



Acoso laboral y su incidencia en la productividad de los empleados

Estrella Orozco*
Daisis Molero**

Resumen

El propósito del estudio fue determinar el acoso laboral y su incidencia en la productividad de los empleados del Centro Ambulatorio Santa Rita del Estado Zulia. Fundamentándose en las teorías de Hirigoyen (2008), Peralta (2006), Leymann (1996) y Porter (2005). La investigación se tipificó como descriptiva correlacional, con un diseño no experimental. Las unidades de análisis fueron empleados administrativos (21) y asistenciales (69). Los resultados revelaron la presencia de actividades acosadoras, la existencia de síntomas perturbadores de acoso laboral en el desempeño de los empleados. El coeficiente de correlación de Pearson arrojó un resultado de $r = 0,94$. Se concluyó que a medida que se incrementa el acoso laboral, en esa misma proporción disminuirá la productividad de los empleados del Centro Ambulatorio Santa Rita.

Palabras clave: acoso laboral, empleados, productividad.

* Doctora en Ciencias Gerenciales. MSc. en Terapia Conductual y Sexología. Psicólogo. Profesor Titular y Coordinadora de Posgrado de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (sede Maracaibo). E-mail: estrellacastro1941@hotmail.com

** Magister Scientiarum en Gerencia de Recursos Humanos. Abogada. Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt". E-mail: deisimolero@hotmail.com

Workplace Harassment and its Effect on Employee Productivity

Abstract

The purpose of this study was to determine workplace harassment and its effect on employee productivity at the Santa Rita Outpatient Center of the State of Zulia. It is based on the theories of Hirigoyen (2008), Peralta (2006), Leymann (1996) and Porter (2005). The research was typified as correlational and descriptive, with a non-experimental design. The units of analysis were 21 administrative and 69 assistential employees. Results revealed the presence of harassing activities and the existence of perturbing symptoms of workplace harassment in the performance of the employees. Pearson's correlation coefficient produced a result of $r = 0.94$. Conclusions were that as workplace harassment increases, employee productivity will decrease by the same proportion at the Santa Rita Outpatient Center.

Key words: workplace harassment, employees, productivity.

Introducción

El concepto de acoso fue introducido en las ciencias sociales por Konrad Lorenz, eminente etnólogo para el año de 1972, donde sus trabajos se basaron en la observación de comportamientos instintivos de diferentes especies de animales, en concreto ataques de un grupo a un único animal. Si bien es cierto, la conducta agresiva en el llamado animal es instintiva y puede responder al instinto de supervivencia; no obstante, la agresión entre los conocidos como animales racionales parece una conducta aprendida, difícil de explicar, la mayoría de las veces, en función del beneficio de la especie. Dicho investigador denominó *mobbing* al ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra una especie más fuerte.

En este sentido, se aplicó el término *mobbing* a conductas similares producidas por niños en los contextos escolares. Finalmente, fue Leymann (1996) quien recuperó tal vocablo y lo aplicó al contexto de organizaciones de trabajo. De aquí, pasó a aplicarse a situaciones organizativas o grupales en las que un individuo se ve sometido a presión o persecución por uno o varios miembros del grupo al que pertenece, con la complicidad o pasividad del resto, acción también denominada acoso laboral y su importancia de detectarlo a tiempo en las organizaciones puede traer muchos be-

neficios, tanto para el trabajador en el hecho de mejorar su productividad como en la empresa u organización para así disminuir los costos y, por ende, aumentar los ingresos.

Sin embargo, aunque todos los países europeos tienen una normativa sobre prevención de riesgos laborales, en la cual se incluye este fenómeno, sólo Suecia y Francia tienen normativa legal específica contra el *mobbing* o acoso laboral. En este orden de ideas, es relevante destacar que el *mobbing* no ocurre por causas relacionadas propiamente con el trabajo; tiene su origen en las relaciones interpersonales establecidas entre distintos individuos, en cualquier tipo de empresa u organización (puede ser una industria o un colegio, tienda, incluso la familia). El acoso moral, psicoterrorismo, psicoterror institucional, acoso laboral o *mobbing*, como dicen algunos estudiosos del tema, es una situación con características sociales, morales, psíquicas, e incluso de consecuencias económicas, materializadas en este siglo XXI, las cuales han generado problemas que conllevan al suicidio de muchas personas que han sufrido este tipo de maltrato.

Siguiendo el orden de ideas, algunos especialistas han considerado al acoso laboral como algo de extrema gravedad, calificándolo como un verdadero síndrome, el cual es definido en términos de un conjunto de signos y síntomas que padece la víctima, que lo pueden llevar al desarrollo de diversas patologías psicossomáticas, repercutiendo, posteriormente, en el desempeño laboral del empleado.

También se evidencia, en referencias de prensa y programas especializados sobre el tema, el acoso, abuso o psicoterror en el cual incurren ciertos empleadores; este caso, orientado al hecho de que un conjunto de empleados pretende atacar al gerente de una organización, acusándole de actos que éste no ha realizado, solo con el firme propósito de hacerle renunciar. Es importante tomar en cuenta esto, al considerar que genera un clima organizacional inadecuado, el cual, posteriormente, tendrá consecuencias en la productividad de los empleados, debido a la perturbación emocional que experimenta la persona, como consecuencia del acoso.

Con base a lo indicado anteriormente, el presente artículo tiene como propósito determinar el acoso laboral y su incidencia en la productividad de los empleados del Centro Ambulatorio Santa Rita, adscrito al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS). En consonancia con lo expuesto, se formulan como objetivos específicos de la investigación: identificar el acoso laboral,

describir la productividad y establecer la correlación entre el acoso laboral y la productividad de los empleados. Para ello se exponen los fundamentos teóricos referidos a las variables estudiadas, la metodología que se siguió, los resultados con sus respectivas discusiones, para finalmente llegar a las conclusiones.

1. Fundamentación teórica

A continuación, en el siguiente apartado se presentan los fundamentos teóricos que respaldan la investigación, referidos a las dos variables estudiadas, a fin de plantear los principales postulados sobre el tema y mostrar la respectiva contrastación teórica que sirve de base para correlacionar los aspectos analizados. En este sentido, se describen los aspectos relacionados con el acoso laboral y sus principales dimensiones: agresión física, agresión verbal y agresión emocional. Posteriormente, se hace referencia a la productividad como la segunda variable objeto de estudio, con las dimensiones: desempeño laboral y satisfacción laboral.

1.1. Acoso laboral

El acoso ha sido estudiado a través de la historia como una forma de agresión hacia otra persona, que puede ser de tipo emocional, verbal o físico y que suele manifestarse en los ámbitos Bio-Psico-Social del ser humano. En el caso particular de esta investigación, se hace referencia al acoso laboral, insertado en el ámbito social-organizacional del individuo.

Según Leymann (1996), el acoso laboral es:

El fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente -al menos una vez por semana- y durante un tiempo prolongado -más de seis meses- sobre otra persona 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 finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo (p. 85).

A pesar de que la conceptualización señalada es relativamente reciente, el fenómeno, en sí, fue estudiado por el etólogo Lorenz (1991), quien observó el comportamiento de determinadas especies animales, constatando que, en ciertos casos, los individuos más débiles del grupo se coaligaban para atacar a otro más

fuerte. Para definir esta situación se utilizó el verbo inglés: *to mob*, definido como atacar con violencia.

Por otra parte, en España, el concepto se tradujo por acoso laboral, ya sea físico o psicológico, acoso grupal o acoso institucional. Dicho concepto, según define González, en el año 2005, en su libro: “*Cómo defenderse del Mobbing y otras formas de acoso*”, se aplica a situaciones grupales en las que una persona es sometida a persecución, agravio o presión psicológica por una o varias personas del grupo a que pertenece, con la complicidad del resto.

Entre las formas de acoso se tiene:

Agresión emocional

Se reconoce cada vez más que la agresión psicológica se realiza, a menudo, por medio de conductas repetidas que pueden convertirse en una forma muy seria de violencia, aunque un solo incidente pudiera bastar, por ejemplo, difundir un rumor que afecta la vida personal o profesional de alguien. Cabe destacar que la violencia psicológica es a menudo repetida, no deseada, no recíproca e impulsa acciones que pueden tener un efecto devastador en la víctima, de acuerdo con los planteamientos de Peralta (2006). Esto es típico del acoso laboral o *mobbing*, acoso sexual y acoso racial. Este tipo de agresiones pueden producir daños tanto físicos, psíquicos, espirituales, morales o sociales.

Agresión física

Se ha definido la violencia física como el uso de fuerza física contra la persona o grupo de personas que produce daño físico, sexual o psicológico; en este caso el maltrato se presenta de forma moderada, sin intención de causar daños mayores que puedan notarse frente a una primera mirada. Peralta (2006, p. 113), manifiesta que “esta irrumpe a partir de amenazas, violencia y oferta sexual, maltrato físico y uso de violencia menor”.

Agresión verbal

Se presenta como todo agravio ocasionado a una persona por otra u otras que incluye gritos, amenazas, burlas o insultos, de manera reiterada; en el caso de acoso laboral en el lugar de trabajo, repercute en el normal desempeño del individuo. Según Peralta (2006, p. 113); “... las actitudes, creencias políticas y sexuales de la víctima son atacadas. Se ejercen gritos o insultos, críticas permanentes a su trabajo”. Es decir, que las acciones van encaminadas a agredir a la otra persona de manera verbal por sus actitudes, creencias políticas y sexuales.

A continuación, se hace referencia a la segunda variable objeto de estudio del presente artículo, sobre productividad y sus dimensiones.

1.2. Productividad

El tema de la productividad se ha convertido, hoy en día, en algo común en las naciones que se esfuerzan por alcanzar un desarrollo tal, que mejore el nivel de vida de su población, reduzca sus niveles de inflación, sanee sus finanzas internas y externas, logre niveles de competencia internacional para enfrentar la globalización comercial, e impulse su nivel tecnológico. El ser productivo ha venido a ser la llave maestra para que los empresarios ganen terreno en el mercado internacional, aumenten sus ganancias a través de la competitividad, reduzcan sus costos de producción e incrementen su rentabilidad.

Por otra parte, para Deming (1989), la productividad tiene que ver con la mejora de la calidad, basada en la disminución de reproceso. Esto no se logra desechando aquellas tareas que no corresponden a la actividad principal del puesto, tal como lo plantea Drucker (2008), sino aquellas que no aportan a la cadena de valor.

Por otra parte, tomando en cuenta al capital humano dentro de la organización se puede decir que la productividad está dada por el conjunto de esfuerzos, ideas, gestiones y horas de presencia, que aportan entre todos los colaboradores de una empresa, para que la organización desde la concepción de un producto hasta que llega al consumidor, sea efectiva (Grupo Cultura, 2006 p.66). En este sentido, en los últimos años, se ha hecho énfasis en cuanto a la influencia del recurso humano en la productividad. Al respecto, es necesario precisar, con mayor claridad, que el factor humano es la única causa generadora de productividad, porque es considerada como una actitud humana, una filosofía de trabajo y un estilo de vida.

Seguidamente, para Porter (2005), la competitividad se define por la productividad con la que un país utiliza sus recursos humanos, económicos y naturales. Para comprender la competitividad, el punto de partida está representado por las fuentes subyacentes de prosperidad que posee una nación. En consecuencia, el nivel de vida de un Estado se determina por la productividad de su economía, medida por el valor de los bienes y servicios producidos por unidad de sus recursos. En este sentido, la productividad depende tanto del valor de los productos y servicios, medido

por los precios que se pagan por ellos en los mercados libres, como por la eficiencia con la que pueden producirse. Dentro de los factores que inciden en la productividad del ser humano como recurso dentro de la organización, se tienen el desempeño laboral y la satisfacción laboral.

El desempeño laboral: El desempeño hace alusión al comportamiento o actuación que manifiesta el empleado dentro de la organización (Ferrer, 2010). Muchas veces los gerentes suelen enfrentar comportamientos problemáticos con el entorno laboral que interfieren con la productividad. Para Ferrer (2010 p. 259), el mal comportamiento laboral se define como “la conducta que manifiesta un individuo o grupo que es intencional y perjudicial para la persona y los demás, y costosa desde el punto de vista financiero y social”. En este sentido, se incluiría el acoso dentro de esta definición. Seguidamente se tiene lo referente a satisfacción laboral.

La satisfacción laboral: Es conceptualizado como el conjunto de actitudes de forma positiva que manifiesta el trabajador hacia su trabajo. Es decir, la satisfacción laboral es una cuestión de actitud, donde se involucran las cogniciones, creencias, emociones y conductas satisfactorias hacia el trabajo o la labor que se realiza, lo contrario sería la insatisfacción. Entre las formas de insatisfacción más comunes se tiene el absentismo laboral, lo cual, según Robbins (2007), se caracteriza por no presentarse a trabajar; asimismo, es un factor que reduce, seriamente, la productividad.

Otro de los factores que inciden en la productividad son los accidentes, muchas veces ocurren como consecuencias de las conductas acosadoras a las cuales se ve sometidos los empleados dentro de la organización. Luna (2007) señala que al existir acoso laboral se incrementa la posibilidad de accidentabilidad. Es más frecuente, pues, pueden existir accidentes por negligencia o descuidos, voluntarios o por desatención; todos estos factores desencadenan una serie de trastornos físicos y mentales que repercuten en la productividad.

Siguiendo el orden de ideas, existen otros costos intangibles que afectan la reputación de la organización; la imagen institucional es un activo muy importante que debe ser medido y gestionado por los directivos de cualquier empresa. El interés de la empresa como lo afirma Hirigoyen (2008) es cuidar la imagen institucional a través de su reputación y el buen desempeño laboral de sus empleados.

En este sentido, las organizaciones deben realizar políticas de prevención relacionadas con el acoso laboral, puesto que las consecuencias económicas son graves, tal como se refiere a continuación: para la persona acosada hay disminución de los ingresos, gastos médicos, psicoterapeuta, abogados, entre otros. Mientras que para la entidad: ausentismo del personal, desmotivación de los otros asalariados, pérdida de confianza y daño en la imagen de la empresa. Finalmente, para el colectivo: gastos de salud, hospitalizaciones, indemnizaciones de paro y jubilaciones anticipadas.

Igualmente, el acoso puede tener diferentes efectos negativos sobre la salud física y mental de las víctimas, su tendencia es la de estigmatizar a la persona y puede ocasionar serios traumas psicológicos. Además, este fenómeno puede generar resultados negativos en el clima organizacional como: estrés, ansiedad, sentimientos de humillación, pérdida de la autoestima, depresión, pérdida de la salud o acentuación de los que ya existen, entre otros.

2. Metodología

El tipo de investigación desarrollado fue de naturaleza descriptivo-correlacional. Para Hernández, Fernández y Baptista (2009, p. 102), los estudios descriptivos “midan evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. Por su parte, Chávez (2007, p. 135) señala que “las investigaciones descriptivas son todas aquellas que se orientan a recolectar informaciones relacionadas con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal cual como se presentaron en el momento de su recolección”. Asimismo, es correlacional porque pretende determinar los efectos que produce el acoso laboral en la productividad, identificando la incidencia del mismo en el desempeño de los trabajadores.

Los instrumentos de investigación utilizados para recolectar la información constaron de treinta y nueve (39) preguntas (ítems) para la variable acoso laboral y cuarenta y dos (42) para la variable productividad, con un diseño de escala tipo Likert, cuyas alternativas de respuesta se sitúan entre las categorías de siempre hasta nunca, con puntuación de 1 hasta 5. La validez que se utilizó fue la de contenido, a través de los juicios de expertos, conformados por cinco especialistas en las variables objeto de estudio y uno en el área de metodología.

Los coeficientes de confiabilidad obtuvieron un resultado de $\alpha = 0,89\%$ para el caso del acoso laboral y uno de $\alpha = 0,82\%$ para el instrumento de productividad; dichos resultados indican que los instrumentos de recolección de datos poseen una alta confiabilidad en consideración a los criterios que se plantean en Merino (2003), quienes expresan que un coeficiente ubicado entre 0,01 y 0,03 es considerado bajo, entre 0,34 y 0,67 medianamente confiable, y entre 0,68 y 1,0 altamente confiable. El universo poblacional del estudio estuvo conformado por un total de cien (100) empleados que conformaban el personal administrativo y asistencial del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

Para el cálculo de la muestra estratificada se partió de la fórmula propuesta por Shiffer, citado por Chávez (2007) para cálculos de los estratos. El resultado de dicha estratificación arrojó noventa (90) personas, de las cuales veintiún (21) correspondían a empleados administrativos y sesenta y nueve (69) asistenciales, correspondientes al Centro Ambulatorio Santa Rita (IVSS).

3. Resultados

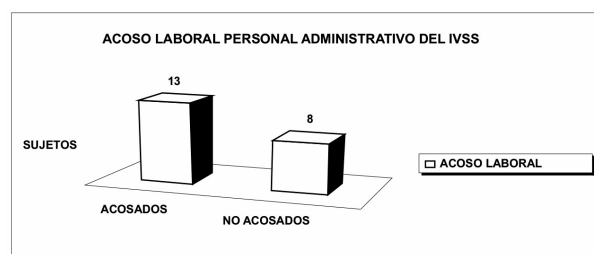
A continuación se presentan el análisis realizado mediante una evaluación descriptiva de los datos, utilizando cuadros de distribución de medias y desviaciones, conjuntamente con porcentajes graficados a través de diagramas de barras.

Análisis e interpretación de los datos

Acoso laboral:

Para la variable acoso laboral se pudo observar con respecto al personal administrativo que de veintiún (21) sujetos, trece (13) se sienten acosados laboralmente (Gráfico 1).

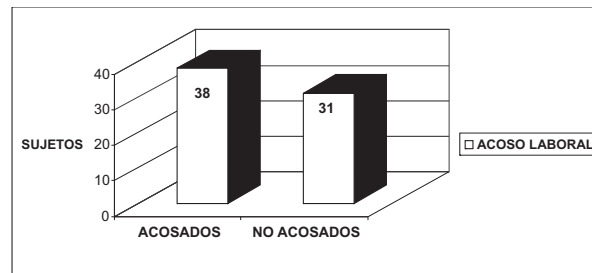
Gráfico 1
Acoso laboral. Personal administrativo.



Fuente: Elaboración propia.

En relación con el Gráfico 2, se observa que treinta y ocho sujetos (38) del personal asistencial de un total de sesenta y nueve (69), se sienten acosados.

Gráfico 2
Acoso laboral. Personal asistencial del IVSS



Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados observados en los Gráficos 1 y 2, se desprende la siguiente tabla donde se realiza la comparación entre ambos tipos de personal (administrativo y asistencial) con relación al acoso laboral, determinándose para los grupos objetos de estudio la media, desviación, puntaje mínimo y puntaje máximo (Tabla 1).

Tabla 1
Variable: Acoso Laboral comparación tipos de personal

Variable	Acoso laboral				
Dimensión	Agresión emocional, física, verbal, conocimiento y prolongación en el tiempo				
Personal del IVSS	Media	Desviación	Mínimo	Máximo	Categoría según el baremo preestablecido
Personal Administrativo	2,65	1,01	1,12	4,35	Medio
Personal Asistencial	2,64	1,00	1,00	4,46	Medio

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados, donde ambos grupos se ubicaron a un nivel medio en cuanto a la percepción que tienen en relación con el acoso laboral. Se tiene que las manifestaciones emo-

cionales del mismo en el personal del IVSS, tanto administrativo como asistencial, tienen como objetivo de la práctica del acoso la búsqueda de intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima con vista a eliminarla de la organización y así satisfacer la necesidad de agredir controlar y destruir que puede presentar el hostigador, quien aprovecha la situación que se le brinda para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.

En los resultados se observa en cuanto al personal asistencial, según las respuestas dadas a los ítems que corresponden a la agresión emocional (a pesar de que en términos generales, la media se situó en *medio*), que sienten no ser tomados en cuenta, sus opiniones no son importantes, no son valorados y no se le asignan trabajos, según sus capacidades profesionales. En relación con la agresión verbal, la media más alta se ubicó en el personal administrativo, según la información recabada en los ítems que miden dicha dimensión. Esto significa que el personal administrativo siente que no se le da un trato respetuoso, son insultados, su procedencia no genera buenos comentarios, no respetan su forma de ser y sus creencias políticas son cuestionadas y sancionadas verbalmente.

Esto concuerda con lo establecido por Peralta (2006, p. 113), al referir que las actitudes, creencias políticas y sexuales de la víctima son atacadas. Es decir, que según los resultados y tomando en consideración las respuestas a los ítems aplicados en ambos grupos, el acoso se ubica en una categoría de *media*, teniendo mayor incidencia las agresiones emocionales en el personal asistencial y las agresiones verbales en los empleados administrativos.

En cuanto al conocimiento sobre lo que es el acoso que deben poseer ambos grupos de empleados, se tiene que el mismo se colocó en un nivel medio, lo que lleva a inferir que tanto el personal asistencial como administrativo tienen conocimiento sobre esta forma de violencia en forma moderada. Estos datos de percepción sobre el acoso, de acuerdo con los planteamientos de Justicia (2007, p. 5), revelan que la sensación de malestar y maltrato en el trabajo es mayoritaria, tanto en quienes trabajan como en quienes no lo hacen.

Probablemente estos datos indican una percepción generalizada de que trabajar sea una experiencia ingrata (a un nivel medio) por el trato arbitrario que se recibe de jefes y superiores jerárquicos. Lo que si desconocen estos empleados son las técnicas a apli-

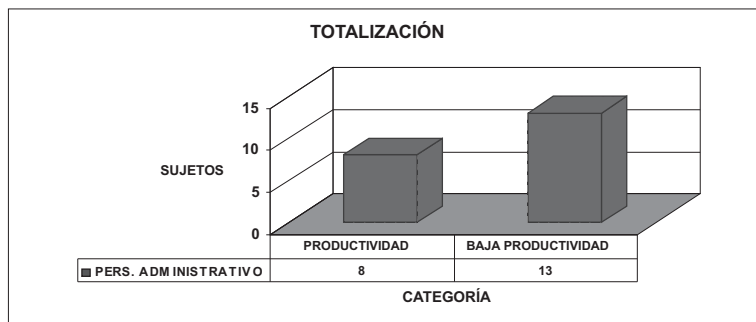
car cuando el maltrato sucede y cuáles son las leyes que regulan este tipo de caso. En cuanto a la prolongación en el tiempo, según los resultados se ubicó en un nivel medio, indicando un continuo que iría desde lo ocasional hasta diariamente, sobre todo cuando el proceso de victimización puede estar en proceso avanzado.

Revisado los resultados es importante resaltar el concepto jurídico de acoso laboral para las leyes de la República Bolivariana de Venezuela, en especial al Ley Orgánica del Trabajo en un plano descriptivo, analítico y detallado, siendo toda situación de conflicto interpersonal o grupal con el fin de aniquilar a alguien. Es decir, una persona o varias deciden ejercer sobre otra persona una violencia psicológica extrema, a través de varias actuaciones al menos una vez por semana durante un tiempo prolongado de más de seis meses, con el propósito de conseguir aislamiento en relación al grupo, haciéndole perder su autoestima y reputación profesional.

Productividad:

Para la variable productividad se pudo observar con respecto al personal administrativo que de veintiún (21) sujetos, trece (13) tienen baja productividad (Gráfico 3), es decir, son más los empleados improductivos que los productivos.

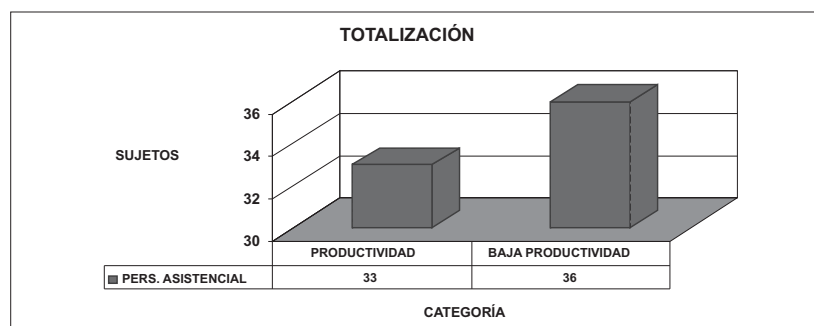
Gráfico 3
Productividad. Personal Administrativo del IVSS



Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al personal asistencial se puede observar que de sesenta y nueve (69) sujetos, treinta y seis (36) tienen baja productividad (Gráfico 4).

Gráfico 4
Productividad. Personal Asistencial del IVSS



Fuente: Elaboración propia.

Es decir, que hay más empleados improductivos que productivos, según los resultados anteriores, lo cual se observa en la siguiente tabla, donde se hace la comparación entre ambos tipos de personal (administrativo y asistencial) en cuanto a las medias, desviaciones, puntajes mínimos y puntajes máximos.

Tabla 2
Variable: Productividad, comparación tipos de personal

Variable	Productividad				
	Desempeño laboral, satisfacción laboral, salud del trabajador, para la institución				
Personal del IVSS	Media	Desviación	Mínimo	Máximo	Categoría según el baremo preestablecido
Personal Administrativo	2,72	0,93	1,40	4,26	Medio
Personal Asistencial	2,70	1,01	1,00	4,45	Medio

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la productividad se tiene que ambos grupos se situaron en un nivel medio, sin embargo, en relación con la dimensión desempeño laboral, ambos tipos de personal se ubicaron en un nivel bajo, lo que significa que si no se toman las previsiones del caso, esto contribuiría a que disminuyeran su empleabilidad, lo que llevaría a que el personal vaya considerándose a sí

mismo, según Mansilla (2008), como incapaz para trabajar y mostrando expectativas negativas sobre su desempeño en las labores encomendadas.

En cuanto a la satisfacción laboral, los resultados indicaron que ambos grupo de personal se situaron en un nivel medio, según el baremo preestablecido. Es decir, que medianamente el personal percibe que reciben reconocimientos en relación con su desempeño en la institución, algunos manifiestan que la remuneración no es acorde al esfuerzo que realizan, no se sienten a gusto con el trabajo que ejecutan, al considerar que moderadamente sienten ser tomados en cuenta para los ascensos, no reciben estímulos acordes con el trabajo desarrollado, las relaciones con sus compañeros son medianamente satisfactorias. Ahora bien, de seguir esta tendencia hacia la insatisfacción, se generaría una baja eficiencia organizacional, acompañada de un sentimiento de frustración por parte de los empleados, que muchas veces se traduce a conductas agresivas observadas en sabotaje, maledicencia o agresión directa.

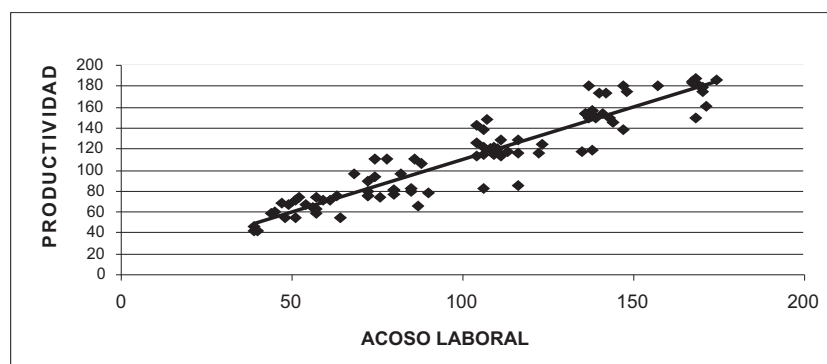
En cuanto a la salud, aspecto que se tomó como dimensión de la variable productividad, se tiene que el personal asistencia obtuvo una media cualitativa de un nivel bajo, en relación con el personal administrativo, quien se ubicó en la categoría media. Esto quiere decir, que el personal administrativo, según las respuestas que dieron en lo ítemes evaluados, no presentan un buen nivel de concentración, no se sienten motivados para trabajar, se quejan de dolencias, trayendo como consecuencias que un individuo por sus atributos o condición especial sea aislado de los demás, carezca de retroalimentación y del intercambio social en su vida diaria, lo que lo puede volcar en desconfiado, depresivo, hostil, ansioso y prevenido.

Los resultados obtenidos coinciden con el informe de la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo (2003), que advierte de los costes que el acoso laboral supone para las empresas y organizaciones como, por ejemplo, descenso de la productividad, repercusión negativa en la imagen de la compañía, mayor rotación del personal, pérdidas económicas en litigios jurídicos, pérdida de personal cualificado y adelanto de la jubilación anticipada provocada por incapacidad. Debido a su asociación con la incapacidad y el desempleo, dicha agencia señala que la violencia laboral es un problema que afecta a la sociedad en general y a la economía del país.

Con respecto a la institución, ambos tipo de personal perciben a un nivel medio en relación con que la institución sea eficiente en la vigilancia de los derechos de los trabajadores, con un despacho de tareas medianamente bien jerarquizado, donde los lineamientos específicos para que no ocurra el acoso laboral no están establecidos. En este sentido, el interés de toda empresa o institución es realizar una prevención eficaz puesto que las consecuencias económicas de dicha omisión son graves.

Luego de hecho el análisis de los resultados, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson $r= 0,94$, lo que indica que el acoso laboral incide en la productividad, reflejando una correlación alta entre las variables, acoso laboral y su incidencia en la productividad del personal del IVSS, por lo que se puede decir que a medida que existe el acoso laboral disminuye la productividad de dicho personal.

Gráfico 5
Correlación entre acoso laboral y productividad



Fuente: Elaboración propia.

Para llevar a cabo este estudio, se utilizó el paquete estadístico de computo de Excel, dando como resultado un coeficiente de correlación de Pearson $r= 0,94$, lo que indica que el acoso laboral incide en la productividad, reflejándose una correlación alta entre las variables, acoso laboral y su incidencia en la productividad del personal del IVSS, por lo que a medida que aumente el acoso laboral disminuye la productividad de dicho personal.

Conclusiones

A la luz del análisis presentado se concluye:

El acoso laboral de los empleados en el centro Ambulatorio Santa Rita (IVSS) se encuentra presente a un nivel medio en dicha institución. Es decir, que muchos de sus síntomas se manifiestan en forma de agresiones emocionales, físicas, verbales en un nivel moderado, entre los empleados de nivel administrativo y asistencial. Con respecto al conocimiento que puede existir acerca del acoso laboral, tanto los empleados administrativos como los asistenciales manifestaron tener conocimiento de lo que significa; observándose que la mayor debilidad en cuanto al conocimiento del acoso, es no saber qué hacer cuando se presenta y dónde acudir.

Al analizar la dimensión prolongación en el tiempo se concluye que el acoso laboral está presente en el quehacer diario, pero es necesario tomar en cuenta que, a veces, aplicar un criterio temporal estricto es muy difícil por la propia naturaleza de las conductas de acoso laboral. En este sentido, es necesario que la organización a través de su departamento de recursos humanos tome prevenciones del caso, antes que la prolongación en el tiempo se haga de forma cotidiana o diaria.

La productividad laboral de los empleados del Centro Ambulatorio Santa Rita (IVSS) arrojó como resultado que entre más acoso existe más baja será la productividad de los empleados de dicho centro, pues se presenta una productividad a medias, lo cual quedó evidenciado en los resultados de las encuestas. En relación con a la dimensión desempeño laboral, éste se presenta en un nivel bajo para ambos tipos de personal, lo que significa que si no se toman las previsiones necesarias esto contribuiría a que disminuirán su empleabilidad.

Por otra parte, al analizar la satisfacción laboral se puede observar un nivel medio para ambos tipos de personal, lo que significa que se encuentran medianamente satisfechos en lo que tiene que ver con ascensos remuneración y reconocimientos. Presentándose en ocasiones, ausentismo de sus labores y hasta abandono del trabajo. En la dimensión referente a salud del individuo se tiene que ambos tipos de personal ya están siendo afectados de manera moderada, reflejándose con mayor intensidad en los administrativos.

La dimensión referente a la productividad de la institución en el caso de acoso laboral, según los resultados arrojados tanto

el personal administrativo como asistencial, manifiesta que en ocasiones la institución no es eficiente en la vigilancia de los derechos de los trabajadores, no presenta un despacho de tareas bien jerarquizado, no se tienen lineamientos específicos para que no ocurra el acoso laboral, se acostumbra a abandonar el desempeño de sus funciones, la institución no se preocupa por mejorar el trato con los empleados y no se preocupa por darle una buena atención al público, entre otros.

Para finalizar, al hablar de la correlación que existe entre acoso laboral y productividad se concluye que entre más acoso más baja se hace la productividad de los empleados. Dicha correlación está sustentada en el coeficiente de correlación de Pearson $r= 0,94$ lo que refleja una correlación alta entre las variables, acoso laboral y su incidencia en la productividad del personal del IVSS.

Referencias bibliográficas

- Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo (2003). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos, pp. 412.
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa*. Maracaibo, Venezuela.
- Ferrer, E. (2010). *Manual del Gerente Inteligente*. Maracaibo, Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia, EDILUZ.
- González de Rivera, J. (2005). *Cómo defenderse del Mobbing y otras formas de acoso*. Espasa (Madrid).
- Grupo Cultura (2006). *Programa integral para la superación personal y el desarrollo laboral*. Madrid, España: Edición: Equipo Cultural.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2009). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc. Graw-Hill.
- Hirigoyen, M. (2008). El acoso Moral en el Trabajo. *Revista Empresarial Inter Metro / Inter Metro Business Journal*. Spring 2007, Vol. 3, No.1, p. 12.
- Justicia, F. (2007). *El fenómeno del acoso laboral entre los trabajadores de la universidad*. *Revista Psicología del trabajo*. Vol. 12, No.3, pp. 37-57.
- Leymann, H. (1996). *The content and development of mobbing at work*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 2, 6-16.
- Luna, M. (2007). *Acoso Psicológico en el Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.

- Lorenz, K. (1991). *Soy yo – y ustedes? El comportamiento de gansos*. Harcourt Brace Jovanovich. New York. 270 p.
- Mansilla Izquierdo, F. (2004). El síndrome de amotivación laboral. *Anales de Psiquiatría*, 20, 10, pp. 429-433.
- Merino, C. (2003). Comparacion Estadística de la Confiabilidad Alfa de Cronbach: Aplicaciones en la Medición Educacional y Psicológica. *Revista de Psicología*. Vol. XII. No. 2, pp. 127-136
- Peralta, M. (2006). Manifestaciones del Acoso Laboral Mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. *Revista Psicología desde el Caribe*. Julio, No. 017, pp. 1-26 ISSN (versión impresa) 0123-417X. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Porter, M. (2005). La base del éxito de la Empresa es la productividad, competencia e innovación. *Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Órgano Oficial de la Corporación Ecuatoriana de Calidad Total. / www.revistanegotium.org.ve* 10 (4) 2008; 36-49 [R: 2007-12 / A: 2008-03]
- Robbins, S. (2007). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Prentice Hill.