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/relacion\\_es\\_personales.html](http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/relacion_es_personales.html) Consulta: 2019, Mayo 09.
- Chiavenato, Idalberto (2006), *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Editorial AUCE, Séptima Edición.
- Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (2000). *Carga de Trabajo: definición de carga física y mental*. Artículo en línea, disponible: <http://www.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>, consulta: 2020 enero, 11.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). *Enmienda nº1*. Gaceta oficial extraordinario 5.908. Febrero 19, 2019.
- Danatro, Daniel (2002). *Ausentismo Laboral de Causa Médica*. México, Montevideo.
- De la Dehesa, Guillermo (2000). *Comprender la globalización*. Editorial Alianza. Madrid, España.
- Delgado de Smith, Yamile (2006). *La investigación Social en Proceso. Ejercicios y respuestas*. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Djamil Tony Kahale Carrillo (2015). *El Acoso Laboral (Mobbing): Tratamiento Jurídico y preventivo*. (2da Edic.) Editorial Vadell Hermanos.
- Dykinson. Organización Internacional del Trabajo (2013). *Resolución del Parlamento europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo*. (INI). Acta del 20 de septiembre de 2001. Edición Provisión.
- España Ferro, José Manuel (2011). *Consecuencia-aspecto formal y material del acoso laboral y de la violencia de género e intrafamiliar*. Editorial club Universitario.
- España. Salo, Nuria (2005). *Aprender a Comunicarse en las Organizaciones*, Editorial Paidós. Silvia Tubert y Genevieve Fraisse (2003). *Del sexo al género. Los equívocos de un concepto*. Editorial: Huertas, S.A.
- Facio, Alda (2001). *Feminismo, género y patriarcado*. Artículo en línea: <http://centreantigona.uab.es/docs/articulos/Feminismo,%20g%C3%A9nero%20y%20patriarcado.%20Alda%20Facio.pdf> consulta: enero 23, 2019

- Fernández, María y Nava Yasmin (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de Derecho*, N° (33) 2145-9355.
- Fernández, Ricardo (2010). *la productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Ecu,
- Fuentes Pablo (2005). *Comunicación Organizacional* Disponible en: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lco/sandoval\\_t\\_mj/capitulo2 .pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/sandoval_t_mj/capitulo2.pdf). Consulta en línea: noviembre 16,2019.
- Garrido, Alicia (2006). *Socio Psicología del Trabajo*. Editorial UO Gómez,
- González Ruiz, Mateo Floria y González Maestre (2006). *Manual para el Técnico en Prevención de Riesgos Laborales*. (2ª edic). FC editoriales.
- Heinz, Leymann (1990). *Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de trabajo*. Universidad de Estocolmo. *Violence and victims*, vol. 5, no. 2 Estocolmo, Suecia.
- Heinz, Leymann (1996). *Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal/moral ("Mobbing") en el Trabajo*. Artículo en línea. Disponible en: [http://www.psygnos.net/biblioteca/articulos/estres/mobbing\\_pag/Leyman.pdf](http://www.psygnos.net/biblioteca/articulos/estres/mobbing_pag/Leyman.pdf). consulta: 2019 diciembre, 10.
- Hernández, S.; Fernández, C.; Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Educación, 6ta. Edición, p. 200.
- Hirigoyen, Marie (2001). *El Acoso Moral en el Trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Libro en línea, disponible en: [http://cepsifotocopiadora.com.ar/archivos/folios/35891\\_201597.pdf](http://cepsifotocopiadora.com.ar/archivos/folios/35891_201597.pdf), consulta: 2020 enero 01.
- Hirigoyen, Marie (2003). *Jornada sobre Acoso Moral en el Trabajo*. Libro en línea. Disponible: <http://www.conchadoncel.com/contenidos/mobbing/hirigoyenacosotrabajo2003.pdf>. Consulta 2019 abril 4.
- Ingrid (2001). *Salud Laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo*. Artículo en línea, disponible en: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S165792672007000100011](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S165792672007000100011). Consulta: 2019 diciembre, 10.
- Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (2006), *Guía Práctica, Pro-Rísquez, Juan Carlos, El Hostigamiento Psicológico Laboral: El Mobbing y su incorporación en Venezuela*. 2008.

- Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (2016). Manual para el técnico en prevención de riesgos laborales. (2ª edic). FC editoriales.
- ISO 10075: Peralta, María Claudia (2004). El Acoso Laboral- mobbing- perspectiva psicológica. Revista de estudios sociales (N°18) 0123-885.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 38.236, Extraordinaria. Julio 26, 2005. Caracas.
- Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 6.076, Extraordinaria. Mayo 07, 2012. Caracas, Venezuela.
- Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 38.627 Extraordinaria. Febrero 15, 2007. Caracas, Venezuela.
- Limusa Noriega (2005). Administración de Personal. Relaciones humanas (1era Edit). Editorial Agustín reyes López, Carmen (2014) El “doble vínculo” en las interacciones cotidianas, habilidades sociales, psicoterapeúticas Revista en línea Disponible en: <http://psicoencuentro.com/el-doble-vinculo-en-las-interacciones-cotidianas/> Consulta: enero 28, 2019
- Llaneza, Javier (2009). Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista. 12ª edición. Editorial Lex Nova, España.
- Malhotra, Namrata (1997). Investigación de Mercados (2ª.ed.). México, Prentice Hall Hispanoamericana, SL.
- Milton (1993). Más Allá del Doble Vinculo, Comunicación y Sistemas Familiares. Teorías y Técnicas Empleadas con Esquizofrénicos. Editorial Paidós, Primera Edición.
- Molina, cesar (2010). Teoría de Género, en contribuciones a las Ciencias Sociales, disponible en: [www.eumed.net/rev/cccss/10](http://www.eumed.net/rev/cccss/10). Consulta: enero 23, 2019
- Molinera Jesús (2006). Ausentismo laboral (2da edición). Editorial fundación Confemetal.
- Morales, María (2013). Acoso Laboral como Riesgo Psicosocial en el Contexto Laboral Venezolano. Revista en línea. Disponible en: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/lexlaboro/article/viewArticle/2928/4125>, consulta: 2019 noviembre, 17.

- Muñoz Delvis (2011). Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional en las Instituciones prestadora de servicios. Artículo en línea, disponible en: [http://www.uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas\\_cientificas/esce\\_narios/volumen-9-no-1/art03.pdf](http://www.uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas_cientificas/esce_narios/volumen-9-no-1/art03.pdf), consulta: 2019 enero, 27.
- Ongallo, Carlos (2007). Manual de Comunicación. Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. 2ª edición.
- Organización Internacional de Normalización (1991). Principios Ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. Términos y definiciones generales.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Tiempo de Trabajo. Disponible en: <http://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/working-time/lang--es/index.htm> consulta: 2019, enero 08.
- Organización Mundial de la Salud (2008) la Violencia Interfamiliar. Disponible: <http://manosparaamar.blogspot.com/2008/12/laorganizaciónmundial-de-la-salud.html?m=1>. Consulta: 2015, Abril 13.
- Organización Mundial de la Salud (2010). Ambiente de Trabajo Saludable: Un modelo para la acción. Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/healthy\\_workplaces\\_spanish.pdf](http://www.who.int/occupational_health/healthy_workplaces_spanish.pdf). Consulta: 2019, enero 16.
- OIT (2013). Prevención de las Enfermedades Profesionales. Informe. Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2013 Primera edición 2013.
- Pearson Stephen (2004). Comportamiento Organizacional (10ª edición) por 136 Educación de México. a de c.v
- Piñuel, Inaki y zabala (2001). Mobbing como Sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Libro en línea. Disponible: <http://www.elmobbing.com/perfil-victima-mobbing-acoso-laboral>. Consulta: 2019 mayo, 09.
- Piñuel, Iñaki y Fidalgo Ángel (2009). La Escala Cisneros como herramienta de valoración del Mobbing. <http://www.psicothema.com>.
- Pulido (2015). “Estrés Laboral y Acoso Laboral en los trabajadores del Departamento de Lácteos de Parmalat Planta Miranda y su Incidencia en la Calidad de Vida” (p. 12), para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo.



Reglamento parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 38.985, Extraordinaria. Agosto 1, 2008. Caracas

Rodríguez (2014), en su estudio “Burnout Laboral en la Gestión Financiera de las Empresas del Sector Eléctrico en el estado Aragua” (p. 14), realizó la investigación para optar por el título de Magister en Gerencia Mención Finanzas de la Universidad Bicentenario de Aragua.

Rodríguez, Verónica (2008). Comunicación Corporativa un Derecho y un Deber. Editorial Santiago, RIL Editores Santibáñez, Ibcia y Sánchez, Jorge (2007). Jornada laboral, flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado. Edición Díaz de Santos.

Selye, Hans (1936-1956). El Estrés en el Ámbito de la Salud, Gerencia de Empresa y la Respuesta del Organismo a Éste. New York: McGraw-Hill.

Seijo S., Berta (2016) El Estrés Laboral, la Epidemia del Siglo XXI. Universitat Oberta de Catalunya – Barcelona.

Vander, Carlos y Hofstadt, Roman (2005). El libro de las Habilidades de Comunicación, Segunda edición, Ediciones Díaz de Santos.

Vargas, José (2007). La Culturocracia Organizacional en México, libro en línea. Disponible: [www.eumed.net/libros/2007b/:edición-electrónica-gratuita](http://www.eumed.net/libros/2007b/:edición-electrónica-gratuita), consulta 2019 Mayo, 10.

Verona, María, Déniz José, Santana, Raquel (2014). Consecuencias y Responsabilidades de la empresa ante el mobbing. Revista online Ciencia y Sociedad, (N°3). 413-440 vol. 39.

# **ANEXO**

## CUESTIONARIO

Respetuosamente se le presenta un cuestionario con el propósito de recabar una información de carácter académico en el proceso de investigación del trabajo de grado, agradeciéndole su colaboración. Está conformado por un conjunto de 20 preguntas elaboradas cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que se desean conocer sobre una población o parte de ella; una vez leída la premisa seleccione su respuesta. Este instrumento es respondido por el participante sin la intervención directa del entrevistador.

Preguntas	Alternativas Y Rango						
	Siempre 7	Generalmente 6	Frecuentemente 5	Algunas Veces 4	Ocasionalmente 3	Rara Vez 2	Nunca 1
1) ¿Ha cumplido la Institución IDENNA con el deber de garantizar un buen clima laboral a sus trabajadores?							
2) ¿Se ha atentado contra la dignidad o su integridad moral la cual vulnera los derechos humanos del trabajador o trabajadora del IDENNA?							
3) ¿Se ha perjudicado, de forma cierta y grave, la salud de los trabajadores?							
4) ¿Ha comunicado a la institución el supuesto acoso laboral del cual es víctima el servidor público?							
5) ¿Ha presentado la víctima limitaciones y posibilidades de comunicarse con sus compañeros?							
6) ¿Los equipos y herramientas que tiene en su puesto de trabajo son los adecuados?							
7) ¿Ha cumplido la empresa con el deber de garantizar unos buenos equipos de computadoras para los servidores públicos antes el estrés laboral?							
8) ¿Se ha sentido la acosada o acosado desamparado (a) por la dirección de la Institución IDENNA?							
9) ¿Entiende los trabajadores que existe una mala gestión de la Institución IDENNA?							
10) ¿Ha solicitado al Rol del gerente de la Institución la evaluación de riesgos psicosociales ante el supuesto estrés y acoso laboral?							
11) ¿Ha presentado denuncia ante Inspectoría del Trabajo?							
12) ¿Es la trabajadora la única persona objeto de estrés y de acoso laboral?							
13) ¿Le dan apoyo y cooperación para realizar las labores pertinentes a su trabajo. Su jefe y su(s) compañero(s) de trabajo?							
14) ¿Controlan aspectos de su trabajo de forma malintencionada?							
15) ¿Le obligan trabajar horas extras?							
16) ¿Le modifican su horario de trabajo sin consultarle?							
17) ¿Le asignan tareas que requiere adoptar una postura inadecuada?							
18) ¿Le obligan a realizar tareas que requieren esfuerzo físico?							
19) ¿Siente que no eres tomada en cuenta constantemente en el trabajo?							
20) ¿Siente que es amenazado (a) con violencia en su puesto de trabajo?							