

**EFFECTOS DEL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL EN LOS TRABAJADOR@S DE LA
GOBERNACIÓN DEL ESTADO CARABOBO.**

UNA VISIÓN CRIMINOLÓGICA.



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICAS Y JURÍDICAS
ESCUELA DE DERECHO**

**EFFECTOS DEL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL EN LOS
TRABAJADOR@S DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO CARABOBO.
UNA VISIÓN CRIMINOLÓGICA.**

AUTOR:

KARINA COSTANZO .V

VERONICA C. BERRIZBEITIA.

TUTOR:

PROF. DOUGLAS CARTAYA

San Diego, Agosto 2018

DEDICATORIA

Dedicado Este Trabajo A:

Dedico esta tesis a dios por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor , a nuestros padres. Elizabeth león, Santos Berrizbeitia, Tania Gutierrez , Victor Gutierrez y Bruno Costanzo por ser nuestros pilares fundamentales en todo lo que somos, en toda nuestra educación tanto academica , como de la vida, por su incondicional aoyo perfectamente mantenido atravez del tiempo. Todo este trabajo a sido posible gracias a ellos

A nustrso hermanos Valeria Berrizbeitia y Sebastian Berrizbeitia , Caludio Cotanzo y Daniel Costanzo por ser nuestros apoyos incondicional.

A nuestros abuelos Elizabeth camaran y Santos Berrizbeitia , Vinicio Costanzo que ya no están presente físicamente pero siempre en nuestros corazones . A mi Abuela Tania Villanueva , Enza Cilveri y Vinicio Costanzo por querenos y apoyanos siempre, esto también se lo debemos a ustedes.

A nuestros tios Ricardo Leon , Victor Gutierrez , Elio Gutierrez, Maria Gabriela Gutierrez , Kariina Gutierrez, Auro Costanzo por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestro estudios profesionales

A Sobier Medina por su amor y gran apoyo.

Agradecimientos

Agradecemos de manera especial y sincera al profesor douglas cartaya por aceptarnos para realizar nuestro trabajo de grado bajo su direccion, su apoyo, su confianza y su capacidad para para guiar nuestras ideas queha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis sino tambien en nuestra formacion como investigador. Las ideas propias siempre enmarcadas en su orientacion y rigurosidad han sido la clave del buen trabajo que juntos hemos realizado, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna participacion. Le agradecemos tambien el habernos siempre facilitado los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis.

Queremos expresar tambien nuestros mas sinceros agradecimientos a nuestros jurados que son el profesor ely tovar y el profesor luis nunez. Por su importante aporte y participacion activa en el desarrollo de esta tesis. Debemos destacar por encima de todo su disponibilidad y paciencia. No cabe duda que su participacion ha enriquecido el trabajo realizado y ademas ha significado el surgimiento de una buena amistad entre el profesor y el alumno



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICAS Y JURÍDICAS
ESCUELA DE DERECHO**

**EFFECTOS DEL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL EN LOS TRABAJADOR@S DE
LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO CARABOBO.
UNA VISIÓN CRIMINOLÓGICA.**

CONSTANCIA DE ACEPTACION

Tutor académico: Dr. DOUGLAS D. CARTAYA

Jurado nro. 1: ABG

Jurado nro. 2: ABG



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICAS Y JURÍDICAS
ESCUELA DE DERECHO

**EFFECTOS DEL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL EN LOS TRABAJADOR@S DE
LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO CARABOBO.**

UNA VISIÓN CRIMINOLÓGICA.

CONSTANCIA DE ACEPTACION

Tutor académico: Dr. DOUGLAS D. CARTAYA

Jurado nro. 1: ABG

Jurado nro. 2: A



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICAS Y JURÍDICAS

ESCUELA DE DERECHO

**EFFECTOS DEL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL EN LOS TRABAJADOR@S DE LA
GOBERNACIÓN DEL ESTADO CARABOBO.**

UNA VISIÓN CRIMINOLÓGICA.

AUTOR:

KARINA A. CONSTANZO G.

VERÓNICA C. BERRIZBETIA L

TUTOR:

PROF. DOUGLAS CARTAYA

RESUMEN

La investigación que se presenta tuvo como finalidad analizar el efecto del acoso Psicológico laboral hacia los trabajadores de la Gobernación del Estado Carabobo 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 estuvo conformada por 15 Trabajadores de la gobernación de Carabobo. 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 de resultados. Los resultados permitieron obtener conclusiones, las cuales según el estudio develó la situación existente que se percibe a diario en la institución, logrando evidenciarse que el objeto de estudio conformado por 15 trabajadores son víctimas de acoso laboral o mobbing. La conducta hostil hacia las trabajadoras se manifestó en las condiciones de trabajo a las cuales están expuestas a diario, evidenciando que más de la mitad del objeto de estudio manifestaron que las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se evidenció que más de la mitad de las trabajadoras son víctimas constantes de avasallamientos y gritos. En este sentido una mala comunicación organizacional menoscaba el trabajo y cohíbe a los trabajadores a continuar con sus labores. Por último el estudio, reflejó a más de la mitad de los trabajadores son 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: acoso laboral, mobbing, trabajador@s, acoso psicológico, Lot

Indice

	PÁG
PAGINAS PRELIMINARES	I – VII
INTRODUCCION	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema	3
Objetivos de la investigación	8
Justificación e importancia	9
Alcance	10
CAPITULO II	
MARCO TEORICO	
Antecedentes de la investigación	11
Bases teóricas	16
Bases legales	39
CAPITULO III	
MARCO METODOLOGICO	
Tipo de investigación	47
Métodos y técnicas de investigación jurídica	48
Fases de investigación	49

CAPITULO IV

RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Fase I	49
Fase II	49
Fase III	36
Resultados	51
Conclusiones y recomendaciones	60
Bibliografía	63

INTRODUCCIÓN.

El Acoso Psicológico laboral en la repúblicabolivariana de Venezuela, concretamente en la administración pública , constituye en uno de los problemas fundamentales que se debe atacar desde el Sistema Judicial por las consecuencias que genera en la defensa y protección de los derechos humanos universales, los cuales son de preeminencia constitucional, los cuales se vienen violentando por las continuas manifestación de abusos y exigencias por parte de funcionarios públicos con responsabilidad de dirección o coordinación de programas.

Las expresiones acoso laboral, acoso psicológico en el trabajo o mobbing, definen toda conducta hostil, ofensiva e intimidatoria, que de forma “sistemática” se ejercen por una persona o grupo de personas sobre otra persona en el lugar de trabajo, y que se manifiesta a través de cualquier acto que atente contra la dignidad o la integridad física o psíquica de la persona y que tenga por finalidad la destrucción psicológica de la víctima, el abandono de su puesto de trabajo o degradar las condiciones del mismo.

A nivel mundial el acoso laboral es una conducta no permitida, sancionada múltiples leyes que cada país aplica y que le acarrea al sujeto activo, entiéndase “Acosador” una serie de consecuencias de diversa índole; en Venezuela esta conducta es castigada incluso con sanciones de carácter penal. El acoso laboral es considerado por un buen número de profesionales de diversas especialidades (psicólogos, abogados, médicos, entre otros) como la nueva plaga laboral del siglo XXI.

Al pasar de los años, el acoso laboral ha sido un problema que se ha incrementado dentro de las entidades públicas con un carácter más frecuente de lo que se espera afectado a numerosos empleados en una atmosfera país complicada por poderes de índole político ha generado como nuevo ingrediente elementos de destrucción física, psicológica y mental, dado que por su estabilidad laboral el acoso suele ser frecuente y de manera prolongada.

En esta investigación, se pretende analizar el efecto de El acoso Psicológico Laboral como patología desde una visión de la criminología. Esta se desarrolló en cinco (5) capítulos estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I. detalla la situación del acoso laboral hacia el personal que labora en una institución pública caso Gobernación del Estado Carabobo, igualmente se expone un diagnóstico a esta problemática formulando un objetivo general y un conjunto de objetivos específicos 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 da fundamenta el campo teórico de esta investigación, las bases teóricas y normativas que sustentaron dicho estudio, las cuales son el apoyo para el desarrollo de la investigación.

Capítulo III. describe el Marco Metodológico utilizado por las autoras en el desarrollo de su estudio, expone que tipo de estudio fue utilizado, la población y técnicas para cumplir con los objetivos propuestos.

Capítulo IV. refleja los resultados obtenidos de la investigación, mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos. hace referencia a las reflexiones finales y recomendaciones de las autoras, originadas de los resultados obtenidos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La sociedad venezolana en general ha crecido y desarrollado en lo económico, político y social; la razón de ello está en los procesos de globalización y transformación de impactos mundiales; tales como la tecnología y la interrelación con el mundo; sin embargo también se agudizado la proliferación delictual con consecuencias altamente significativas para la estabilidad y seguridad ciudadana. En este sentido, la problemática delincinencial está en el constante Acoso psicológico laboral de los trabajadores de la administración pública.

Es importante conocer el significado de administración pública debido a que sus procesos de trabajo se manejan desde una estructura burocrática. Según Gulick(2007:1) la Administración Pública “Es aquélla que parte de la ciencia de la administración, y que concierne al gobierno, fundamentalmente al poder ejecutivo, que es el encargado de llevar a cabo las tareas gubernamentales”.

Desde este punto de vista en estas instituciones muchas veces prevalece una alta exigencia por parte de los superiores que están estrechamente vinculado a alterar las condiciones legales y naturales que deben tener las personas para prestar un servicio, por lo cual hay elementos intrínsecos que conlleva a que existan elementos que se puedan considerar como alta presión laboral, lo que algunas veces se traduce como la presencia del acoso o mobbing laboral. Dicho término conocido como mobbing se utilizó por primera vez en el año 1968, para estudiar el comportamiento en un grupo de cuervos que acosaban de manera progresiva a un búho, esto con el único fin de lograr que este abandonara la ubicación donde estos se encontraban, luego en 1972 el

médico Petar-Paul Heinemann lo utilizó para definir la conducta agresiva de ciertos de niños respecto a otros en el colegio.

Más tarde el término mobbing fue llevado al ámbito laboral por el psiquiatra alemán Heinz Leymann, quien comenzó a utilizarlo como la expresión para referirse al acoso que se originaba en los centros de trabajo. El acoso laboral o mobbing ha sido identificado como una de las formas de violencia psicológica más sutil y devastadora en el ámbito laboral, daña a quien lo padece y también daña el entorno en que este se desenvuelve, afectando de forma progresiva el clima organizacional y la productividad de las actividades que se realizan en el entorno, desgastando la comunicación entre las partes involucradas.

En Venezuela el acoso en el trabajo es una conducta no permitida, sancionada por la ley y que le acarrea al sujeto activo, entiéndase como acoso una serie de consecuencias de diversas índoles, incluso sanciones de carácter penal. El acoso laboral o mobbing, se ha convertido en los últimos tiempos en uno de los principales flagelo del entorno laboral afectando en mayor o menor grado a las víctimas a nivel psicológico, físico, familiar y social, también como a la entidad de trabajo, que ve disminuida su eficacia en la organización y su competitividad potencial, lo cual impacta a su vez de manera negativa al entorno.

Los factores psicosociales y el acoso psicológico en el trabajo como riesgos emergentes son considerados potencialmente dañinos a la salud de las trabajadoras y su relación con un número indeterminado de patologías, aun cuando, la relación causal entre dichos agentes y las patologías en las trabajadoras todavía no están completamente claras y establecidas. No obstante, de acuerdo al Informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) del año 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.

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 en este caso las mujeres en específico.

En este sentido, se evidencian casos en que las mujeres fueron víctimas directas de acoso laboral o mobbing, en dichas instituciones públicas se evidenció que existe 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 acoso laboral hacia las mujeres que laboran en una institución pública gubernamental. Así mismo, se determinó como definición de mobbing la planteada por Leymann (1990): Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. (p. 6)

Todo esto causa enormes síntomas negativos a las víctimas, de tal forma esta se ha considerado como una enfermedad derivada del trabajo, es por ello que el acoso laboral o mobbing es reconocido como uno de los principales factores psicosociales de riesgo en el trabajo con consecuencias degenerativas en la salud del afectado y su entorno.

Ante esta definición, en la república bolivariana de Venezuela existen varias aproximaciones de índole legal en materia de derecho Civil, penal, laboral y Niños y Niñas y adolescentes, que abordan el problema en general o desde una perspectiva de género. En el caso del 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).

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. Dentro de esta perspectiva, La Organización Mundial de la Salud (2008), señala que la violencia es: El uso deliberado de la fuerza física o el poder, en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. (p. 1).

Es por ello, que el acoso laboral es cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico producido dentro del espacio laboral, de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado, creando en las acosadas situaciones de vulnerabilidad, hostilidad e individualismo.

Es por esto que acoso, mobbing y violencia, son todos términos relacionados y utilizados en el tema. De modo que, en el desarrollo de las relaciones laborales la violencia también está presente, pudiendo ser el ambiente en donde se propicia, en la

cual por ser la mujer el sexo más débil ante algunas situaciones, está mucho más expuesta a cualquier situación que genere algún tipo de violencia. Por lo tanto dicho acoso o mobbing podría recibirlo de sus superiores, jefes y compañeros de trabajo.

En todo caso el acoso laboral o mobbing se manifestó dentro de la institución por la asignación de tareas que no correspondan a sus respectivas funciones dentro del área de trabajo, por asignaciones de trabajo fuera de su jornada laboral, de igual modo por la rotación constante del puesto de trabajo, como también se evidencio a través de la comunicación no efectiva de las partes, entendiéndose como comunicación no efectiva la hostilidad que existe en el momento de la comunicación entre las trabajadoras y los jefes inmediato. De igual modo se genera el acoso mediante el abuso de poder, aprovechándose de la situación en que se encontraron las mujeres trabajadoras y esta manifestación conduce a que se pierda la confianza y un buen manejo de la información, creando así un ambiente para la trabajadora expuesta a una atmósfera tensa e inflexible en su sitio de trabajo.

También se manifiesta con aquella conducta hostil o agresiva que el jefe inmediato ejerce sobre las mujeres trabajadoras o entre los mismos compañeros de trabajo, estas manifestaciones son algunas de las consecuencias que pueden aseverar que existe un clima donde se está desarrollando acoso, que dependiendo del contexto donde se dé el mismo se establecería como acoso laboral.

En virtud de ello se piensa que, el tipo de acoso dominante es el físico, por ser el más visible, sin embargo, estudios están tratando de demostrar que el maltrato emocional o psicológico está aumentando en incidencia y a la vez los efectos y consecuencias causados por este pudieran considerarse de mayor riesgo para la sociedad en general.

Así mismo, estas manifestaciones que generan acoso también conciben una serie de consecuencias y efectos, el acoso tiene el potencial de originar daño a quien lo padece, el cual se refleja con conductas autodestructivas, el hecho de ser víctima de acoso, genera consigo una serie de síntomas, entre los más comunes se pueden mencionar ansiedad, auto culpándose con largos ratos de enojo, horas de insomnio o

dormir en exceso, también puede generar prácticas nocivas, como el alcoholismo, tabaquismo e incluso el uso de sustancias psicoactivas.

Por otra parte ser víctima de acoso puede generar una consecuencia o una manifestación en la sociedad perjudicada, las mujeres que fueron víctimas de acoso o mobbing se pueden convertir en una reproductora de violencia psicológica, actuando como un reflejo de lo que padecieron, comúnmente las mujeres que fueron víctima de acoso tienden a convertirse en un ser agresor que buscan desahogarse con personas inocentes, dado que estas son un blanco fácil del odio y rencor que el acoso laboral o mobbing ha producido a sus vidas.

Las mujeres que padecieron acoso laboral adoptaron esta posición de inhumanidad como un mecanismo de defensa ante el medio que la ha lesionado, claro está que la adopción de estos comportamientos depende de la personalidad de la víctima, siendo un factor predominante para sobrevivir en el ámbito laboral.

Las circunstancias reseñadas anteriormente, surge la siguiente interrogante:

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.

¿Cómo afecta el acoso psicológico laboral en los trabajadores de la Gobernación del Estado Carabobo?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.

1.3.1 Objetivos General.

Analizar los efectos del acoso Psicológico laboral en los trabajadores de la Gobernación del Estado Carabobo como un elemento de importancia criminológica.

1.3.2 **Objetivos Específicos:**

- Û Develar las conductas atípicas que definen el acoso psicológico laboral previsto en la legislación Venezolana.
- Û Establecer las características básicas que implica el acoso psicológico Laboral desde una visión Criminológica.
- Û Indicar las acciones legales / Penales que puede interponer el trabajador en situación de acoso Psicológico laboral.

1.4 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

La situación de acoso psicológico laboral, muy de moda en estos últimos años, obliga a la atención y revisión de todos los ciudadanos, y sobre todo a lo contemplado en materia sobre derechos humanos en Venezuela, el cumplimiento de los acuerdos y tratados internacionales en la materia y el grado de defensa y protección por parte del Estado y de las exigencias de los ciudadanos ante los entes y órganos competentes.

Es materia de análisis del rol que juega las instituciones como Poder Judicial, mediante los Tribunales, Ministerios Público y la Defensoría del Pueblo y de las Organizaciones no Gubernamentales encargadas de la lucha y defensa de los Derechos Humanos.

Desde el ámbito académico, contribuye a la concienciación de los futuros profesionales, en mayor grado a los de Derecho, a la aplicación de las normas jurídicas como reguladoras de orden en la sociedad y de los garantes de la justicia en el cumplimiento insoslayable del deber ser de las ciencias jurídicas.

Alcance

Se ha llevado a cabo el presente proyecto de grado, teniendo en cuenta distintas fuentes de información lo cual conforma la presente problemática, permitiendo el desarrollo de distintos objetivos específicos que direccionan a la misma para dar respuesta a las interrogantes planteadas en la formulación del problema.

En lo que respecta al aspecto metodológico de la presente investigación, posibilita el análisis del tema de estudio y constituye conocimientos que pueden ser utilizados como basamentos futuro de otra investigación relativa a subjetividad teórica, de lo cual adquiere importancia a esta investigación al permitir conocer con base en la doctrina, lo concerniente al análisis de la importancia legal de las operaciones aduaneras en el país.

Limitaciones del estudio.

Las primeras limitaciones encontradas durante el desarrollo del informe, fueron en primer lugar el tiempo para la realización de la investigación del informe puesto que el periodo de las pasantías es muy corto para su investigación, también los costos económicos para el desenvolvimiento del estudio. La limitación más importante fue el escaso material bibliográfico relacionado al tema.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

En consonancia con Tamayo (2014, 145), el marco teórico ayuda a precisar y organizar los elementos obtenidos en la descripción del problema, de tal forma que puedan ser manejadas y convertidas en acción concreta. En esa dirección, seguidamente se presentan los antecedentes, bases teóricas, bases legales y la definición de términos básicos relacionados con este trabajo de grado.

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A partir de la revisión de algunos trabajos realizados con anterioridad referidos a la temática en estudio; fueron tomados los antecedentes que sirvieron de sustento para el desarrollo de esta investigación. A continuación se reseñan y vinculan dichos estudios con el presente.

Albarrán, Flores y Riera, (2015). En su Trabajo de Grado titulado: El acoso laboral “Mobbing” y su influencia en el desempeño de los trabajadores. Las autoras se plantearon como objetivo general Analizar la influencia del acoso laboral “mobbing” en el desempeño de los trabajadores de una institución de Salud Pública ubicada en Palo Negro-Estado Aragua.

El trabajo de grado anterior se fundamentó en los criterios de un tipo de investigación descriptiva y se apoyó en un diseño de campo y por su carácter innovador tendrá un aporte significativo al conocimiento de los trabajadores de la institución Pública de Salud. La población de dicho estudio estuvo compuesta por veintiún (21) personas que hacen vida laboral en la institución de Salud Pública.

Entre los hallazgos obtenidos de acuerdo a los datos de frecuencia en porcentaje, revelaron la existencia de mobbing, las cuales se representaron en “siempre” y “la mayoría de veces”, y las variables que demostraron en base a la sumatoria que no hay existencia de mobbing se representaron en “algunas veces sí, algunas veces no”, “mayoría de veces no” y “nunca”.

En este trabajo especial de grado estudiaron el mobbing en diferentes variables, entre las variables estudiadas, se evidenció que la población encuestada manifestó en un 100 % nunca haber sido golpeado, tampoco empujado o amenazado, un 71 % manifestó nunca haber sufrido amenazas, ataques verbales, e insultos dentro del área laboral, sin embargo en dicha variable las autoras obtuvieron que un 29 % de la población manifestó que la mayoría de las veces son víctimas de conductas propias del acoso tales como: sentirse ignorados y rechazados por el grupo de trabajo.

Por otra parte la población encuestada manifestó un 91 % no sentirse agredido nunca durante más de seis meses, sin embargo hallaron que un 9 % de la población opinan que han recibido agresiones por más de seis meses. Seguidamente un 14% expresaron sentir depresión desde que se presenta la agresividad, quedando un 86 por ciento que niega esa intensidad de depresión en el ámbito laboral. Así mismo un 86 por ciento de los encuestados afirmaron que la mayoría de las veces, sus compañeros le han modificado el horario sin previo acuerdo, por otro lado un 71% expresó no sentirse ignorado ni excluido en las actividades laborales.

Entre las conclusiones de las autoras en su trabajo especial de grado se tiene pues, que para determinar la existencia de situaciones de mobbing, de acuerdo a las variables evaluadas, llegaron a la conclusión de que si hay presencia de acoso laboral, manifestando aspectos críticos de acoso como lo es la rivalidad, y un 9 por ciento de la población objeto de estudio manifestó haber recibido agresiones y sentirse deprimidos por esta agresividad; por lo cual recomiendan realizar mecanismos de control del mobbing, partiendo de la realidad que subyace en la institución, a través

de talleres de concientización para los trabajadores, sancionar legalmente al trabajador que sea reincidente en actos de acoso, llevar un registro de datos de los trabajadores para emplear la información en el diseño de herramientas institucionales que busquen mejorar la calidad de vida.

La anterior investigación, dejó un gran aporte , debido a que sirvió de orientación y refuerzo por la calidad y análisis de su contenido, desde un punto de vista del sector público, dicho antecedente abordando un área similar al objeto de estudio de la presente investigación, que no es más que la mujer en su rol de trabajadora y como se desenvuelve en el entorno de una institución pública, afectando o no su desempeño laboral, en este antecedente se estudiaron perspectivas diferentes de la mujer, pero que hacen moción a un motivo, que es el acoso laboral.

Carol Lislene Garavito (2014), La siguiente investigación se centró en analizar el nivel de acoso laboral presente en los funcionarios de la Alcaldía en el nivel central del municipio de Santos Michelena del Estado Aragua, la investigación realizada estuvo soportada por un diseño transversal y de carácter analítico descriptivo, El diseño es de campo no experimental, el fundamento de este tipo de investigación se debió a que su estudio se realizó en una población determinada (Las Tejerías) para conocer la frecuencia y distribución de una característica de los sujetos de estudios, detallando el fenómeno y sus magnitudes, por lo cual la población objeto de estudio estuvo comprendido por 56 empleados fijos, 43 de libre nombramiento y 60 empleados contratados del municipio de las diferentes dependencias del sector público en la administración central de Las Tejerías. Los hallazgos obtenidos en su trabajo especial de grado, después de un exhaustivo análisis comparativo, arrojó un resultado de 131 personas que respondieron el cuestionario, 88 trabajadores son de género femenino y 43 trabajadores de género masculino, en la dimensión intimidación manifiesta se evidencia un 49 % de incidencia en cuanto a los funcionarios los interrumpen cuando hablan, así mismo se evidencio que solo un 9 % de la población es víctima de acoso en cuanto a ponerlos en ridículo o burlarse de

ellos, por otra parte en la dimensión referente a entorpecimiento del progreso el valor más alto se evidencio un 21% de incidencia en cuanto a la variable de no permitirles desarrollar sus ideas, así mismo se evidencio que solo un 4 % de la población es víctima de acoso en cuanto a obligarlos a que realicen tareas humillantes y un 14 % en cuanto a que le asignen un lugar de trabajo que los mantenga aislados del resto de sus compañeros.

Con respecto a la dimensión referente a intimidación encubierta el valor más alto se evidencia un 21% de incidencia con respecto a que le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo y manipulan sus herramientas de trabajo, mientras que solo un 2 % de la población es víctima de acoso en cuanto a ocasionarles daños en su domicilio o en su puesto de trabajo o le ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.

En cuanto al desprestigio laboral es la dimensión que presento mayores índices de acoso en los funcionarios de la administración central se hace evidente que el 48 % de la población le critican su trabajo, considerándolo como el valor más alto. Referente a la dimensión de desprestigio personal, el valor más alto se evidencio un 27 % de incidencia en cuanto a criticar su vida privada. Mientras que el valor más bajo de acoso puntea en un 1 % en cuanto a obligarlos a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.

En cuanto a la última dimensión que es bloqueo comunicacional, se evidencia entonces que el valor más alto es de un 23 % de incidencia en cuanto a que ignoran su presencia, y no responden sus preguntas. Mientras que el valor más bajo en cuanto al nivel de acoso puntea en un 5 % en cuanto a ignorarlo y tratarlo como si fuera invisible. Se evidenció entonces que donde los valores más altos de acoso laboral obtenidos fueron en intimidación manifiesta, desprestigio laboral y el que registró menor puntuación fue intimidación encubierta.

En torno al tema se llegó a la conclusión de que se logró identificar que el acoso laboral está presente entre los funcionarios de la Administración central de la alcaldía

Santos Michelena de la población Las Tejerías Estado Aragua, en los diferentes niveles de contratación, resaltando que los funcionarios de carrera u oficio son los que presentan mayores índices de acoso, también identifiqué que el rango de edad más acosada está comprendida entre 25 y 46 años de edad, lo cual indica que a las personas que de alguna manera tienen el trabajo fijo, les acosan más y con mayor intensidad.

Con respecto al acoso psicológico la investigadora evidencia ausencia de dicho acoso, lo cual según el análisis de los resultados de la investigación las dimensiones que presentan un nivel de acoso son desprestigio laboral e intimidación manifiesta, lo cual se direcciona las acciones preventivas del plan de mejoramiento a desarrollar una cultura organizacional orientada al recurso humano.

Por lo que en su investigación recomendó la necesidad de implementar una política pública de prevención del acoso laboral en entidades del estado, a su vez recomendó generar espacios de comunicación entre funcionarios, para así generar posibles estrategias para afrontar dichas situaciones que generen acoso, tales como auto cuidado, establecer un control de actividades consideradas como inapropiadas y que estas puedan ser denunciadas.

Que se elaborara un análisis periódicamente, donde se evalúen los riesgos, tomando en consideración como riesgo psicosocial el mobbing que es un factor contaminante del clima organizacional y deteriora las relaciones laborales, por otra parte es fundamental garantizar una cultura dentro de la organización que vaya en contra del acoso laboral dejando en claro las conductas no deseables.

Partiendo del objeto de estudio de este antecedente, se encontraron una serie de semejanzas que respaldan esta presente investigación para fundamentar la confiabilidad de la misma, y del mismo modo este antecedente proporciona valiosa información para el desarrollo de esta investigación, debido a que se enfoca al estudio del acoso laboral hacia los trabajadores y trabajadoras de una institución pública, y

como dicho acoso repercute en ellos, este trabajo especial de grado abordo un área similar al objeto de estudio de la presente investigación, que está dirigida al acoso laboral hacia las trabajadoras de una institución pública gubernamental.

2.2 BASES TEÓRICAS

Considera Según Bavaresco (2014) que las bases teóricas tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir:

Cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias. Ahora bien, en los enfoques descriptivos, experimentales, documentales, históricos, etnográficos, predictivos u otros donde la existencia de marcos referenciales son fundamentales y los cuales animan al estudioso a buscar conexión con las teorías precedentes o bien a la búsqueda de nuevas teorías como producto del nuevo conocimiento.

Desde este ámbito se consideran las siguientes bases Teóricas, las cuales están relacionadas con los objetivos planteados en la investigación.

2.2.1 Acoso Psicológico.

El concepto de acoso psicológico en el trabajo procede de la traducción del anglicismo “mobbing”, que deriva del término inglés “mob” cuyo significado en castellano sería el de una multitud excitada que rodea o asedia a alguien o a algo, bien sea de forma amistosa o bien de forma hostil. En nuestro país este es el término que más se ha extendido y popularizado, aunque la Real Academia Española (RAE) recomienda que sea sustituido por el equivalente español acoso laboral. Sin embargo, la expresión “acoso psicológico” puede parecer la más adecuada. Aunque acoso laboral parece correcto, no introduce la connotación psicológica, por lo que puede inducir a considerar que es algo indirecto, sutil o muy parcial, cuando por el contrario el fenómeno describe conductas de marginación, discriminación y vejación que

pueden ser abiertas, dirigidas a la totalidad de la persona, a su hundimiento humano como persona.

En el ámbito internacional, el fenómeno ha sido estudiado bajo distintos términos como “mobbing”, “workplacebullying”, hostigamiento 3, acoso moral 4, abuso emocional 5, persecución y terror psicológico. A pesar de la variedad conceptual, todos los términos comparten características comunes. En primer lugar, el elemento común a las definiciones es la manifestación de comportamientos negativos de modo repetido y duradero. Aunque no existe un criterio de corte claro, la exposición a las conductas negativas durante aproximadamente seis meses y una vez a la semana ha sido utilizado como una definición operativa para diferenciar entre los casos severos de acoso laboral y la exposición al mismo de forma menos intensa . De esta forma, para concebir una acción como acoso psicológico esta debe cumplir al menos dos criterios temporales: deben tener lugar de manera frecuente (por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo (por lo menos seis meses). Así se intentan excluir los conflictos pasajeros y centrados en un momento concreto, que están presentes en todas las organizaciones. Episodios aislados como asignar tareas por debajo de las propias competencias, el ser víctima de bromas por parte de los compañeros ocasionalmente, o el que los compañeros no te avisen para almorzar con ellos, pueden ser vistos como aspectos cotidianos de la vida laboral y no como situaciones de acoso. Sin embargo, tal y como señalan Einarsen y Hauge, las conductas citadas pueden convertirse en actos de acoso cuando ocurren de manera sistemática durante un periodo de tiempo prolongado, dando lugar a un ambiente de trabajo desagradable y hostil para aquel que lo padece.

En segundo lugar, el acoso psicológico no se entiende como un fenómeno estático, sino como un proceso escalar gradual en el que la persona objeto de acoso se enfrenta a agresiones que crecen en intensidad y frecuencia.

Matthiesen, Raknes y Røkkum, plantean que el acoso debe ser entendido como un continuo que varía desde la no exposición a una elevada exposición. Por otra parte, numerosos autores plantean que para definir una situación como acoso, es necesario que exista una diferencia de poder, ya sea real o percibida, entre el agresor y la víctima. Las víctimas de acoso a menudo encuentran dificultades para defenderse durante el desarrollo del proceso, lo que implica una diferencia de poder, ya sea real o percibido, entre las partes, por otra parte, Niedl profundiza en estas diferencias y las clasifica en cuatro grandes bloques: físicas (corpulencia o fuerza física), psicológicas (problemas de autoestima de la víctima), económicas (dependencia económica), y sociales (diferencia jerárquica en la organización). Estas diferencias impiden que la persona objeto de acoso se defienda. De hecho, en numerosos casos el supervisor es el acosador, mientras que los subordinados son los objetivos del acoso, lo que nuevamente indica la existencia de desequilibrios de poder entre las personas implicadas.

Actualmente existe cierto consenso a la hora de delimitar conceptualmente el fenómeno del acoso en el trabajo. Como acoso psicológico se entiende “hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas laborales. Para concebir una acción como acoso psicológico (o mobbing) esta debe ocurrir regularmente (semanalmente) y durante un prolongado periodo de tiempo (por lo menos seis meses). El acoso es un proceso gradual, durante el cual la persona, desde una posición inferior, se convierte en el objetivo de comportamientos sociales negativos de forma sistemática. Un conflicto no puede ser entendido como una situación de acoso si se trata de un único incidente aislado o si ambas partes en conflicto tienen una “fuerza similar”. Una definición similar la ofrece la investigadora finlandesa Denise Salín, quien define el acoso como “comportamientos negativos repetidos y persistentes hacia uno o más individuos, que implica un desequilibrio de poder y crea un ambiente de trabajo hostil” 12 (p. 1214). En la misma línea lo define el protocolo de actuación sobre el acoso laboral en la Administración Pública, que no

considera casos de acoso psicológico aquellas situaciones que ocurran desde relaciones simétricas.

Las acciones o conductas encaminadas a hostigar a una persona suelen ser muy variadas, desde formas explícitas como ataques físicos o verbales, hasta formas más discretas y sutiles, como la exclusión o el aislamiento de la víctima del grupo. En base a análisis teóricos y psicométricos se ha intentado establecer la estructura del fenómeno del acoso psicológico en el trabajo. Por ejemplo, Zapf , tras el análisis del cuestionario LIPT (LeymannInventory of Psychological Terror), encontró cinco categorías básicas entre las conductas de acoso: 1) acoso relacionado con el trabajo, que dificulta la realización de las tareas; 2) aislamiento social; 3) ataques personales a la vida privada mediante ofensas o insultos; 4) amenazas verbales; 5) violencia física. Por su parte, mediante análisis factoriales del NegativeActsQuestionnaire (NAQ) Einarsen y Raknes encontraron tres componentes: acoso dirigido al ámbito personal, acoso laboral y aislamiento social. Otros autores como Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Martínez y Gálvez, identificaron dos factores; un componente relacionado con conductas de acoso dirigidas al ámbito personal y privado, y otro componente relativo a las conductas de acoso relacionadas con el trabajo.

Dependiendo si el acosador es un superior o si es uno o varios compañeros, las conductas de acoso elegidas pueden variar. Los agresores en el mismo nivel en la jerarquía laboral (compañeros), suelen elegir estrategias como la difusión de rumores, los ataques a la vida privada, la burla, y la desigualdad, si tienen en su mano el reparto de tareas o los horarios de trabajo. El uso preferente de estas estrategias se basa en que los compañeros tienen información de la víctima que no suele tener la dirección, circunstancias personales, situación económica, etc. Los acosadores de nivel superior en la jerarquía, prefieren la manipulación hostil y negativa de la comunicación, y el aislamiento social de la víctima, a todos sus niveles. Igualmente, la desigualdad o inequidad es una estrategia muy usada, ya que los superiores tienen casi siempre el poder de decisión de elementos de trabajo como horarios turnos,

reparto de tareas, etc. Las agresiones verbales también suelen ser más realizadas por los jefes, en vez de los compañeros, ya que al estar la víctima en un plano (laboral) inferior, siente que es más difícil defenderse.

2.2.2. Los Antecedentes Del Acoso.

Actualmente existe un importante volumen de datos empíricos, sobre los que se puede explorar con cierto rigor las causas y antecedentes implicados en el proceso del acoso psicológico. A este respecto, Einarsen y Hauge afirman que aunque existen distintas formas de conceptualizar y tratar de explicar los procesos de acoso psicológico, que de forma general pueden resumirse en dos modelos complementarios: la explicación desde un modelo que atiende a factores sociales y organizacionales, o centrandó la atención en la personalidad, tanto de víctima como del acosador.

2.2.3. Factores Organizaciones Y Sociales.

A lo largo de la literatura, uno de los hallazgos más sistemáticos es la capacidad explicativa de los factores psicosociales en la predicción del acoso. Aunque son numerosos los factores que pueden ser englobados en dicha categoría, algunos autores consideran que las variables antecedentes pueden ser resumidas en cuatro grandes bloques: liderazgo, organización del trabajo, cultura corporativa, y entorno socio-económico 1.

Uno de los antecedentes más relevantes es el estilo de liderazgo. De los estudios existentes se desprende una clara asociación entre el acoso y el liderazgo. Por ejemplo, se ha señalado que con frecuencia el acoso ocurre como consecuencia de una gestión inadecuada por parte de los supervisores³. Por su parte, Leymann encontró que el acoso estaba más frecuentemente asociado con un estilo débil de liderazgo. En esta línea, diversos autores han señalado que el estilo de liderazgo “laissez-faire” o pasivo se relacionaba positivamente el acoso, y que además

fortalecía la relación entre ciertas variables psicosociales y el acoso. Estos resultados muestran que el estilo “laissez-faire” no es un tipo de liderazgo neutro, sino más bien una forma destructiva de liderazgo que crea un entorno estresante donde el acoso puede prosperar con mayor facilidad. Las formas autoritarias de liderazgo también se han relacionado con la ocurrencia del acoso. A este respecto, Ashforth (1994) hablaba del pequeño tirano o el líder autoritario como antecedente del acoso, y argumentaba que los mandos medios corrían un mayor riesgo de “convertirse” en pequeños tiranos debido a su necesidad de control, su desconfianza en los subordinados y su necesidad de aprobación por la alta dirección. La explicación más directa propone que si los sujetos padecen un liderazgo rígido o inexistente, la organización no será eficaz en la aplicación de los límites marcados por la disciplina, no ofrecerá alternativas para la resolución de conflictos y estará dominada por valores contradictorios. Esto puede dar lugar a ambigüedad de rol y a mayores niveles de estrés, lo que a su vez favorecerá un incremento en las conductas de acoso. Los datos expuestos inducen a considerar que el estilo de liderazgo desempeña un papel decisivo en la aparición del acoso laboral.

La organización del trabajo es otro de los factores cruciales para comprender el fenómeno del acoso. Esta aproximación al problema sitúa su origen etiológico en los factores derivados de la organización del trabajo, planteando que el acoso en numerosas ocasiones es una consecuencia directa de ciertos ambientes laborales. En términos generales, los entornos con mayores tasas de acoso se caracterizan por un elevado nivel de estrés y competitividad. Por ejemplo, en un estudio finlandés, las víctimas y aquellos que habían presenciado situaciones de acoso psicológico describieron su ambiente laboral como estresante, con una alta sobrecarga de trabajo, donde no era posible expresar ideas y opiniones y donde los trabajadores tenían un bajo control sobre las tareas que desempeñaban. De modo similar, y basándose en un largo número de entrevistas con víctimas de acoso, Leymann concluyó que el acoso

estaba fuertemente relacionado con un entorno laboral donde los roles y las estructuras de poder resultaban poco claras.

Otro de los factores que muestran una gran incidencia en la aparición de conductas de acoso es la cultura corporativa de las organizaciones. De acuerdo con Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa y Morante el entorno de trabajo puede transmitir ciertas actitudes y valores a través de la cultura de la organización, lo que puede facilitar la aparición del acoso. La cultura corporativa podría definirse como el conjunto de significados compartidos dentro de una organización. En las organizaciones donde existe una cultura muy fuerte, puede existir mayor conformidad con las normas y las consignas de los superiores, lo que puede facilitar la aparición del acoso psicológico, ya que aquellos miembros que rompen las normas y reglas del grupo podrían estar más expuestos a situaciones de este tipo. De esta forma, parece que en ciertas organizaciones y entornos laborales (militares, bomberos), donde la cultura organizacional es rígida, el acoso, mediante procesos de socialización, puede llegar a institucionalizarse y convertirse en una práctica común, o como señalan Hoel, Rayner y Cooper en “rituales organizacionales”. Al respecto, Topa, Morales y Gallastegui, hallaron en una muestra de trabajadores de emergencias, que la aparición del acoso laboral se encontraba estrechamente relacionado con la cultura organizacional. Algunos estudios han comprobado que existe una mayor probabilidad de aparición del acoso en aquellas organizaciones sin pautas o políticas explícitas respecto al acoso psicológico.

El listado de antecedentes del acoso debe incluir necesariamente variables de orden “macro” como los factores socio-económicos. Por ejemplo, la creciente competitividad en las organizaciones como consecuencia de la globalización económica, ha llevado a que numerosas empresas lleven a cabo reestructuraciones, remodelaciones, fusiones y despidos masivos de personal, con el objetivo de reducir costos. Del mismo modo, la competencia entre trabajadores se ha incrementado debido a las elevadas tasas de desempleo. A medida que aumenta la inseguridad en el

trabajo, es menos probable que los trabajadores hagan frente y desafíen el trato injusto y agresivo por parte de sus jefes

Tal y como se ha observado, los antecedentes psicosociales muestran un alto nivel explicativo, sin embargo una comprensión global del fenómeno pasa, necesariamente, por analizar el rol de las variables personales, puesto que numerosas características individuales, tanto de las víctimas como de los acosadores, influyen en todo el proceso

2.2.4. Factores Individuales.

Una de las cuestiones que más debate ha suscitado en la investigación sobre acoso y que aún no ha producido resultados definitivos hace referencia al papel de la personalidad. Lo que diversos autores denominan como “hipótesis de la personalidad” hace referencia a aquellos elementos del proceso de acoso que no son explicables exclusivamente por el contexto donde tiene lugar. Al comienzo del estudio del acoso, y probablemente con el objetivo de proteger a las víctimas, se eludió estudiar el papel que los factores personales pudieran tener en su curso y aparición. Sólo recientemente han comenzado a estudiarse los factores de riesgo o de vulnerabilidad relacionados con el acoso. No obstante, se debe ser precavido al respecto, puesto que desde esta perspectiva se puede culpar a la víctima de la situación.

La evidencia empírica actualmente disponible aporta dos tipos de información relevantes. Por un lado, contamos con un importante volumen de datos e hipótesis referentes a las características de personalidad de aquellos que padecen acoso en el trabajo. En segundo lugar, se han realizado diversos intentos para precisar cuáles serían los atributos psicológicos que podrían caracterizar a los acosadores, aunque en este sentido los datos son comparativamente mucho más escasos y parciales.

En los últimos años, se han desarrollado numerosas investigaciones que han contribuido a ampliar considerablemente el listado de variables relacionadas con el acoso psicológico. A pesar de ello, la investigación sobre acoso psicológico aún presenta cuestiones que permanecen sin resolver y que deberán ser afrontadas en los próximos años. Resultan escasas las investigaciones que se han basado en modelos teóricos. Para explicar las relaciones existentes entre el acoso y las variables halladas en los estudios sería necesario recurrir a marcos teóricos sólidos. El desarrollo de modelos de acoso facilitaría el análisis de los factores presentes en los diferentes momentos de su desarrollo, lo que ayudaría a la implantación de estrategias de intervención y de prevención adecuadas en cada fase del proceso. Por otra parte, la mayoría de las investigaciones se han centrado en analizar la díada víctima-acosador. Sin embargo, los procesos de acoso psicológico aparecen y se desarrollan en un contexto organizacional y social que los configura y condiciona.

2.2.5. Los Efectos Del Acoso Psicológico En El Trabajo.

El acoso psicológico en el trabajo es considerado un severo estresor psicosocial que puede afectar seriamente el funcionamiento cotidiano de aquellos que lo padecen, con la aparición de diversos síntomas de estrés. Además, el acoso también puede tener consecuencias negativas a nivel organizacional. Por ello, algunos autores consideran que estamos ante la principal fuente de estrés social en el trabajo, y un problema más devastador para los empleados afectados que la suma de todos los demás estresores laborales juntos. Veamos algunas de las principales consecuencias de este fenómeno:

2.2.6 Efectos sobre el individuo.

Distintos estudios han puesto de manifiesto que el acoso psicológico se encuentra fuertemente relacionado con diferentes problemas de salud, como por ejemplo síntomas psicosomáticos, depresión, fatiga, problemas de sueño y ansiedad. Basándose en observaciones y entrevistas clínicas a víctimas de acoso, Brodsky

identificó tres patrones de efectos sobre las víctimas. Algunos expresaban sus reacciones mediante el desarrollo de síntomas físicos no excesivamente graves, tales como sensación de debilidad, pérdida de fuerza, fatiga crónica, dolores y jaquecas. Otros reaccionaban con depresión y sintomatología asociada, como sensación de impotencia, falta de autoestima e insomnio. Un tercer grupo reaccionaba con síntomas psicológicos, como la hostilidad, problemas de memoria, hipervigilancia, sentimientos de victimización y evitación de los contactos sociales.

En vista de la constelación de síntomas señalados, se ha hipotetizado que las víctimas de acoso pueden padecer trastornos por estrés post traumático (TEPT en adelante). Las personas que padecen TEPT experimentan tres clases de síntomas : a) Re experimentación del hecho traumático, b) evitación y embotamiento psíquico , c) hiperactivación Se observó que las víctimas de acoso presentaban puntuaciones más elevadas en sintomatología postraumática respecto a los tres grupos, especialmente en Re experimentación del trauma y en evitación.

Además, hay que tener en cuenta otros elementos. En primer lugar, y como afirman algunos de los expertos en psicología del trauma, que “la clasificación del trastorno del estrés post traumático sirve mucho más de ayuda para el diagnóstico que como descriptor de la experiencia psicológica de la víctima. Sin duda, una comprensión del trauma significa tener en cuenta la totalidad de las experiencias de los supervivientes” (p. 50). En segundo lugar, Ravin y Boal han señalado que con frecuencia la experiencia clínica precede al diagnóstico reflejado en el manual. Por otra parte, cuando una persona es acosada en el trabajo, en ocasiones, incluso tras el cese del hostigamiento, las víctimas se enfrentan a amenazas a su identidad personal, social y profesional, y en algunos casos a su capacidad financiera. Por ello, cuando hablamos de trauma causado por la violencia psicológica en el trabajo no estamos, pues, hablando tan sólo de una sintomatología de índole psicopatológica, sino de unos efectos que pueden ir más allá. En este sentido, el significado del agente traumático tiene también una importancia decisiva en las consecuencias. El rápido deterioro de la

salud mental en víctimas de acoso se puede explicar, en parte, por la pérdida brusca de aportes psicosociales, como la disponibilidad económica, la seguridad física, la pérdida de habilidades laborales, la imposibilidad de predecir y planificar el futuro y la pérdida de una posición social valorada.

Las secuelas del acoso también pueden extenderse al ámbito familiar y social. Debido al grado de estrés social que provoca el acoso, los afectados pueden sufrir cambios en sus patrones de comunicación, y en sus niveles de irritabilidad y negatividad, que a su vez afectará a la calidad de su relación con su red socio-familiar. Los familiares y amigos pueden considerar que la víctima vive el suceso con una preocupación obsesiva. A menudo la víctima se aísla cada vez más, por la sensación de incompreensión de su entorno. En este sentido, numerosas víctimas de acoso indican que carecen de apoyo social.

2.2.7.Efectos sobre la organización y el entorno

Los efectos negativos del acoso no perjudican sólo al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en la organización. El primer y más evidente coste es el absentismo y la duración de las bajas del personal. Los trabajadores afectados por acoso psicológico, antes o después, presenta dificultades y problemas de salud que le llevan primero a bajas cortas por enfermedad con las que se intenta recuperarse de algunos problemas de salud experimentados y tratar de reformular la situación. Con el tiempo, se producen bajas de más larga duración, algunas de ellas debido a los problemas psicológicos y médicos mencionados. Diversos estudios han mostrado que el acoso psicológico está asociado con altas tasas de absentismo, numerosos intentos de abandonar la organización y con una alta rotación laboral 2,53. Se ha comprobado que el acoso es un fuerte predictor de las bajas por enfermedad. En un estudio entre personal sanitario, se estudió que trabajadores tenían un mayor número de reposos médicos.

El acoso también se ha relacionado con la disminución de la satisfacción laboral, la motivación en el trabajo, y el compromiso organizacional. Rodríguez-Muñoz et al

55, en un estudio longitudinal, encontraron que el acoso se asociaba con presentaban menores niveles de satisfacción laboral. Bowling y Beehr (2006) observaron que el acoso se asociaba negativamente con el compromiso organizacional. Resultados similares fueron encontrados por Einarsen, Matthiesen y Skogstad, quienes hallaron relaciones significativas entre las experiencias de acoso y los síntomas de burnout.

Otra de las consecuencias son la disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, problemas en los circuitos de información y comunicación, etc. Es posible también, en fases más avanzadas, que el trabajador afectado abandone la empresa. Cuando se consigue, el abandono de la empresa puede representar una pérdida de experiencia y conocimientos para la organización.

Al pasar de los años el acoso laboral ha sido un problema que se ha incrementado dentro de las entidades públicas con un carácter más frecuente de lo que se espera afectado a numerosos trabajadores, en lo que se produce constantemente su destrucción física, psicológica y mental, dado que por su estabilidad laboral el acoso suele ser frecuente y de manera prolongada no hay que dejar a un lado que el derecho a la integridad es uno de los derechos protegidos, tal como lo establece la *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela* en su **artículo 46 literal 4**. “Todo funcionario público o funcionaria pública que, en razón de su cargo, infiera maltratos o sufrimientos físicos o mentales a cualquier persona, o que instigue o tolere este tipo de tratos, será sancionado o sancionada de acuerdo con la ley”.

El término de acoso laboral es definido por diversos autores tales como: Hirigoyen (2003) define el Acoso Laboral como: “Toda conducta abusiva (gestos, palabras, comportamiento, actitud, etc.) que atenta por su repetición o sistematización contra la dignidad o contra la integridad psíquica o física de un asalariado, y pone en peligro su trabajo o degrada el clima laboral”. Por otra parte Leymann (1989), define el acoso laboral como: Terror psíquico o mobbing en la vida laboral significa

comunicación hostil e inmoral que es dirigida de manera sistemática por una o varias personas principalmente hacia un individuo.

También hay casos en que tal mobbing es mutuo hasta que uno de los participantes se convierte en el desvalido. Estas acciones tienen lugar con frecuencia (casi todos los días) y durante un largo período (por lo menos durante seis meses) y, debido a esta frecuencia y duración, ocasionan un considerable sufrimiento psíquico, psicosomático y social. Esta definición elimina conflictos temporales y se centra en la zona de transición donde la situación psicosocial comienza a ocasionar estados patológicos psiquiátricos y/o psicosomáticos.

En este sentido, se entendió por acoso laboral a toda conducta hostil o agresiva que se ejerce hacia una persona, de manera progresiva o permanente, con el fin de dañar tanto física, moral y mentalmente e intimidar a la víctima hasta ocasionarle daños. Por su parte, Piñuel y Zabala (2001) definen el acoso laboral como: Aquel acometimiento que se produce en un entorno laboral con el objetivo de intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la situación que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, entre otros) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas. (p. 156).

Ahora bien, de acuerdo a lo citado anteriormente el acoso laboral es un acontecimiento que se ejerce o realiza dentro de un ámbito laboral a un grupo de personas o una persona, en este caso a las mujeres trabajadoras de una institución pública, dicho acoso se puede evidenciar en el entorno laboral por parte de los jefes hacia las trabajadoras de la institución pública.

Los autores coinciden que el acoso laboral es una conducta de abuso que pone en peligro a las acosadas exponiéndolas a una situación de intranquilidad la cual afecta psicológica y emocionalmente su vida. Dicho esto en la institución pública gubernamental las trabajadoras en su área laboral se vieron expuestas a una serie de

contratiempos que afectan su labor y su tranquilidad en el puesto de trabajo, es por esto que las víctimas y victimarios reúnen unas características específicas y notorias que hacen que se les identifiquen como agresor y víctima, donde existe una diferencia de poder social, económico, físico y psicológico.

En este contexto se identifican los sujetos intervinientes en el marco del acoso laboral o mobbing, entendiéndose como sujetos intervinientes los actores que protagonizan y desarrollan el conflicto generado por el acoso laboral.

Para ello se define perfil del acosador según Hirigoyen (2013) como:

Ø **Perfil del agresor o acosador:** Se caracteriza por tener la voluntad de dañar o herir a quien considera una amenaza o rival para su poder dentro de la organización de trabajo. Hirigoyen lo califica como perverso narcisista, pues basa sus relaciones interpersonales en la desconfianza, juego de fuerza y manipulación, y proyecta toda su violencia interna hacia la víctima, siendo incapaz de aceptar que puede complementarse con las diferencias que posee el supuesto rival. (p.157)

Partiendo de ello las características que posee un agresor se exteriorizan por el sentimiento de amenaza que puede sentir el acosador hacia su víctima fomentado en verlo como un rival en su puesto de trabajo.

Ø **Perfil de la víctima:** Con relación a la víctima no existe un perfil psicológico determinado para las personas que son acosadas, de manera que cualquiera puede ser objeto o blanco de estas agresiones, basta con que exista un contexto profesional que facilite el pleno desenvolvimiento de estas acciones de acoso moral y que la persona acosada posea, a criterio del agresor u hostigador, características propias que le molesten o perturben, o hagan que lo considere como una amenaza. (p.157).

Por tal motivo la persona acosada u hostigada no posee un perfil diseñado, solo basta con poseer actitudes que para su agresor crea amenazantes en sus intereses propios y que se vuelva atractivo para ser atacadas, sin embargo el acosador prueba a su víctima y dependiendo de cómo esta responda prosigue a continuar su acoso, eso depende de la personalidad de la víctima.

En este sentido, señalado por diferentes autores el acoso laboral o mobbing se establece en tres tipos distinto de acoso, los cuales para Carrillo (2015) identifica estos tres tipos como: vertical, horizontal y mixto.

- Ü **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.
- Ü **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.
- Ü **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.

Así mismo Fernández y Nava (2010) citando a Hirigoyen (2001) establece que gran parte de la doctrina considera que existen tres tipos de mobbing o Acoso moral en el trabajo, los cuales son:

- Ü **Acoso ascendente:** Originado por uno o varios subordinados, quienes agreden a otro individuo que ostenta un rango jerárquico superior en la organización donde laboran.
- Ü **Acoso horizontal:** Lo produce un compañero de trabajo hacia otro que tiene el mismo nivel jerárquico. Los ataques pueden ser causados por problemas personales, o porque no acepte los patrones establecidos para el funcionamiento de la organización admitidos por el resto de los compañeros.
- Ü **Acoso descendente:** También es conocido como bossing, del término inglés "boss", que significa "jefe, patrono". Este acoso es el más usual, es producido por un individuo de posición jerárquica superior, quien ostenta un poder dentro de la organización; su conducta se basa en el desprecio, falsas acusaciones e insultos con el propósito de socavar o atacar el ámbito psicológico del trabajador acosado, bien porque quiere destacarse frente a sus subordinados o por tratarse de una estrategia de la empresa con el fin de deshacerse del trabajador, para que se retire voluntariamente sin que esto le ocasione grandes gastos económicos .

Este tipo de acoso es el más usual en cualquier ámbito laboral, en función que se da por el nivel jerárquico que el acosador pueda tener, es decir, un nivel superior; este tipo de acoso se da de manera repetida dentro de la institución con la finalidad de imponerse frente a sus subordinados valiéndose del poder que tengan, y en muchos casos lo hacen para que la trabajadora renuncie a su cargo.

2.2.8. Psicopatología Criminal.

La psicopatología criminal estudia la relación existente entre el crimen y los trastornos psicológicos. El vínculo que tienen estos dos términos cuenta con una larga historia, se remonta al inicio de la psicología como ciencia. Su relación ha sido controvertida debido a las diferentes características patológicas de la persona que cometía el crimen, no obstante, en la actualidad, parece haber mayor consenso. Los trastornos psicológicos que más se suelen relacionar con el crimen son: el Negativista Desafiante, el Explosivo intermitente, el de Conducta, el de Personalidad Antisocial y algunas Parafilias. Sin embargo, el psicópata es considerado por la criminología como el actor de los crímenes más crueles y presenta unas características definitorias más allá del Trastorno de la Personalidad Antisocial, aunque en los manuales de psiquiatría no se diferencia.

Definición:

Atendiendo al término en sus partes, entendemos por psicopatología el estudio científico de las enfermedades mentales o trastornos psicológicos, y por criminal algo relativo al crimen. Por consiguiente, la psicopatología criminal es el estudio de los trastornos psicológicos que guardan relación con las conductas criminales o delitos voluntarios graves.

2.2.9. Evolución Histórica.

La historia entre la relación de trastorno psicológico y crimen cuenta con más de 200 años de antigüedad. Fue el psiquiatra francés Pinel quien en 1801 publicó un tratado médico sobre la “Alienation Mentale” o manía sin delirio donde consideraba a los criminales como personas sin moralidad, llevando a cabo acciones cargadas de ira y sin sentimientos de culpabilidad (Pozueco, 2011), diferenciándose de sus precedentes al no considerar la baja inteligencia su causa. Pero la psicopatología criminal tiene como principal antecesor a Lombroso (1835-1909), quien consideraba a los criminales como personas cuya personalidad les llevaba a delinquir,

caracterizándose por una morfología y unos trastornos psiquiátricos definidos (Millon, 2009).

En 1896, Kraepelin definió la “personalidad psicopática” como la conexión existente entre trastorno psicológico y crimen, aunque sin un consenso en los rasgos de las personalidades psicopáticas (García-Pablos, 2003). Fue en 1903, cuando Kraepelin en su obra “Psychiatrie: EinLehrbuch” comenzó a hablar de los “estados psicopáticos” y de las “personalidades psicopáticas”, diferenciando a los psicópatas de las personas con “manía sin delirio” recluidas en los manicomios. Además, apuntó que las personalidades psicopáticas no siempre circunscribían al mundo del crimen (Pozueco, 2011). La obra “Die PsychopathischenPersonlichkeiten” de Schneider en 1923, discípulo de Kraepelin, fue uno de los postulados más influyentes de la psiquiatría, tanto de la American PsychiatryAssociation (APA) como de la Organización Mundial de la Salud (OMS) (Pozuelo, 2011).

Schneider definió diez tipos de personalidades psicopáticas y cada una contaba con variantes o subtipos en los cuáles se apuntaba la prevalencia atendiendo al sexo, la edad y la herencia, así como a su diagnóstico diferencial. Los diez tipos psicopáticos de Schneider son: hipertónicos, depresivos, inseguros de sí mismos, fanáticos, necesitados de estimación, lábiles, explosivos, desalmados, abúlicos y asténicos.

Esta tipología es semejante a la que en la actualidad recoge el DSM-V de la APA en sus Trastornos de la Personalidad. Atendiendo a la psicopatología de la personalidad que más se asocia al crimen y al concepto de psicópata en la actualidad, Schneider lo recogió en su tipo desalmado, caracterizado por un embotamiento afectivo, fundamentalmente hacia otras personas, carente de compasión y arrepentimiento, es decir, de todo aquello relacionado con la conciencia moral, el “enemigo de la sociedad” (Pinilla, 1945). Schneider también resaltó lo ya apuntado por su antecesor, es decir, los psicópatas también están fuera de los manicomios o centros penitenciarios (Pozueco, 2011). Fueron Kraepelin y Schneider quienes enmarcaron a la psicopatía o al psicópata dentro de la psicopatología.

Hare, distingue al psicópata de otro criminal, pues considera que el primero tiene una falta de empatía y conciencia moral. Un psicópata puede intentar imaginar lo que piensas; sin embargo, nunca podrá comprender cómo te sientes, un psicópata puede llegar a relacionarse socialmente, pero tratan a las personas como objetos.

Este fenómeno se dio en familias normalizadas tras varios hallazgos de laboratorio. A los psicópatas se les activaban unas partes del cerebro diferentes a otras personas cuando se les mostraban imágenes o palabras que contenían una carga afectiva. Aunque estos hechos se deben seguir investigando, parece existir una interacción entre el entorno donde se desarrolla el psicópata y una carga genética. Este autor postula que la psicopatología del psicópata no se desarrolla a comienzos de la edad adulta o en la adolescencia, sino que aparece a los tres o cinco años de edad.

2.2.10. Principales trastornos Médicos:

Desde la perspectiva de la psicología clínica, los trastornos psicopatológicos capaces de originar un acto criminal, son aquellos que están relacionados con una alta impulsividad. En este apartado hacemos mención a los trastornos que recoge el actual DSM-V bajo el epígrafe de “trastornos destructivos, del control de los impulsos y de la conducta” (la descripción que aquí se presenta es íntegramente basada en este manual). Además, también se recogen, dentro de los Trastornos Parafílicos, aquellos que guardan relación con delitos recogidos en el Código Penal.

2.2.11. Trastorno Negativista desafiante.

La característica esencial del trastorno negativista desafiante es un patrón recurrente de comportamiento negativista, desafiante, desobediente y hostil, dirigido a las figuras de autoridad. El comportamiento más característico es su resistencia a las normas y demandas de los adultos. Expresan terquedad persistente, no ceden y se niegan a negociar con adultos o compañeros. Sus actos son deliberados y están pensados para molestar o comprobar los límites establecidos. Puede existir un patrón emocional caracterizado por una baja autoestima, baja tolerancia a la frustración,

labilidad emocional y un consumo precoz de drogas. Suele molestarse fácilmente por otros, es colérico, iracundo, resentido y vengativo.

El trastorno suele aparecer en el ámbito familiar, en ocasiones no se amplía a la institución académica o a la comunidad. Los síntomas suelen aparecer con personas con las que hay relación y confianza y suelen justificar su comportamiento como respuestas a exigencias, incompreensión u otras circunstancias de difícil razonamiento. Por tanto, estos sujetos no consideran que su comportamiento sea desproporcionado o antisocial.

El curso del trastorno suele ponerse de manifiesto antes de los ocho años y sus síntomas tienden a incrementarse con la edad. Además, suele diagnosticarse de forma conjunta con el Trastorno por Déficit de Atención y suele ser un antecesor del Trastorno Disocial. La prevalencia se sitúa entre el dos y el dieciséis por ciento.

2.2.12. Trastorno explosivo intermitente.

La característica principal del trastorno explosivo intermitente es el arrebato recurrente de una falta de control de los impulsos de agresividad, ya sea de forma verbal (berrinches, disputas verbales, palabras malsonantes, etc.) o física contra la propiedad, los animales u otros individuos. Los arrebatos agresivos no son premeditados, ni persiguen ningún objetivo, son impulsivos. La persona puede describir los episodios agresivos como “ataques”, en los cuales su precursor ha sido una sensación de tensión o agitación interna y con dicho “ataque” tiene una sensación de liberación. Posteriormente, el individuo puede sentir remordimientos por su comportamiento. El grado de agresividad es desproporcional al episodio causante del estresante precipitante.

2.2.13. Trastorno de la conducta

El trastorno de la conducta se caracteriza por un patrón repetitivo y persistente de comportamientos en los que no se respetan los derechos de los demás, las normas o

reglas sociales propias de la edad. Estos comportamientos se dividen en cuatro grupos:

- Ø **Agresión a personas y animales:** acosa, amenaza, inicia peleas, ha ejercido crueldad física hacia personas y/o animales, puede utilizar armas para hacer daño, ha robado agrediendo a la víctima y/o ha cometido una violación sexual.
- Ø **Destrucción de la propiedad:** ha destruido deliberadamente la propiedad de alguien o ha prendido fuego deliberado para provocar graves daños.
- Ø **Engaño o robo:** miente con frecuencia para obtener cosas de otros ya sean materiales o favores, ha robado objetos de valor y/o ha irrumpido en el hogar o vehículo de alguien.
- Ø **Incumplimiento grave de las normas:** falta con frecuencia a la escuela o instituto y se suele saltar a menudo la prohibición de los padres de no salir por la noche, llegando incluso a no regresar a casa en alguna ocasión.

El patrón de comportamiento suele darse en distintos contextos como el hogar, la institución académica o la comunidad. Junto con las manifestaciones clínicas definitorias, suelen presentarse otros síntomas asociados como:

- Ü **Falta de remordimiento o culpabilidad,** es decir, una falta de preocupación sobre las consecuencias de sus acciones.
- Ü **Insensibilidad, carencia de empatía.** Suelen describirlo como una persona fría e indiferente, que sólo se preocupa por los efectos que sus actos tengan sobre él mismo, incluso cuando provoca daños importantes a los demás.
- Ü **Despreocupación por su rendimiento.** No se esfuerza por alcanzar un rendimiento adecuado, ni muestra preocupación por ello. Suele culpar a los demás de su bajo rendimiento.
- Ü **Afectividad superficial o deficiente.** No expresa sentimiento con los demás salvo de una forma superficial o cuando para obtener algún beneficio.

2.2.14. Factores de Riesgos.

Los factores de riesgo y protección asociados a la carrera delictiva son de diversa índole: emocionales, familiares, sociales, del grupo de iguales, etc. En concreto, nosotros nos centraremos en los tres grupos de factores propuestos por Redondo (2008). Este autor considera que el riesgo de cometer un delito viene dado por tres factores:

Factor “alfa”, compuesto por los factores psicobiológicos y de la personalidad (genéticos, neuroquímicos como los neurotransmisores GABA o dopamina, entre otros, endocrinos como la testosterona, referentes a problemas neuropsicológicos, etc.), es decir, por factores determinados biológicamente y por factores modulados por el aprendizaje. A este tipo, los considera “estáticos” porque se desarrollan principalmente durante la infancia y es en esta etapa donde empiezan a manifestarse, debutando más abiertamente en la adolescencia y edad adulta. Dichos factores son influyentes en la delincuencia, no pueden ser objeto de tratamiento, pero sí de prevención. Como factores de riesgo se consideran: alta impulsividad, labilidad emocional, estilo de crianza punitivo, coercitivo o negligente, exposición a modelos delictivos, experiencias traumáticas en la infancia, psicopatologías de los padres, etc.

Con respecto a los estilos de crianza, la literatura mayormente cita al punitivo, coercitivo y negligente como los menos apropiados por desatender las necesidades básicas de los niños y poner en riesgo su desarrollo psicológico, neurológico y social. No obstante, más recientemente se han llevado a cabo estudios donde se cita al estilo sobreprotector como un desencadenante de la conducta violenta de los hijos, más concretamente se ha estudiado su relación con el fenómeno de la violencia filio parental. Aunque este tipo de violencia se suele quedar sólo dentro del hogar familiar, recordemos que Garrido (2009) considera que los hijos que ejercen violencia hacia sus padres presentan una falta de conciencia, un pobre juicio moral y una incapacidad de amar, todo esto unido a otras características como: manipulador, temerario, irresponsable, seductor, etc. Además de todo lo descrito anteriormente, está

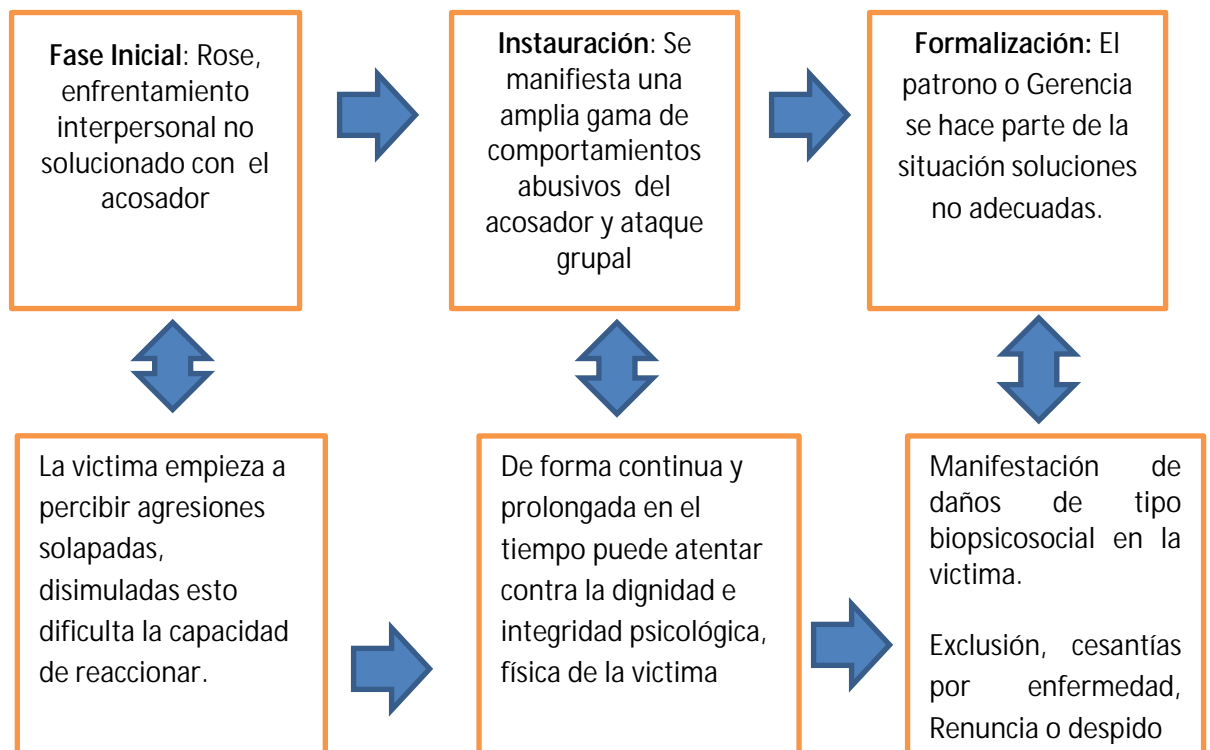
fundamentalmente ligado a una falta total de conciencia y de emociones que le impidan establecer vínculos afectivos (Garrido, 2009).

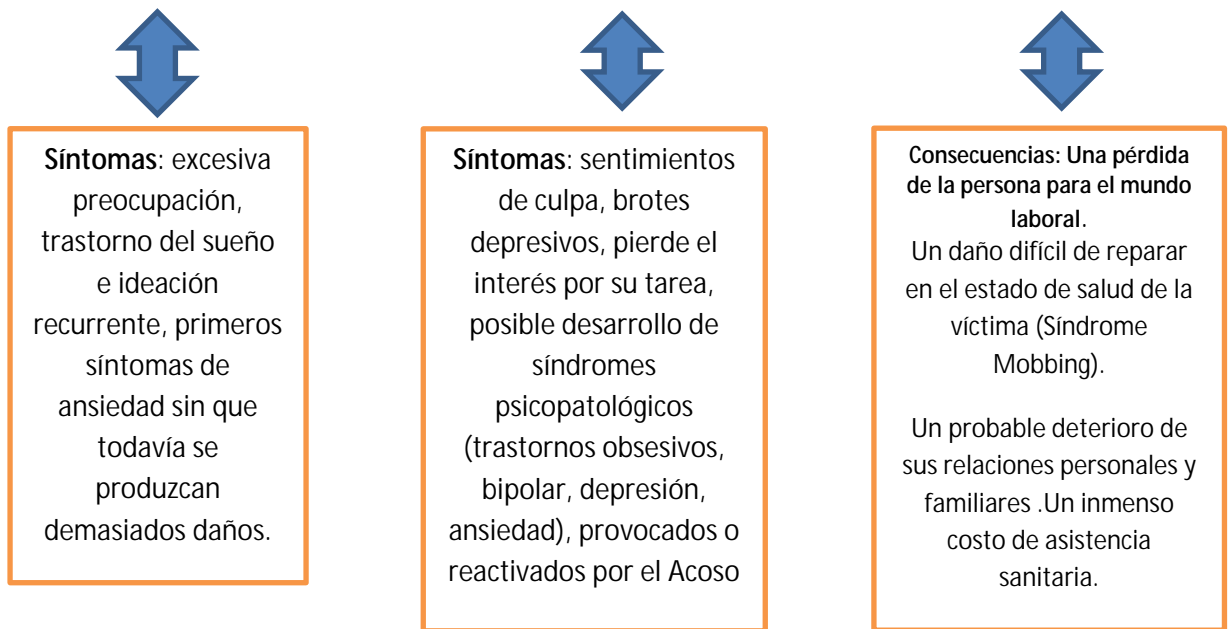
Factor “beta”, hace referencia a factores dinámicos, que son aquellos relacionados con la motivación actual delictiva: carencia de vínculos afectivos, pobre autocontrol emocional, adicciones, creencias favorables hacia los delitos, etc. Estos factores serían el objetivo del tratamiento del delincuente.

Factores de oportunidad para el delito, cuanto mayor disponibilidad haya de objetos y posibles víctimas vulnerables, mayor probabilidad existirá de cometer un delito. Observamos, por tanto, que existen factores que vienen determinados biológicamente y otros que por la interacción con el entorno se ven potenciados. Dichos factores propician la aparición de conductas conflictivas en la infancia y con los años pueden llegar a desencadenar conductas delictivas de amplio rango, desde delitos menores a delitos de gravedad.

2.2.15. Fases Del Acoso Laboral, Síntomas Y Consecuencias.

Trude Ausfelder. (2004) Mobbing el Acoso Moral en el Trabajo describe las Fases del Acoso, síntomas y consecuencias de la siguiente manera:





2.3 Bases Legales.

Las bases legales que fundamentan esta investigación se ubican en documentos jurídicos tales como:

2.3.1 Legislación venezolana a la luz del acoso laboral.

En Venezuela existen varias aproximaciones conceptuales o definiciones de “acoso laboral” en distintas leyes y que abordan el problema en general o desde una perspectiva de género. En este artículo nos vamos a ocupar de la novísima definición incorporada a la **Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT)** y en artículos siguientes nos ocuparemos de las definiciones contenidas en la de **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)** y en la **Ley Orgánica sobre el Derecho de la Mujeres a una Vida Libre de Violencia**, así como, de los elementos característicos del Acoso Laboral, sus tipos, fases, estrategias desplegadas por el “Acosador” y los comportamientos típicos de acoso.

Entrando en materia, la LOTTT definió el acoso laboral en su artículo 164, de la siguiente manera:

Acoso laboral: Artículo 164. 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.

Esta conducta será sancionada conforme las previsiones establecidas en la presente Ley, su Reglamento y demás que rigen la materia. Como se observa, de la definición legal se pueden resaltar los siguientes puntos:

La definición legal de acoso laboral se encuentra dentro del Capítulo dedicado a las “Condiciones dignas de trabajo”, estableciendo el artículo 156 de la LOTTT que “...el trabajo se llevara a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos...”

Se prohíbe de forma expresa que en los centros de trabajo se desarrolle esta conducta, con lo que se profundiza la prohibición de contenido general contenida en la LOPCYMAT y que será objeto de estudio en próximos artículos.

Se concibe el Acoso Laboral como un agente de riesgo que atenta contra la dignidad o la integridad biopsicosocial de la víctima. Concepto éste de gran trascendencia por cuanto el Derecho a que se respete la Integridad tiene rango constitucional.

De igual manera, la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras estableció expresamente la obligación de “...promover acciones que garanticen la prevención, la investigación, la sanción, así como la difusión, el tratamiento, el seguimiento y el apoyo a las denuncias o reclamos que formule el trabajador o la trabajadora que haya sido objeto de acoso laboral o sexual”. Esta obligación (Artículo 166 LOTTT) es de suma importancia porque obliga a todos los actores del Proceso Social del Trabajo a tomar en serio este flagelo que destruye la salud de las personas que son sometidas a él, haciendo especial énfasis en el seguimiento y el apoyo a las denuncias o reclamos que formule el trabajador o la trabajadora que haya sido objeto de acoso laboral o sexual, por parte de los órganos encargados de recibir y sustanciar las denuncias de acoso.

Otro avance legislativo importante está materializado en el hecho de que se incorporó al Acoso Laboral como causal expresa de retiro y despido justificado (Artículos 79 y 80 LOTTT) y se sanciona al patrono o patrona que incurra en Acoso Laboral con multa no menor del equivalente de treinta unidades tributarias, ni mayor del equivalente a sesenta unidades tributarias, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que tenga derecho el trabajador o trabajadora. (Artículo 528 LOTTT).

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) 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.

El 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.

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. Por otra parte existe la **Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y las trabajadoras (LOTTT) 2012**, ley que fue promulgada con el objeto de regir las situaciones derivadas del trabajo como hecho social, a proteger el trabajo como un hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y trabajadoras como sujetos protagónicos de los procesos sociales de educación y trabajo.

Dicha ley en su **artículo 164** “prohíbe el acoso laboral en los centros públicos y privados, entendiéndose el hostigamiento o conductas abusivas que atenten contra la dignidad e integridad de las trabajadoras y los trabajadores”, de igual forma en su artículo 166 establecen las acciones contra el acoso laboral y sexual la cual es la siguiente: El Estado, los trabajadores y trabajadoras, sus organizaciones sociales, los patronos y patronas, quedan obligados a promover acciones que garanticen la prevención, la investigación, la sanción, así como la difusión, el tratamiento, el seguimiento y el apoyo a las denuncias o reclamos que formule el trabajador o la trabajadora que haya sido objeto de acoso laboral o sexual.

2.4.ACOSO Y CRIMINOLOGIA.

Fuera de nuestras fronteras, el doctor en psicología y psiquiatría Heinz Leymann fue el máximo exponente y precursor de los estudios e investigaciones del acoso laboral, iniciando su labor en los años 60. Leymann conceptualizó el *mobbing* o acoso psicológico como la comunicación hostil y sin ética dirigida de una persona o grupo de personas contra uno o varios individuos de manera que los humille. Según Leymann, estos actos hostiles deben darse de forma frecuente durante un periodo de tiempo, concluyendo que al menos debe darse una vez a la semana durante seis meses.

Un dato curioso es que fue Leymann el que acuñó el término *mobbing* para referirse a este tipo de conductas violentas en el ámbito laboral. La palabra *mobbing* proviene del verbo inglés “*to mob*”, que significa atacar en tumulto o atropellar, y era inicialmente utilizada por el zoólogo Konrad Lorenz -padre de la etología- para describir las conductas agresivas de un grupo de animales contra otro.

Siguiendo con las investigaciones de Leymann, su máxima contribución a la lucha contra el acoso laboral fue la creación, en 1980, del inventario “LeymannInventory of PsychologicalTerrorization”, también denominado LIPT. A través de 45 ítems distribuidos en cinco apartados -limitación de la comunicación; del contacto social; el desprestigio de la persona ante sus compañeros; la desacreditación de la capacidad laboral y profesional; y las consecuencias en la salud- se puede comprobar la existencia de *mobbing* en una relación laboral.

Según los profesionales de la materia –como Piñuel o Leyman-, el acoso laboral se divide en 4 fases:

1. Fase de conflicto o de incidente crítico. Surge un desencuentro entre dos individuos y se utiliza por el acosador como el motivo para justificar el comienzo del acoso y el cambio de relación preexistente con la víctima. Esta fase suele durar poco tiempo.

2. Fase de *mobbing* o estigmatización. Los actos humillantes y hostiles se producen de forma prolongada y continuada, llegando a normalizarse por el resto de compañeros que lo permiten, niegan que haya acoso o le restan importancia. Esta fase es muy importante, porque los testigos, si hacen algo al respecto, pueden acabar con el acoso. No obstante, en los casos en que éstos no hacen nada, acaban estigmatizando a la víctima.
3. Fase de intervención desde la empresa. Se pone en conocimiento de la dirección de la entidad de la situación -normalmente por la labor de recursos humanos- y el asunto puede resolverse de forma positiva, haciendo frente a la situación eficientemente, o de forma negativa, considerando que el acosado es el máximo responsable de lo que le está sucediendo o desentendiéndose del asunto.
4. Fase de marginación o exclusión de la vida laboral. La víctima usualmente combina su vida laboral con grandes periodos de baja, por lo que el acosador utiliza esto para desprestigiar y deteriorar aún más su imagen profesional y personal, poniendo en entredicho su profesionalidad. Si en esta fase no entran en escena agentes externos como, por ejemplo, psicólogos o conciliadores, la víctima puede llegar al suicidio.

Respecto al perfil de acosador-acosado, primero debemos dejar claro que las características citadas a continuación no se encuentran presentes en todos los acosadores o en todas las víctimas de *mobbing*, pues éstas pueden ser muy diversas, pero, generalmente, los expertos coinciden en estos signos distintivos que se dan mayoritariamente en este tipo de acoso.

En relación al perfil del acosador, encontramos las siguientes características: falta de empatía, incapacidad para mantener relaciones interpersonales, carencia de culpa, mentira compulsiva, megalomanía, habilidad retórica o estilo de vida parasitario. Este tipo de individuos suele tener una idea narcisista de su propia imagen, con la necesidad de tener éxito y poder para ser admirados por el resto.

Piñuel añade además características tales como la arrogancia, la ausencia de remordimientos, la ausencia de educación, la incapacidad de trabajar en equipo, la paranoia, la mediocridad profesional o la falta de transparencia.

Por otro lado, el perfil de la víctima suele ser el de personas envidiadas, con valores éticos elevados y con una gran capacidad de empatía y sensibilidad ante el sufrimiento ajeno. En el ámbito profesional suelen ser muy eficientes y con gran creatividad, siendo muy valorados en su puesto. Gran parte de las víctimas de acoso laboral restan importancia a los primeros actos de *mobbing*, no actuando porque piensan que se trata de actos aislados que acabarán por desaparecer. Piñuel dispone además que los acosados suelen ser personas competentes, con brillantez profesional y de gran inteligencia e iniciativa, con un alto sentido de trabajo en equipo, carismáticas y empáticas. Asimismo, de acuerdo al Informe Cisneros realizado en 2002 por Piñuel y Oñate, casi la mitad de las víctimas de acoso consideran que el motivo por el que fueron acosadas son los celos y envidias profesionales y personales.

El Informe Cisneros dispone que, por colectivos, las mujeres sufren un 1,8% más de acoso laboral que los hombres, que los ataques son un 7.5% más frecuentes ante personas con contratos temporales y que dos de cada tres víctimas son menores de 30 años.

Ante el acoso laboral, las consecuencias psicológicas que puede llegar a sufrir la víctima son muy variadas, dependiendo de diversos factores como la situación, la intensidad del acoso, la cantidad de acosadores o la capacidad de resiliencia de la víctima y el apoyo social, familiar y laboral recibido durante todo el proceso. La sintomatología más frecuente, de acuerdo a González Trijueque, suele ser: apatía, falta de iniciativa, malestar generalizado, intranquilidad, ansiedad, temor, baja autoestima, insomnio, irritabilidad y retraimiento.

En conclusión, el mobbing es un tipo de acoso que se ha convertido en un grave problema en la sociedad actual y, por ello, tanto la legislación como los profesionales de distintas ramas como la psicología, la criminología o las relaciones laborales han tenido que desarrollar herramientas capaces de afrontar este problema en la medida en que iba en aumento. El acoso laboral siempre ha estado presente en las empresas, tanto en el sector público como privado, pero en los últimos años ha habido una fuerte concienciación del conflicto gracias a autores como Piñuel a nivel nacional o Leyman a nivel internacional. Como hemos visto, el mobbing se manifiesta de diferentes formas -horizontal, vertical descendente o vertical ascendente- pero sus consecuencias suelen ser siempre devastadoras para las víctimas, por lo que la prevención o paliación en las primeras fases o ante los primeros síntomas debe ser primordial para las empresas. Por último, hemos tratado el perfil tanto de acosador como de acosado, datos que pueden ayudarnos a identificar a los actores del conflicto y conciliar de forma efectiva sus desavenencias.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

En todo trabajo de investigación, es importante resaltar la metodología que se utiliza, es decir, el tipo de investigación, diseño y desarrollo de las fases, lo cual determina el cómo se realizó el estudio, esta tarea consiste en hacer operativo los conceptos, definiciones y elementos que se analizan, en este sentido Balestrini (2014), define el marco metodológico como:

La instancia referida a los métodos, reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de real, en el presente informe de pasantías se explican cada uno de los aspectos metodológicos que conforman el fundamento del mismo. (p44)

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El tipo de investigación delimita el ámbito y los alcances del trabajo, es por ello que investigar se constituye en un factor de contrastar el ser con el deber ser, de allí que el rigor científico marca la pauta del conocimiento, por eso la aplicación del método científico, bajo la concepción de la objetividad, método y aplicación permite la generalización de la realidad, es por ello que este trabajo de grado está orientado desde la investigación documental y de campo, tal como considera Arias (2012) esta investigación es documental pues, se basa en la observación y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos; donde la información básica fue extraída de documentos, tales como libros, tesis, e instrumentos legales.

El tipo de investigación que se desarrolla en la presente investigación es jurídica dogmática que de acuerdo a la definición de Witker (1995) “Es aquella que

concibe el problema Jurídico desde una perspectiva estrictamente formalista, descontando todo elemento factico o real que se relacione con la institución, norma Jurídica o estructural legal”. (p 59). Con basamento tipológico documental y de campo, para la obtención de las información de forma directa.

3.2 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN JURÍDICA

Para Witker (1995, Pág. 66): “Es el propio de los aplicadores del derecho vía exegesis, sistematización o finalidad de significado y sentido del orden normativo (lógico- deductivo). Buscan demostrar problemas y, por tanto, su hipótesis se plantea al interior de leyes, códigos, etc.”

El Presente trabajo de grado fue desarrollado con el método del análisis con fundamentación documental e información de campo y se aplicó las técnicas del resumen analítico, las estadísticas y las gráficas para la presentación de resultados.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población a ser estudiada, fue a los trabajadores de la Gobernación del Estado Carabobo en sus diferentes dependencias.

Muestra

Partiendo específicamente de la población que se va a estudiar para obtener la información correspondiente para una solución, se toma una muestra representativa de ella tal como hace mención Ramírez (2014:49) “es aquella cuyos elementos en su totalidad son identificados por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total”.

En razón de lo extenso de la población, se seleccionará una muestra aleatoria representada por 15 trabajadores a fin de obtener la información que sustente los objetivos planteados en esta investigación.

La Técnica, se utilizó como instrumento un cuestionario de 5 preguntas cerradas.

3.4 FASES METODOLÓGICAS

Según Sabino (1999), La fase metodológica de la investigación documental, es el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, apoyándose fundamentalmente en los trabajos previos desarrollados sobre la problemática planteado o relacionados directamente con ella, información y datos divulgados por medios impresos o audiovisuales, permitiendo realizar conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones o recomendaciones acerca de la temática abordada en la investigación. (p 22)

En el presente Trabajo de Grado, se consideran las siguientes fases, que se corresponde con los objetivos específicos planteados en la investigación.

Fase I: Develar las conductas atípicas que definen el acoso psicológico laboral previsto en la legislación Venezolana.

Para conocer las características, fue necesario aplicar un instrumento (Cuestionario) a los 15 trabajadores seleccionados de forma aleatoria de la Gobernación del Estado Carabobo.

Fase II: Establecer las características básicas que implica el acoso psicológico Laboral desde una visión Criminológica.

Para el desarrollo de esta fase, se realizó revisión bibliográfica sobre diversos autores, con el propósito de conocer las características que implican el acoso como patología y características como víctima, sus elementos y factores que lo engloban, aplicándose la técnica de resúmenes analíticos y descriptivos de interés en materia criminológica.

Fase III: Establecer las acciones legales / Penales que puede interponer el trabajador en situación de acoso Psicológico laboral, contra el Patrono, ante los entes u órganos competentes.

Una vez analizada la información recabada, el análisis de la misma permitió resaltar la importancia de la atención jurídica del maltrato psicológico Laboral como fuente en el delito penal. Finalmente a partir de los resultados establecer las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado.

3.5 FUENTES DE CONOCIMIENTO JURÍDICO

En la presente investigación, las fuentes de conocimientos utilizadas principalmente es la realidad socio-jurídica concatenada con las normas que regula la problemática planteada. Se utilizó como instrumentos jurídicos la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el Código Penal y lo referentes a los Derechos Humanos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1 RESULTADOS

Fase I:Develar las conductas atípicas que definen el acoso psicológico laboral previsto en la legislación Venezolana.

Para llevar a cabo esta fase se consultó la opinión de 15 Trabajador@s de la Gobernación del Estado Carabobo, arrojando los siguientes resultados:

1. ¿ha sido usted víctima en esta institución pública de acoso psicológico laboral?

() Si No ()

Respuesta	fi
Si	13
No	02
Total	15

De la muestra seleccionada, se evidencia que 13 de los encuestados han sido víctimas del acoso psicológico Laboral y vulneración de los derechos sus humanos.

2.- El acoso Psicológico Laboral en el cual usted ha sido víctima, fue perpetrado por:

- () Compañeros de trabajo.
- () Patrón.
- () Otro.

Respuesta	fi
Compañero de Trabajo	05
Patrón	08
Otro	00
Total	13

De la muestra encuestada 5 manifiesta el acoso por parte de sus compañeros de trabajo y 8 por parte del patrono 2 manifiestan no ser acosados.

3.- ¿Usted ha interpuesto queja formal ante el ente o instancia como víctima de acoso Psicológico Laboral?

Sí_____ No_____

Respuesta fi

Si 03

No 12

Total 15

De los 15 informantes se evidencia que no hay denuncias contra el acoso psicológico, lo que hace impune este delito.

4. Luego de acoso psicológico Laboral vivido en esta institución pública, marque con una X los principales Sintomatología que usted refleja por este hecho:

() Rabia () Tensión Alta o Baja. () Ganas de llorar. () Agresividad. () Inseguridad.

() Taquicardia. () Desgano. () Dificultad de Concentración. () Aislamiento.

() Angustia. () Dolor en el Pecho. () Falta de Apetito. () Hipertensión. ()

Otro: _____.

SINTOMATOLOGÍA	FRECUENCIA
RABIA	15
TENSIÓN ALTA O BAJA	05
GANAS DE LLORAR	06
AGRESIVIDAD	03
INSEGURIDAD	06
TAQUICARDIA	06
DESGANO	14
DIFICULTAD DE CONCENTRACIÓN	06
AISLAMIENTO	02
ANGUSTIA	03
DOLOR EN EL PECHO	04
FALTA DE APETITO	04
HIPERTENSIÓN	05
OTRO:	00

Como se puede observar, los informantes manifiestan una variada sintomatología lo que genera un severo daño a la víctima, corroborando así lo tratado en la teoría.

5. ¿Considera usted que el Acoso Psicológico Laboral es un Delito?

Sí _____ No _____

Respuesta	fi
Si	15
No	00
Total	15

La totalidad de los informantes indican que si El Acoso Psicológico Laboral es un Delito.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Como resultado de la investigación, luego de aplicar el instrumento a 15 trabajadores de la Gobernación del Estado Carabobo tenemos:

Preguntas:

2. ¿ha sido usted víctima en esta institución pública de acoso psicológico laboral?

El 86,66% manifiesta que ha sido víctima del acoso psicológico laboral.

2.- El acoso Psicológico Laboral en el cual usted ha sido víctima, fue perpetrado por:

El 61,54% señala que el acoso lo genera el patrón. Mientras que el 38,46% señala que el acoso es por parte de los compañeros de trabajo.

3.- ¿Usted ha interpuesto queja formal ante el ente o instancia como víctima de acoso Psicológico Laboral?

El 80% no realizó la denuncia de los hechos, solo el 20 se atrevió a denuncias que eran víctimas de acoso psicológico laboral.

4.- Luego de acoso psicológico Laboral vivido en esta institución pública, marque con una X los principales Sintomatología que usted refleja por este hecho:

El resultado de la encuesta revela que hay unas múltiples afectaciones en el personal producto del acoso psicológico laboral, destacando entre ellos La Rabia, el Desgano y cardiopatías genéricas.

5. ¿Considera usted que el Acoso Psicológico Laboral es un Delito?

El 100% de los encuestados manifiesta que si es un delito el acoso psicológico laboral.

En esta Fase I: Conductas atípicas que definen el acoso laboral de acuerdo a lo previsto actualmente en las diversas fuentes del derecho laboral venezolano.

- Ü Hostigamiento: Persistencia en el acto que causa molestia.
- Ü -Conductas Abusivas: El que comete un superior deriva del poder.
- Ü -Degradación de Condiciones: Privar de privilegios, condiciones de trabajo.
- Ü Intimidación: Infundir miedo.
- Ü Aislamiento: acción de apartar, ignorar.
- Ü -Conductas ofensivas: intención de humillar, herir el amor propio, dignidad.
- Ü Violencia Psicológica: Toda conducta activa u omisión, humillante.
- Ü Violencia Física: empleo de fuerza física a la persona o sus pertenencias.
- Ü Sanciones desproporcionadas, sistemáticas e injustificadas.
- Ü Cualquier acto que perjudique.

Perturbar el ejercicio de las labores Discriminación por razones de genero Sugiere la autora leer las tablas de conductas, anexas en la guía, a donde se precisa cada conducta, con un ejemplo, claro y adicionalmente, se presenta un cuadro analítico , esquemático, que contiene el fundamento legal de cada definición, conductas típicas, marco de actuación de la definición, requisitos configuradores de las conductas de acoso, se identifica de manera precisa el sujeto activo, el sujeto, pasivo, Bien jurídico puesto en peligro, o lesionado y derechos vulnerados de Acuerdo a las normas jurídicas previstas en la LOTTT (2012), LOPCYMAT (2005), Reglamento LOTTT.

Para que estas conductas puedan ser típicas de Acoso Laboral deben cumplirse estos requisitos:

- Ü El Acoso laboral se manifiesta a través de varias conductas de las previstas en la lista anterior.
- Ü Estas pueden ser realizadas por una o varias personas de manera soterrada, es decir disimulada, tienen que ser repetidas y prolongadas en el tiempo, que le imponen al trabajador condiciones de trabajo inaceptables, que persiguen generar en él, desgaste emocional, psicológico, físico y deterioro de sus relaciones sociales en el sitio de trabajo, con la finalidad de que abandone su puesto.

Según criterio de la sala constitucional para que las conductas sean constitutivas de una situación de acoso laboral:

- Ü - Tienen que ser impelida de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo. Criterio que no comparte la autora, pues, es una definición, algo restrictiva, limitante para la posible víctima, ya que no toma en cuenta las variables que se pueden presentar en cada caso particular dependiendo del estado general de salud de la víctima, además, esta definición obliga a la víctima permanecer bajo la situación de acoso laboral, generándole un estado de indefensión en posible víctima.
- Ü - Según el criterio aplicado por INPSASEL para que una conducta sea constitutivas de acoso laboral tiene que ser impelida de forma sistemática al menos una vez por semana, durante un tiempo prolongado de tres meses (3 meses). Criterio aplicado para darle curso a las denuncias por acoso laboral.

Fase II: Establecer las características básicas que implica el maltrato psicológico Laboral desde una visión criminológica.

El acoso laboral (mobbing) constituye un área de estudio de especial interés en la actualidad. Se trata de un fenómeno de etiología multicausal y de naturaleza claramente interpersonal que hace referencia a continuados comportamientos negativos en el contexto laboral dirigidos contra uno o varios trabajadores por parte de sus superiores u otros compañeros. El mobbing es un problema psicosocial significativo, tanto por sus elevados porcentajes de prevalencia como por el daño que es capaz de originar en los trabajadores acosados. Por ello, es importante una correcta valoración pericial de la víctima para que ésta pueda reclamar ante la justicia por el daño ocasionado. El objetivo de esta fase es identificar algunas de las principales características del acoso laboral, así como sus consecuencias a nivel victimológico, de interés desde el ángulo criminológico en estudiar y evaluar este fenómeno.

Características a considerar en la víctima de acoso psicológico laboral:

- 1) Valoración Pericial Psicológica de la Víctima de Mobbing|

- 2) Análisis en profundidad del puesto de trabajo actual,
- 3) Descripción cronológica del curso traumático de los acontecimientos habituales en los pasados años, buscar el origen de las situación.
- 4) Sexo, edad, antigüedad en la empresa y en empresas anteriores (trayectoria profesional),
- 5) Tiempo de estrés, frecuencia, problemas de sueño, calidad de vida, diagnósticos psiquiátricos.
- 6) Empleo de cuestionarios específicos sobre acoso.
- 7) Implicaciones laborales, familiares y sociales en la supuesta víctima.
- 8) Cumplimiento de la definición de mobbing en sus aspectos de frecuencia, temporalidad e incorrección de la acción sufrida.
- 9) Detección de distintos tipos de adicciones o psicopatologías previas como factores de vulnerabilidad.

Fase III: Indicar las acciones legales / Penales que puede interponer el trabajador en situación de acoso Psicológico laboral.

Posibles acciones legales que puede interponer el trabajador en situación de acoso laboral, contra el Patrono, ante los entes u órganos competentes según lo previsto en las diversas fuentes del derecho laboral:

- Ü Acciones de denuncia ante el Comité de Seguridad y Salud y Sindicato
- Ü Acciones de denuncia ante el ente competente en Prevención, Seguridad y Salud laboral de acuerdo a lo previsto en LOPCYMAT (INPSASEL).
- Ü Acción de Reclamos sobre Condiciones de trabajo ante la Inspectoría del Trabajo Art. 543 LOTT.

- Ü Denuncia ante la Inspectoría del Trabajo y solicitud de restitución de derechos Trabajadores Amparados por Inamovilidad Art. 425 LOTTT.

Acciones ante los Tribunales Competentes en Materia Laboral:

- Ü Acción de Amparo Autónomo Art. 8 LOTTT.
- Ü Acciones con pretensiones resarcitorias por daño Moral derivadas de la Responsabilidad Objetiva del Patrono 1.193 C.C.
- Ü Acción con pretensión resarcitoria derivada por Responsabilidad Subjetiva del Patrono Arts. 120 y 130 LOPCYMAT, 1185 C.C.
- Ü Acción con pretensión resarcitoria por Retiro Injustificado Arts. 80, 83, 92 LOTTT y Art. 15 de su Reglamento.

A modo de resumen, estas son las posibles acciones de defensa que puede interponer una posible víctima de Acoso laboral, se explicaran en la guía con sus fundamentación legal, y a través de cuadros, esquemas para facilitar la comprensión. Una vez analizada la información recabada, el análisis de la misma permitió resaltar la importancia de la atención jurídica del maltrato psicológico Laboral como fuente en el delito penal. Finalmente a partir de los resultados establecer las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

De acuerdo a las consideraciones anteriores la investigadora pudo concluir lo siguiente:

A partir de los datos obtenidos en el estudio realizado, posterior a su análisis e interpretación, se lograron obtener varias conclusiones, sobre del acoso laboral, develaron la situación existente que se percibe a diario en la administración Pública como lo es la Gobernación del Estado Carabobo, tras un exhaustivo estudio y análisis se logró evidenciar que nuestro objeto de estudio conformado por 15trabajadores son víctimas de acoso laboral o mobbing.

El “mobbing” describe formas severas de acoso laboral en las organizaciones y se ha definido como una serie de violencias sistemáticas verticales u horizontales en la jerarquía de la empresa y que lesiona a la víctima en múltiples ámbitos, incluyendo el social, familiar, psicológico y físico. El acosador suele utilizar estrategias de ataque a la persona, a las condiciones propias de su trabajo, la comunicación, la violencia abierta o a la estabilidad del sujeto en el grupo. La víctima suele ser una persona trabajadora muy competente y sobresaliente, cooperadora, comprometida que puede cursar por diversas fases de manifestaciones clínicas que van desde síntomas ansiosos y depresivos hasta consecuencias posteriores en las emociones, el pensamiento y la visión de mundo.

La conducta hostil hacia las trabajadoras se manifestó en las condiciones de trabajo a las cuales están expuestas a diario, dentro de las características propias de la actividad laboral tales como: Jornada de trabajo, Ambiente, y Carga de trabajo, evidenciando que más de la mitad de nuestro objeto de estudio manifestaron que las condiciones de trabajo no son las adecuadas, ya que se presentan situaciones entre los compañeros de trabajo y los coordinadores y/o patronos.

En el entorno de trabajo más de la mitad de las trabajadoras fueron víctimas constantes de avasallamientos y gritos, creando de este modo un ambiente hostil de trabajo, los trabajadores manifestaron que la mayoría de las veces las interrumpen cuando hablan, este tipo de manifestaciones humilla y descalifica la integridad humana, creando un sentimiento de intimidación, que trae consigo la desvalorización en su entorno laboral.

En este sentido una mala comunicación organizacional menoscaba el trabajo y cohibe a la masa trabajadora a continuar con sus labores, reprimiéndolas de interactuar en su entorno, y de sus propias ideas. La investigación se enmarcó en los efectos del acoso laboral, los efectos del acoso se reflejan de manera física y mental, en muchas ocasiones se cree que existe acoso cuando existe un tipo de violencia física, y esto ocurre porque es la más visible, no obstante hay un tipo de violencia que va más allá de dejar una marca visible, el acoso psicológico en las mujeres trae consigo muchas consecuencias, tanto en el entorno laboral como en la vida personal de los trabajadores.

Este maltrato psicológico es el más común entre las mujeres, y puede causar desde una disfunción en el entorno laboral, hasta una familiar, los efectos se reflejan en la vida cotidiana de las mujeres, y estas al verse envueltas involucran su vida personal, ocasionando marginación, exclusión y violación de los derechos fundamentales de la mujer. Más de la mitad de las mujeres trabajadoras que fueron víctimas de acoso padecieron algún tipo de trastorno psicológico o enfermedad, ocasionando cambios psíquicos, manifestando desvalorización, baja autoestima, ideación suicida y estrés emocional, dicho estrés se produce por las tensiones que produce el maltrato, dicho esto, más de la mitad de las mujeres trabajadoras padecen enfermedades cardíacas debido a el estrés que se genera a diario en el ambiente de trabajo.

Podemos afirmar finalmente, que el Acoso Laboral en Venezuela es una conducta no permitida que debe ser denunciada por los trabajadores que la padezcan y debe ser prevenida en los centros de trabajo. Todo ello con la finalidad de prevenir como sostiene Marie France Hirigoyen que esta “violencia insidiosa, fría y solapada, que se nutre de pequeños ataques repetidos menudo sintestigos y donde cada ataque por separado no es grave, pero el efecto acumulativo de estos microtraumatismos frecuentes y repetidos constituyen una agresión”, genere trastornos en la salud de los trabajadores.

4.2 RECOMENDACIONES.

Una vez llevado a cabo dicho estudio de la problemática planteada y en atención al desarrollo de los objetivos propuestos se formulan las siguientes recomendaciones:

- Proponer la revisión del marco legal en materia de Acoso psicológico Laboral y de las leyes penales con el propósito de adaptarlo a los requerimientos de los estándares internacionales.
- Revisión permanente de las políticas de Estado en materia de Acoso Laboral.
- Desde el ámbito universitario, plantear líneas de investigación que contribuyan las soluciones de la situación problemáticas que se presentan en las trabajadoras y trabajadores, como fundamento de la Extensión Universitaria.
- Proponer estudio de cada una de las formas de acoso psicológico laboral en el trabajador y sus familias.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Ü Arias, F (2012). *El proyecto de investigación*. Editorial Panapo, Caracas, Venezuela.
- Ü Balestrini, M (2014). *El proceso metodológico en la investigación: Como hacer un diseño de investigación*. Editorial Ediluz Maracaibo.
- Ü Bavaresco, A (2014). *El proceso metodológico*. Ediluz, Maracaibo.
- Ü Comisión Interamericana de los Derechos Humanos. (2017) CIDH. Informe Anual. Washington. USA.
- Ü Constitución República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 5.453 Extraordinaria de fecha 24 de Marzo del 2000.
- Ü Cortés, L. (2011). El Mobbing: Síndrome de Heinz Leymann. Recuperado el 17/11/2014 de: Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo [.http://www.izt.uam.mx/sotraem/Documentos/AMET2011/AMET2011/REC/TEXTO/10/10_08.pdf](http://www.izt.uam.mx/sotraem/Documentos/AMET2011/AMET2011/REC/TEXTO/10/10_08.pdf)
- Ü Esbec, E. (2003). Valoración de la peligrosidad criminal (riesgo-violencia) en psicología forense. Aproximación conceptual e histórica. *Psicología Clínica Legal y Forense*, 3 (2), 45-64. Recuperado de <http://www.masterforense.com/pdf/2003/2003art10.pdf>
- Ü García-Pablos, A. (2003). *Tratado de criminología*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Ü Garrido, V. (2008). El Síndrome del Emperador y sus desafíos en el ámbito científico y profesional. Jornadas sobre Violencia Intrafamiliar, 28 y 29 de Febrero. Valencia. Recuperado de <http://altea-europa.org/documentos/El-sindrome-Emperador-Vicente-Garrido.pdf>
- Ü Gómez, E (2009). *La probidad de la justicia penal en Venezuela*. Fondo Editorial Ipasme. Caracas.

- Ü González, J y Rodríguez, M. (2005). Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60. , Madrid, España: EOS.
- Ü Hirigoyen, M. (2001). El Acoso Moral en el Trabajo. Madrid, España: Paidós Contextos.
- Ü Morales, G (2014) Metodología de la investigación I: Manual teórico práctico. Editorial Proeduca. Maracaibo.
- Ü Picca, G. (1993). La criminología clínica: evolución y perspectivas. Cuaderno de Instituto Vasco de Criminología, 7, 176-186. Recuperado de <http://www.ehu.eus/documents/1736829/2118745/La+criminologia+clinica+evolucion+y+perspectivas.pdf>
- Ü Piñuel y Zabala, I. (2001). Mobbing: Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Madrid, España: SAL TERRAE.
- Ü Redondo, S. (2008). Manual para el tratamiento psicológico de los delincuentes. Madrid: Pirámide.
- Ü Sabino, C (2015). *El proceso de Investigación*. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela
- Ü Soria, M. (2010). Manual de Psicología Jurídica e Investigación criminal. España: Psicología Pirámide.
- Ü Stokols, J (2006) La Psicología penal Editorial Frenesí. San José de Costa Rica.
- Ü Tamayo, M (2014). *El proceso de investigación científica*. Editorial Limusa. México.
- Ü Witker, J (1995). *La Investigación Jurídica*. Editorial McGraw Hill. México