

John Beiker Garnica Martínez

Mobbing y Rendimiento Laboral en Personal Obrero Mobbing and Labor Performance in Workers' Staff

John Beiker Garnica Martínez

grupodeinvestigaciongik@fundacionkoinonia.com.ve

Grupo de Investigación Koinonía

Venezuela

Recibido: 30 de enero del 2018

Aprobado: 1 de marzo del 2018

RESUMEN

El propósito fue determinar la relación entre el mobbing y el rendimiento laboral en personal obrero, mediante un tipo de investigación descriptiva, de nivel correlacional, modelo estudio de campo con diseño no experimental, transeccional-descriptivo. Se realizó un censo poblacional en los obreros del Supermartubicado en la calle 83 urbanización amparo, entre Av. 63 y 67 Ciudad de Maracaibo, Municipio Maracaibo. Edo. Zulia, a quienes se aplicó dos escalas validadas y con confiabilidad reportada por sus desarrolladores: la Escala CISNEROS para Mobbing de Fidalgo y Piñuel (2004) y la Escala de Ríos (2010) para rendimiento laboral. Los resultados se procesaron en el SPSS, arrojando un nivel bajo de mobbing en sus cuatro dimensiones; mientras que el nivel de rendimiento laboral fue excelente, en cuatro de sus seis dimensiones, mostrándose bueno solo en trabajo en equipo y trabajo bajo presión. En conclusión, si existe relación entre ambas variables, que puede influenciar una a la otra.

Descriptores: mobbing; rendimiento laboral; personal obreros; desempeño; acoso laboral.

ABSTRACT

The purpose was to determine the relationship between mobbing and work performance in workers, through a type of descriptive research, correlational level, field study model with non-experimental design, transectional-descriptive. A population census was carried out in the workers of the Supermartubicado in the street 83 urbanization amparo, between Av. 63 and 67 City of Maracaibo, Municipality Maracaibo. Edo. Zulia, to whom two validated scales were applied and with reliability reported by its developers: the CISNEROS Scale for Fidalgo and Piñuel Mobbing (2004) and the River Scale (2012) for work performance. The results were processed in the SPSS, yielding a low level of

John Beiker Garnica Martínez

mobbing in its four dimensions; while the level of work performance was excellent, in four of its six dimensions, showing good only in teamwork and work under pressure. In conclusion, if there is a relationship between both variables, which can influence one another.

Descriptors: mobbing; labor performance; personal workers; performance; Workplace Harassment.

INTRODUCCIÓN

El mobbing se refiere al continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador. Este flagelo, trae consecuencias negativas sobre el bienestar laboral y psicológico de quien lo padece, conllevando a ansiedad, depresión, síndrome de Burnout, abandono profesional, entre otros (Fidalgo y Piñuel, 2004).

Este flagelo ha sido una preocupación constante por organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), los cuales han referido que la violencia en el trabajo, bajo la forma de acoso, formará parte del malestar de la globalización en las próximas décadas, donde predominarán depresiones, angustias y otros daños psíquicos relacionados con la política de gestión en la organización del trabajo (González, 2006).

En Latinoamérica, en algunos países como Colombia, Chile, Puerto Rico, Argentina, México, entre otros, se han realizado estudios empíricos que demuestran la problemática del mobbing en algunos sectores de trabajadores, reflejando una alta prevalencia de este problema. En Venezuela, por otro lado, no existe una ley especial dirigida a contrarrestar y abordar las conductas hostiles, vejatorias y humillantes que integran el denominado mobbing o acoso moral en el trabajo.

En otro orden de ideas, el mobbing como forma de acoso puede afectar al trabajador en distintas áreas de su vida personal y laboral, siendo el rendimiento laboral una de los

John Beiker Garnica Martínez

principales ámbitos que pueden ser negativamente influenciados por este problema. De tal forma que, entendiendo el rendimiento laboral como las acciones y conductas que un empleado lleva a cabo para el logro de objetivos que son relevantes para la organización, las situaciones de acoso pueden afectar tal desempeño disminuyéndolo u ocasionando, incluso, el ausentismo laboral o la renuncia (Landy y Conte, 2005).

Dentro de esta perspectiva, el buen desempeño de un trabajador se verá reflejado cuando sus acciones contribuyan al cumplimiento de las metas de la organización, si las acciones del individuo influyen en su rendimiento laboral que a su vez revisten gran importancia en el logro de las metas de la organización, se debe dar igual valor a la manera cómo reacciona la persona ante las situaciones que le puedan generar tensión, ya que la productividad de éste se puede ver afectada por una situación que le genere estrés; en este caso una causa que puede plantearse como generadora de estrés es el mobbing.

Para efecto de la investigación, se convierte en unidad de análisis, la organización Supermart, la cual brinda atención a todos los requerimientos de los usuarios en relación a los productos de primera necesidad. Dicha empresa posee una filosofía de gestión bien definida y una estructura organizacional bien orientada. Cada trabajador, dentro del organigrama tiene definida sus funciones. Sin embargo, en entrevistas informales realizadas a algunos empleados obreros de la organización, expresaron que tienen mucha presión, por parte de sus jefes inmediatos, al realizar sus funciones; y si se equivocan reciben continua llamadas de atención. Además, manifestaron constantemente recibir reprimendas de los jefes si no está listo el trabajo o cuando presentan algún error, aunado a no recibir reorientación cuando existen dudas sobre las tareas. Por otro lado, si perciben que el trabajo ha sido eficiente no son estimulados ni elogiados. Estas acciones se asociarían al mobbing, según las conceptualizaciones presentadas.

Señalan los empleados que entre ellos hay maltrato verbal, poco compañerismo y poco apoyo en el grupo. Sumado a esta situación, no se estimula al trabajador de manera afectiva y material lo que ha generado desmotivación y poco sentido de pertenencia con

John Beiker Garnica Martínez

la organización; manteniéndose así un clima organizacional de miedo, tensión y con un posible bajo rendimiento laboral. Es así que el personal obrero puede disminuir su disposición a trabajar con esmero, restándole importancia a la responsabilidad y excelencia en su trabajo, lo cual puede repercutir en la eficiencia del servicio prestado a los clientes. Asimismo, los trabajadores manifiestan faltar regularmente al trabajo, mostrando poco interés en ofrecer calidad en los procesos, así como en desarrollar habilidades que refuercen sus competencias, esfuerzos y responsabilidades relacionadas con el puesto de trabajo.

Aunado a lo anterior, la gerencia de Recursos Humanos, en entrevistas informales, señala un bajo rendimiento laboral de los empleados ya que se han presentado ausencias continuas del puesto de trabajo, renuncia de varios trabajadores, poca responsabilidad en el cumplimiento de las tareas asignadas; repercutiendo esto negativamente en la productividad de la organización a nivel de calidad de servicio en la limpieza, aseo y orden. Por ello, se hace importante determinar la relación entre mobbing y el rendimiento laboral en el personal obrero de Supermart, Maracaibo, Estado Zulia.

De lo anteriormente descrito, se plantea la siguiente interrogante que orienta el desarrollo de la investigación: ¿Cuál es la relación entre mobbing y el rendimiento laboral en el personal obrero de Supermart, Estado Zulia?

Objetivo General

Determinar la relación entre el mobbing y el rendimiento laboral en personal obrero.

REFERENTES TEÓRICOS

Mobbing

Según Fidalgo y Piñuel (2004), definen el mobbing como el continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes

John Beiker Garnica Martínez

procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador. El objetivo del mismo, según plantea Piñuel (2001), se evidencia al 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 ocasión 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.

Para Gonzales (2006), el mobbing es un problema que millones de trabajadores sufren diariamente en sus lugares de trabajo. El autor la define como una serie de procedimientos abusivos, palabras o sobreentendidos, gestos miradas por su frecuencia y sistematización afectan la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en riesgo su empleo o degradando el clima de trabajo. Al mismo tiempo, Piñuel y Zabala (2001) clasifican las conductas de acoso moral de la siguiente forma: 1) ataques mediante medidas adoptadas contra la víctima; 2) Ataque mediante aislamiento social; 3) Ataques a la vida privada; 4) Agresiones verbales como gritar, insultar, criticar permanentemente su trabajo; 5) Rumores: criticar y difundir rumores contra esa persona.

En cuanto al sometimiento de las víctimas se utilizan distintas estrategias, entre las cuales Piñuel y Zabala (2001) señalan:

-Gritar, chillar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.

-Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.

-Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar (hasta que se aburra y se vaya).

Ignorarlo o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia, (ninguneándolo, o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste (como si fuera invisible).

John Beiker Garnica Martínez

-Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.

Extender por la empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.

-Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado, mediante la negativa a reconocer que un trabajo está bien hecho o no evaluar periódicamente su trabajo.

-Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, entre otras.

-Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, entre otras, caricaturizándolas o parodiándolas.

-Castigar duramente cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el desempeño del trabajo como una grave falta al deber de obediencia debida a la jerarquía.

-Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores.

-Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

Invadir la privacidad del acosado interviniendo su correo, su teléfono, revisando sus documentos, armarios, cajones, entre otros, sustrayendo maliciosamente elementos clave para su trabajo.

Tipos de Mobbing

Existen varios tipos de mobbing en las organizaciones, González (2006), señala que cualquier trabajador en una organización puede ser víctima del mobbing, indistintamente que nivel jerárquico al cual pertenezca, bien sea hombre o mujer. El autor distingue tres tipos de Mobbing, a saber: 1) ascendente; 2) horizontal y 3) descendente. Piñuel (2001) e Hirogoyen (2001) también coinciden con esta clasificación de los tipos de Mobbing.

John Beiker Garnica Martínez

1) Ascendente: Para González (2006), es cuando una persona ostenta un rango jerárquico superior en la organización y se ve agredida por uno o varios subordinados. Por lo general, esta situación se presenta cuando se incorpora a la organización una persona externa con un rango superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección como manera de ejercer presión sobre esta persona, al mismo tiempo que ésta no se esfuerza por adaptarse o imponerse, dado que este es ansiado por algunos de ellos.

Del mismo modo, sucede cuando el trabajador es ascendido a un puesto de responsabilidad en virtud del cual se le otorga la capacidad de organizar y dirigir a sus antiguos compañeros. La situación se complica si no se ha consultado previamente el ascenso al respecto de los trabajadores y estos no se muestran de acuerdo con la elección. En menor proporción puede desencadenarse el mobbing hacia aquellos jefes que se muestran arrogantes en el trato y ejercen comportamientos autoritarios.

Por otro lado, Hirigoyen (2001), expresa que el problema se complica cuando no se establece previamente una descripción precisa de los objetivos del grupo de trabajo, o cuando las tareas de la persona ascendida suponen una intromisión de alguno de los subordinados. Para ello, es necesario establecer dentro de la organización una descripción de los objetivos del grupo de trabajo con el propósito de disminuir este tipo de mobbing.

En relación con lo anterior, Piñuel y Zabala (2001), considera que este tipo de mobbing es menos frecuente, el problema en esta conducta se explica fundamentalmente por la dificultad por parte de los subordinados de aceptar a la persona que ocupa el nivel superior. El rechazo, puede deberse a distintas razones, una de ellas el nombramiento de un jefe que no es del agrado de los empleados o del equipo de trabajo; o porque se trata de una persona arrogante, con decisiones parciales o caprichosas.

2) Horizontal: En este tipo de Mobbing, González (2006), señala que el trabajador se ve acosado por un compañero con el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que si bien no oficialmente, tenga una posición de facto superior. El ataque puede producirse por problemas puramente personales, o bien porque algunos de los miembros de grupo

John Beiker Garnica Martínez

sencillamente no acepta las pautas de funcionamiento tácitamente o expresamente aceptadas por el resto.

Otro aspecto, señala Maduro y Prieto (2013), que da lugar a este comportamiento es la existencia de personas físicas o síquicamente débiles o distintas, y estas diferencias son explotadas por los demás simplemente para pasar el rato o mitigar el aburrimiento, sin tolerar las diferencias que puedan existir en el grupo de trabajo, afectando su desempeño a la hora de realizar su labor como empleado de una organización.

Al respecto, Hirigoyen (2001), señala que muchas empresas se muestran incapaces de conseguir, que se respeten los derechos mínimos de las personas dentro del ambiente de trabajo. A veces, el mobbing es suscitado por un sentimiento de envidia que poseen una cosa que los demás no tienen (bondad, juventud, cualidades de relación, entre otros). En relación a esta situación, Piñuel (2001), afirma que muchos casos de mobbing son horizontales, es decir, de trabajador a trabajador, habitualmente estos acosadores son personas que tienen un poder fáctico, es decir, puedan maltratar por que cuentan con la complicidad del superior. En este sentido, el papel de la empresa es fundamental, para prevenir o en todo caso, detener las situaciones de acoso: los planes de carrera, descenso y la variación del desempeño laboral pueden disminuir los riesgos de ocurrencia de las conductas acosadoras.

3) Descendente: En relación a este punto, González (2006), que el mismo no se desarrolla entre iguales, sino que la actividad tiene una situación de inferioridad, ya sea jerárquica o de hecho, respecto del agresor. Siendo la situación más habitual, dado que la víctima tiene una posición de inferioridad jerárquica, se trata de un comportamiento en el que la persona que ostenta el poder a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos, prestan de presionar en el ámbito psicológico del trabajador para descartar frente a sus subordinados y mantener su posición.

Para Maduro y Prieto (2013), simplemente se trata de una estrategia empresarial, cuyo objetivo es deshacerse del acosado, forzando el abandono voluntario de una persona determinada sin proceder a su despido legal, ya que este, sin motivo justificado legalmente, acarrearía un costo económico para la empresa, el cual beneficiaría a la

John Beiker Garnica Martínez

persona acosada quien tomó esta decisión debido a la constante presión que están organizaciones ejercen sobre sí mismo.

Es importante destacar, según lo planteado por Hirigoyen (2001), que esta situación se presenta frecuentemente en el contexto actual, dando a entender que los trabajadores asalariados deben aceptar cualquier cosa con tal de conservar su empleo, permitiendo que en la empresa exista una mala dirección de modo tirano o perverso, ya sea porque le conviene o no le interesa, pero las consecuencias para los empleados son graves.

Para Piñuel y Zabala (2001), la mayor parte de los casos son cometidos por parte de los jefes, a sus subordinados. Debido a que las personas se valen de su potestad jerárquica para acosar, intimidar y reducir a aquellos que desean eliminar. De igual modo, suele ocurrir que el acoso forme parte de una estrategia de la empresa para conseguir que el trabajador acosado abandone la organización. Por tanto, en el mobbing descendente, el superior hostiga a un subordinado, con la finalidad de aislarle y reducirle la influencia que pudiera ejercer sobre su entorno.

Fases de Mobbing

El mobbing laboral presenta fases según el tiempo y grado de afectación a los trabajadores, según lo señalan Martín y Pérez (2006). Los autores la presentan como fases, a saber: la de conflicto, mobbing, de intervención desde la empresa y de marginación o exclusión de la vida laboral.

Fase de conflicto: Para Maduro y Prieto (2013), en cualquier organización laboral, la existencia de conflictos resulta algo esperable, bien por motivos de organización de trabajo (en una empresa se encuentran personas y grupos cuyos objetivos e intereses están frecuentemente enfrentados), o bien por problemas interpersonales (los comportamientos actitudes, formas de relación, estilo de vida de los trabajadores pueden ser muy diversa índole y pueden originar roces).

Al respecto, Martín y Pérez (2006), señalan que en la fase de aparición del conflicto es el momento en que las relaciones con los compañeros de trabajo (iguales, inferiores o superiores) comienzan a cambiar y ello puede manifestarse por: ataques directos (con

John Beiker Garnica Martínez

críticas injustificadas al trabajo realizado), ataques indirectos (comentarios y/o murmuraciones sobre el comportamiento personal o profesional de la víctima).

Fase de mobbing o estigmatización: Martin y Pérez (2006), señalan que el mobbing es plenamente intencional. Se habla de una pauta que sigue una persona, concreta, normalmente el jefe o un compañero con poder dentro de la empresa. Se manifiesta en la relación habitual de patrono y empleado, o viceversa, la cual empieza a cambiar. Lanza ataques directos (de forma injustificada) y, sobre todo, indirectos (hablan mal de la persona tanto nivel personal como profesionalmente). De estos ataques resulta más difícil defenderse, y con ellos el acosador va tejiendo una maraña hostil en el entorno.

En relación con lo anterior, Rojo (2005), señala que en esta fase comienzan las conductas violentas o de hostigamiento, la víctima comienza a sentir dichas agresiones, pero aún no ve la situación global ni la comprende, y en ocasiones llega a sentirse culpable. Aquí se ridiculiza y aparta socialmente a la víctima del grupo.

Maduro y Prieto (2013) expresan que en esta fase y dependiendo del lugar, legislación o estilo de dirección de la empresa, se toman una serie de medidas desde algún escalón jerárquico superior (el departamento de personal, servicio médico o la dirección de la empresa), encaminadas a la resolución positiva de conflicto (cambio de puesto, fomento del dialogo entre los implicados), o más habitualmente, medidas tendentes a desembarazarse del puesto origen o centro de conflicto. Estos aspectos, según señala Rojo (2005), van desde las bajas médicas sucesivas, que conllevan el alargamiento o el aplazamiento del conflicto, hasta el despido del trabajador afectado o la pensión por invalidez permanente.

Maduro y Prieto (2013), señalan las fases de hostigamiento que experimenta el trabajador en el Mobbing:

Manteniendo el afectado en una situación de ambigüedad de rol: (no informándole sobre distintos aspectos de su trabajo, como sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar, la cantidad y la calidad de trabajo a realizar, entre otros. Asimismo, señala Rojo (2005), que a la víctima no se le asigna ningún trabajo, o son absurdos, o son muy inferiores a sus propias posibilidades, además pueden

John Beiker Garnica Martínez

asignárseles tareas ofensivas o que superan su capacidad para desprestigiarlo, entre otras formas de hostigamiento.

Manteniéndole una situación de incertidumbre haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (amenazándole, criticándole o reprendiéndole cerca de temas tanto laborales como referentes a su vida privada) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no haciéndole caso a sus opiniones, ignorando su presencia). Para Rojo (2005), en esta fase no se le asigna ningún trabajo a la víctima, se juzga el trabajo de forma errónea y ofensiva, se pone en ridículo al acosado por impedimentos físicos, rumores, entre otros actos ofensivos.

Utilizando selectivamente la comunicación (para reprender o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros). Para Rojo (2005), se presentan deficiencias en las posibilidades de comunicarse, reduciendo la comunicación, con interrupciones sistemáticas a la persona acosada, los compañeros evitan hablar con ella, se le habla o insulta a gritos, entre otros.

En dichos elementos antes mencionados se presenta una relación de conductas de hostigamiento. Así entonces hay que poner de manifiesto que las acciones hostiles de las que se habla, se producen usualmente en algunas organizaciones de trabajo, así bien no suelen responder a las especificaciones (acciones sistemáticas, frecuencia y duración determinada, focalización sobre una persona) que las encajarían dentro de la conceptualización de mobbing.

Fase de intervención desde la empresa: González (2006) señala que después de un periodo de tiempo, la empresa puede intervenir tomando una serie de medidas encaminadas a la resolución positiva del conflicto, normalmente demasiado tarde, o bien a través de medidas tendentes a desembarazarse del puesto origen o centro del conflicto, contribuyendo a la mayor culpabilización de la víctima. A relación a esto, Rojo (2005), señala que en esta fase, el instigador pasa a dar transcendencia de los hechos a la dirección de la empresa, apareciendo a consecuencia de la noticia acciones

John Beiker Garnica Martínez

ejemplarizantes, persecución directa de la víctima para buscar pruebas incriminatorias, entre otros.

Fase de marginación o exclusión de la vida laboral: Maduro y Prieto (2013) indican que la víctima sufre diversas manifestaciones de patología psicosomática, por lo que debe llegar a un diagnóstico para ser tratado. La víctima abandona la vida laboral después de sucesivas bajas, gran número de veces bajo diagnóstico de depresión, en esta situación la persona subsiste con diversas patologías consecuencias de su anterior experiencia de mobbing. Así mismo, Rojo (2005), expresa que en esta fase puede aparecer baja laboral, búsqueda de apoyo psicológico, cambios de puesto de trabajo o la lucha del acosado para defender su puesto.

Causas del Mobbing

Para González (2006), los contextos que favorecen la aparición del mobbing en las organizaciones, son determinados por el individuo, así mismo puede tener un bajo desempeño laboral debido a que está siendo afectado por varias causas en su entorno laboral y también en su entorno social. Entre esos factores se pueden destacar los siguientes, según lo expresan Maduro y Prieto (2013):

Estrés y presión en el trabajo: actualmente se vive en el mundo de la eficiencia a toda costa, esta presión permanente debilita a los trabajadores que corren el riesgo de desviarse y de transformarse en verdugos o en víctimas. En este caso, el acosador provoca a la víctima constante y deliberadamente, le acusa deliberadamente de errores y fallos, la evaluación del trabajo se produce de forma negativa y falsa, se le asignan funciones y tareas sin interés para provocar pérdida de autoestima, entre otros aspectos.

Mala comunicación: muchas situaciones de mobbing se podrían evitar si la gente hablara, encontrándose una gran diferencia entre el discurso de los diligentes de una empresa en el cual se habla con diálogo, de participación, y la realidad en la práctica, en donde no se ve más que individualismo. Al respecto, Rivas (2003), destaca que el perverso no establece comunicación directa con la víctima, siendo una forma clara de

John Beiker Garnica Martínez

manifestar su desdén hacia ella. A cambio, la violencia que se desata es silenciosa y se detecta a través de insinuaciones, actitudes arrogantes y gestos despectivos, pero nunca utiliza el contacto verbal o la comunicación directa con el acosado.

Mala organización: a menudo los puestos de trabajo están mal definidos y la misión no elaborada. Esta situación crea incertidumbre en el desempeño de las funciones laborales, las cuales se incrementan al mantenerse un ambiente de hostilidad entre jefes y empleados o entre compañeros de trabajo.

Aislamiento de las personas: individualización de las tareas y dar cada vez más responsabilidad a las personas. Desaparición de los colectivos y de las formas de solidaridad.

Errores de gestión: muchos gerentes son incompetentes porque no están suficientemente formados. Están centrados únicamente en la producción y no en la gestión de las relaciones humanas.

Falta de reconocimiento y respeto: muchos trabajadores se quedan de que no se les respeta. Esto desencadena una desilusión de las personas que están cansadas de tener que poner siempre buena cara que se adapte a las circunstancias, sin que se considere la solidaridad colectiva. En este orden de ideas, Rivas (2003), expresa que cuando se manifiesta mobbing laboral, la evaluación del trabajo se realiza de forma negativa, se formulan amenazas, sanciones, traslados o expedientes disciplinarios, se e indica claramente a la víctima de acoso que no reúne condiciones para el puesto de trabajo que desempeña y puede suprimírsele en determinado momento gratificaciones o bonificaciones por considerar que no las merece.

Efectos del Mobbing

Para Maduro y Prieto (2013) el mobbing puede producir consecuencias a diferentes niveles que van desde el ámbito personal hasta el laboral, pasando por el social el incluso por el empresarial. Peralta (2006) indica que entre los principales efectos en el ámbito organizacional se le asocian efectos tales como el ausentismo laboral, los intentos por abandonar la organización, baja productividad, clima laboral deficiente,

John Beiker Garnica Martínez

descenso de la creatividad e innovación, despreocupación por la satisfacción de los clientes, aumento de las bajas por consultas médica, entre otros.

Maduro y Prieto (2013) indican que el mobbing puede desencadenar todo tipo desagradables consecuencias. Las diferencias individuales pueden conducir a que el mobbing provoque una desidia por su trabajo, lo cual le conduzca a abandonarlo; también es posible que la situación de hostigamiento psicológico desencadene en una patología de tipo ansioso-depresiva; e incluso existen casos en los que el hostigado desarrolla una indefensión de carácter crónico que provoca un desaliento que, a su vez acabe por inducir al suicidio, expresan los autores.

El mobbing, concluyen Maduro y Prieto (2013), se caracteriza por generar situaciones en las cuales la víctima o el acosado se exponen a factores de presión durante un tiempo indefinido, lo cual puede conllevar a reacciones físicas, mentales, sociales y laborales que pueden desencadenar trastornos, los cuales van a depender de la duración del acoso, la intensidad de la agresión así como su propia vulnerabilidad del individuo.

Rendimiento Laboral

Señalan Landy y Conte (2005), que el Rendimiento Laboral se refleja en la conducta del empleado, en tal sentido puede entenderse como lo que la gente hace y puede observarse en sus empleos. En el escenario laboral, el desempeño solo incluye acciones y conductas que son relevantes para las metas de la organización; y el mismo se mide en términos del rendimiento del trabajador.

Del mismo modo, Chiavenato (2009) expone que el rendimiento Laboral está relacionado con las actividades que cumple el empleado a fin de alcanzar las metas propuesta por la organización, lo que demuestra su potencial de desarrollo en el puesto que ejerce. En tal sentido, el rendimiento laboral, es la capacidad del empleado para producir, hacer, terminar y generar trabajo en el tiempo estimado que permita la consecución de los objetivos propuestos. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el cumplimiento de las metas

John Beiker Garnica Martínez

de la organización, siendo imprescindible la capacidad presente en los empleados logrando un resultado satisfactorio en cada uno de los objetivos propuestos.

Modelo de rendimiento de Campbell

La investigaciones de Campbell sobre rendimiento laboral reseñadas por Landy y Conte(2005), permitieron identificar por lo menos ocho componentes básicos del mismo, algunos de los cuales pueden encontrarse en cualquier empleo. Campbell afirma que tres de los componentes, la destreza en la tarea principal, el esfuerzo demostrado y el mantenimiento de la disciplina personal, son esenciales en algún nivel de cualquier empleo. Siendo estos los indicadores a ser desarrollados en la presente investigación. Este modelo tiene ocho componentes:

Rendimiento de la tarea específica del puesto: Capacidad del individuo para ejecutar las tareas sustantivas o técnicas del trabajo.

Rendimiento de la tarea no específica del puesto: Capacidad del individuo para ejecutar tareas o conductas que no son específicas a sus puestos.

Rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita: Rendimiento del individuo para escribir y hablar independientemente de la exactitud en su trabajo.

Demostración del esfuerzo: La consistencia del esfuerzo de un individuo; la frecuencia con la que la gente hace un esfuerzo extra cuando se requiere, la voluntad para trabajar bajo condiciones adversas.

Mantenimiento de la disciplina personal: El grado en que un individuo evita las conductas negativas como el ausentismo excesivo, el abuso de alcohol u otras sustancias y las infracciones a la ley o las reglas.

Facilitar el desempeño del equipo y de los pares: El grado en que un individuo apoya a sus pares, les ayuda con sus problemas, colabora en mantener la meta del grupo de trabajo y actúa como modelo para los pares y para el equipo.

Supervisión/liderazgo: Rendimiento al influir en el desempeño de los subordinados mediante la interacción interpersonal cara a cara y la influencia.

John Beiker Garnica Martínez

Administración: Conducta dirigida a la articulación de la unidad, organizando personas y recursos, monitoreando el progreso colaborando en la solución de problemas que pudieran evitar alcanzar las metas, controlando los gastos, obteniendo recursos adicionales y negociando con otras unidades.

Dimensiones del Rendimiento Laboral

De acuerdo con la propuesta de Landy y Conte (2005), el rendimiento laboral tiene seis dimensiones que se explican a seguir:

Asistencia y puntualidad

Trata sobre el cumplimiento de los horarios establecidos por la empresa de forma exacta. Es también la característica necesaria para poder medir la eficacia del trabajador en la presentación de informes o reportes. Es sentir respeto por los demás cumpliendo con cada compromiso contraído en la hora que se ha determinado. Así mismo se puede establecer por el cumplimiento de horarios y asistencia frecuente para poder presentar los resultados solicitados en su puesto.

Trabajo en equipo

Involucra la habilidad y disposición para trabajar coordinado tanto a nivel del departamento al que pertenece, como a nivel de otros departamentos, compañeros y la empresa en general.

Productividad

Sucede cuando el empleado cumple con el trabajo asignado habiendo utilizado habilidades, recursos o tiempo más allá del solicitado con el fin de colocar un sello personal de calidad en el cumplimiento de su trabajo. La productividad es sinónimo de rendimiento. Es aprovechar al máximo los recursos y cumplir con las labores en los tiempos establecidos.

Calidad en el trabajo

Incluye el nivel de calidad del trabajo realizado y los logros alcanzados, en función de eficiencia, es decir, el cumplimiento de metas y objetivos trazados para cada tarea realizada y el cumplimiento de la misión general del puesto que ocupa.

John Beiker Garnica Martínez

Respeto y responsabilidad

Es la capacidad de cumplir con lo que se requiera en el tiempo establecido y de la forma solicitada. También se refiere a la accesibilidad, tacto, cordialidad, cooperación, respeto y disposición de servicio a superiores, subalternos y compañeros, así como el tiempo extra-laboral utilizado para estrechar estas relaciones.

Trabajo bajo presión

Es aquel que se realiza bajo condiciones limitadas de tiempo, de sobrecarga de actividades y que demandan mantener la eficiencia y productividad sin cometer más errores de lo habitual. Bajo condiciones de trabajo muy relajado, el rendimiento disminuye, pero paradójicamente, bajo condiciones de mucha presión, también disminuye. El óptimo es un nivel medio de estrés. La mejor manera de lograr un buen ajuste al trabajo bajo presión es organizar muy bien el tiempo; sin embargo esto no siempre es posible, porque las múltiples funciones desconectan al empleado de lo que estaba haciendo y lo desconcentran.

Sistema de Hipótesis

H_1 : A mayor nivel de mobbing, menor rendimiento laboral.

H_1 : A menor nivel de mobbing, mayor rendimiento laboral.

H_0 : El mobbing no afecta el rendimiento laboral.

MÉTODO Y TÉCNICAS

Tipo y Nivel de Investigación

El estudio es de tipo y nivel correlacional, Puesto que se pretendía establecer la relación entre ambas variables, mobbing y rendimiento laboral, el nivel de la investigación fue correlacional, siendo que una vez se describieron y caracterizaron las mismas se aplicaron procedimientos estadísticos para determinar la relación existente. Sobre este aspecto, Hernández y Cols. (2014), indican que estos estudios tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular, para lo cual

John Beiker Garnica Martínez

primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones.

Finalmente, el modelo fue de estudio de campo al ser realizada la investigación en el contexto donde ocurren los fenómenos y con informantes que conocen la realidad analizada. En este sentido, se atendió a lo expresado por Arias (2012), quien plantea que los estudios de campo introducen al investigador en la realidad que estudia, sin que la manipule o cambie, tomando como datos los suministrados por fuentes primarias o individuos que están sumergidos en tal ámbito.

Diseño de la Investigación

El diseño fue un diseño no experimental pues el investigador no manipuló la variable ni introdujo cambios que pudieran alterar los resultados. En este caso el diseño se realiza sin la manipulación deliberada de variables, solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlo. Así mismo, el diseño es transeccional-correlacional, por las mediciones se llevaron a cabo en un tiempo único que permitiría establecer la relación entre las variables. Este en lo expuesto por Hernández y Cols. (2014), describe relaciones entre dos o mas categorías, conceptos o variables en un momento determinado, fundamentado en hipótesis correlacionales, ya que se busca establecer relaciones no causales. Este se representa gráficamente de la siguiente manera.



Donde:

X_1 : Variable Mobbing

X_2 : Variable Rendimiento Laboral



: Indica que se busca medir la correlación entre las variables.

Respecto a las fuentes de invalidación, en el estudio podrían surgir casos de sujetos que abandonen la investigación o llenen de forma errónea los instrumentos, conllevando a la mortalidad experimental. También la compensación sería un posible

John Beiker Garnica Martínez

factor, al considerar los empleados que no obtendrán ningún beneficio de participar en el estudio, o que podría afectar su trabajo.

Población

Para Hernández y Cols. (2014), la población es el conjunto de unidades o elementos que poseen las características necesarias y que se desean en la investigación, permitiendo generar conclusiones y extender resultados a grupos similares. Arias (2012), señala que las poblaciones pueden ser infinitas finitas, determinándose así la accesibilidad a la misma. En este caso, la población se conformó por 41 sujetos, siendo finita y accesible, cuya descripción se muestra en el cuadro N° 3.

Por otro lado, puesto que la población fue finita y accesible, se prescindió del proceso de muestreo, ajustándose a un censo poblacional que integra como objeto de análisis el total de elementos que conforman la población.

Cuadro N° 1. Distribución de la Población

Cargo	Cantidad
Supervisor	1
Personal Obrero	80

Técnicas de Recolección de Datos

Descripción del Instrumento

La escala Cisneros de Fidalgo y Piñuel (2004), objetiva 43 conductas de acoso psicológico solicitando de la persona que responde que valore en una escala de 0 (nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectada por cada una de las conductas de acoso. Se emplea para sondear de manera periódica el estado y los índices de violencia en el entorno laboral. Consta de tres escalas, la escala Cisneros para evaluar el grado de acoso psicológico sufrido; una segunda escala para valorar el Estrés postraumático construida a partir de los criterios diagnósticos del DSM-IV; y una tercera

John Beiker Garnica Martínez

escala de Abandono profesional que mide la intención de la persona de cambiar de trabajo y/o de profesión.

La forma de corrección de la escala Cisneros, se puede realizar atendiendo a tres índices. El primero, el número total de estrategias de acoso (NEAP), es un simple recuento de las respuestas diferentes de cero, que informa del número total de estrategias de acoso sufridas. El segundo, el índice global de acoso psicológico (IGAP), igual a la suma de la puntuación en los ítems dividida del número de ítems, es un índice global del grado de acoso sufrido. Este índice ofrece la misma información que se obtendría de utilizar la puntuación total en el test (en una escala de 0 a 258 puntos), con la ventaja de que dicha información se expresa ahora en la misma escala en la que se responden los ítems (0 a 6 puntos), cuyo Baremo se encuentra a seguir.

Cuadro N° 2. Baremo de Interpretación para el Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP) de la Escala Cisneros

Rango	Codificación	Interpretación
0-37	0	Muy Bajo
37-74	1	Bajo
74-111	2	Casi bajo
111-148	3	Medio
148-185	4	Casi Alto
185-222	5	Alto
222-258	6	Muy Alto

Fuente: Fidalgo y Piñuel (2004)

John Beiker Garnica Martínez

Cuadro N° 3. Baremo de Interpretación para las Dimensiones de la Escala Cisneros

Interpretación / Indicadores	Profesional/ Laboral	Personal	Coercitiva/ punitiva	Ninguneo/ humillación
Muy Bajo (0)	0 -13	0-9	0-8	0-8
Bajo (1)	13-26	9-18	8-17	8-17
Casi bajo (2)	26-39	18-27	17-25	17-25
Medio (3)	39-52	27-36	25-33	25-33
Casi Alto (4)	52-65	36-45	33-41	33-41
Alto (5)	65-78	45-54	41-48	41-48
Muy Alto (6)	78-90	54-60	48-54	48-54

Fuente: Fidalgo y Piñuel (2004)

El tercero, el índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso (IMAP), es igual a la suma de la puntuación en los ítems dividida entre el valor del índice NEAP. Este índice indica la intensidad promedio de las estrategias de acoso sufridas. El sentido de los dos últimos índices queda más claro cuando se consideran conjuntamente. El valor en IMAP es siempre mayor o igual que IGAP, ya que el primero divide el sumatorio de la puntuación en los ítems por el número de respuestas positivas, en tanto el segundo divide siempre por el nº total de ítems (43). De esta forma, diferencias muy grandes entre IMAP e IGAP indican que el sujeto sufre pocas conductas de acoso pero que las que experimenta son muy intensas.

Respecto a la Escala de Ríos (2010), es una escala tipo Likert de 30 ítems con cuatro opciones de respuesta:

Siempre= Excelente, los resultados exceden todo el tiempo los estándares del puesto.

Casi siempre= Bueno, los resultados satisfacen generalmente las expectativas y estándares del puesto.

A veces= Debe Mejorar, los resultados eventualmente no satisfacen los estándares del puesto.

John Beiker Garnica Martínez

Nunca= Malo, los resultados no satisfacen en ninguna ocasión los estándares del puesto.

La misma evalúa el desempeño de los vendedores en seis aspectos que son: Asistencia y Puntualidad, Trabajo en Equipo, Productividad, Respeto y Responsabilidad, Calidad en el Trabajo, Trabajo bajo presión. Para dar el resultado y la interpretación, se toman los siguientes criterios cualitativos:

Cuadro N° 4. Baremo de Corrección para de la Escala de Ríos Villatoro

Rango	Interpretación
30-50	Malo
51-70	Debe mejorar
71-95	Bueno
96-120	Excelente

Fuente: Ríos (2010)

Cuadro N° 5. Baremo de Corrección para las Dimensiones de la Escala de Ríos Villatoro

Interpretación / Indicadores	Asistencia y Puntualidad	Trabajo en Equipo	Productividad	Respeto y Responsabilidad	Calidad en el Trabajo	Trabajo bajo presión
Malo	4-8	4- 8	4- 8	4- 8	4- 8	4- 8
Debe mejorar	9 – 12	9 – 12	9 – 12	9 – 12	9 – 12	9 – 12
Bueno	9 – 12	13 – 16	13 – 16	13 – 16	13 – 16	13 – 16
Excelente	9 – 12	17 -20	17 -20	17 -20	17 -20	17 -20

Fuente: Ríos (2010)

John Beiker Garnica Martínez

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para la obtención de resultados conformes a los objetivos específicos y general que esta investigación se propuso lograr, los datos obtenidos por la aplicación de los instrumentos seleccionados para el Mobbing y Rendimiento Laboral, los cuales ya han sido descritos en el Capítulo III, se vaciaron en el programa SPSS, para ser procesados de acuerdo con las formas de corrección y las necesidades del estudio. Luego, se interpretaron los resultados en función de los baremos respectivos junto a la confrontación teórica y con los antecedentes; lo que llevó al análisis y discusión que a continuación se presenta.

En primer lugar, se exponen los resultados para determinar el nivel de mobbing en el personal para responder al primer objetivo específico planteado, discriminando en las dimensiones del mismo, lo cual se muestra en la Tabla N° 1.

Tabla N° 1. Estadísticos Descriptivos para el Mobbing

Dimensión/Variable	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar	Interpretación
Profesional /Laboral	0,00	24,00	3,27	5,17	Bajo
Personal	0,00	15,00	1,28	2,95	Bajo
Coercitiva/punitiva	0,00	21,00	2,99	4,23	Bajo
Ninguneo/humillación	0,00	30,00	2,33	4,12	Bajo
Mobbing	0,00	78,0	10,14	15,12	Bajo

Al interpretar los resultados de la Tabla N° 1, la dimensión Profesional/Laboral del Mobbing se ubicó en un nivel bajo, de acuerdo con lo reportado por el personal obrero que formó parte de la investigación. En este sentido, no consideraban que en su trabajo se les evaluara de forma inequitativa, se le dejara sin ninguna actividad que hacer aunque fuera por iniciativa propia o se le asignara tareas absurdas, por debajo de su capacidad profesional o rutinarias. Tampoco manifiestan ser abrumados por sobrecarga de tareas, no se le ocasionan gastos laborales que tengan la intención de perjurio

John Beiker Garnica Martínez

económico, no hay prohibiciones para que otros colegas les hablen, ni se minusvalora el trabajo que realizan. A la vez, niegan nunca se les limita en cuanto a promociones o capacitaciones, no se modifican de forma oculta sus responsabilidades ni se controlan aspectos del puesto de trabajo con intenciones de hallarle en descansos o de que renuncie a la tarea.

Respecto a la dimensión anteriormente analizada, profesional/laboral, se presentaron discrepancias al comparar con el estudio realizado por Berardinelli (2015), pues aspectos como limitaciones en el desarrollo laboral se estarían revelando en la Corporación Zumaque, como una forma de indicios de comienzo de situaciones de circunstancias que conllevarían a mobbing a mediano o largo plazo.

Cabe destacar que Piñuel (2001), menciona como parte de las estrategias de acoso en la dimensión profesional/laboral asignación de objetivos en plazos irreales, quitar áreas de responsabilidad, ignorar o excluir, retener información importante para realizar el trabajo con la finalidad de que la persona no sepa cómo llevarlo a cabo y calificarla luego como negligente. Sin embargo, según lo que los empleados obreros participantes reportaron, estas no se estarían dando en el Supermercado Supermart.

Por otro lado, la dimensión personal también se ubicaría en el nivel bajo, como se observa en la Tabla N° 1. Esto indica que los obreros que respondieron voluntariamente la escala nunca son objeto de burlas que intenten ridiculizar su forma de hablar o comportarse, no reciben críticas sobre su vida personal, ni amenazas verbales o gestuales, así como tampoco son blancos de coacciones por escrito o telefónicas en su propio domicilio. De la misma manera, negaron que en el trabajo se hagan bromas crueles acerca de ellos, se difundan rumores malintencionados que los desmoralicen, ni que otro colega o superior le s haya hecho algún tipo de insinuaciones o proposiciones sexuales.

El nivel bajo de acoso personal hallado en la investigación, coincidió con el reportado en su momento por Santiago (2010), quien explicó que los trabajadores del Centro de Atención Integral Hijos del Sol, de la ciudad de Maracaibo estado Zulia, manifestaron poco acoso de tipo psicológico relacionado con amenazas, ridiculizaciones,

John Beiker Garnica Martínez

hostigamiento verbal o bromas.

En el Supermercado Supermart, donde se llevó a cabo el estudio, no se evidenciaron las estrategias de mobbing a nivel laboral que enuncian Piñuel y Zabala (2001), pues los empleados negaron que en la empresa se extiendan rumores maliciosos sobre su desempeño profesional o su comportamiento personal, se les critique por su forma de vida, sean ridiculizados por su trabajo o se invada la privacidad de su hogar, su teléfono o correo electrónico.

Respecto a la dimensión coercitiva/punitiva, esta arrojó un nivel bajo, lo cual evidenció que los obreros que participaron en el estudio no son acusados de forma injustificada por alguna falla para provocar un conflicto, no se les impide que adopten las medidas de seguridad necesarias, no reciben críticas por las decisiones que tomen para que abandonen su objetivo, no son aislados, no son sometidos a abusos o coerciones para que reaccionen con agresividad o impulsividad, ni tampoco son intimidados por medio de gritos, ni se acusan de actos ilícitos o antiéticos para perjudicarlos o son presionados indebidamente para que lleven a cabo sus tareas.

Los resultados discrepan de los encontrados por Vásquez (2010), en una empresa gasífera de El Tigre, estado Anzoátegui, Venezuela, pues aquellos trabajadores que manifestaron estar viviendo situaciones de mobbing o acoso laboral, indicaron que la mayoría de las veces se relacionaban con hechos como “se le ha gritado o ha sido usted objeto de enojo o rabia”.

Al respecto, Hirigoyen (2001), explica que actualmente se considera que los empleados están en posición de soportar gritos o acciones coercitivas para conservar su trabajo, ejerciéndose la supervisión con tiranía; lo cual da cuenta del tipo de mobbing descendente, pues el sujeto objeto de las situaciones de acoso tiende a permanecer inmune ante las mismas por venir de una persona de jerarquía superior para no arriesgar su empleo.

En cuanto al ninguneo/humillación, el nivel de la dimensión que se reportó en la Tabla Nº 1 fue bajo. De esta forma, los obreros nunca eran restringidos por sus superiores para hablar o reunirse con ellos, no fueron ignorados ni excluidos, tampoco solían ser

John Beiker Garnica Martínez

interrumpidos para evitar que expresen sus opiniones, no eran sometidos a trabajos que violentaran sus propios principios éticos como manera de humillarle, no se le asignaban tareas que les pusieran en peligro, ni manifestaron ser humillados, despreciados o minusvalorados ante otros colegas o terceros.

Al comparar los resultados con los presentados por Freire (2015), se encontraron discrepancias, pues la investigadora mencionada reportó un alto nivel de humillación como forma de mobbing en los trabajadores de la empresa Muebles León en la ciudad de Ambato, Ecuador; lo cual se reflejaba en aspectos como asignación de tareas no cónsonas con la propia ética o desprecio del trabajo y de la persona.

Al continuar con el análisis, se observó en el contenido de la Tabla N° 1, que el personal que formó parte del estudio arrojó un nivel bajo para mobbing o acoso psicológico en el ámbito laboral. Esto significaría que no estarían siendo sometidos a presiones continuas, ni maltratos verbales y/o físicos que se prolongan a través del tiempo, que pudieran incurrir a medio o largo plazo en su salida de la empresa para la cual prestan sus servicios. Dentro de este marco, los trabajadores que voluntariamente participaron en el estudio no serían víctimas de situaciones, a modo de ejemplo, como restricciones de comunicación por parte de un superior, evaluaciones inequitativas, aislamiento, asignaciones de tareas poco verosímiles o monótonas, amenazas de despido, entre otras que se relacionan con modalidades de acoso.

Cabe considerar que los resultados obtenidos son similares a los que en su momento reportó Berardinelli (2015), quien encontró que los empleados de la Corporación Zumaque, del Municipio Lagunillas, Edo Zulia, manifestaron un bajo nivel de acoso laboral, aunque si evidenciaron cierta tendencia a situaciones de mobbing relacionadas con límites en el desarrollo laboral y descalificación asociada a la apariencia física, como ya se ha explicado con anterioridad.

De igual manera, existen coincidencias con los resultados de Santiago (2010), autor que determinó un bajo nivel de mobbing en los trabajadores del Centro de Atención Integral Hijos del Sol. Asimismo, entre la investigación de Vásquez (2010) y la actual se presentaron semejanzas, ya que el referido estudioso encontró un nivel de acoso

John Beiker Garnica Martínez

psicológico general bajo en trabajadores del área administrativa y operacional de una empresa gasífera en El Tigre, estado Anzoátegui, Venezuela, aunque fue alto en dimensiones de tipo psicológico como los gritos para coartar a los empleados.

Lo anterior permite suponer, que no siempre se encuentran situaciones de acoso laboral reportadas por los empleados. Ahora bien, las investigaciones antecedentes pudieron reportar porcentajes de trabajadores que sufrían mobbing no mayores al 30%, lo cual se considera como teóricamente apropiado, si se entiende que no todas las personas pueden ser víctimas de tales situaciones. Es decir, se esperaría que el número que manifestara estar sufriendo acoso sea bajo pero que la intensidad del mismo sea alta, para calificarse como tal.

Relacionado con lo anterior, Fidalgo y Piñuel (2004), explican que el objetivo final del mobbing o acoso psicológico es obtener la salida del trabajador, al aplicar medios poco éticos e incluso ilícitos, donde se hostigue, humille y violente la dignidad e integridad de aquel que sufre tales vejaciones. En general, para tal finalidad serían los jefes o la organización en conjunto quien se valga de tales medios, cuando el propósito es que el empleado renuncie. Sin embargo, esta situación no se estaría evidenciando en la empresa objeto de estudio, según pudieron manifestar su propio personal.

Al mismo tiempo, no se estarían suscitando hostigamientos, intimidaciones o amenazas entre trabajadores, donde la principal meta de quien ejerce la conducta acosadora es satisfacer su propia necesidad de agredir, controlar o destruir personal y profesionalmente a quien victimiza, como lo exponen Piñuel y Zabala (2001). De acuerdo con los resultados, estas situaciones no se viven, por lo menos según refirió la muestra estudiada, dentro de la empresa.

Como complemento, puede suponerse que la empresa en cuestión tendría una baja conflictividad, al atender a Maduro y Prieto (2013) los conflictos son esperables, pero en este caso se estarían manejando adecuadamente. A la vez, las relaciones de trabajo serían armoniosas, pues no se hallaron evidencias directas e indirectas de posibles ataques verbales o físicos, que para Martín y Pérez (2006), son señales de la aparición de problemas dentro de la organización.

John Beiker Garnica Martínez

Aunado a ello, es suponible que de producirse algún ataque o cambio en las relaciones intralaborales, no serían intencionales, pues el mobbing tiene como característica la intencionalidad de las agresiones, como explican Martín y Pérez (2006). De tal modo, que podría ser fácilmente identificable una posible situación de acoso por la víctima o algún testigo, si se inician restricciones, aislamientos o conductas violentas, propuestas por Rojo (2005), como indicios de la fase de mobbing o estigmatización propiamente dicha; ya que dentro de la empresa no parecen ser habituales, de acuerdo con los resultados obtenidos.

Continuando con el análisis, se destaca que Fidalgo y Piñuel (2004) coinciden con Peralta (2006), en indicar que entre las posibles causas del mobbing a nivel organizacional estarían la baja productividad, disminución de la eficacia, descenso de la creatividad e innovación del empleado, que se relacionan con su desempeño y rendimiento; siendo esta la segunda variable implícita dentro de la investigación. En los resultados anteriormente descritos, se obtuvo un bajo nivel de acoso por lo que, en principio, sería lógico esperar que el nivel de rendimiento laboral que estos trabajadores arrojen sea óptimo, ya que no estarían siendo victimizados.

Por ello, se analizan los resultados obtenidos para la variable rendimiento laboral, en función del segundo objetivo del estudio describir el rendimiento laboral en personal obrero, los cuales se muestran en la Tabla N° 2.

Tabla N° 2. Estadísticos Descriptivos para el Rendimiento Laboral

Dimensión/Variable	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar	Interpretación
Asistencia y Puntualidad	10,00	20,00	17,53	2,61	Excelente
Trabajo en Equipo	10,00	20,00	15,88	3,19	Bueno
Productividad	9,00	20,00	17,32	2,66	Excelente
Respeto y Responsabilidad	11,00	20,00	17,44	2,35	Excelente

John Beiker Garnica Martínez

Calidad en el Trabajo	12,00	20,00	17,50	2,48	Excelente
Trabajo bajo presión	12,00	20,00	15,88	2,65	Bueno
Rendimiento Laboral	75,00	120,00	103,56	13,23	Excelente

En primer lugar, la dimensión asistencia y puntualidad se ubicó en el nivel excelente, según lo mostrado en la Tabla N° 2, esto implicó que los obreros del Supermercado supermart donde fue llevada a cabo la investigación, eran responsable en cuanto a horarios y acudir a su jornada laboral, pues cuando han debido ausentarse ha sido por causas justificadas; cumplían con los horarios para alimentación e ingreso a las labores, puntualmente se presentaban en las reuniones de trabajo y al laborar horas extras, lo hacían en el itinerario señalado.

El nivel alto de asistencia y puntualidad encontrado, fue contrapuesto a los resultados obtenidos en su momento por Velázquez (2015), en Ambato, Ecuador, pues la mayoría de los empleados trabajaban en horarios fuera de los establecidos y tendían a cierto ausentismo laboral, que repercutía en la consecución de las metas que se le establecía o el acumulamiento de trabajo.

Como explica Ríos (2010), la asistencia y puntualidad se relaciona con el cumplimiento de los horarios establecidos por la empresa y el respeto por los demás al honrar los compromisos adquiridos en cuanto a los itinerarios. Esto se observaría en la empresa Supermercado De Cándido, respecto al colectivo particular de empleados obreros objeto de análisis.

Por otro lado, en lo referente a la dimensión trabajo en equipo, su nivel fue bueno. De esta forma, casi siempre las relaciones interpersonales que se establecían con el equipo de trabajo eran adecuadas, se solía anteponer el beneficio del grupo sobre el individual; los empleados se identificaban con el equipo, compartían conocimientos y experiencias a la vez que cooperaban con otros, aunque no fuera parte de las funciones que se le asignaban, por lo cual, en general, tendían a satisfacer las expectativas que se tenían sobre ellos.

John Beiker Garnica Martínez

Cabe destacar que los resultados reportados en la presente investigación difieren de los encontrados por Freire (2015), quien identificó un bajo nivel de cohesión grupal y trabajo en equipo en empleados de la empresa Muebles León en la ciudad de Ambato, Ecuador. A la vez, Gallo (2015), también hallaría poca disposición al trabajo en equipo en los trabajadores de la organización que tomó como objeto de estudio.

La habilidad para el trabajo en equipo y la disposición a conformarlos, que propone Ríos Villatoro (2010), parece ser apreciada en buena medida por los obreros de Supermercado Supermart, por lo cual estarían acatando aspectos como el trabajo coordinado, cumplimiento de objetivos colectivos e individuales, respecto a los itinerarios de trabajo, entre otros.

Respecto a la productividad, como dimensión se ubicó en el nivel Excelente, superando las expectativas con resultados siempre excelentes. Por consiguiente, de acuerdo con lo expresado por los obreros participantes en la investigación, se esforzaban por superar los objetivos que la empresa le imponía, priorizaban adecuadamente las actividades para cumplir con las metas asignadas, entregaban el trabajo a tiempo a la vez que lo realizaban sin necesidad de supervisión, por lo cual demostraban interés en alcanzar sus asignaciones.

Los resultados que en su momento encontró Gallo (2015), son distintos a los reportados en esta investigación; pues los empleados que él seleccionó no presentaban altos niveles de productividad, mostrados en poca eficacia y eficiencia para la ejecución de tareas, despreocupación por el logro de objetivos, que atribuían, aparentemente, a problemas psicosociales en el trabajo, como estrés y mobbing.

Para Ríos (2010), la productividad es un factor sumamente importante en la medición del rendimiento laboral. Cuando un empleado supera las expectativas y metas que se tienen para su puesto determinado o en la realización de sus tareas, puede alcanzar máximos límites de este aspecto tan apreciado, como pareciera ocurrir en el Supermercado De Cándido, respecto a su personal obrero.

En lo concerniente al respeto y responsabilidad, se ubicó en el nivel excelente, como se muestra en la Tabla N° 2, por lo cual los obreros de Supermercado Supermart, siempre

John Beiker Garnica Martínez

acataban y respetaban las órdenes de su jefe inmediato, cumplían con las políticas establecidas y con las medidas de seguridad de la empresa, demostraban conductas cónsonas en el trato hacia sus compañeros, al mismo tiempo que eran cuidados en el uso de los equipos de trabajo.

Los problemas de desempeño en cuanto al cumplimiento de normas y políticas de seguridad fueron hallados en el estudio de Gallo (2015), pues sus trabajadores reportaron hacerlo algunas veces; lo cual fue opuesto a lo encontrado en la presente investigación, donde los obreros del Supermercado De Cándido manifestaron honrar normas y respetar órdenes de forma continua.

Sobre el respeto y responsabilidad, Ríos (2010), señala que es la capacidad de cumplir con lo que se requiera en el tiempo establecido y de la forma solicitada, la cual, de acuerdo con los resultados hallados al procesar la información suministrada por los obreros del Supermercado Supermart, fue excelente, cumpliendo entonces el personal de forma satisfactoria con lo que se espera de ellos.

Relacionado con la calidad en el trabajo, su nivel fue excelente, de acuerdo con el contenido de la Tabla N° 2 y que fue reportado por el personal obrero que participó en el estudio. En este sentido, siempre cumplían con los procesos establecidos por la empresa, la realización de su trabajo era satisfactoria pues corregían errores oportunamente y demostraban interés en el mismo, a la vez que ponían en práctica sus conocimientos para el mejor desempeño de sus funciones.

Son contrapuestos los resultados a los reportados por Freire (2015), Gallo (2015) y Velásquez (2015), pues en sus investigaciones, dentro de empresas de distinta naturaleza y trabajadores con distintos cargos y tareas asignadas, encontraron que no siempre cumplían con sus objetivos, mostraban interés en el trabajo o ponían en práctica sus conocimientos, lo cual minimizaba la calidad de su trabajo.

Para Ríos (2010), la calidad en el trabajo se relaciona con el logro de los objetivos y el nivel de eficacia en el mismo, desde una perspectiva de metas y tareas asignadas. Esto, aparentemente, se cumple en el personal que fue objeto de estudio, quienes estarían interesados en sus actividades, acatarían cada proceso impuesto por la

John Beiker Garnica Martínez

empresa y buscan el mejor rendimiento de sus funciones.

La dimensión final que evaluaba el instrumento para el Rendimiento Laboral, era el trabajo a presión, el cual fue bueno según la Tabla N°2, construida con los resultados del procesamiento de datos aportados por obreros del Supermercado Supermart. Por consiguiente, estos sujetos casi siempre estaban dispuestos a trabajar en días festivos o fines de semana para cumplir con sus labores, no se quejan por trabajo pendiente, cuando el trabajo es excesivo buscaban ayuda para realizarlo y se adaptaban fácilmente al mismo, finalmente, nunca faltaban al trabajo cuando debían hacer muchas tareas en poco tiempo.

De forma similar, Herrera (2013), encontró que los empleados del departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas, tenían un buen nivel de trabajo a presión, pues no se quejaban por tareas pendientes ni por realizar sobrecargas de asignaciones en tiempo limitado; lo cual se evidenció en lo manifestado por los obreros de Supermercado Supermart.

Al respecto, Ríos (2010), enfatiza que el trabajo bajo presión se realiza en tiempo limitado, en ocasiones con grandes cantidades de tareas que deben ser cumplidas por un solo empleado o un único equipo de trabajo. En el Supermercado Supermart esto se estaría dando de forma satisfactoria, pues los obreros alcanzaron un buen nivel de tal dimensión.

Como era de esperarse, el rendimiento laboral de los trabajadores participantes fue excelente, según muestra la Tabla N° 2. En este sentido, los aspectos relacionados con asistencia y puntualidad, trabajo en equipo, productividad, respeto y responsabilidad, calidad en el trabajo, trabajo bajo presión, parecieron exceder en todo momento las expectativas y estándares del puesto, de acuerdo con lo apreciado en el análisis por dimensión que se realizó previamente.

Las similitudes se presentan con Herrera (2012), quien reportó un rendimiento excelente (50%) y bueno (50%) en el personal vendedor, dando evidencias que existen trabajadores con alto desempeño en sus puestos de trabajo.

Al considerarse la postura teórica de Landy y Conte (2005), sobre el rendimiento laboral

John Beiker Garnica Martínez

como la conducta que el empleado tiene dentro de una organización en función de lograr las metas individuales que se le han propuesto y de la empresa en general, podría afirmarse que los empleados participantes en la presente investigación tienen un comportamiento cónsono con las expectativas que la empresa tiene para ellos. Se conducen con propiedad, demuestran esfuerzo y preocupación, tienen disciplina, realizan su trabajo con calidad sin importar las presiones, son capaces de trabajar en equipo y cumplen con las normas.

Como explica Chiavenato (2009), pudiera medirse el rendimiento en razón de la capacidad del trabajador para cumplir con las metas que la organización le fija, en los tiempos estipulados, innovando, creando y siendo productivo. Así, los empleados que formaron parte del estudio, se adaptan a estas cualidades de excelencia, de acuerdo con los resultados obtenidos, por lo cual tienden a superar las expectativas de sus jefes, supervisores y organización en general.

Finalmente, para dar respuesta al tercer objetivo específico planteado, el cual enunciaba establecer la fuerza, magnitud y significancia de la relación entre el mobbing y el rendimiento laboral en personal obrero, se obtuvieron los siguientes resultados, mostrados en la Tabla N° 3, bajo las pruebas paramétricas que se aplicaron por la muestra arrojar una distribución normal.

John Beiker Garnica Martínez

Tabla N° 3. Correlación entre Mobbing y Rendimiento Laboral

		Mobbing	Rendimiento Laboral
Mobbing	Correlación de Pearson	-0,657**	-0,657**
	Significancia (bilateral)	0,000	0,000
	Correlación de Pearson	-0,657**	-0,657**
Rendimiento Laboral	Significancia (bilateral)	0,000	0,000

**La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según se observa en la Tabla N° 3, la correlación entre el mobbing y el rendimiento laboral, fue negativa, moderada y significativa, lo cual explica, en principio, los resultados obtenidos para las variables por separado. Era de esperarse que los bajos niveles de acoso reportados por la población objeto de estudio no afectaran el rendimiento, el cual fue excelente.

De forma similar, Maduro y Prieto (2013), encontró una correlación negativa y débil ($p=0,25$) entre el acoso laboral y el desempeño de los empleados de empresas financieras en Maracaibo, estado Zulia, que mostró que cuando aumentaba el mobbing, disminuía el desempeño. Para tal efecto, un empleado acosado tiende a minimizar su productividad, lo cual se ajusta a los consensos teóricos que se explicaron con anterioridad desde la perspectiva de Fidalgo y Piñuel (2004) y Peralta (2006).

A su vez, Freire (2015), Gallo (2015) y Velásquez (2015), hallaron correlaciones significativas y positivas entre el rendimiento laboral y los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, donde el acoso laboral o mobbing, se relacionó de forma positiva con el rendimiento, que les permitió comprobar la hipótesis que se plantearon en sus

John Beiker Garnica Martínez

investigaciones individuales de que los factores de riesgo si influían en el nivel de rendimiento laboral.

En este orden de ideas, se rechaza la hipótesis nula que planteaba que el nivel de mobbing no afecta el rendimiento laboral, pues se postuló que un menor nivel de acoso se relacionaría con mayores niveles de rendimiento laboral, lo cual fue confirmado por los resultados anteriores. De hecho, podría también afirmarse que mayores niveles de acoso conllevan a la disminución del rendimiento de los empleados.

CONCLUSIONES

Una vez finalizado el análisis de los resultados, se tienen las siguientes conclusiones:

Cuando se identificar el nivel de mobbing en personal obrero, este fue bajo en general así como para las dimensiones que evaluaba: profesional/laboral, personal, coercitiva/punitiva y ninguneo/humillación.

Al describir el rendimiento laboral en personal obrero, este fue excelente de manera general, mientras que cuatro dimensiones asistencia y puntualidad, productividad, respeto y responsabilidad, calidad en el trabajo obtuvieron un nivel excelente, y las dimensiones trabajo en equipo y trabajo bajo presión se ubicaron en bueno.

Mientras que al establecer la fuerza, magnitud y significancia de la relación entre el mobbing y el rendimiento laboral en personal obrero, esta fue débil, negativa y significativa, por lo cual se aceptó la hipótesis de que bajo nivel de mobbing implica un mayor nivel de rendimiento laboral.

REFERENCIAS CONSULTADAS

1. Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. (6ª ed). Caracas: Epísteme.
2. Berardinelli, A. (2015). Acoso laboral en empleados de la corporación Zumaque. (Tesis de Grado). Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo.
3. Chiavenato, I. (2009) "Administración de Recursos Humanos". QUINTA EDICIÓN – Editorial Mc Graw Hill.

John Beiker Garnica Martínez

4. Federación de Psicólogos de Venezuela. Código de Ética Profesional. (1981). Recuperado de: <http://fpv.org.ve/documentos/codigodeetica.pdf>
5. Fidalgo, A. y Piñuel, I. (2004). L4a escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothem*, 16(4), pp. 615-624. Recuperado de: www.psicothema.com
6. Freire, A. (2015). Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral en los trabajadores. Recuperado de: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1095/1/75647.pdf>
7. Gallo, A. (2015). Los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Pastaza Ltda. Matriz Puyo, provincia de Pastaza. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19737/1/tesis%20ALVARO%20GALLO.pdf>
8. González, R (2006). Como defenderse del mobbing. España: Ediciones Paidós.
9. Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6ª ed. México: McGraw Hill Interamericana.
10. Herrera, L. (2013). Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas.
11. Hirigoyen, M. (2001). El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso. España: Espasa Libros, S.L.U.
12. Landy, F. y Conte, J. (2005) Psicología Industrial. México: Editorial Mc Graw Hill.
13. Maduro, J. y Prieto, P. (2013) Mobbing y desempeño laboral en empresas financieras del sector bancario en el municipio Maracaibo edo. Zulia. (Trabajo Especial de grado). Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo.
14. Piñuel, I. y Zabala, I. (2001). Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Madrid: Editorial Santander. Sal Terrae.

John Beiker Garnica Martínez

15. Rojo, J. (2005). El mobbing o acoso moral. España: Editorial Tébar.
16. Rios, M. (2010). Relación entre el tiempo de seguir un programa de salud integral y el desempeño laboral de los operarios de una empresa comercializadora de bienes de consumo masivo. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
17. Santiago, J. (2010). Mobbing y estrés laboral en empleados de una fundación social. (Trabajo Especial de grado). Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo.
18. Vásquez, E. (2010). Impacto del mobbing en trabajadores del área administrativa y operacional de la empresa gasífera en El Tigre. Estado Anzoátegui, enero/diciembre 2008. (Tesis en línea). Recuperado en: http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCs/TESIS/TESIS_POSTGRADO/SPECIALIZACIONES/TGERV38E52010EmifeliVasquez.pdf
19. Velásquez, A. (2015). Factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral del personal en la empresa Imporcalza S.A. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13031/1/FCHE-PSIP-116.pdf>