

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

MOBBING Y AUSENTISMO LABORAL

(Estudio realizado con colaboradores de la Compañía de desarrollo bananero de Guatemala S.A.
BANDEGUA)

TESIS DE GRADO

EMELYN ANDREA HERRARTE MORALES
CARNET 20121-10

QUETZALTENANGO, ABRIL DE 2021
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

MOBBING Y AUSENTISMO LABORAL

(Estudio realizado con colaboradores de la Compañía de desarrollo bananero de Guatemala S.A.
BANDEGUA)

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

EMELYN ANDREA HERRARTE MORALES

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

QUETZALTENANGO, ABRIL DE 2021
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTHA ROMELIA PÉREZ CONTRERAS DE CHEN
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: LIC. JOSÉ ALEJANDRO ARÉVALO ALBUREZ
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: MGTR. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. JOSÉ FEDERICO LINARES MARTÍNEZ
SECRETARIO GENERAL: DR. LARRY AMILCAR ANDRADE - ABULARACH

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. SILVIA MARIA DEL ROSARIO FUENTES NAVARRO DE GONZÁLEZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. CARLOS DIONISIO OVALLE GRAMAJO

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango, 23 de noviembre de 2020.

Ingeniera
Nivia Calderón
Subdirectora Académica
Universidad Rafael Landívar
Campus Quetzaltenango

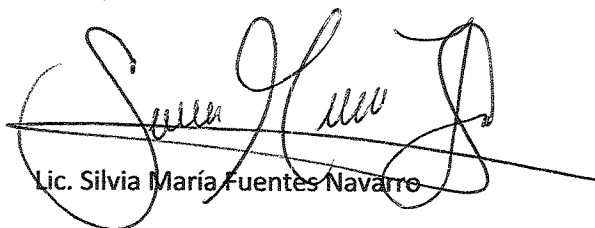
Estimada Inga. Calderón:

Por este medio hago de su conocimiento que he revisado la tesis titulada: **Mobbing y Ausentismo Laboral** (Estudio realizado en la Empresa de Desarrollo Bananero de Guatemala S.A.), elaborada por la estudiante Emelyn Andrea Herrarte Morales, quien se identifica con carné No. 2012110, de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial Organizacional; la cual considero cumple con los lineamientos requeridos por la universidad.

Por lo anteriormente expuesto emito dictamen favorable, para que dicho trabajo continúe el trámite administrativo previo a la defensa del mismo.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,



Lic. Silvia María Fuentes Navarro

Colegiado activo No. 4015



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante EMELYN ANDREA HERRARTE MORALES, Carnet 20121-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 052967-2021 de fecha 2 de febrero de 2021, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

MOBBING Y AUSENTISMO LABORAL

(Estudio realizado con colaboradores de la Compañía de desarrollo bananero de Guatemala S.A. BANDEGUA)

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 21 días del mes de abril del año 2021.



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

**MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar**

Agradecimientos

A Dios:

Porque nunca soltó mi mano en cada paso que di durante esta etapa tan importante de mi vida, por darme retos que me hicieron mas fuerte a lo largo de estos años y por darme la oportunidad de estar donde hoy Él quiere que esté.

A mis padres:

Por el apoyo incondicional que me han brindado, por amarme y siempre creer en mí. Por siempre demostrarte que mas que mis padres son mis mejores amigos y aun estando a cientos de kilómetros físicamente, no me dejaron sola y se mantuvieron cerca.

A mis docentes:

Por el apoyo brindado a lo largo de estos años de carrera, por el conocimiento compartido y por las enseñanzas de vida.

A las familias:

Familia Pacheco Leiva por abrirme las puertas de su casa y por apoyarme siempre, a la Familia Yancor Méndez por convertirse en mi segunda familia y acogerme como un integrante más, convirtiendo asi mi estadía en Quetzaltenango en una experiencia inigualable.

A mis amigos:

A todas aquellas personas que conocí a lo largo de este proceso y que formaron parte de mi crecimiento. En especial a Alejandra Yancor y Margarita Chan por convertirse en mi familia y mas que mis amigas en mis hermanas.

Dedicatoria

A Dios:

Por permitirme llegar hasta el día de hoy colmada de sus bendiciones, entre las que puedo destacar la oportunidad de alcanzar mi meta de ser una persona profesional.

A mis padres:

Mónica Elizabeth Morales López y Luis Guillermo Herrarte Véliz, por el esfuerzo que día a día realizan para que yo pueda alcanzar cada una de mis metas y sueños. Por no dejarme caer aun en los momentos de angustia y por ser el motor que me impulsa a querer ser mejor cada día.

A mi familia:

Morales López y Herrarte Véliz, por su apoyo en todo momento.

A mis abuelitos:

Mama Landa, Mama Pola, Papa Güis y Papa Yemo, por las enseñanzas de vida y por el amor que siempre me brindaron. Un beso al cielo.

INDICE

Pág.

I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Mobbing	7
1.1.1 Definición.....	7
1.1.2 Diferentes orígenes del mobbing.....	7
1.1.3 Etapas del mobbing.....	9
1.1.4 Características de mobbing.....	11
1.1.5 Características del acosador.....	13
1.1.6 Consecuencias del mobbing	15
1.1.7 Clasificación del mobbing.....	17
1.1.8 Mobbing por razones de género y ausentismo.....	18
1.2 Ausentismo Laboral.....	21
1.2.1 Definición.....	21
1.2.2 Ausentismo, satisfacción y calidad de vida laboral	21
1.2.3 Causas del ausentismo.....	23
1.2.4 Como evitar el ausentismo.....	25
1.2.5 Consecuencias y alcances del ausentismo laboral.....	28
1.2.6 Calculo del índice de ausentismo.....	29
1.2.7 Enfoque del ausentismo laboral.....	31
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	35
2.1 Objetivos	36
2.1.1 Objetivo general.....	36
2.1.2 Objetivo específicos.....	36
2.2 Variables o elementos de estudio.....	36
2.3 Definición de variables o elementos de estudio.....	36
2.3.1 Definición conceptual de las variables o elementos de estudio.....	36
2.3.2 Definición operacional de las variables o elementos de estudio.....	37
2.4 Alcances y límites.....	37
2.5 Aporte.....	37

III. MÉTODO	39
3.1 Sujetos.....	39
3.2 Instrumento.....	39
3.3 Procedimiento.....	39
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	40
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	42
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
VI. CONCLUSIONES	60
VII. RECOMENDACIONES	61
VIII. REFERENCIAS	62
ANEXOS	65

Resumen

Este estudio, se llevó a cabo con el objetivo general de determinar las consecuencias del mobbing y ausentismo laboral dentro de la organización, el cual habla acerca de cómo los colaboradores pueden llegar a sentir incómodos dentro de los puestos de trabajo a consecuencia de sufrir acoso no solo por parte de los compañeros de trabajo sino inclusive de los superiores o subordinados, por lo cual se cree de gran importancia el conocer cada una de las características que conlleva este fenómeno dentro de la organización y como este puede afectar no solo a la empresa sino al colaborador en sí. Asimismo, se identificaron las diversas causas del ausentismo laboral, se establecieron las consecuencias del ausentismo laboral y se reconoció el comportamiento de persona afectadas por el mobbing.

Para obtener los resultados esperados, en este estudio se utilizó una escala de Likert construida por la investigadora. El estudio se llevó a cabo con un grupo de colaboradores, hombre y mujeres comprendidos entre 26 y 53 años, residentes del departamento de Izabal y lugares aledaños a este, todos de nacionalidad guatemalteca de nivel económico medio. Los colaboradores antes mencionados representan una población de 40 personas que laboran en la Compañía de Desarrollo Bananero de Guatemala S.A. en el departamento de Izabal. Esta investigación es de tipo cuantitativo y de diseño descriptiva y la metodología estadística que se utilizó es la fiabilidad y significación de proporciones. Por lo que se determinó que el incremento de carga laboral derivado del ausentismo es una de las mayores consecuencias que existen dentro de la organización, así como también ciertas afecciones físicas que menos de la mitad de los colaboradores presentan.

INTRODUCCIÓN

El concepto de hostigamiento laboral también conocido como mobbing, bullying, intimidación, acoso moral en el trabajo y terror psicológico, es un nuevo término en la psicología social de las organizaciones que ha sido estudiado en la última década por investigadores europeos. El hostigamiento o acoso laboral ha sido definido por diferentes autores como el abuso emocional y las conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañeros de trabajo o entre superiores y subordinados, acompañadas de comunicaciones negativas y poco éticas. Este se dirige de manera sistemática desde uno o varios individuos hacia un individuo solitario que debido al ataque se ve empujado a una defensa inútil de la posición que tiene frente a la continua agresión.

El mobbing forma parte de un fenómeno de mayor amplitud: la violencia en el lugar de trabajo. El concepto de violencia va más allá de la agresión física e incluye otras conductas que pueden intimidar a quien las sufre, como por ejemplo la violencia psicológica. Esta última, no es fácil de identificar pues las consecuencias pueden negarse o encubrirse. El mobbing es reconocido como un serio problema en el ambiente de trabajo pues puede traer consecuencias tanto en la satisfacción laboral como en la salud de los trabajadores. Se asocia al ausentismo laboral, los intentos por dejar la organización, la alta rotación de personal y los retiros de las personas en edad temprana. Asimismo, la baja productividad y acoso laboral dan muestras de un deficiente clima laboral, problemas de comunicación, descenso de la creatividad e innovación, despreocupación por la satisfacción de los clientes, aumento de las consultas médicas, elevados riesgos de accidentes por descuido, desatención y lo más preocupante Ausentismo Laboral.

Por lo que el objetivo de esta investigación no es más que el determinar las consecuencias mobbing y ausentismo laboral dentro de la organización, esto con el fin de identificar cuáles son las principales causas de este fenómeno y así enriquecer de conocimiento a las personas que tengan la oportunidad de leer esta investigación, de la misma manera dar las recomendaciones pertinentes al final de este, con base en la información obtenida.

Es por esto por lo que a continuación y tras una exhaustiva investigación se presentan los puntos de vista de diferentes autores en las diversas obras sobre lo que para ellos representa tanto el mobbing como el ausentismo laboral. Dicha información será de utilidad para la mejor comprensión de las variables presentadas en esta investigación y así poder asimilar de mejor manera la información recopilada.

Nava (2010) en el artículo titulado El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela de la revista de derecho de la universidad del norte de Colombia, del mes de enero, explica en que consiste este fenómeno laboral, y establece las causas, tipos y características de este, a fin de diferenciarlo y reconocerlo ante otros fenómenos que también tienen lugar en el ámbito laboral. Afecta a muchos más trabajadores de lo que los empresarios pudieran imaginar, quienes se convierten en blanco de conductas y acciones humillantes, hostiles y abusivas que dañan la reputación, la dignidad e integridad moral de manera repetitiva, continua y extendida en el transcurso del tiempo, por parte de una o más personas pertenecientes a la misma empresa o institución para la cual laboran.

Existen diversas causas para este fenómeno organizacional, pero entre todos el que más se destaca es el de posibles objetos de mobbing, en el cual hace referencia que el acosador, puede identificar a la posible víctima o posibles víctimas únicamente por el desempeño de ésta, personalidades fuertes o colaboradores completamente honestos, ya que para ellos puede llegar a significar un posible contrincante o rival laboral.

Carvajal, Dávila (2013) en el artículo titulado Mobbing o acoso laboral de la revista Cuadernos de Administración, del mes de enero, explica que este término proviene del verbo inglés to mob, que traduce “regañar, atacar, maltratar, asediar”, mientras que mob como sustantivo significa “muchedumbre, jauría”. Por ende, desde esta definición se puede decir que dicho término expone tanto un fenómeno grupal como individual, es decir que pueden ser muchos los acosadores como también puede ser uno, al ser de igual forma con las víctimas de este. Asimismo, explica que esta expresión fue introducida en 1963 por el etólogo y zoólogo austriaco Konrad Lorenz, el cual hace referencia a las conductas de hostigamiento de ciertos grupos de animales. En 1972 el psiquiatra sueco Heinemann, recuperó el término para referirse a la conducta hostil de algunos niños frente a

otros en el ambiente escolar. En muchas otras ocasiones el acoso laboral se da por razones de género, al vulnerar el derecho a la igualdad y a la no discriminación. Sin embargo, algunas investigaciones muestran que no hay diferencia significativa entre mujeres y hombres; lo que sí es determinante es el género del acosador, es decir, los hombres en la mayoría son acosados por hombres y las mujeres por mujeres. Así también es relevante la razón y la estructura de la organización del trabajo, donde se conforman grupos de trabajo del mismo género.

Vega, Hurtado (2016) en el artículo titulado Acoso laboral o mobbing, que aparece en la página Boletín científico de las ciencias económico-administrativas del ICEA, del mes de junio, indica que el acoso laboral también es conocido como psico terror en el trabajo, presión laboral tendenciosa y daño moral laboral. Estos son los términos que se utilizan con mayor frecuencia para referirse a la actitud violenta e intimidadora de un actor conocido como “acosador” hacia otra persona identificada como “víctima”, cuyo propósito principal es de manera intencionada destrozarla psicológicamente con el único propósito de que abandone el puesto dentro de la empresa u organización o bien por el hecho de sentirse satisfecho de ser más que el otro compañero. El acoso laboral debe ser visto desde varios puntos: administrativo, psicológico, jurídico y médico, ya que el acoso laboral propicia serios problemas en todos estos ámbitos, no solamente al acosado sino a todo el entorno laboral y organizacional, por las repercusiones económicas que se presentan directamente ligadas al nivel de productividad de un trabajador y en la empresa totalmente, como ejemplo se puede citar el ausentismo, rotación de personal, aumento de accidentes de trabajo y deterioro del clima laboral, entre otros.

Tórtola (2015) en la tesis titulada Perfil de la víctima del acoso laboral o mobbing y su relación en la productividad laboral, de la universidad San Carlos de Guatemala, en población mixta de la Federación Nacional de Motociclismo de Guatemala, plantea como objetivo mejorar el desempeño laboral y mejorar la calidad de vida de los colaboradores y el desarrollo de las organizaciones, se trabajó con una población muestra conformada por cincuenta personas colaboradoras en un rango de edades de 20 a 55 años, de ambos géneros. La investigación fue de tipo cuantitativo; se utilizó cuestionario e inventario de violencia y acoso psicológico en trabajo (IVAPTPANDO). Este fue el instrumento que se utilizó para detectar el porcentaje de violencia y acoso laboral del que fueron víctimas las personas entrevistadas y también reconocer la tipología del acoso, el cual arrojo que

existe un porcentaje muy bajo de violencia laboral la cual pasa desapercibida, pero es un hecho real que se vive en dicha institución. Por lo que se recomienda a los jefes inmediatos que se comprometan a emprender el fomento del trabajo en equipo para hacer uso de una comunicación eficaz y estilos de liderazgo eficaces y eficientes que busquen la mejora continua de las relaciones laborales.

El acoso moral en el trabajo o mobbing constituye, en la actualidad, uno de los fenómenos organizacionales con mayor incidencia en los países industrializados. Sin embargo y a pesar de la alarma generada en torno a esta patología laboral, no existe unanimidad entre los investigadores en relación con las consecuencias asociadas al padecimiento de dicho acoso confundiendo, en numerosas ocasiones, con el daño psíquico asociado a otras patologías existentes en el mundo del trabajo (estrés laboral, burnout, exigencias laborales, entre otros).

Rodríguez (2011) en la tesis titulada Relación entre mobbing (acoso laboral) y depresión en un centro de llamadas, de la universidad Rafael Landívar de Guatemala, empleados del área operativa de un centro de llamadas, plantea como objetivo determinar la relación entre acoso laboral y depresión en 43 empleados. Los sujetos son tanto de género masculino como femenino, los mismos se encuentran en un rango de edades de 20 a 26 años. La investigación es de tipo descriptivo y correlacional; el instrumento utilizado es el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO), creado por el doctor Manuel Pando Moreno. Dicho instrumento califica dos elementos los cuales son: la violencia psicológica en el trabajo en general y el acoso psicológico en el trabajo.

La encuesta constó de 22 preguntas las cuales se divide en dos incisos. Se concluye que con un nivel de significancia de 0.05 se afirma que no existe relación entre acoso laboral y depresión en los empleados de un centro de llamadas, por lo que se recomienda comprometer a jefes inmediatos a fomentar el trabajo en equipo, comunicación eficaz y estilos de liderazgo, con la finalidad de mejorar las relaciones laborales y evitar el aislamiento de los colaboradores, a través de grupos focales en los que se puedan exponer posibles manifestaciones de mobbing y depresión.

Castaño, Correa y Berbesi (2017) en el artículo Factores asociados al ausentismo laboral en los empleados de una institución de salud de Medellín, Colombia, 2016 del mes de diciembre, expresa que el ausentismo laboral se define como la falta de asistencia de los empleados a los puestos de trabajo por causa directa o indirectamente evitable. Este fenómeno se ha convertido en una limitante para la calidad en la prestación de los servicios de salud en las instituciones públicas o privadas, dado que influye notablemente en el ambiente laboral así como en la vida personal del colaborador que es víctima de ello, y así generar inconformidad en los miembros del equipo que deben cubrir las horas laborales de quienes se encuentran ausentes, es decir, el trabajo aumenta para las personas que si asisten a las labores, e incide en el aumento de la carga laboral general de las diferentes áreas, la baja productividad, deficientes registros clínicos, inadecuada atención y prestación de los servicios de salud, convirtiéndose en una brecha en la seguridad del paciente, al generar costos que intervienen en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Rodríguez (2020) en el artículo Registro horario: frente a la coerción, flexibilidad para impulsar el crecimiento, del periódico Cinco días, del mes de febrero, explica que el ausentismo laboral ha pasado factura a las empresas, y es un problema muy serio que el estado debería abordar, ya que al incluir leyes o normas que rijan esta situación seria mucho más fácil poder disminuir el fenómeno o desaparecerlo casi en la totalidad. Actualmente, la media de ausentismo se sitúa en el 5,3% de la jornada laboral, esto reflejado solo en España, es decir, en 87 horas al año por trabajador, lo que representa un impacto demasiado elevado en el ámbito económico para las diferentes organizaciones que se ven afectadas.

En definitiva, si se quiere crear e iniciar un país mucho más moderno, dinámico, libre, donde la innovación y el talento se impongan a la desconfianza, se debe que apostar por modelos de gestión inteligentes. Esto se podrá lograr únicamente si se apoyan y defienden los valores sociales del emprendimiento, innovación y el compromiso del empresariado con el bienestar y el desarrollo de los trabajadores, ya que estas personas son el futuro económico y laboral de todo país en desarrollo.

Aguirre y Moreno (2018) en el artículo titulado Características asociadas al ausentismo laboral prolongado de causa médica en trabajadores agroindustriales en Perú: un estudio transversal, del mes de diciembre, indica que, en Latinoamérica, con trabajadores agroindustriales en Brasil se

evidenció una asociación entre ambos, principalmente a enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo. Datos de áreas distintas a la agroindustria han mostrado relación de ciertos factores con el incremento del ausentismo, y la asociación con trastornos musculoesqueléticos, principalmente con lumbalgia; el género masculino y la edad también parecen tener influencia en el incremento de días en los que se ausentan. Asimismo, se ha identificado que las cargas pesadas de trabajo físico, posturas de trabajo no ergonómicas o inadecuadas, y el antecedente de este fenómeno, son factores que tienen una influencia limitada, pero consistente, en el riesgo del ausentismo laboral. Respecto a la estabilidad laboral los hallazgos no muestran una clara relación. Otro factor que ha sido estudiado y parece guardar relación con este es el horario atípico de trabajo.

Díaz (2010) en la tesis titulada La relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo del docente del colegio Capouilliez, de la universidad San Carlos de Guatemala, en población conformada por todos los docentes de los diferentes niveles del Colegio Capouilliez, plantea como objetivo determinar si existía correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el ausentismo de los docentes del Colegio Capouilliez, Se trabajó con una población muestra conformada por 10 maestros de preprimaria, 20 maestros de primaria y 10 maestros de básico, entre 18 y 45 años de edad, de ambos géneros.

Es una investigación no experimental, transeccional, en la modalidad correlacional-causal.; se utilizó control de asistencia Este fue el instrumento que se utilizó para detectar el porcentaje de ausencias de los docentes, el cual arrojó que los maestros que laboran en el nivel preprimario como secundario indican que la insatisfacción laboral en la institución educativa radica en la comunicación con el coordinador, como jefe inmediato, el salario mensual que perciben no es el justo de acuerdo al criterio y que no existen compensadores no económicos que motiven el trabajo. Por lo que se recomienda realizar anualmente estudios de satisfacción laboral para mejorar las condiciones del cliente interno de la empresa (los docentes), ya que es un recurso valioso y es la carta de presentación de la institución educativa.

García (2017) en la tesis titulada Correlación entre satisfacción laboral y ausentismo laboral en un grupo de madres trabajadoras, de la universidad Rafael Landívar, plantea como objetivo Determinar si existe correlación entre la satisfacción laboral y ausentismo en un grupo de madres

con hijos de 0-5 años, trabajadoras de un colegio privado de la ciudad capital. Las participantes de la presente investigación fue una muestra de 30 mujeres con hijos, colaboradoras de un colegio privado ubicado en la ciudad de Guatemala. Las participantes evaluadas fueron únicamente del sexo femenino, entre las edades de 18-60 años, de cualquier estado civil.

La investigación corresponde al tipo cuantitativo con alcance correlaciona; el instrumento utilizado es el cuestionario de satisfacción laboral y cuestionario de ausentismo laboral, el cual arroja que no existe correlación entre la satisfacción y el ausentismo laboral en madres docentes de un colegio privado de la ciudad capital, ya que las colaboradoras se sienten satisfechas y convencidas con el trabajo y las ausencias son mínimas; cuando las hay, se debe a causas mayores. Por lo que se recomienda a la institución educativa fomentar los valores, misión, visión y actividades que fortalecen la satisfacción de las y los docentes para mantener un clima laboral agradable y que este aspecto no sea en un futuro una causa de los niveles de ausentismo de las colaboradoras.

1.1 Mobbing

1.1.1 Definición

Camacho (2018) indica que el mobbing puede verse de diferentes maneras, una de ellas es entender que es un fenómeno presente dentro de la sociedad en la que se desenvuelve, el cual propicia la aparición de actos violentos dentro de la organización. Actos que afectan directamente no solo a la víctima sino al desarrollo de la empresa por completo.

Diazgranados (2014) lo define como la acción de desestabilizar el entorno laboral de una persona, es decir, que puede ser considerada como una guerra psicológica y consiente, con el propósito de generar o infligir comportamientos agresores sobre una persona o un grupo de personas que pertenecen a una organización, esto con el fin de causar daño físico, intelectual o emocional, así como daño en el trabajo que esta realiza.

1.1.2 Diferentes orígenes del mobbing

Camacho (2018) explica que existen diferentes posibles fuentes de donde se origina el mobbing, entre los cuales se mencionan:

- a) Origen Institucional. Este se presenta a través de la implementación de actos que buscan desestabilizar mentalmente a los colaboradores que son víctimas, bien sea por representar una potencial competencia o por la existencia de desacuerdos. Hace referencia a aquellas conductas que son parte del manejo y dirección de personal y son características de una cultura organizacional que genera condiciones de trabajo estresantes. Es decir, de aquellos momentos en los que la carga del trabajo se hace demasiado demandante con el propósito de que la persona desista del puesto y así poder tener una excusa válida para poderle alejar de la empresa.

- b) Perverso. En este origen, la persona jerárquica superior posee una personalidad psicopática. El acoso emana de un sujeto patológico que actúa con la única y simple intención de destruir a la víctima a costa de lo que sea. No tiene el propósito de alejarla del lugar de trabajo, ni ahuyentarla, sino más bien la intención principal es la del hostigamiento por sí mismo, por lo que entre más tiempo la víctima tolere estar en la empresa, más placer representa para el acosador.

- c) Estratégico. El mobbing es realizado en contra de un colaborador específico, que es percibido y catalogado como un elemento negativo por el empleador y tiene como único propósito conseguir la renuncia lo antes posible con la menor cantidad de daño para la organización. El fin último de esta estrategia es obtener la renuncia o el abandono del cargo del trabajador acosado, y así obtener el no pago de las prestaciones de ley que le corresponderían si en caso fuera despedido dado que la renuncia presentada sería de forma voluntaria. Este tipo de acoso se utiliza con frecuencia cuando las posibilidades para que cometa un error como colaborador son casi nulas, es ahí donde implementa la estrategia de cansarlo al punto de que tome la decisión de irse. Esto ayuda a la empresa a no incurrir en gastos excesivos en indemnización o pago de prestaciones, y según la persona que lo pone en práctica es una forma confiable y segura de asegurar que los gastos no se incrementen dentro de la organización. Sin embargo, existen riesgos de demandas si el colaborador llegara a conseguir las pruebas necesarias de que fue víctima.

Conocer y reconocer los diferentes orígenes del mobbing, puede ayudar a los directivos de las organizaciones a poder detener este fenómeno a tiempo, ya que muchas veces la empresa pierde personal importante, con la capacidad y aptitudes necesarias para los puestos, gracias a que son víctimas en silencio de situaciones como el acoso laboral, las cuales no hacen más que generar inconformidad y desmotivación en el personal. Es importante que se tome en cuenta de donde pueden originarse los ataques hacia un colaborador y mantener bajo control los puntos en cuales se vea mayormente reflejados los ataques hacia los empleados de la organización, ya que esto facilitara que la organización reduzca el índice de rotación de personal y asimismo contribuirá a que los colaboradores se desarrollen en un ambiente sano.

1.1.3 Etapas del mobbing

Diazgranados (2014) explica que el mobbing o acoso laboral es un fenómeno demasiado complejo en el que participan diversidad de factores, entre los cuales se pueden mencionar factores dados por la organización empresarial, aspectos sociales y los rasgos de personalidad que cada colaborador posee. Este fenómeno está conformado por diferentes etapas que deben ser cumplidas para que una situación pueda calificarse como tal. Heinz Leyman es una de las figuras principales dentro de este fenómeno ya que es uno de los pioneros en incursionar en este tema.

Entre los estudios resaltan las siguientes etapas:

- a) **Conflicto inicial.** Cuando se habla de conflicto inicial se hace mención del detonante de todos los actos del mobbing y se constituye como la excusa o causa del acosador para iniciar la actuación hostil contra la o las víctimas. Es aquello que lo motiva a realizar actividades que agredan a los compañeros o subordinados. Como ejemplo de esto se puede tomar los diferentes criterios profesionales que cada uno dentro de la organización posee, ya que esto exige adaptación o nuevas relaciones. Normalmente en esta etapa, el acosado experimenta un estadio clínico de autoafirmación, creer tener la razón y asimismo manifiesta niveles altos de ansiedad.
- b) **Estigmatización.** Este es el inicio de las agresiones como tal ya que las conductas hostiles se evidencian con regularidad y se etiqueta al acosado frente a los demás, es decir se hace pública la vulnerabilidad y se expone de tal manera para ejercer control y dominio sobre él. En este punto, la víctima empieza a dudar de los propios criterios, emergen falsas explicaciones para

sí mismo y para los demás sobre lo que es la realidad y lo que vive, empieza con un sentir de desconcierto ante lo que sucede y asimismo inician las manifestaciones de inseguridad y devaluación de las propias habilidades y capacidades. En esta etapa, la persona acosada experimenta gradual interferencia de lo que sucede en el desempeño laboral y familiar por lo que el trabajo deja de ser agradable y comienza a ser un sufrimiento psíquico.

- c) **Intervención.** En esta tercera etapa, la cual es considerada por Leyman como aquella formal del acoso, es en la que las autoridades de la organización admiten la existencia del problema dentro de la organización e intentan solucionar la situación al interceder a través de sanciones. Muchas veces se busca la intervención de comités o áreas especializadas en la convivencia laboral, esto con el fin de que se reconozca la existencia de posibles casos dentro de la organización y así poder interceder para darle un alto a la situación. Esta fase no siempre hace acto de presencia, por lo que no es necesario que se reconozcan los casos para que estos existan.
- d) **Marginación o expulsión.** En base a lo estudiado en las etapas anteriores y a los elementos reseñados, se puede observar que el mobbing tiene una finalidad y múltiples consecuencias para la víctima o acosado. La principal y única finalidad es la marginación del acosado, esto hasta que renuncie o bien abandone el trabajo y organización. Se puede destacar que las principales consecuencias para las víctimas son ausencias constantes y permanentes por problemas de salud, retiro del trabajo aparentemente voluntario o bien desvinculaciones por bajo rendimiento. Clínicamente en esta etapa se presenta desestabilización crónica de la víctima, con síntomas que van desde depresión, enfermedades psicosomáticas y estrés postraumático.

Reconocer cuando un colaborador se encuentra dentro de alguna de estas etapas, ayudara a que se eviten consecuencias graves para la empresa o bien para el colaborador como tal. Ya que al entender que alguien se encuentra vulnerable por una situación de mobbing es aún más fácil de detener y poder solucionar el conflicto. Mantener a los colaboradores libres de un ambiente de trabajo hostil, ayudara a que la empresa crezca.

1.1.4 Características del mobbing

Camacho (2018) expone que conocer las características es necesario para poder entender de mejor manera y a profundidad este fenómeno, asimismo indica que sin importar que cada autor maneje los propios elementos, se considera que las características fundamentales son solo cuatro, entre las que se pueden mencionar:

- a) El componente de violencia y agresión dolosa. Los términos mobbing y acoso laboral pueden tomarse como sinónimos, pueden definirse como la fuerza que se ejerce frente a alguna cosa o persona para sacarla del estado, o situación natural. Para que esto exista, debe también existir una conducta que agreda, hostigue, moleste, amenace, humille, persiga y ejerza violencia psicológica o física en contra de alguien, ya que no es suficiente con la existencia de un conflicto en el trabajo, tampoco es suficiente la existencia de simples roces ni que el empleador adopte determinadas decisiones que vulneren derechos del trabajador.

El componente de violencia puede manifestarse de forma directa o indirecta según sea estructural o personal. Si es personal entonces será directa, ya que los actos son realizados por una persona o un grupo de personas específicas a una persona o grupo definido. Caso contrario cuando es estructural o indirecta, ya que no es alguien en específico ni una persona en especial o definida. Entonces, se puede decir que la agresión o violencia debe ser siempre directa, esta podrá clasificarse como explícita o implícita según la acción.

- b) Conductas reiteradas en el tiempo. Las conductas deben ser reiteradas, es decir no deben ser casos aislados. Esto es primordial, ya que por sí solas las conductas no manifiestan ninguna vulneración, intimidación ni hostigamiento, peor una vez esto se vuelva algo repetitivo y constante, si se puede tomar como un caso de acoso. Se considera que hay acoso cuando las acciones abusivas, humillantes, degradantes, que impidan la comunicación, que generen el aislamiento de la víctima, la intromisión en la vida privada o el desprestigio profesional del trabajador perduren en el tiempo. Es por esto por lo que, para que pueda considerarse mobbing, las conductas agresivas deben tener una frecuencia de algunas veces al mes o bien con periodos más cortos entre cada ocasión. Además de esto, deben ser sistemática y recurrentes. Dichas conductas normalmente obedecen a un plan, a una estrategia que se ha formado desde el inicio o a medida que causa los efectos esperados. La reiteración no exige

tanto un criterio numérico, sino que la repetición haga que un trabajador espere esa violencia a la hora de acudir a trabajar y la anticipe, lo que le produzca la aparición de un tipo especial de indefensión psíquica.

- c) Creación de un entorno intimidatorio en el ambiente laboral. Es claro que debe existir por parte del agresor una evidente hostilidad hacia la persona que él ha designado como potencial víctima, un intento persecutorio. Las conductas agresivas y reiteradas realizadas sobre el acosado, a través de comportamientos, palabras o actitudes, necesitan crear un entorno intimidatorio, hostil y humillante para quien las sufre. Este entorno hostil y mal ambiente de trabajo se pueden dar de innumerables formas, se presenta a través de la destrucción de las redes sociales de la víctima, la ruina de la reputación o la perturbación del ejercicio de las funciones.

El hostigamiento se puede derivar de acciones o de omisiones, y puede ejercerse individualmente o en grupo. La creación del entorno intimidatorio necesita un escenario en el cual el mobbing pueda desarrollarse, este normalmente es creado contra el trabajador que más sobresale, el más vulnerable o el que se considere más amenazante. Desde este punto, el acosador y el equipo de acosadores forman parte de un círculo infernal para exterminar laboralmente a la víctima.

Finalmente, es vital indicar que este tercer elemento contiene como locación el lugar de trabajo donde se desenvuelve tanto el acosador como el acosado. Y cuando se habla de lugar de trabajo se hace referencia a todos aquellos lugares que entren en este contexto como el bus que los transporta, el área de descanso o integración, el centro de reuniones etcétera.

- d) La existencia de una finalidad específica. Las conductas agresivas deben tener un objetivo y un resultado que bien pueda ser degradar el ambiente de trabajo o causar daño físico o psíquico a la salud de la víctima. La finalidad puede ser de distinta índole, como lograr la renuncia o despido y conseguir beneficios de esta acción. El acosador siempre sabe lo que esta hace, conoce que está en guerra que secretamente le ha declarado al compañero de trabajo. Si la víctima supiera de esta guerra que hay contra él desde el inicio de esta, las condiciones no

serían tan desiguales ya que este sabría a lo que se enfrenta y contra quien se enfrenta, tendría las condiciones a favor para poder evitar situaciones incómodas y así defenderse de los ataques del acosador.

No siempre existe un propósito específico o con un fin exacto, ya que muchas veces esta situación se da por el hecho de que la otra persona no es agradable para esta o simplemente porque se está aburrido y necesitan tener una entretenimiento en la cual pasar el tiempo de ocio. Lamentablemente con frecuencia, este tipo de acciones no son penalizadas y afectan en gran medida a mucha de la población de los colaboradores dentro de una organización.

Todos forman parte de un equipo, por lo que deben velar por el bienestar uno del otro. Esto significa que todos los colaboradores de un equipo de trabajo deben siempre prestar mucha atención a lo que sucede alrededor, y así poder mantenerse alertas de las anomalías que pueden presentarse en cuanto al comportamiento de cada uno, ser partícipes activos de programas de bienestar laboral. Saber identificar cuando alguno de los síntomas o características típicas del mobbing aparecen, esto para facilitar la detención de dicho fenómeno dentro de la empresa.

1.1.5 Característica del acosador

Peláez (2010) explica que el trabajo es el único campo de batalla que queda en el que las personas se pueden matar las unas a las otras sin correr riesgo de ser enjuiciadas. El acosador puede que no conozca la afirmación anterior, pero la aplica, y la emplea con la víctima. Quien practica el mobbing es un perverso. Es decir, alguien con características preservadas, con anomalías en la forma de comportarse. Por lo tanto, debe considerar al acosador como un enfermo. No se debe tratar de mantener con él el mismo comportamiento que con alguien normal, las respuestas van a ser diferentes. Para estos sujetos la víctima es muy necesaria, es imprescindible porque forma parte de la estrategia. Lo va a emplear, lo va a destruir y, además, no tendrá ningún sentimiento de culpa. La víctima es un simple objeto.

Si se atiende a las clasificaciones que realizan los psicólogos con respecto a las personalidades patológicas, el acosador moral puede ser las que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla Núm. 1

Características del acosador

Narcisista	Mentiroso	Encantador	Falsa seguridad	Irritable	Violento
Persona cuyo interés únicamente recae en sí mismo. Se autodenomina perfecto.	Modifica la verdad para acusar a la víctima de todo lo malo que acontece.	Al ser un mentiroso profesional puede engañar a todas las personas que se encuentran alrededor.	Normalmente aparentan cierta seguridad en sí mismos, pero realmente ocultan la baja autoestima que poseen.	Fácilmente se irrita y contradice así la fachada de amabilidad y encanto para con las demás personas.	Estas personas sueles ser violenta y esconden gran ira y frustración

Fuente: Peláez (2010) *El acoso laboral. una oportunidad para el cambio.* p. 150

En definitiva, se puede decir que son individuos que se equilibran cuando descargan en los demás el dolor que no llegan a sentir y las contradicciones internas que se niegan a percibir, suelen desarrollar brillantes carreras profesionales, como no tienen escrúpulos son capaces de abusar de quienes le rodean, en especial de los subordinados. Aparentan fe ciega en el partido, los superiores, los idearios de la empresa, aunque en la realidad son capaces de poner veneno en la cena de la propia madre si se lo piden o cree que es necesario para la consecución de los objetivos. Muchos procuran camuflar la total ausencia de cualidades al culpabilizar al entorno y focalizándolo sobre algún individuo más proclive a padecer el acoso. Caso este muy frecuente entre los cargos de confianza de los partidos políticos.

La agresividad del comportamiento de determinadas personas, es decir el potencial agresivo, es la verdadera causa de que se produzca un acoso moral, el más enconado de los conflictos laborales puede desarrollarse sin mediar violencia, siempre que las personas no se comporten agresivamente. Por el contrario, la más trivial de las desavenencias, se convierte en el más brutal de los hostigamientos si una de las partes tiene una personalidad con tendencia agresiva. El comportamiento agresivo psicológico es el que diferencia el acoso de otras conductas que aparentemente se manifiestan con los mismos actos, por el ataque a la dignidad que conlleva la

conducta en sí, los medios utilizados y los resultados dañosos, concretos o abstractamente considerados, que produce.

Los victimarios que en este caso son los acosadores, no conocen los límites para alcanzar los objetivos para con la víctima, aunque muchas veces no es necesario que tengan una meta fija o clara, les basta con el simple hecho de que el compañero o compañeros no sean del agrado para así tener una excusa que para ellos calza a la perfección para poder llevar a cabo el plan. Es de vital importancia que las vías de comunicación dentro de la organización siempre estén abiertas para que los colaboradores se sientan con la confianza de poder hablar cuando algo no les parece o los hace sentir incómodos dentro del área laboral.

1.1.6 Consecuencias del mobbing

Diazgranados (2014) explica que para toda acción debe existir una reacción, por lo que el mobbing no está exento de esto. Las consecuencias del acoso laboral pueden clasificarse en:

- a) Consecuencias para las víctimas. Uno de los primeros resultados que se desencadenan son las enfermedades por estrés en el trabajo, que pueden presentarse como causa o como consecuencia del acoso. Para la víctima la manifestación más inmediata será la disminución de confianza en sí mismo, lo que lo llevará hacia el abandono laboral, aislamiento y ausentismo laboral. Esto hace conciencia en que si la persona pierde empleo pierde la voluntad de buscar uno nuevo, esta exclusión laboral puede presentarse con despidos, jubilaciones anticipadas, por invalidez o incluso por la muerte de la persona que son víctima, al llegar al suicidio.

La exclusión laboral y las consecuencias no solo surgen en el ámbito específico de la empresa donde se produce los actos de acoso, si no que implica efectos a largo plazo para la víctima, al ver afectada la reputación laboral y al padecer de alteraciones de personalidad como, maníaco depresivo o con alteraciones de carácter. También pueden manifestarse en enfermedades físicas como lo son: colon irritable, dolores de cabeza, estrés, ansiedad y úlceras pépticas entre otros, desordenes tanto mentales como físicos. El impacto del acoso laboral puede alcanzar una gran magnitud, que afecta a la víctima en el ámbito familiar o de pareja. Incluso, en los casos más graves puede llegar hasta el suicidio

- b) Consecuencias para la organización. Debido a que las víctimas pueden permanecer bajo graves quebrantos de salud durante un tiempo antes de retirarse de la organización, la empresa permanece perenemente con un personal enfermo, se aparta, se vuelve apático, suele tener incapacidades temporales por enfermedades como úlceras gástricas, migrañas y depresiones entre otras. Hace que la empresa se convierte en una organización enferma, lo que trae consecuencias económicas, al disminuir la cantidad y la calidad de trabajo, tener que pagar las incapacidades de los trabajadores y contratar reemplazos temporales.

Aumenta así el gasto para la organización e incurre nuevos costos de tiempo en materia de capacitación y organización empresarial. En los casos en los que las organizaciones respaldan este tipo de actos como los costos laborales y en materia de seguridad social, van a aumentar significativamente. Cabe destacar que las conductas de acoso laboral y la falta de mecanismos de prevención y sanación al interior de la empresa y la responsabilidad, al otorgar un respaldo a las conductas de quién acosa, por ello, se configura un incumplimiento de los derechos del colaborador. En el caso en que estos hechos de acoso laboral o mobbing busquen la renuncia del trabajador a la organización, así éste sea quien manifieste la voluntad de dar por terminado el contrato de trabajo cómo se configura un despido en directo imputable al empleador, que conlleva el pago de la indemnización cuando se produce un despido injustificado.

El tratamiento sancionatorio de la mobbing en Colombia prevé la imposición de una multa de 2 a 10 años de prisión. Mientras que en Guatemala el empleado puede optar por extinguir la indemnización laboral, por la vía del artículo 50 del Estatuto de los Trabajadores, que permite al trabajador solicitar la extinción del contrato ante una modificación sustancial de las condiciones laborales que perjudique la dignidad. La indemnización que percibiría en este caso es la equivalente a la del despido improcedente. A este procedimiento es acumulable la solicitud de una indemnización adicional por los daños y perjuicios provocados, y así finalmente llevar un procedimiento ordinario por daños y perjuicios, cuando el acoso laboral haya cesado pero el empleado quiera reclamar una indemnización que compense lo sufrido.

Para toda organización es importante velar por el bienestar de los colaboradores, así como el de la empresa misma, ya que cuando los colaboradores se encuentran bien dentro de área de trabajo, el

esfuerzo y la productividad se incrementan, y así generan ganancia para la organización. Mientras que, si los colaboradores no se sienten del todo cómodos, es ahí donde inician con actitudes que pueden tener consecuencias para la organización. Se debe recordar también que los colaboradores en Guatemala tienen el poder de denunciar si son víctimas de mobbing y así poder sancionar a las personas o empresas que incurran en este delito en contra de cualquier colaborador.

1.1.7 Clasificación de mobbing

Camacho (2018) expresa que existen las siguientes clasificaciones para identificar el mobbing:

- a.) Vertical ascendente. Este tipo también es conocido como “mobbing desde abajo”. Es el tipo que ejerce uno o varios colaboradores subordinados sobre la persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización. Generalmente, suele producirse cuando alguien exterior a la empresa se incorpora a ella con un rango laboral superior a la de los acosadores, o cuando alguien es ascendido a un puesto con responsabilidad mayor, en virtud del cual se le otorga la capacidad de organizar y dirigir a los antiguos compañeros.
- b.) Vertical descendente. El colaborador que se encuentra en una escala jerárquica superior ejerce un poder abusivo frente a los subordinados, esto en busca de un fin determinado. En estos casos la posición de debilidad del trabajador acosado es evidente, ya que los ataques provienen de la persona que tiene el poder de dirección dentro de la organización, es quien puede y debe distribuir las tareas, premiar o despreciar los resultados y asimismo es quien debería velar por salvaguardar los derechos del trabajador. Este tipo, también es conocido como bossing o mobbing desde arriba.
- c.) Horizontal. Hace referencia al tipo que se presenta entre compañeros de trabajo que se encuentran en una posición similar o equivalente dentro de la estructura de la organización, puede provenir de un compañero de trabajo o de un grupo de compañeros. El ataque puede ser resultado de numerosas causas o motivos como los celos, envidia, competencia o problemas de personales; asimismo puede darse porque algunos de los integrantes de un grupo no aceptan las pautas de funcionamiento. Otra razón o circunstancia que da pie a este comportamiento es el hecho de que la víctima sea considerada diferente al resto, ya sea por sexo, orientación

sexual, religión etc., o bien porque la persona es física o psíquicamente débil o diferente. Estas diferencias son utilizadas por los demás para mitigar el aburrimiento o por simple afán de hostigar y molestar al compañero.

- d.) Mixto. Este tipo de mobbing se considera como la mezcla de conductas abusivas, entre las de tipo vertical ascendente, descendentes y horizontales. Un claro ejemplo de esto sería cuando el superior de la víctima ya sea por acción o por omisión, es decir cuando no se pone fin a la conducta de los compañeros a pesar de las constantes denuncias del afectado, contribuyen en el acoso, de la misma forma, cuando los compañeros, atentan contra la víctima ya sea con el propósito de eliminar a un competidor o en defensa de un puesto de trabajo, al secundar o apoyar el actuar de los superiores. El mobbing mixto es en sí mismo una situación demasiado compleja y de complicidad máxima entre todos los agresores.

El mobbing no se puede dar únicamente de compañero a compañero en la misma línea jerárquica, sino también puede ser de superiores hacia subordinado o bien de subordinados hacia superiores. Esto deja ver que nadie está exento de ser víctima de este fenómeno, sin embargo, todos pueden colaborar para evitar que este crezca dentro de la organización y modifique de manera destructiva la dinámica que se maneja dentro de las diferentes áreas laborales que existan, y la mejor forma de manejar la situación es aprender a identificar qué tipo o clasificación de mobbing es la que está presente dentro de la organización, esto facilitara la toma de decisiones en cuanto a la corrección de esta situación.

1.1.8 Mobbing por razones de género y ausentismo

Ricoy (2013) expresa que el sexo es la palabra que normalmente se usa para hacer mención y énfasis a las diferencias biológicas que existen entre las mujeres y los hombres, así como las existentes con la reproducción y rasgos fisiológicos. Ha sido utilizado a lo largo de los años como un parámetro para crear categorías, hacer distinciones entre hombre y mujeres, entre machos y hembras de la misma especie humana. Sin embargo, se refiere a las características que socialmente se le atribuyen a cada persona de uno y otro sexo. Es decir, que una cosa es lo que culturalmente se conoce como sexo y otra son las diferencias biológicas.

Lo increíblemente sorprendente de todo esto es que en pleno siglo XXI, existen personas que son acosadas por género o por la elección de este. En estos casos de mobbing por razón de sexo, el acosador realiza tales comportamientos en contra del sexo de la persona. Normalmente se suele pensar únicamente en una mujer o en un hombre cuando se habla de este tema, pero que sucede con aquellos que han elegido ser alguien diferente a lo que la naturaleza les indica. Se puede definir el mobbing por razones de sexo como cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el simple propósito de atentar contra la dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

El clima organizacional tolerante hacia estos comportamientos influye en cómo se visualiza dicho problema. Normalmente tienden a ignorar la existencia de éste, por lo que el entorno o clima laboral se inclina por la búsqueda de dobles intenciones en la persona que sufre de esta situación de mobbing, es decir, le culpabiliza por ello, se produce resistencia o pasividad a la resolución del conflicto existente y presionan a posibles testigos. La frecuencia con la que estos problemas ocurren y la gravedad de cada una de ellas, ha llevado a que desde la normativa se invierta la carga de la prueba en los casos de mobbing y otras medidas para la protección de las víctimas en caso de que decidan denunciar.

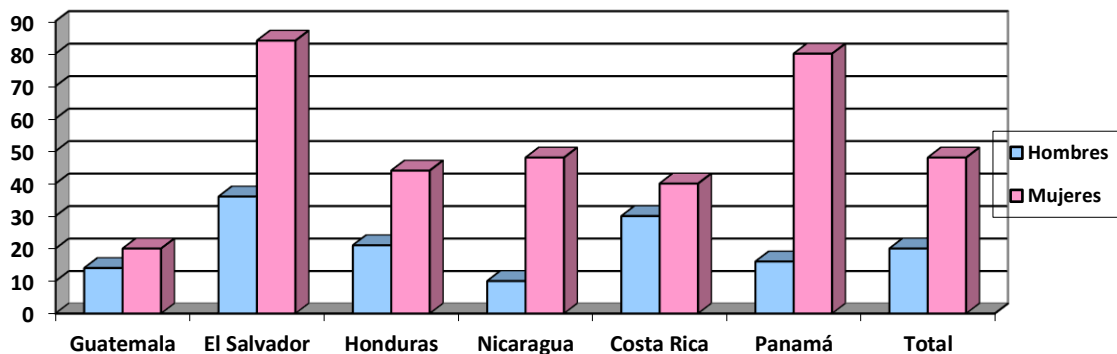
El acoso sexual en relación con el mobbing puede desencadenarse de dos formas:

- a) De manera simultánea, es decir cuando los requerimientos sexuales se producen al mismo tiempo que la conducta de mobbing.
- b) De manera sucesiva, en la cual primero se produce el acoso sexual y después como reacción al rechazo, se inicia el acoso o mobbing laboral.

Para la erradicación en España, existen diversas políticas y leyes que protegen a las víctimas, esto con el fin de ponerle freno al mobbing y garantizar la estabilidad de cada uno de los colaboradores dentro de una organización. Mientras que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha llamado a una propuesta de una nueva norma sobre la violencia de género en el trabajo. Actualmente, la OIT ha abordado principalmente el acoso sexual como una forma de

discriminación en el lugar de trabajo. El delito de mobbing sexual, podría tipificarse autónomamente el delito de acoso moral por razón de género, es decir, una especialidad del mobbing basada en el género. A pesar de que algunas personas entiendan que no es necesaria la configuración de un nuevo tipo penal para la sanción de las conductas propias del mobbing, las cuales justifica por dos razones principalmente, la primera porque el delito de alteración de las condiciones de trabajo ya se encuentra lo suficientemente sancionada, y, en segundo lugar, ya que las sanciones de las practicas del mobbing no requieren de ningún precepto específico que sancione exclusivamente la comisión. A continuación, se presenta una gráfica con los porcentajes de personas expuestas al mobbing por razones de género en el 2011, esto reflejado en los diferentes países centroamericanos.

Gráfica núm. 1
Mobbing por razones de Genero 2011



Fuente: OIT (2012) *Género, salud y seguridad en el trabajo. El hostigamiento o acoso sexual* p. 04

Asimismo, cabe destacar que actualmente existen diferentes programas de apoyo para las personas víctimas de mobbing y de apoyo a las empresas que establezcan planes de igualdad entre las mujeres y los hombres con la finalidad de fomentar la igualdad de oportunidades en el ámbito de las relaciones laborales. Como organización o empresa, es preciso que se tomen en cuenta las opiniones de los colaboradores, ya que de ellos es de donde se puede obtener más información de la realidad de la organización, y es de esta manera la única forma en la que se podrá combatir el problema atacándolo de raíz, al conocer el verdadero origen del mobbing y saber que existen diversas formas de poderlo erradicar.

En Guatemala actualmente se cuenta con el Protocolo para la atención de casos de acoso sexual en el ámbito laboral del ministerio público (acuerdo 05-2019), el cual busca aportar al reconocimiento y atención de situaciones de acoso sexual en el ámbito laboral, al incidir en el fortalecimiento de espacios laborales dignos y libres de violencia. Este instrumento fue creado a partir de la coordinación interinstitucional derivada del proyecto Programa Conjunto de Servicios Esenciales para Mujeres y Niñas Víctimas y Sobrevivientes de Violencia Contra la Mujer en Guatemala, del Programa de naciones unidas para el desarrollo (PNUD).

Como se explicaba anteriormente, el mobbing puede traer consigo un sinnúmero de consecuencias para la organización, pero una de las más preocupantes por la gravedad es el ausentismo laboral, ya que, si el colaborador deja de presentarse con regularidad al trabajo, los procesos se retrasan y asimismo el flujo de la empresa disminuye. Por ende, esto puede causar gastos que no estaban previstos para la organización y con ello traer pérdidas sustanciales a la empresa.

1.2 Ausentismo Laboral

1.2.1 Definición

Villaplana (2015) expresa que el concepto de ausentismo laboral supone la no presencia del trabajador y la falta de previsión de dicha ausencia por parte de la empresa.

Chiavenato (2011) define el ausentismo como la frecuencia y la duración del tiempo de trabajo que se pierde cuando los colaboradores no se presentan al trabajo; constituye la suma de los periodos en los cuales los colaboradores se encuentran ausentes del trabajo, sea por falta, por retraso o por algún otro motivo.

1.2.2 Ausentismo, satisfacción y calidad de vida laboral

Tous (2012) explica que, en las empresas del siglo XXI, a pesar de haber desarrollado múltiples estrategias para la gestión de recursos humanos y para lograr mantener el bienestar de los colaboradores dentro de los empleos, continúan con el arrastre del problema endémico que trae consigo un sinnúmero de consecuencias para la empresa, el ausentismo laboral. Esto es un problema relacionado con la precariedad del empleo, derivados de una baja retribución, y asignación de

personas a puestos de trabajo, causadas por la poca adaptación a los diferentes puestos o bien a los grupos de trabajo, o el inadecuado empleo de estrategias para la dirección y gestión de personal, que desemboca así en el ausentismo laboral.

Se ha llegado a la conclusión de que se trata de una conducta humana que se caracteriza por la ausencia deliberada de asistir al trabajo. Dichas ausencias pueden ser justificadas o no, aunque normalmente es que el trabajador que se ausenta no está presente en el trabajo y asimismo no cumple con las obligaciones de este. Algunos colaboradores, se apoyan en el ausentismo para evitar determinados trabajos, aparece entonces el perfil del “experto ausentista”, que no es más que un colaborador que se maneja muy bien al evitar realizar el trabajo asignado al puesto. Esta conducta puede ser observable y registrable, se caracteriza por el incumplimiento de las obligaciones en las labores.

En el registro del comportamiento ausentista, influye la cultura de la organización en gran medida. Las organizaciones intentan disimular u ocultar los resultados indeseados, errores organizativos, falta de planificación, estilos de mando, fallos de selección, errores de asignación del individuo al puesto de trabajo o falta de aptitudes y competencias para desarrollar la tarea. En definitiva, en el ausentismo se reflejan y acumulan indicadores de falta de ajustes entre los empleados, entorno laboral en el que se desenvuelven y directrices de la organización. Y es por todo lo antes mencionado que se puede decir que el ausentismo puede ser un reflejo de la calidad de vida de cada colaborador, ya que directamente esto afecta al desarrollo y realización del trabajo de este. Se entiende entonces que la calidad de vida laboral no es más que el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral.

Asimismo, cuando el colaborador se siente insatisfecho con el trabajo que desempeña, con la retribución que recibe o bien con el grupo de compañeros, empieza a ausentarse a las labores, ya que no se siente comprometido con una organización que, según la perspectiva, no cumple con satisfacer las necesidades que él tiene como ser humano, es decir el colaborador presenta un cuadro de insatisfacción laboral que genera el que se ausente de las labores.

1.2.3 Causas del ausentismo

Chiavenato (2011) expone que las causas del ausentismo son diversas, de las cuales se carecen estudios, de valores reales, identificación de tipos, calidad, tamaño y repercusión del ausentismo en la productividad. El ausentismo se refiere a la falta de los empleados en momentos en los que normalmente deberían estar en el trabajo. No siempre las causas de las ausencias se deban a situaciones del propio empleado, ya que muchas veces se deben a la organización, a una supervisión deficiente, al empobrecimiento de las tareas, a la falta de motivación o estímulo, a las condiciones desagradables de trabajo, a la precaria provisión del empleado en la organización y a los impactos psicológicos de una dirección deficiente. Las causas del ausentismo se pueden dividir en dos categorías:

a) Lado de la organización. Son todas aquellas que se derivan de situaciones meramente responsabilidad de la empresa, entre las que se pueden encontrar las siguientes:

- Falta de satisfacción del trabajo actual. El colaborador no se encuentra conforme dentro del área de trabajo asignada.
- Condiciones pobres de trabajo. Se siente inconforme con la precariedad en la que laboran, ya sea por no contar con los insumos necesarios o bien el área no es adecuada para la realización de las actividades que le competen.
- Incremento en el horario laboral. Esto a menudo sucede cuando en la organización es necesario incrementar o cambiar el horario de un colaborador con el fin de suplir las necesidades de la empresa, muchas veces el trabajador se siente inconforme con estas disposiciones y siente que se violan los derechos que posee.
- Jefes dominantes. Una jefatura que no escuche opiniones o que solo se dedique a dar órdenes puede ser causante de inconformidad en el colaborador y por ende desencadenar muchas situaciones que afecten a la empresa y al trabajador como tal.
- Compañeros poco cooperativos. Estar en un ambiente donde no se cuente con trabajo en equipo o con el apoyo de este, puede causar molestias en los colaboradores.
- Tener mayores expectativas. En muchas ocasiones, los colaboradores llegan a la empresa con ciertas expectativas, sin embargo, al darse cuenta de que las cosas no son como ellos las esperaban, suelen sentirse decepcionados y desmotivados.

- No tener oportunidades de crecimiento dentro de la organización. El tener un plan de carrera dentro de la organización suele ser la meta de la mayoría de las personas que optan por un puesto dentro de la organización y al darse cuenta de que no cuentan con oportunidades de crecimiento, suelen sentirse estancados y pierden el sentido de pertenencia para con la empresa.
 - Exceso de estrés laboral. Un ambiente tenso, trae consigo un sinnúmero de consecuencias para el colaborador que pueden ir desde padecimientos físicos hasta problemas psicológicos.
- b) Lado del empleado. Son todas aquellas situaciones que son responsabilidad del colaborador, ya sean personales o externas. Entre estas se puede mencionar:
- Enfermedades comprobadas. Son aquellas en cuales el colaborador cuenta con una constancia médica o un documento que avale la enfermedad y por ende la falta.
 - Enfermedades no comprobadas. Esto sucede cuando el colaborador se ausenta con el argumento de estar enfermo, sin embargo, no cuenta con un documento que respalde dicha enfermedad o falta.
 - Razones diversas de carácter familiar. Muchas veces, el colaborador se enfrenta a situaciones familiares que lo obligan a faltar a las labores asignadas. Estas pueden ser, enfermedad, muerte o problemas, entre otros.
 - Retardos involuntarios por causas de fuerza mayor. Los colaboradores no están exentos de sufrir cualquier tipo de percance que le dificulte el llegar a tiempo al trabajo. Por ejemplo, podría ser parte de un accidente vehicular o bien un accidente podría obstruirle la vía hacia el trabajo.
 - Faltas voluntarias por motivos personales. En diversas ocasiones los colaboradores deben cumplir con compromisos ajenos a la empresa, por lo cual solicitan permiso para ausentarse a las labores.
 - Dificultades y problemas financieros. La falta de dinero puede significar dificultad para movilizarse, ya sea que cuenten con vehículo propio o bien se movilicen en transporte público, ya que en ambas situaciones necesitan tener solvencia económica ya sea para poder pagar un pasaje o bien el combustible necesario.

- Problemas de transporte. No contar con transporte propio puede significar un gran problema para la movilización del colaborador, ya que en ocasiones el transporte público no transita por las zonas que el colaborador necesita o bien la cantidad de personas que lo utilizan es demasiado grande.
- Supervisión precaria de los jefes. En algunas ocasiones las jefaturas no se percatan de las ausencias de los colaboradores, esto ya que no cuentan con una supervisión adecuada o con un sistema que les permita llevar el control de las asistencias.

Algunos especialistas consideran como causas de ausentismo los accidentes laborales, y generar así confusión al comparar los índices de ausentismo de dicha organización. Las causas deben ser diagnosticadas, para así poder realizar acciones coordinadas a nivel de la supervisión con el apoyo de los reglamentos de la organización y de la dirección, esto con el fin de reducir los niveles de ausencias y retardos del personal.

Muchas veces no son tan obvias las causas del porque las personas se ausentan de las labores, otras, son más que obvias, pero se prefiere ignorarlas. Por esto, es de vital importancia que la empresa maneje un control de las ausencias de las personas a las labores, no solo tomar en cuenta el día que faltaron sino ponerle especial atención al por que, de estas faltas, ya que en base a este registro se puede llegar a descubrir fenómenos que no se ven a simple vista o que los colaboradores por temor no mencionan.

1.2.4 Como evitar el ausentismo

Aamodt (2010) indica que para evitar el ausentismo dentro de una organización se pueden llevar a cabo diferentes estrategias que permitan reafirmar el sentido de pertenencia del colaborador para con la empresa. La asistencia se puede incrementar con los incentivos adecuados, algunos de los incentivos mencionados por Aamodt y en los que hace más énfasis son:

- a) Incentivos económicos. Se pueden implementar variedad de programas de incentivos económicos, en los cuales se utiliza el dinero para premiar a los colaboradores que alcanzan

cierto nivel de asistencia. Para esto, existen tres métodos que facilitan la implementación de los incentivos económicos, estos son:

- El primer método es un programa llamado compensación por salud, el cual consiste en pagar una cantidad a los trabajadores por los días de permiso debido a enfermedad que no se usan, es decir se les asigna cierta cantidad de días en los cuales pueden ausentarse por enfermedad comprobada, y si estos días no son utilizados entonces se les compensa económicamente por ellos. Algunas organizaciones optan por premiarlos pagándoles el equivalente al día de trabajo, mientras que otros pueden dividir los ahorros dándoles una cantidad igual a la mitad del sueldo diario por cada día de permiso que no tomen.
- Segundo método es un bono económico que se les proporciona a los empleados que alcanzan cierto nivel de asistencia a la organización. Con este método, un trabajador con asistencia perfecta durante un año podría recibir un bono específico y un empleado que falte diez días no recibirá premio alguno ya que no cumplió con la meta de asistencia indicada. Por ejemplo, en Telus International Quetzaltenango, se les da un bono por asistencia a los colaboradores, el cual consiste en Q480.00, este bono baja a la mitad cuando las ausencias equivalen de 1 a 30 minutos tarde durante el mes, o bien 3 llegadas tardes comprendidas en esta cantidad de tiempo. Si el colaborador excede la cantidad de faltas o los 30 minutos tarde durante el mes entonces pierde el 100% del bono.
- Y el tercer método de incentivo económico consiste en usar juegos para premiar a quienes tienen buena asistencia. Esto ayuda a garantizar la asistencia de cada colaborador al puesto de trabajo.

Lo expuesto anteriormente fue puesto bajo investigación por algunas empresas, en las cuales se pudo observar el tamaño del efecto que tuvo cada método o actividad cuando se aplicó a cierta cantidad de colaboradores. Los resultados de dicha investigación se ven reflejados en la siguiente tabla:

Tabla Núm.2

Efectos de Incentivos Económicos en el Ausentismo

Método	Número de estudios	Tamaño del efecto
Pago por salud	4	.86
Horario flexible	10	.59
Horario laboral reducido	5	.44
Programas de bienestar	10	.37
Realimentación	3	.37
Disciplina/castigo	9	.36
Reconocimiento	6	.30
Incentivos económicos	7	.17
Juegos	6	.08

Fuente: Aamodt (2010) *Psicología Industrial / Organizacional. Un enfoque aplicado*. p. 389

- b) Tiempo libre. Otra estrategia es el programa de tiempo libre remunerado o conocido también como banco de ausencias remuneradas. En este programa, las vacaciones, los días personales, feriados y libres por enfermedad se agrupan en una categoría llamada días libres remunerados. Es decir, que un empleado que rara vez se enferme tendrá más días para gozar como vacaciones y está protegido en caso de una enfermedad prolongada, y la organización ahorra dinero al reducir la cantidad total de inasistencias no programadas. En este tipo de programas, el colaborador puede depositar días libres para usarlos en fechas posteriores.
- c) Programas de reconocimiento. Se puede hacer más gratificante la asistencia al trabajo a través del reconocimiento y los premios. En los programas de reconocimiento formal se da a los colaboradores certificados de asistencia perfecta, tazas para café, placas, prendedores, relojes y todos aquellos detalles materiales que puedan simbolizar el buen desempeño.

La motivación siempre será la mejor herramienta que la empresa posea contra el ausentismo, ya que, si el colaborador se siente feliz, pleno y comprometido con el empleo, evitará a toda costa el faltar a las actividades asignadas. Esto también dependerá en gran medida del sentido de pertenencia que cada uno de ellos desarrolle para con la empresa, ya que, al sentirse parte, más allá

que solo de una empresa, sentirse parte de una familia laboral, el rendimiento y desempeño incrementará grandemente y asimismo disminuirá la tasa de ausentismo laboral.

1.2.5 Consecuencias y alcances del ausentismo laboral

Tous (2012) explica que la principal consecuencia de la conducta absentista es el abandono laboral del trabajador. El origen se basa en experiencias de presión, procedentes del puesto de trabajo y de la organización, que no son resueltas satisfactoriamente, y así dar lugar a conductas de inadaptación en las que se pierde una gran cantidad de energía laboral. El absentista, disfraza las razones auténticas de la ausencia bajo diversas excusas para hacerla socialmente estable, lo que disfraza el fenómeno y dificulta el estudio. Este es un problema relativamente frecuente en la sociedad que inicia desde la escuela.

Los costes que se derivan del ausentismo laboral podrían resumirse en costes personales y costes para la empresa. Los personales hablan sobre el precio del dolor que sufre el trabajador que en este caso está en situación de baja laboral. Y el coste para la empresa, puede ser para los propios compañeros los cuales se ven muchas veces obligados a suplir las tareas de los ausentes, sin llegar nunca a cubrir el vacío ocasionado, y para la sociedad, que con los impuestos y ciertas medidas que la seguridad social se ve obligada a tomar, es la que al final carga con la mayor parte del coste económico final. Existen tres niveles de problemas que pueden generar el ausentismo laboral, los cuales se describen a continuación:

- a) Problemas a nivel organizacional. El ausentismo genera problemas organizativos, ya que las sustituciones requieren adiestrar al nuevo operario o realizar horas extras para compensar la ausencia del compañero. Este cumple funciones adaptativas al reequilibrar y compensar algunos de los problemas creados por el propio sistema cultural y organizativo. La dirección de las organizaciones debe considerar todas las implicaciones y los costes asociados al ausentismo, adopta estrategias empresariales diversas para afrontar el problema.
- b) Problemas a nivel grupal o de equipo de trabajo. Cuando este fenómeno se produce en organizaciones que desarrollan el trabajo a partir de grupos o equipos, los efectos son importantes. En los grupos autónomos de trabajo, si las operaciones se realizan conjuntamente

entre los miembros del grupo, el ausentismo altera las relaciones existentes entre los miembros, lo que dificulta la realización del trabajo en equipo. El mayor problema surge al momento de querer incorporar a personas que sustituyan al ausentista y que este sea el adecuado para lo mismo, se procura que no se ocasionen problemas de coordinación interna en el desarrollo normal del trabajo. Asimismo, la productividad grupal disminuirá.

- c) Problemas a nivel individual. Para el colaborador, el ausentismo puede suponer una estrategia para reducir el estrés causado por la labor y con ello mejorar el desempeño de los roles familiares con los hijos y el conyugue, el disponer de más tiempo para ellos y para la práctica de las aficiones favoritas. Por otro lado, con esta conducta se reducen los ingresos familiares y se fomenta una actitud que a la larga se traduce en indisciplina, así como una cierta distorsión de la sensorpercepción de la realidad que incrementa la posibilidad de sufrir accidentes y otros desajustes adaptativos. Mientras que, en otros casos, el ausentismo este inducido a partir de un aumento en el uso de medicamentos, drogas o tóxicos en general, los cuales se utilizan para justificar la ausencia. Esto sobrecarga los servicios médicos por la utilización indebida de equipos, espacio e insumos, crea incremento también de gastos de la economía familiar por este motivo.

El ausentismo como tal siempre trae consigo múltiples consecuencias que repercuten directamente en la estabilidad de la empresa y de cada una de las áreas, así como también en el personal que asiste regularmente a las actividades, ya que no solo deben realizar lo que les corresponde sino también cumplir con la actividad que pertenece a la persona ausentista, lo que crea carga de trabajo en los demás colaboradores y, asimismo, molestia en ellos.

1.2.6 Cálculo del índice del ausentismo

Chiavenato (2011) expone que el índice de ausentismo refleja el porcentaje de tiempo no trabajado dentro de cualquier puesto o área laboral, esto como consecuencia de las faltas en relación con el volumen de actividades esperada o planeada dentro de cada área de la organización. En estos términos el índice de ausentismo puede ser calculado, y se realiza al utilizar la siguiente formula:

$$\begin{array}{c} \text{Índice de ausentismo=} \\ \text{Número de hombres} \\ \hline \text{Días perdidos por ausencias en el trabajo} \\ \hline \text{Valor promedio * número de días de trabajo} \end{array}$$

Sin embargo, la ecuación anterior solo toma en cuenta los hombres/día de ausencia en relación con los hombres/días de trabajo, y queda pendientes las ausencias de medios días y los retardos. Por ende, muchas organizaciones refinan este cálculo con la inclusión de los retardos y las medias faltas, al sustituir días por horas, con la formula siguiente:

$$\begin{array}{c} \text{Índice de} \\ \text{ausentismo} \end{array} = \frac{\frac{\text{Total, de hombres}}{\text{Horas perdidas}}}{\frac{\text{Total, de hombres}}{\text{Horas trabajadas}}} * 100$$

El índice debe considerar un periodo determinado ya sea semanal, mensual o anual. Algunas empresas lo calculan diariamente para hacer comparaciones entre los días de la semana. Para calcular el índice de ausentismo, se sugieren dos diferentes enfoques complementarios:

a) Índice de ausentismo sin retardos. Este se refiere al personal o colaboradores que se encuentran en actividad normal, por lo que solo se cuentan las faltas y los retardos transformados a horas en relación con:

- Faltas justificadas por razones médicas. Las cuales estarán avaladas por documentación generada por el servicio médico que le atendió.
- Faltas por razones médicas no justificadas. Son todas aquellas que no cuentan con un documento que respalde la falta o la enfermedad.
- Retardos por causas justificadas y no justificadas. Los retardos nos hablan de las llegadas tarde, mas no son ausencias como tal.

b) Índice de ausentismo por periodos largos. Es un índice puro relacionado con el personal que se retira por un periodo prolongado:

- Vacaciones.
- Licencia de todo tipo.
- Ausencias por enfermedad, maternidad o accidentes de trabajo.

La elección del índice más adecuado depende de la finalidad. Si se requiere un índice de ausentismo solo para la planeación de recursos humanos, se debe aplicar un porcentaje de la fuerza de trabajo que, a pesar de existir en la organización, dejó de emplearse en determinado periodo. Si en un mes el índice es de 5%, eso significa que en ese periodo solo se empleó 95% de la fuerza de trabajo. Si la organización desea 100% de hombres/hora de trabajo, necesita 5% más de personal para compensar el ausentismo en ese periodo. El costo adicional de 5% de excedentes sería productivo en la eliminación de los costos de ausentismo.

Mantener control sobre el índice de ausentismo dentro de la organización ayudará a los directivos a tener un mejor manejo del recurso humano y saber aprovechar de mejor manera las habilidades y destrezas que cada colaborador tiene para ofrecer. Además, llevar un correcto control ayudará a saber en qué áreas o en que temporadas hay más deficiencia o mayor ausentismo y poder así controlarlo para evitar más pérdidas tanto de tiempo como de dinero. Podrán llevar a cabo actividades o planes que ayuden a reducir el ausentismo basándose en los datos que obtengan al momento de hacer los cálculos de manera adecuada.

1.2.7 Enfoques del ausentismo laboral

Villaplana (2015) explica que los primeros planteamientos teóricos del ausentismo laboral aparecieron en 1921 con propuestas como las de Emil Frankel quien contribuyó a la elaboración de diferentes supuestos, los cuales dieron lugar a que apareciesen diferentes definiciones y clasificaciones, dependerá del enfoque concreto adoptado, lo que derivó en visiones parciales que, aun si mejora el conocimiento, también han generado limitaciones para el desarrollo de supuestos de mayor alcance. Varios han sido los criterios empleados para la clasificación y distinción en el ausentismo. Johns apunta que ha quedado constancia de que la diversidad metodológica ha

mejorado nuestra comprensión del ausentismo laboral, el cual se ha beneficiado de los intereses de una amplia variedad de disciplinas académicas.

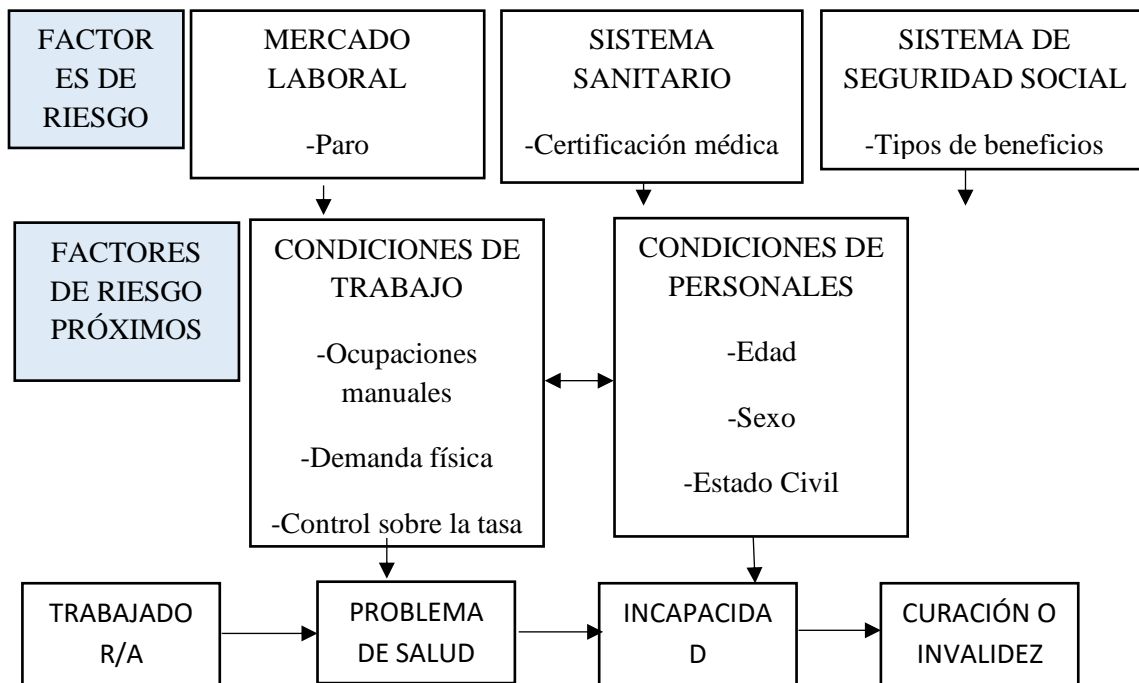
Los enfoques en los que se divide el ausentismo son los 4 siguiente:

- a) Enfoque legal. El concepto ausentismo adopta un enfoque según el cual se entiende como el incumplimiento del deber prestar un desempeño a cambio del salario previamente pactado entre las partes. Se parte del compromiso adquirido al momento de ser contratado, compromiso empleado-empendedor, dicho compromiso de realizar ciertas tareas en un tiempo y horario laboral establecido, de modo que, cualquier conducta de abandono, ya sea un retraso, la salida antes de tiempo o la no asistencia, supone un incumplimiento de la jornada de trabajo que, en función del motivo alegado, conlleva un tratamiento diferente.
- b) Enfoque económico. Este se basa en el supuesto de que el tiempo fuera del trabajo tiene un valor positivo para la persona, quien finalmente toma la decisión racional de estar ausente para lograr ciertas recompensas. Así, los colaboradores cuya utilidad del ocio supera los ingresos salariales, maximizan el beneficio y aumenta el tiempo de ocio frente al de trabajo. Se concibe el ausentismo como resultado del ocio y el trabajo, de modo que, se entiende que en un momento determinado un colaborador manifestara un comportamiento ausentista, siempre y cuando el beneficio marginal percibido de la ausencia supere al del coste percibido. El objetivo de este enfoque no es tanto analizar el origen del ausentismo como identificarlo y diferenciarlo en función de la repercusión económica que supongan para la empresa, al ser este el parámetro que fundamenta la definición y clasificación.
- c) Enfoque sanitario. Desde este es el que más se ha abordado el estudio del ausentismo justificado por enfermedad, si bien es cierto que, se centra fundamentalmente en el estudio de la morbilidad y el diagnóstico de los procesos con el propósito de determinar la etiología y el pronóstico de las enfermedades y accidentes, así como, de registrar estadísticas que permitan un mayor conocimiento y control de estas.

En la actualidad se describe la incapacidad temporal como un complejo proceso que se inicia con la condición de enfermar, que en muchas ocasiones puede ser simulada hasta el punto de que se convierte en un trastorno real y en su mayoría son situaciones reales avaladas por las respectivas constancias medicas solicitadas por recursos humanos, y así también hasta la situación de permanecer ausente y regresar al trabajo, planteamiento acorde con el enfoque psicológico de ausentismo, que prioriza y destaca el papel activo de la persona en la toma de decisiones, dado que es el empleado el que decide solicitar la baja y ausentarse del puesto o no.

En la siguiente tabla se expone, como ejemplo, el modelo descrito por Benavides, quien, tras una ardua revisión, agrupa en dos diferentes niveles los factores que influyen sobre el proceso que conduce desde un problema de salud a una incapacidad temporal, como consecuencia del efecto de factores en un nivel proximal, ligados a las condiciones laborales personales y factores a un nivel distal, relacionados con el mercado laboral.

Tabla Núm. 3
Niveles de riesgo



Fuente: Villaplana (2015) *Ausentismo e Incapacidad Laboral*. p. 60

d) Enfoque Psicológico. El estudio del ausentismo desde este enfoque se remonta a 1932, año en el que se fechan los primeros trabajos de investigación realizados por Kornhauser y Sharp sobre la relación de las actitudes de los empleados y el ausentismo.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El mobbing es también conocido como acoso laboral u hostigamiento, el cual es provocado por una persona con el fin de mostrar superioridad sobre la otra y así vencer al contrincante dentro de la oficina o área de trabajo, y para lograrlo, el mobby o acosador puede implementar cuantas estrategias y métodos tenga a la mano sin importar la integridad de la persona que es acosada. Aparte de las agresiones verbales o psicológicas, este fenómeno puede ascender a niveles como el de la agresión física, o en casos demasiado extremos, puede derivar en acoso sexual.

Una de las mayores consecuencias que se puede llegar a tener dentro de las organizaciones en las cuales existe este problema es el ausentismo laboral. Cuando se habla de esto, se refiere a las frecuentes ausencia o faltas de los colaboradores. Representa un problema muy grave, y es aún mayor cuando la cantidad de colaboradores ausentes es considerable. Los índices en Guatemala han subido exponencialmente en los últimos años, esto derivado de diferentes causas entre las que se puede mencionar el mobbing, ya que las personas dejan de sentirse cómodas o a gusto en el entorno, por lo que prefieren faltar a las labores antes que seguir con los abusos y los múltiples ataques de los que son víctimas. Lo que afecta en gran medida el desarrollo de las actividades dentro de las empresas, así como la productividad y el alcance de metas u objetivos.

Para afrontar este problema, es necesario que los directivos de la empresa vayan a la raíz de este y así determinar cuáles son las principales causas de las ausencias de los colaboradores. De esta manera abordar dichas causas con soluciones reales y efectivas. Es por ello por lo que este estudio toma importancia ya que es necesario identificar si el mobbing es de las principales causas del ausentismo en las empresas u organizaciones actuales en Guatemala.

Es por esto por lo que surge la pregunta de investigación ¿Cuáles son las consecuencias del mobbing y el ausentismo laboral dentro de la organización?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Determinar las consecuencias de mobbing y ausentismo laboral dentro de la organización.

2.1.2 Objetivos específicos

- Determinar el comportamiento de personas afectadas por el mobbing.
- Identificar las diversas causas del ausentismo laboral.
- Establecer los tipos de mobbing que existen dentro de la organización.

2.2 Variables o elementos de estudio

- Mobbing
- Ausentismo laboral

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición

Mobbing

Lugo (2017) expresa que el mobbing o acoso laboral es toda aquella acción ya sea verbal o psicológica, repetitiva o persistente por la que, en el lugar de trabajo u oficina de cualquier organización o empresa, una persona o un grupo de personas hieren, ofenden, lastiman, humillan o amedrentan a una víctima de forma deliberada.

Ausentismo Laboral

Villaplana (2015) expresa que es toda ausencia o falta de una persona del puesto de trabajo, en horas que corresponden a un día laborable, esto siempre y cuando este dentro de la jornada legal de trabajo; en este caso, lo que se pretende cuantificar es la no asistencia al trabajo de los colaboradores ausentistas.

2.3.2 Definición operacional de las variable o elementos

La operacionalización de las variables de estudio se realizó por medio de una escala de Likert para establecer las consecuencias de ambas variables dentro de la organización.

2.4 Alcances y límites

El estudio se llevó a cabo con una población de 40 personas que laboran en la Compañía de Desarrollo Bananero S.A. (BANDEGUA).

Dentro de los principales límites existentes se encontraba el hecho de que, por la situación actual, el trabajo de campo se realizó de forma virtual, se recurrió a google forms para facilitar el acceso a lo escala, así también el hecho de que no todos los colaboradores contaban con cuenta de gmail, por lo que se solicitó apoyo de recursos humanos para que pudieran hacer llegar el link a los colaboradores que si contaran con acceso a google forms. Los colaboradores no contaban con suficiente tiempo libre para responder la encuesta, sin embargo, recursos humanos les solicito tomaran un momento para responder en cuanto les llegara el correo electrónico que contenía el link.

2.5 Aporte

Este estudio beneficiará al país ya que al poder comprender los problemas que existen dentro de las empresas, se podrá encontrar soluciones para los mismos. Con la creación de empresas productivas que ayuden a que dejen de ser un país subdesarrollado y crezcan de forma económica, beneficiará a la sociedad, puesto que las empresas son de vital importancia para el desarrollo de ésta, y mientras existan organizaciones que brinden empleos con las condiciones adecuadas, habrá crecimiento de los colaboradores y por ende de la sociedad donde se desenvuelven.

En la comunidad donde reside la empresa se reflejarán las consecuencias positivas del desarrollo de las empresas, puesto que esto generará mayor cantidad y estabilidad de empleos, y por ende mayor crecimiento para la economía de las comunidades que se vean afectadas por las empresas. Los beneficiarios, al verse en un ambiente libre de mobbing, serán más productivos y objetivos en las áreas laborales, lo cual reducirá significativamente el ausentismo dentro de la organización.

Asimismo, se sentirán motivados y desarrollarán sentido de pertenencia para con la empresa al verse apoyados por la misma.

Para la Universidad Rafael Landívar este estudio servirá como base para futuras investigaciones sobre este tema, asimismo proporcionará reconocimiento para la universidad por la calidad de la investigación llevada a cabo y los resultados. Generará gran interés en la Facultad de Humanidades por ser un tema innovador y por los resultados obtenidos durante la investigación. Para los profesionales será un parteaguas en cuanto al diagnóstico oportuno de este problema dentro de las empresas, con el propósito de erradicarlo y mejorar las condiciones de trabajo de la empresa. Esto se verá reflejado en la producción, así como en el alcance de metas u objetivos.

Los futuros profesionales podrán tomar como guía el presente estudio para poder entender y diagnosticar en los futuros trabajos, y mostrar así que una empresa sana genera aún más ganancias que una empresa que no atiende los problemas.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

El estudio se llevó a cabo con un grupo de 40 colaboradores, 34 hombres y 6 mujeres comprendidos entre 26 y 53 años, residentes del departamento de Izabal y lugares aledaños a este. Todos de nacionalidad guatemalteca, de nivel económico medio, de diversas etnias y creencias religiosas. Los colaboradores antes mencionados representan una población de 40 personas que laboran en la Compañía de Desarrollo Bananero de Guatemala S.A. (BANDEGUA).

3.2 Instrumento

En este estudio se utilizó una escala de Likert construida por la investigadora, la cual se adaptó a un google forms para poder ser respondida de forma virtual. Para una mejor comprensión se define de que se trata este instrumento, Hernández (2014) dice que, en términos generales, una escala de Likert se construye para generar un elevado número de afirmaciones que califiquen al objeto de actitud y se administran a una muestra piloto para obtener las puntuaciones del grupo en cada ítem o frase. Estas puntuaciones se comparan con las del grupo a toda la escala (la suma de las puntuaciones de todas las afirmaciones), y las frases o reactivos, cuyas puntuaciones se correlacionen significativamente con las puntuaciones de toda la escala, se seleccionan para integrar el instrumento de medición. Asimismo, se validó por 3 profesionales en la materia, los cuales dieron el visto bueno para continuar con el proceso.

3.3 Procedimiento

- Selección de los temas: de acuerdo con los intereses del investigador.
- Elaboración y aprobación del sumario: de dos que fueron enviados para la revisión, se escogió uno para dicha investigación.
- Aprobación del tema a investigar: realización del perfil de investigación.
- Investigación de antecedentes: Mediante revistas, boletines, tesis, la utilización del internet, entre otros.
- Elaboración del índice: por medio de las dos variables de estudio.
- Realización de marco teórico: a través de lectura de libros, utilización del internet.

- Planteamiento del problema: enfocado según los estudios del marco teórico y problemática observada.
- Elaboración del método: se definen los sujetos y se describen los instrumentos a utilizar en el proceso estadístico.
- Elaboración de la escala de Likert.
- Traslado de escala de Likert a formulario de Google.
- Aplicación de la escala de forma electrónica.
- Tabulación de resultados
- Uso de estadística: método de proporciones
- Análisis e interpretación de resultados en la aplicación de la escala de Likert virtual.
- Discusión de resultados
- Elaboración de las conclusiones del trabajo de campo de la investigación.
- Elaboración de recomendaciones.
- Elaboración de Anexos.
- Referencias: por medio del lineamiento de las normas APA.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

Esta investigación fue de tipo cuantitativo y de diseño descriptiva. Hernández (2014) argumenta que con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, el objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Monje (2011) explica que la investigación cuantitativa es un proceso sistemático y organizado que se lleva a cabo al seguir ciertos pasos establecidos.

La metodología estadística que se utilizó en esta investigación es la fiabilidad y significación de proporciones que según Hernández (2012) refieren que el método de proporciones es un procedimiento estadístico que se aplica cuando el investigador elabora un instrumento propio de investigación, por ejemplo, con las escalas de Likert, cuestionarios, boletas, pruebas objetivas, test,

entre otros. El nivel de confianza que se puede utilizar tiene más libertad pues se maneja el 95% para que las pruebas sean válidas.

Pueden trabajarse las siguientes formulas:

- Nivel de confianza

$$\text{n.d.c} = 95\% \quad z = 1.96$$

- Error de proporciones

$$Z_c = \sqrt{\frac{p \cdot q}{n}}$$

- Razón crítica

$$z_c \frac{\hat{p} - p_0}{\sigma_p}$$

donde

$$\hat{p} = \frac{x}{n} \quad \sigma_p = \sqrt{\frac{p_0(1-p_0)}{n}}$$

- $Z_c > < \text{n. d. c}$
- Error muestral

$$E = \text{n.d.c} \cdot \sigma_p \quad *$$

- Intervalo confidencial

$$I. C = p - E = Li$$

$$I. C = p + E = Ls$$

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se realizó el trabajo de campo con el propósito de recolectar los datos más relevantes para establecer las consecuencias del mobbing y el ausentismo laboral dentro de la organización. Esto a través de una escala de Likert, dicha escala fue aplicada a un grupo de 40 colaboradores que pertenecen a la Compañía de Desarrollo Bananero de Guatemala S.A. (BANDEGUA) ubicada en el departamento de Izabal. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Cuadro de Método de Proporciones

N.D.C.=
95% Z=1.96

n=40

No.	Ítem	F	%	p	q	p	ℓ	Li	Ls	Rc	Sig.	Fiab	Objetivos
1	Siempre	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI	E1
	Casi Siempre	2	5	0.05	0.95	0	0.06	-0.01	0.11	1.67	NO	SI	
	Casi Nunca	8	20	0.20	0.80	0.1	0.12	0.08	0.32	3.33	SI	SI	
	Nunca	30	75	0.75	0.25	0.1	0.14	0.61	0.89	10.71	SI	SI	
2	Siempre	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI	G
	Casi Siempre	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI	
	Casi Nunca	7	17.50	0.18	0.83	0.1	0.12	0.06	0.29	2.92	SI	SI	
	Nunca	33	82.50	0.83	0.18	0.4	0.76	0.06	1.59	2.12	SI	SI	
3	Siempre	38	95.00	0.95	0.05	0	0.06	0.89	1.01	31.67	SI	SI	E2
	Casi Siempre	1	2.50	0.03	0.98	0	0.06	-0.03	0.08	0.83	NO	SI	
	Casi Nunca	1	2.50	0.03	0.98	0	0.06	-0.03	0.08	0.83	NO	SI	
	Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI	
4	Siempre	31	77.50	0.78	0.23	0.1	0.14	0.64	0.91	11.07	SI	SI	E3
	Casi Siempre	7	17.50	0.18	0.83	0.1	0.12	0.06	0.29	2.92	SI	SI	
	Casi Nunca	2	5.00	0.05	0.95	0	0.06	-0.01	0.11	1.67	NO	SI	
	Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI	
5	Siempre	28	70.00	0.70	0.30	0.1	0.14	0.56	0.84	10.00	SI	SI	E3
	Casi Siempre	12	30.00	0.30	0.70	0.1	0.14	0.16	0.44	4.29	SI	SI	
	Casi Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI	
	Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI	
	Siempre	38	95.00	0.95	0.05	0	0.06	0.89	1.01	31.67	SI	SI	G

6	Casi Siempre	2	5.00	0.05	0.95	0	0.06	-0.01	0.11	1.67	NO	SI		
	Casi Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		
	Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		
7	Siempre	32	80.00	0.80	0.20	0.1	0.12	0.68	0.92	13.33	SI	SI		E3
	Casi Siempre	7	17.50	0.18	0.83	0.1	0.12	0.06	0.29	2.92	SI	SI		
	Casi Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		
	Nunca	1	2.50	0.03	0.98	0	0.06	-0.03	0.08	0.83	NO	SI		
8	Siempre	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		E1
	Casi Siempre	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		
	Casi Nunca	5	12.50	0.13	0.88	0.1	0.10	0.03	0.22	2.50	SI	SI		
	Nunca	35	87.50	0.88	0.13	0.1	0.10	0.78	0.97	17.50	SI	SI		
9	Siempre	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		G
	Casi Siempre	6	15.00	0.15	0.85	0.1	0.12	0.03	0.27	2.50	SI	SI		
	Casi Nunca	21	52.50	0.53	0.48	0.1	0.16	0.37	0.68	6.56	SI	SI		
	Nunca	13	32.50	0.33	0.68	0.1	0.14	0.19	0.46	4.64	SI	SI		
10	Siempre	33	82.50	0.83	0.18	0.1	0.12	0.71	0.94	13.75	SI	SI		E2
	Casi Siempre	5	12.50	0.13	0.88	0.1	0.10	0.03	0.22	2.50	SI	SI		
	Casi Nunca	2	5.00	0.05	0.95	0	0.06	-0.01	0.11	1.67	NO	SI		
	Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		
11	Siempre	38	95.00	0.95	0.05	0	0.06	0.89	1.01	31.67	SI	SI		E3
	Casi Siempre	2	5.00	0.05	0.95	0	0.06	-0.01	0.11	1.67	NO	SI		
	Casi Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		
	Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		
12	Siempre	18	45.00	0.45	0.55	0.1	0.16	0.29	0.61	5.63	SI	SI		E3
	Casi Siempre	10	25.00	0.25	0.75	0.1	0.14	0.11	0.39	3.57	SI	SI		
	Casi Nunca	9	22.50	0.23	0.78	0.1	0.14	0.09	0.36	3.21	SI	SI		
	Nunca	3	7.50	0.08	0.93	0	0.08	0.00	0.15	1.88	SI	SI		
13	Siempre	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		G
	Casi Siempre	1	2.50	0.03	0.98	0	0.06	-0.03	0.08	0.83	NO	SI		
	Casi Nunca	17	42.50	0.43	0.58	0.1	0.16	0.27	0.58	5.31	SI	SI		
	Nunca	22	55.00	0.55	0.45	0.1	0.16	0.39	0.71	6.88	SI	SI		
14	Siempre	33	82.50	0.83	0.18	0.1	0.12	0.71	0.94	13.75	SI	SI		E3
	Casi Siempre	6	15.00	0.15	0.85	0.1	0.12	0.03	0.27	2.50	SI	SI		

	Casi Nunca	1	2.50	0.03	0.98	0	0.06	-0.03	0.08	0.83	NO	SI		
	Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		
15	Siempre	32	80.00	0.80	0.20	0.1	0.12	0.68	0.92	13.33	SI	SI		E1
	Casi Siempre	6	15.00	0.15	0.85	0.1	0.12	0.03	0.27	2.50	SI	SI		
	Casi Nunca	2	5.00	0.05	0.95	0	0.06	-0.01	0.11	1.67	NO	SI		
	Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		
16	Siempre	0	0.00	0.00	1.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI	G	
	Casi Siempre	1	2.50	0.03	0.98	0	0.06	-0.03	0.08	0.83	NO	SI		
	Casi Nunca	4	10.00	0.10	0.90	0.1	0.10	0.00	0.20	2.00	SI	SI		
	Nunca	35	87.50	0.88	0.13	0.1	0.10	0.78	0.97	17.50	SI	SI		
17	Siempre	13	32.50	0.33	0.68	0.1	0.14	0.19	0.46	4.64	SI	SI		E3
	Casi Siempre	15	37.50	0.38	0.63	0.1	0.16	0.22	0.53	4.69	SI	SI		
	Casi Nunca	9	22.50	0.23	0.78	0.1	0.14	0.09	0.36	3.21	SI	SI		
	Nunca	3	7.50	0.08	0.93	0	0.08	0.00	0.15	1.88	NO	SI		
18	Siempre	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		E1
	Casi Siempre	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		
	Casi Nunca	7	17.50	0.18	0.83	0.1	0.12	0.06	0.29	2.92	SI	SI		
	Nunca	33	82.50	0.83	0.18	0.1	0.12	0.71	0.94	13.75	SI	SI		
19	Siempre	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		E2
	Casi Siempre	2	5.00	0.05	0.95	0	0.06	-0.01	0.11	1.67	NO	SI		
	Casi Nunca	6	15.00	0.15	0.85	0.1	0.12	0.03	0.27	2.50	SI	SI		
	Nunca	32	80.00	0.80	0.20	0.1	0.12	0.68	0.92	13.33	SI	SI		
20	Siempre	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		E3
	Casi Siempre	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		
	Casi Nunca	2	5.00	0.05	0.95	0	0.06	-0.01	0.11	1.67	NO	SI		
	Nunca	38	95.00	0.95	0.05	0	0.06	0.89	1.01	31.67	SI	SI		
21	Siempre	31	77.50	0.78	0.23	0.1	0.14	0.64	0.91	11.07	SI	SI		E3
	Casi Siempre	8	20.00	0.20	0.80	0.1	0.12	0.08	0.32	3.33	SI	SI		
	Casi Nunca	1	2.50	0.03	0.98	0	0.06	-0.03	0.08	0.83	NO	SI		
	Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		
22	Siempre	30	75.00	0.75	0.25	0.1	0.14	0.61	0.89	10.71	SI	SI		E3
	Casi Siempre	4	10.00	0.10	0.90	0.1	0.10	0.00	0.20	2.00	SI	SI		
	Casi Nunca	4	10.00	0.10	0.90	0.1	0.10	0.00	0.20	2.00	SI	SI		

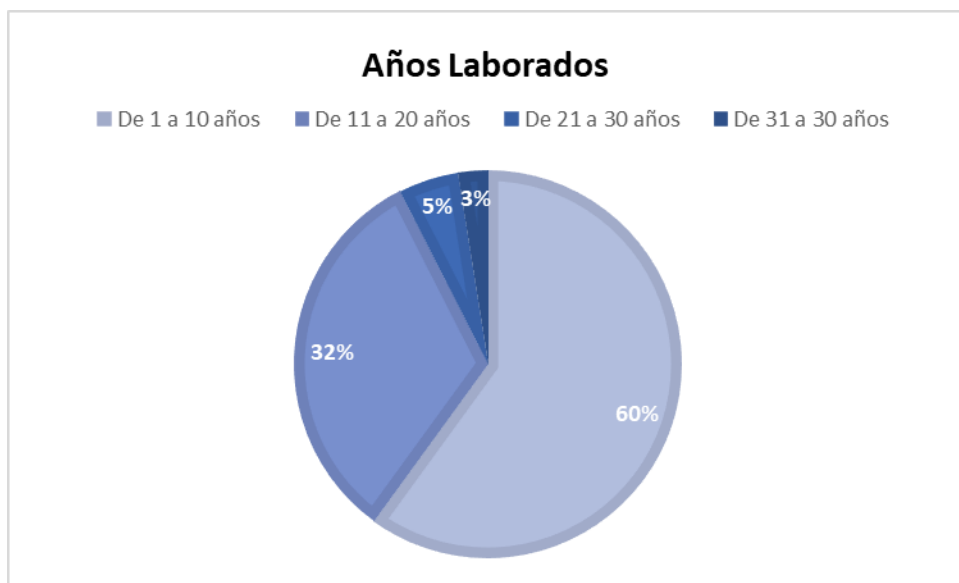
	Nunca	2	5.00	0.05	0.95	0	0.06	-0.01	0.11	1.67	NO	SI		
23	Siempre	15	37.50	0.38	0.63	0.1	0.16	0.22	0.53	4.69	SI	SI	G	
	Casi Siempre	12	30.00	0.30	0.70	0.1	0.14	0.16	0.44	4.29	SI	SI		
	Casi Nunca	9	22.50	0.23	0.78	0.1	0.14	0.09	0.36	3.21	SI	SI		
	Nunca	4	10.00	0.10	0.90	0.1	0.10	0.00	0.20	2.00	SI	SI		
24	Siempre	33	82.50	0.83	0.18	0.1	0.12	0.71	0.94	13.75	SI	SI		E1
	Casi Siempre	5	12.50	0.13	0.88	0.1	0.10	0.03	0.22	2.50	SI	SI		
	Casi Nunca	1	2.50	0.03	0.98	0	0.06	-0.03	0.08	0.83	NO	SI		
	Nunca	1	2.50	0.03	0.98	0	0.06	-0.03	0.08	0.83	NO	SI		
25	Siempre	0	0.00	0.00	1.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI	G	
	Casi Siempre	0	0.00	0.00	1.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		
	Casi Nunca	17	42.50	0.43	0.58	0.1	0.16	0.27	0.58	5.31	SI	SI		
	Nunca	23	57.50	0.58	0.43	0.1	0.16	0.42	0.73	7.19	SI	SI		
26	Siempre	33	82.50	0.83	0.18	0.1	0.12	0.71	0.94	13.75	SI	SI		E2
	Casi Siempre	7	17.50	0.18	0.83	0.1	0.12	0.06	0.29	2.92	SI	SI		
	Casi Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		
	Nunca	0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		
27	Siempre	1	2.50	0.03	0.98	0	0.06	-0.03	0.08	0.83	NO	SI		E3
	Casi Siempre	1	2.50	0.03	0.98	0	0.06	-0.03	0.08	0.83	NO	SI		
	Casi Nunca	18	45.00	0.45	0.55	0.1	0.16	0.29	0.61	5.63	SI	SI		
	Nunca	20	50.00	0.50	0.50	0.1	0.16	0.34	0.66	6.25	SI	SI		
28	Siempre	0	0.00	0.00	1.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	SI		E1
	Casi Siempre	1	2.50	0.03	0.98	0	0.06	-0.03	0.08	0.83	NO	SI		
	Casi Nunca	1	2.50	0.03	0.98	0	0.06	-0.03	0.08	0.83	NO	SI		
	Nunca	38	95.00	0.95	0.05	0	0.06	0.89	1.01	31.67	SI	SI		
29	Siempre	1	2.50	0.03	0.98	0	0.06	-0.03	0.08	0.83	NO	SI	G	
	Casi Siempre	2	5.00	0.05	0.95	0	0.06	-0.01	0.11	1.67	NO	SI		
	Casi Nunca	12	30.00	0.30	0.70	0.1	0.14	0.16	0.44	4.29	SI	SI		
	Nunca	21	52.50	0.53	0.48	0.1	0.16	0.37	0.68	6.56	SI	SI		
30	Siempre	29	72.50	0.73	0.28	0.1	0.14	0.59	0.86	10.36	SI	SI		E3
	Casi Siempre	8	20.00	0.20	0.80	0.1	0.12	0.08	0.32	3.33	SI	SI		
	Casi Nunca	1	2.50	0.03	0.98	0	0.06	-0.03	0.08	0.83	NO	SI		
	Nunca	2	5.00	0.05	0.95	0	0.06	-0.01	0.11	1.67	NO	SI		

Fuente: *Trabajo de Campo (2020)*

Interpretación

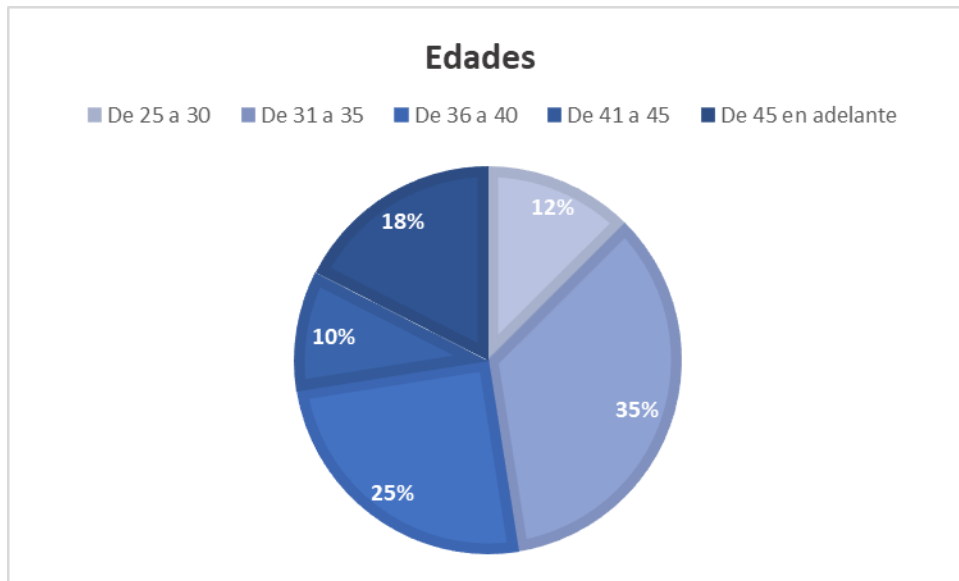
Se describe el cuadro de método de proporciones en donde el 52% del estudio resulto ser significativo y fiable en un 100%, lo que da la seguridad de que él estudio arrojó datos certeros. Asimismo, se presentan los resultados obtenidos en el trabajo de campo de esta investigación.

Gráfica 1



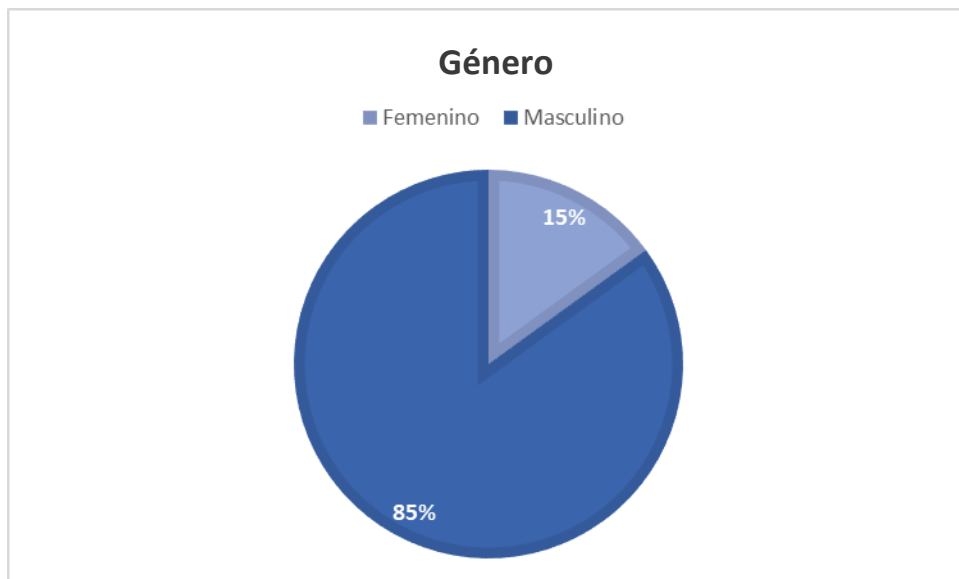
En la gráfica se puede observar que un 60% de la población encuestada tiene de 1 a 10 años de laborar dentro de la organización, mientras que un 32% se encuentran en el rango de 11 a 20 años laborados, asimismo un 5% se encuentra dentro del rango de los 21 los 30 años laborales y por último un 3% cuenta con más de 31 años de estar dentro de la organización.

Gráfica 2



La gráfica muestra que un 35% de los colaboradores encuestados oscilan entre los 25 y 30 años, mientras que un 25% se encuentra en el rango de los 31 a los 35 años, así también únicamente un 10% tiene entre 36 y 40 años y un 18% tiene entre 41 y 45, asimismo un 12% cuenta con 45 o más años de vida.

Gráfica 3



En la gráfica se puede observar que un 85% de la población encuestada son de género masculino y únicamente un 15% de género femenino.

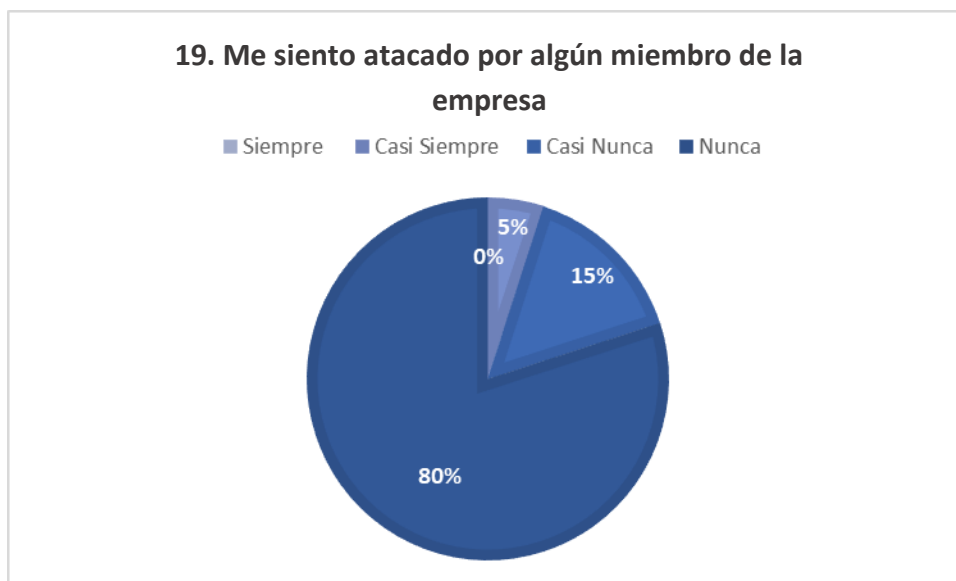
Indicador: Clasificación del Mobbing

Gráfica 4



Según los resultados obtenidos durante la investigación se puede afirmar que el 95% de los colaboradores encuestados confirman que mantienen una relación adecuada y respetuosa con los superiores, mientras que el 3% afirman que casi siempre lo hacen y un 2% indica que casi nunca.

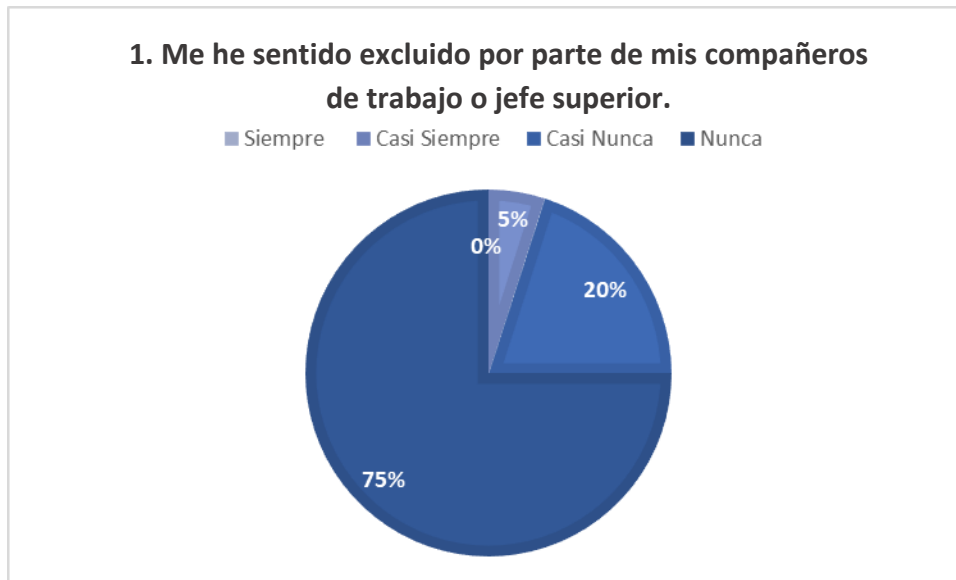
Gráfica 5



El 80% de la población encuestada manifiesta que nunca se ha sentido atacado por un miembro de la empresa, mientras que un 15% indica que casi nunca ha percibido un ataque por parte de los compañeros y el 5% restante afirman que casi siempre se sienten atacados.

Indicador: Etapas del mobbing

Gráfica 6



En esta gráfica se puede apreciar que un 75% de los colaboradores encuestados indican que nunca se han sentido excluidos por parte de los compañeros de trabajo o el jefe superior y un 20% indica que casi nunca se han sentido de esta manera, sin embargo, existe un 5% que manifiesta que casi siempre se siente excluido ya sea por parte de los compañeros o de los jefes.

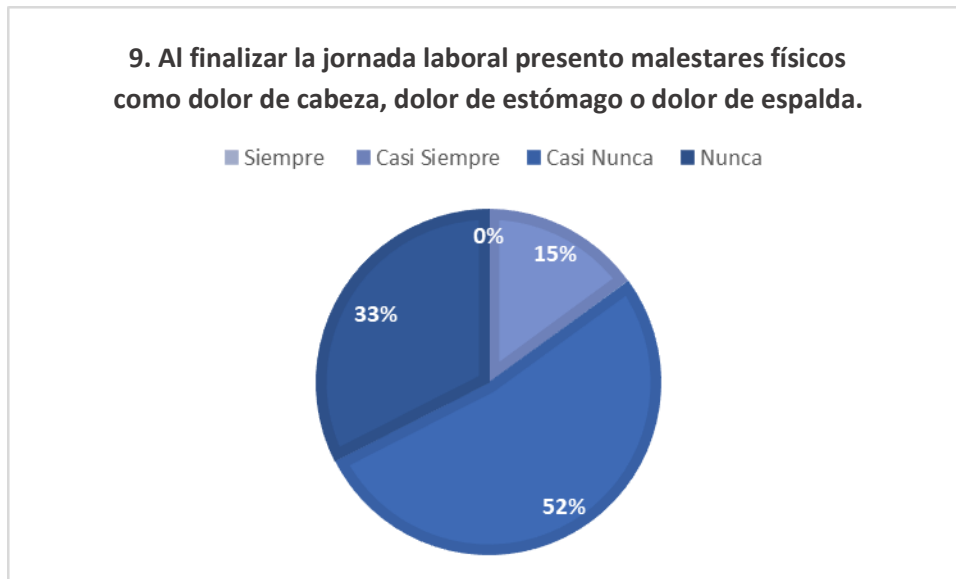
Gráfica 7



El 88% de los colaboradores afirman nunca sentirse desanimados de asistir al trabajo y convivir con compañeros, asimismo un 12% indican que casi nunca presentan este inconveniente.

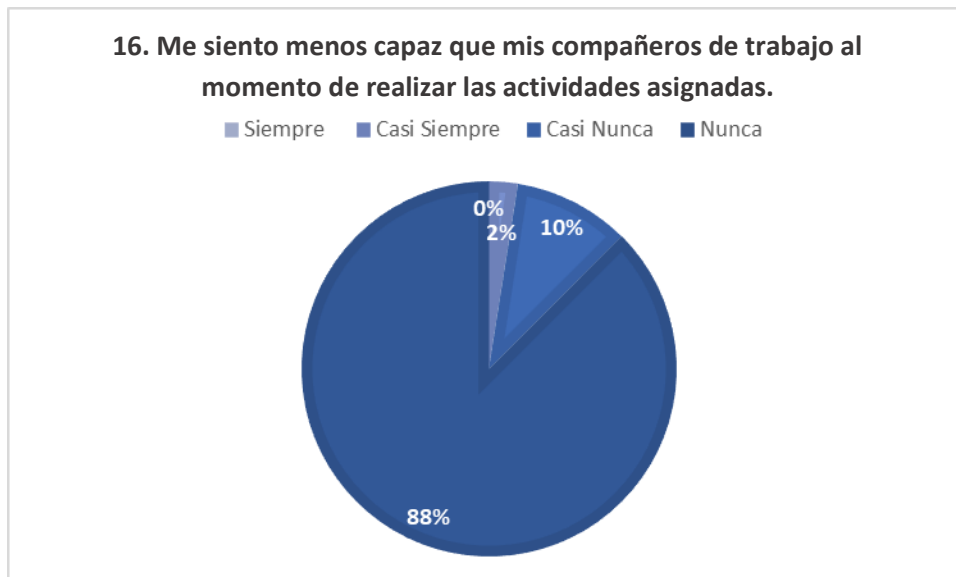
Indicador: Consecuencias del Mobbing

Gráfica 8



Se observa que un 52% de los colaboradores indican que nunca finalizan la jornada con malestares físicos, el 33% manifiestan que casi nunca mientras que el 15% indican que casi siempre finalizan la jornada laboral con malestares como dolor de cabeza, estómago o espalda.

Gráfica 9



El 88% de la población total encuestada indican que nunca se han sentido menos capaces que los demás compañeros de trabajo, mientras que el 10% manifiestan que esto casi nunca sucede, sin embargo, un 2% afirma sentirse de esta manera casi siempre.

Indicador: Causas del Ausentismo

Gráfica 10



Con base a los datos recabados, se observa que el 80% afirma siempre sentirse cómodo con el puesto que desempeñan lo que representa que la mayoría de colaboradores se sienten a gusto en el ambiente que la empresa les brinda y por ende no necesitan ausentarse del mismo, mientras que el 17% indica que casi siempre se siente cómodo y un 3% manifiesta que nunca se ha sentido cómodo en el puesto de trabajo, lo que muestra que existe un cierto número de colaboradores que no están bien con el ambiente que los rodea y podría significar cierto nivel de ausentismo.

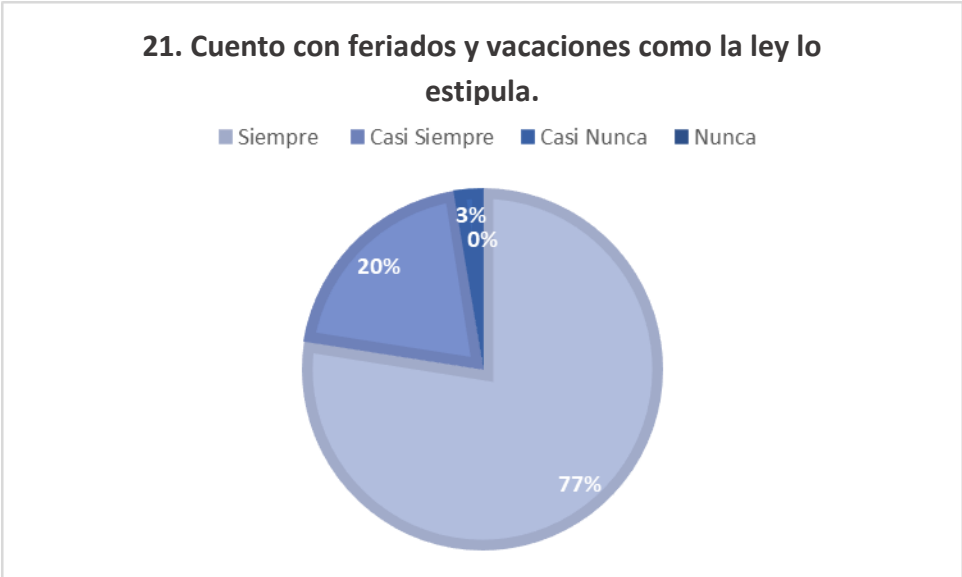
Gráfica 11



En este caso, se puede observar que un 50% de la población encuestada afirman que nunca solicitan permisos constantes para ausentarse de las labores, lo que indica un nivel alto de cumplimiento en las actividades asignadas, mientras que un 45% manifiesta que casi nunca lo hace, caso contrario del 3% que indican solicitar permisos de forma más constante y un 2% que confirma lo hace siempre, lo que tiene concordancia con la gráfica anterior.

Indicador: Como evitar el ausentismo laboral

Gráfica 12



77% de la población encuestada afirman recibir vacaciones y feriados como la ley lo estipula, el 20% indican que casi siempre les son respetados estos días y únicamente un 3% manifiestan que casi nunca disfrutan de los días feriados y vacaciones como lo estipula la ley.

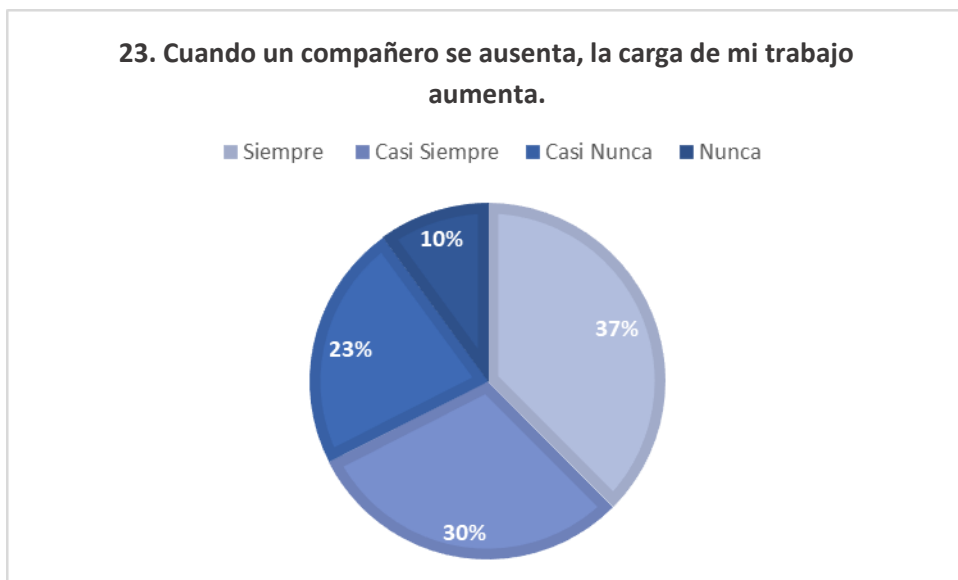
Indicador: Consecuencias del ausentismo laboral

Gráfica 13



El 55% de los colaboradores afirman que nunca solicitan permiso para ausentarse por motivos familiares o personales, mientras que el 43% indican que casi nunca lo hacen, asimismo, un 2% de los colaboradores manifiestan que casi siempre solicitan permisos para ausentarse y así cumplir con compromisos laborales o familiares.

Gráfica 14



El 37% afirman que la carga laboral incrementa cuando un compañero se ausenta, mientras que el 30% indican que eso casi siempre sucede, sin embargo, un 23% manifiestan que casi nunca la carga laboral se ve afectada por la ausencia.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A menudo el mobbing es considerado como uno de los factores que más afecta las organizaciones en la actualidad, esto ya que suele ser silencioso y perjudicial no solo para la persona que lo sufre sino también para la organización que lo padece, puesto que para la víctima el solo hecho de asistir a cumplir diariamente con las obligaciones laborales puede representar una molestia o incluso un disgusto, y así afectar la vida laboral e incluso el desempeño dentro de la empresa y es aquí donde la organización se ve mayormente afectada ya que la persona que no cumple con las metas o asignaciones establecidas representa una baja en calidad y productividad. Normalmente es una afección que, al no ser comunicada o reportada, es muy difícil de combatir. Así también, el ausentismo es otro factor que afecta mucho la productividad y crecimiento de la organización ya que cuando un colaborador se ausenta de las labores esto puede representar incluso hasta el cese total de un área en específico. Es por esto por lo que con base en los conocimientos que se poseen de dichos fenómenos organizacionales y asimismo se toman en cuenta los resultados obtenidos a lo largo de esta investigación, se puede concluir en lo siguiente.

Diazgranados (2014) explica que para toda acción debe existir una reacción, por lo que el mobbing no está exento de esto. Las consecuencias del acoso o mobbing pueden clasificarse en: consecuencias para la víctima y consecuencias para la organización. De estas mencionadas por el autor, las más comunes son las afecciones físicas que los colaboradores suelen presentar a lo largo de la jornada laboral. Sin embargo, con base en los resultados obtenidos en el trabajo de campo realizado, se puede decir que los colaboradores en la mayoría, al ser estos un 53%, afirman que casi nunca presentan malestares físicos como dolor de cabeza, de estómago o de espalda al finalizar la jornada laboral.

Otra consecuencia resaltada por el autor es la disminución de confianza en sí mismo, la cual proviene de las inseguridades que se generan en las potenciales víctimas del mobbing, en el caso de los sujetos encuestados se puede concluir que el 88% de ellos manifiestan que no se sienten menos capaces que los compañeros de trabajo al realizar las actividades asignadas. Esto indica que los colaboradores en la mayoría se sienten lo suficientemente capaz de llevar a cabo tareas y cumplir con las responsabilidades que se les dan gracias a que no son víctimas de otros colaboradores que afecten directamente la seguridad en ellos mismos. Por esto, niega la existencia

de cualquier consecuencia derivada del mobbing tal como las mencionadas por Diazgranados, y reforzar así el hecho de que no existe el mobbing dentro de la organización.

Tous (2012) explica que la principal consecuencia de la conducta absentista es el abandono laboral del trabajador, asimismo habla sobre la existencia de tres niveles de problemas que pueden generar el ausentismo laboral, entre los que sobresalen dos: nivel personal y nivel grupal. A nivel personal se pudo observar que los colaboradores en la mayoría, es decir un 55% de los encuestados, nunca se ausentan de las labores por cumplir con actividades personales o familiares, lo que indica que tienen como prioridad el cumplimiento de las labores y garantiza así que el trabajo sea realizado con eficacia. Asimismo, el 38% manifiestan que la carga laboral aumenta cuando un compañero se ausenta del puesto, sin embargo, el 95% indica que a nivel grupal suelen tener la disposición de cumplir con más horas laborales si fuese necesario, así como de ayudar con el cumplimiento de tareas que quedan pendientes cuando un compañero se ausenta. Esto demuestra el buen trabajo en equipo, así como el apoyo mutuo que existe entre compañeros, lo que genera un ambiente adecuado para la realización de las actividades. Esto indica que una de las principales consecuencias del ausentismo en la organización es el incremento de horas y el incremento de la carga laboral cuando alguien falta al trabajo, sin embargo, no representa algo que los haga dudar del compromiso para con la organización.

Diazgranados (2014) explica que el mobbing está conformado por diferentes etapas que deben ser cumplidas para que una situación pueda calificarse como tal. Entre los estudios resaltan las siguientes etapas: estigmatización, intervención, marginación y expulsión. En el trabajo de campo realizado, se concluyó que el 75% de los colaboradores afirman que nunca se han sentido excluidos por parte de los compañeros de trabajo o jefes inmediatos, lo que niega completamente la existencia de una de las etapas más complicadas del ausentismo, es decir, no existe la marginación y expulsión. Asimismo, el 88% de la población de trabajadores encuestados indican que nunca se sienten desanimados al asistir a las actividades laborales y convivir con el resto de personal, y demostrar así que no se encuentra presente otra de las etapas del mobbing como lo es la estigmatización, la cual se caracteriza por provocar desánimo y falta de motivación en los colaboradores que la padecen.

Así también la mayoría afirman que siempre cuentan con el apoyo de los superiores ante conflictos que se presenten durante las actividades que realizan en el trabajo, sintiéndose así apoyados y respaldados por la organización. Por lo que se puede concluir que dentro de la organización no existe ninguna de las etapas que Diazgranados menciona e indica que deben existir para confirmar la presencia de mobbing dentro de la organización, por lo que en este caso se niega la existencia de este.

Camacho (2018) expresa que existen las siguientes clasificaciones para identificar el mobbing: vertical ascendente, vertical descendente, horizontal y mixto. Con relación a esto, se observa que los colaboradores no perciben ningún tipo de mobbing dentro de la organización, presentan una buena relación con los jefes inmediatos, ya que existe el respeto tanto de los jefes hacia los subordinados como viceversa. Lo que nos indica que no existe el mobbing de forma descendente. Asimismo, indican en la mayoría que siempre mantienen una sana competencia laboral con los compañeros, motivándose mutuamente a que las actividades sean realizadas de la mejor manera posible para generar éxito en el producto final de cada actividad. Esto sin generar rivalidades que pudiesen afectar la relación que mantienen como compañeros de trabajo, por ende, se puede confirmar la ausencia de mobbing de forma horizontal. De igual manera, los colaboradores argumentan que nunca se han sentido atacados por ningún miembro de la organización, que por el contrario existe el apoyo que se requiere en cada uno de los procesos dentro de los puestos de trabajo y dentro de la empresa en general.

Chiavenato (2011) expone que no siempre las causas de las ausencias se deban a situaciones del propio empleado, ya que muchas veces se deben a la organización. Es por esto por lo que él indica que las causas del ausentismo se pueden dividir en dos categorías: lado de la organización y lado del colaborador. Es por esto que con base en la información brindada por el autor y los resultados obtenidos durante esta investigación se pudo observar que un 78% de los colaboradores indican que la empresa siempre les brinda los implementos necesarios para la realización del trabajo, implementos tales como equipo de protección, herramientas e insumos, y así generar un ambiente adecuado de trabajo y por ende dotar al colaborador de todo lo que necesite para facilitar el cumplimiento de las tareas; para evitar de esta manera que el colaborador se desmotive y por ende incumpla con la asistencia al trabajo.

Asimismo, un 38% de la población encuestada, al ser la mayoría, indican que la empresa casi siempre los toma en cuenta para oportunidades de crecimiento dentro de la misma, lo cual los motiva a seguir adelante dando lo mejor de ellos mismos, esto con el fin de crecer e incrementar las oportunidades de avanzar dentro de la organización. Esto deja en claro que por parte de la organización existe el apoyo que los colaboradores necesitan para sentirse satisfechos con los puestos de trabajo y asimismo con la empresa en sí, para evitar de esta manera que se ausenten de las labores, y por el contrario incentivándolos y generar en ellos un sentido de pertenencia. Pero como bien lo menciona Chiavenato, las causas no recaen únicamente en la organización sino también en el colaborador. Es por esto por lo que es de vital importancia que el colaborador se sienta bien tanto con el puesto como con la empresa en sí, y con base en lo anterior mencionado, los colaboradores en un 80% confirmaron que se sienten cómodos con el puesto de trabajo, lo que representa una gran ventaja para la empresa ya que esto previene que los colaboradores se ausenten y asimismo reafirma la teoría de que esto no representa una causa latente de ausentismo dentro de la organización. Asimismo, indica un alto porcentaje que nunca se ha sentido incapaz de asistir a la organización por motivos de sobrecarga laboral, lo que nos asegura que las cargas laborales se encuentran bien distribuidas y por ende no representan un factor o causante de ausentismo dentro de la organización.

Por lo anteriormente mencionado se puede negar completamente la existencia de mobbing y ausentismo laboral dentro de la organización ya que no se cuenta con ninguna de las clasificaciones de mobbing y mucho menos con causantes que puedan desencadenar el fenómeno del ausentismo laboral.

Aamodt (2010) indica que para evitar el ausentismo dentro de una organización se pueden llevar a cabo diferentes estrategias que permitan reafirmar el sentido de pertenencia del colaborador para con la empresa. El apoyo de la organización para con los colaboradores cobra gran importancia ya que de esto dependerá que tan identificados estos se sientan con la organización. Basados en esto, se les interrogó a los colaboradores sobre el apoyo que la empresa les brinda en circunstancias como problemas de la salud a lo que el 70% de los colaboradores respondieron que siempre cuentan con la ayuda necesaria ante situaciones como la antes mencionada, asimismo también indicó la mayoría que cuentan con los feriados y vacaciones como la ley lo estipula, al ser este un incentivo

necesario para que el colaborador pueda desarrollarse de mejor manera. Por ultimo y no menos importante, las personas encuestadas manifestaron en un 45% que la empresa reconoce el esfuerzo que realizan por estar a tiempo en los lugares de trabajo. Fue acá donde hubo un poco de variación ya que un 23% indico que casi nunca se les reconocía el esfuerzo realizado, y puede ser esto una causa de desmotivación y por ende de ausentismo como tal. Sin embargo, en la mayoría se pudo observar que los colaboradores no presentan ninguna de las posibles causas que el autor indica como factores de ausentismo laboral.

VI. CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos en la presente investigación, se llega a las siguientes conclusiones:

- Se determinó con un 37% de la población encuestada que el incremento de carga laboral derivado del ausentismo es una de las mayores consecuencias que existen dentro de la organización.
- Los colaboradores de la organización en su mayoría no presentan ninguno de los comportamientos típicos de las personas víctimas de mobbing, sin embargo, un 12% de la población afirma que se sienten desanimados de asistir al trabajo y convivir con sus compañeros, así como un 5% dice sentirse excluido por el resto de los colaboradores, lo que indica que existen, de manera mínima, rasgos de comportamiento de víctimas de este fenómeno.
- Entre las diferentes causas del ausentismo, se concluye que los colaboradores no presentan en su mayoría ninguna de las causas estipuladas por los autores, sin embargo, el 17% manifiestan no sentirse cómodos con sus puestos de trabajo, así como únicamente el 50% asegura recibir feriados y vacaciones como la ley lo estipula, esto podría representar un detonante como causa de ausentismo dentro de la organización.
- Dentro de la organización los colaboradores no perciben ninguno de los tipos de mobbing, pero existe un bajo porcentaje siendo este un 5% que asegura sentirse atacado por miembros de la organización. A pesar de no ser una cifra demasiado alta, puede resultar significativa ya que indica la existencia de problemas entre los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

- Promover el trabajo en equipo y la integración de los colaboradores a través de charlas y talleres para evitar el ausentismo dentro de la organización y así prevenir las consecuencias que esto trae consigo.
- La creación de un grupo que vele por la seguridad de los colaboradores en el cual el empleado tenga la confianza de expresar las situaciones que pudieran afectarle directa o indirectamente, y de esta manera tener un mejor control y poder evitar la presencia de mobbing dentro de la empresa.
- Desarrollar un sistema de control sobre los niveles de ausentismo, esto con el fin de conocer más a fondo las causas más frecuentes de faltas al trabajo y así tener un mejor manejo de dicho fenómeno si se llegase a presentar.
- Capacitaciones sobre la importancia de evitar el mobbing dentro de la organización, así como explicar en qué consiste el fenómeno para que los colaboradores puedan tener conocimiento de lo que pudieran llegar a enfrentar.

VIII. REFERENCIAS

- Aamodt M., (2010) *Psicología Industrial/Organizacional. Un Enfoque Aplicado*. (6ª ed.) México: Cengage Learning Editores.
- Aguirre W. y Moreno J. (2018) Características asociadas al ausentismo laboral prolongado de causa médica en trabajadores agroindustriales en Perú: un estudio transversal. vol.18 no.4 Lima oct./dic. 2018. pp. 35 la página Scielo. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000400004&lng=es&nrm=iso
- Camacho A. (2018) *Acoso Laboral o Mobbing* (1ª ed.) Bogotá, Colombia: Editorial universidad del Rosario. Recuperado de <https://es.scribd.com/read/412827055/Acoso-laboral-o-mobbing>.
- Carvajal J., Dávila C. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administracion Universidad del Valle de Colombia*, 96. p. 96 Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225028225011.pdf>
- Castañó E., Correa E., Berbesi D. (2017) Factores asociados al absentismo laboral en los empleados de una institución de salud de Medellín. Colombia, 2016. trab. vol.63 no.249 Madrid oct./dic. 2017 pp.25 Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400311
- Chiavenato I. (2011) *Administración de recursos humanos*. (9ª. Ed.) México: Editorial Mc Graw Hill.
- Díaz M. (2010) *La relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo del docente del colegio Capouilliez* (Tesis Posgrado) Universidad San Carlos de Guatemala.
- Díazgranados L. (2014) *El acoso laboral: análisis conceptual y comparado* (1ª ed.) Bogotá, Colombia: Editorial universidad católica de Colombia. Recuperado de <https://es.scribd.com/read/436278217/El-acoso-laboral-Analisis-conceptual-y-comparado>.
- García M. (2017) *Correlación entre satisfacción laboral y absentismo laboral en un grupo de madres trabajadoras*. (Tesis Licenciatura) Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
- Hernández R. (2014) *Metodología de la Investigación* (6ª ed.) México: McGraw Hill

- Hernández Z., (2012) *Método de análisis de datos: apuntes*. (1ª ed.) España: Universidad de La Rioja, Servicio de Publicaciones. Recuperado de https://www.unirioja.es/cu/zehernan/docencia/MAD_710/Lib489791.pdf
- Lugo M., (2017) *Acoso Laboral "Mobbing"*. (1ª ed.) México: Comisión de los Derechos Humanos.
- Monje C., (2011) *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía Didáctica*. Colombia: Universidad Sur colombiana. Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Nava, M. (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de Derecho*, 64. p. 64,65 Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/851/85115111004.pdf>
- Peláez J. (2010) *El acoso laboral. una oportunidad para el cambio* (1era. Ed.) Madrid, España: Editorial Kaislaseditorial.
- Ricoy R. (2013) *Mobbing o acoso moral laboral e inmobiliario* (1ª ed.) España: Editorial Servizo de Publicación da Universidade de Vigo.
- Rodríguez F. (2020). *Registro horario: frente a la coerción, flexibilidad para impulsar el crecimiento*. pp.12 Obtenido del periódico digital Cinco días. Recuperado https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/02/12/opinion/1581523311_916631.html
- Rodríguez, L. (2011). *Relación Entre Mobbing (Acoso Laboral) Y Depresión En Un Centro De Llamadas, empleados del área operativa de un centro de llamadas*, (tesis Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Campus Central. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Rodriguez-Lourdes.pdf>
- Tórtola, P. (2015). *Perfil De La Víctima Del Acoso Laboral O Mobbing Y Su Relación En La Productividad Laboral, en población mixta conformada por cincuenta colaboradores de la Federación Nacional de Motociclismo de Guatemala* (tesis de Licenciatura) Universidad San Carlos de Guatemala. Recuperado de: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/3827/1/T%2013%282913%29.pdf>
- Tous J. (2012) *El comportamiento absentista y sus repercusiones en la calidad de vida y la calidad de servicio en el sector hotelero*. (1ª Ed.) España: Editorial Septem Ediciones
- Vega N., Hurtado J. (2016). *Acoso laboral o Mobbing*. Obtenido de Boletín Científico de la Ciencias Economico Administrativas de la ICEA pp. 4 Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/234>

Villaplana M. (2015) *Ausentismo e Incapacidad Laboral*. (1ª. Ed.) España: Editorial Consejo Económico y social del principado de Asturias.

ANEXOS

Anexo I

Propuesta: Módulos para prevenir el mobbing y ausentismo laboral

I. Introducción

En el buen desempeño laboral es importante que los colaboradores sean motivados constantemente, asimismo tiene mucho valor el punto de concientización sobre los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar y los objetivos que deben cumplir. Si algunos de estos aspectos no están claros, es muy probable que los colaboradores no rindan lo necesario. El declive del rendimiento laboral ocasionado inicialmente por la ausencia de la implementación de iniciativas motivacionales produce múltiples desventajas, al ser una de las más graves, el ausentismo laboral. Este es la ausencia de los colaboradores, esto puede ser de forma directa o indirecta, también puede definirse como toda ausencia de una persona del puesto de trabajo, en horas que correspondan a una jornada laboral legal de trabajo.

El ausentismo es un aspecto importante para considerar dentro de la empresa, es por ello por lo que se afirma que hay que planificar y desarrollar estrategias que controlen las causas que lo originan, al tomar decisiones que permitan reducir la ausencia de los empleados al trabajo. Asimismo, el mobbing laboral forma parte importante de las afecciones mas comunes que una organización puede llegar a padecer, al traer consigo consecuencias graves para la organización. Es por esto por lo que la prevención de este representa una gran importancia para toda empresa, ya que de esto dependerá el crecimiento o descenso de esta.

II. Justificación

Una empresa con colaboradores eficientes y eficaces está destinada a ser una empresa exitosa, ya que esto significa que los colaboradores están comprometidos con el ascenso y desarrollo profesional de ellos mismos y de la empresa. La prevención de mobbing y ausentismo laboral tiene cada vez más iniciativas que ayudan a desarrollar y mejorar el desempeño de los colaboradores y por ende los resultados de la organización, es importante preocuparse por tener colaboradores motivados para lograr los objetivos y así generar un ambiente de trabajo adecuado, esto con el afán de mantener el compromiso de los empleados para con la empresa. Cuando ellos están satisfechos y se sienten seguros dentro del trabajo, se vuelven más productivos y asimismo se sienten más comprometidos con la empresa, esto básicamente disminuye los índices y probabilidades de que un colaborador decida irse o se ausente constantemente.

Un elevado índice de ausentismo laboral puede contribuir a reducir la productividad de una empresa, provocarle problemas organizativos y generarle altos costos, ya que hay que cubrir el puesto del colaborador ausente, la ausencia puede provocar que haya maquinaria que no se utilice, y así perder por completo un día de producción reflejándolo claramente en la rentabilidad existente y contemplada en la empresa, otra posible consecuencia del ausentismo es la común recarga de trabajo entre los colaboradores que si acudan a la empresa en la jornada del colaborador ausente, lo cual redirige una conflictiva tensión a los colaboradores en general, y así perjudica el clima laboral de la empresa.

III. Objetivos

Objetivo general

- Mantener y mejorar el desarrollo de los colaboradores dentro de la organización.

Objetivos específicos

- Concientizar acerca de lo que es el mobbing y las consecuencias que puede traer para la organización

- Brindar técnicas de reconocimiento de los fenómenos de ausentismo y mobbing dentro de la organización.
- Proponer técnicas a mandos medios para poder prevenir el ausentismo laboral.

IV. Desarrollo de la propuesta

MODULO 1

Bienvenida: este espacio se utilizará para darles la bienvenida a los asistentes, asimismo para hablarles a grandes rasgos sobre los objetivos de esta actividad y las metas que se pretenden alcanzar.

Dinámica de Integración “Refranero”: se le pedirá al grupo en general que formen un círculo, a continuación, cada participante deberá pensar un refrán y decirlo a los demás, deberán agregar en la primera parte “Por delante” y en la segunda “por detrás”.

Ejemplo:

Camarón que se duerme... Por delante Se lo lleva la corriente.... Por detrás

Tema 1: ¿Qué es el ausentismo Laboral? ¿Cuáles son las consecuencias?

El ausentismo laboral es un factor multicausal, debiéndose estudiar desde distintos enfoques (empresarial, directivo, económico, psicológico, sociológico, pedagógico). Genera impactos negativos para el propio ausente, la familia, los compañeros de trabajo, la organización, el estado y la sociedad. El objetivo de este primer tema es dar a conocer más a fondo lo que es el Ausentismo Laboral y lo que no lo es, asimismo mostrarles a los colaboradores cuales son las consecuencias que este fenómeno conlleva, no solo a nivel organizacional sino también personal y familiar. El mayor propósito de este punto es hacer conciencia en los colaboradores de como las ausencias repetitivas o el abandono de los puestos durante la jornada puede traer grandes consecuencias que generan pérdidas de toda índole, no solo para la empresa sino para ellos mismos.

Tema 2: Tipos de ausentismo

Existen 3 tipos de ausentismo que se puede observar dentro de las organizaciones, los cuales son:

- *Previsible y justificado*: La empresa ha sido informada, por lo que este tipo de absentismo puede ser controlado. Nos referimos a casos como permisos legales retribuidos (la compañía sigue con la realización del pago al empleado), enfermedades comunes con baja de incapacidad laboral transitoria, accidentes de trabajo con baja laboral, y permisos no retribuidos para asuntos personales.
- *No previsible y sin justificación*: Consiste en abandonar el puesto de trabajo sin el permiso de la empresa.
- *Presencial*: El empleado acude al puesto de trabajo, pero no desempeña las funciones. En lugar de ello, puede ocurrir que realice actividades impropias de la ocupación. Visitar páginas web o consultar el correo electrónico con fines personales son claros ejemplos de absentismo presencial.

Lograr identificar los tipos de ausentismo que existen, facilitará el poder combatir el fenómeno dentro de la organización, ya que al saber reconocer el problema será mucho más sencillo desarrollar e implementar estrategias para erradicarlo.

Evaluación de la actividad “Lluvia de ideas”: para conocer si las ideas principales fueron captadas de forma adecuada, se realizará una lluvia de ideas sobre aquello que les pareció más relevante a lo largo de la actividad.

MODULO 2

Bienvenida: nuevamente se dará la bienvenida a los asistentes, así también se dará lectura a la agenda programada para ese día.

Dinámica de Integración “Mi nuevo nombre”: A cada participante se le asignara un nuevo nombre gracioso como “Carrito Loco”, “Pica Piedra”, “Lalo Cura” etc., este será el nombre durante toda la actividad, se les explicará a todos que solo se pueden llamar por ese nombre mientras dure la capacitación, los que digan el nombre real de alguien se les acumulan como puntos negativos. El que complete 5 puntos negativos pagará una penitencia.

Tema 1: ¿Cómo evitar el ausentismo Laboral?

El ausentismo laboral no se puede evitar completamente, pero sí se pueden adoptar medidas para reducir las cifras en las empresas: Algunas medidas a considerar son:

- Establecer épocas de mayor/menor ausentismo. Gracias al uso de sistemas que pueden gestionar personal, sabremos las cifras históricas de la asistencia de los trabajadores. Así establecemos KPI o indicadores que ayuden a bajar o prepararse para los meses de más ausentismo.
- Dar seguimiento a las ausencias e implementar programas de bienestar. Realizar test o encuestas para conocer los motivos de ausencias de tus trabajadores. Al tener esta información en mano, hacemos mesas de trabajo, conversamos con los empleados. Es más, si una de las razones es el estrés, se puede manejar con la implementación programas de bienestar.
- Ante todo, comunicación. La base de cualquier medida para disminuir el ausentismo es simplemente conversar. Generar instancias de participación, premios, gratificaciones, celebraciones de días especiales, cumpleaños, acontecimientos importantes. Es importante generar lazos, ya que antes que trabajador, es una persona.
- Seguimiento a las licencias médicas: La ley permite que las empresas puedan visitar a sus trabajadores si estos sospechan que las licencias médicas son fraudulentas. Así informan a las entidades correspondientes (Fonasa o Isapres).

Lo recomendable es estar atento cada escenario donde el **ausentismo**, se puede volver importante para la empresa.

Tema 2: Como calcular el ausentismo laboral

¿Cómo pueden solucionar las organizaciones esta falta de atención sobre el ausentismo laboral? Para conocer el ausentismo laboral, **la fórmula pasa por obtener todas las horas perdidas y dividir las entre el total de la jornada laboral** de todos los empleados:

$$\text{Ausentismo laboral} = \text{Horas perdidas} * 100 / \text{Número total de horas laborables de la plantilla}$$

Así, por ejemplo, si tenemos una empresa con 3 empleados con una jornada de 80 horas mensuales y otros 3 con jornada de 160 horas mensuales y, entre todos, se han ausentado 30 horas en dicho periodo, el índice de ausentismo laboral sería:

$$30*100/((80*3)+(160*3))= 4,1$$

Ahora bien, si queremos ir un paso más allá de los datos globales de la empresa y **descubrir también quiénes son los empleados que con mayor índice de ausentismo laboral**, la fórmula de Bradford es la solución.

$$\text{Factor de Bradford} = n^2 \times d$$

En esta, n representa el número de bajas o ausencias de cada trabajador durante un periodo en concreto y d equivale a la duración en días de dichas faltas. Estas dos fórmulas son las más empleadas, aunque **también podemos realizar cálculos específicos para conocer diferentes aspectos del ausentismo laboral empresarial** como la duración de las ausencias, los motivos que las originan, como enfermedades o desmotivación, la duración de las faltas por accidentes de trabajo...

MODULO 3

Bienvenida: se le dará la bienvenida a la última etapa del curso, se dará lectura y se explicará la agenda para el día.

Dinámica de integración “El Rey de los elementos”: se forma un círculo con todos los participantes, el capacitador tendrá la pelota y se la pasará a cualquiera, cuando la tire debe mencionar un elemento (Aire, Agua o Tierra) el que atrape la pelota debe mencionar un animal que pertenezca al elemento que mencionaron ejemplo. (Agua: tiburón) y pasársela a otro y decir un elemento antes que la atrape el otro participante, no se vale repetir animales y debe responderse rápido, los que pierden deberán salir hasta elegir al ganador.

Tema 1: ¿Qué es el mobbing y cuales son sus modalidades

Comúnmente, el **acoso laboral o mobbing** es confundido con el **síndrome del quemado, o burnout**. Sin embargo, no representan el mismo fenómeno. Burnout significa 'estar quemado', o desgastado por circunstancias puntuales o características inherentes a la profesión o el trabajo, el cual genera en el trabajador una intensa demanda en el aspecto emocional, exigencia muy común entre maestros o enfermeras, por citar un ejemplo.

También es confundido con el **bullying o el acoso escolar**, al que se asemeja en mayor medida; la diferencia radica en que en este último siempre está presente la violencia física, mientras que en el mobbing, las estrategias que utilizan los acosadores o mobbers siempre son más sutiles, más bien de índole psicológica, pues la intención es no dejar rastro o huella del acoso, para hacer notar al acosado, o mobber, como un incompetente o problemático, y, de paso, no poder ser acusados de nada, debido a la difícil demostrabilidad de una agresión de tipo psicológico.

Algunas de las modalidades de mobbing son:

1. Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.
2. Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
3. Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
4. Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
5. 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»).
6. Modificar sin decir nada al trabajador las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo.
7. Tratarle de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él, con vistas a estigmatizarlo ante otros compañeros o jefes (excluirle, discriminarle, tratar su caso de forma diferente)
8. Ignorarlo (hacerle el vacío) o excluirle, al hablar sólo a una tercera persona presente, simular su

no existencia («ninguneándolo») o su no presencia física en la oficina, o en las reuniones a las que asiste («como si fuese invisible»).

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

10. Difamar a la víctima, al extender en la empresa u organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.

11. Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado por la víctima, negándose a evaluar periódicamente su trabajo.

12. Bloquear el desarrollo o la carrera profesional, al limitar, retrasar o entorpecer el acceso a promociones, cursos o seminarios de capacitación.

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

14. Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.

15. Monitorizar o controlar malintencionadamente su trabajo con vistas a atacarle o a encontrarle faltas o formas de acusarle de algo.

16. Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el marco de sus responsabilidades y atribuciones.

17. Bloquear administrativamente a la persona, no dándole traslado, al evitar, retrasar, alterar o manipular documentos o resoluciones que le afectan.

18. Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiándolo.

19. Invasión de la privacidad del acosado al intervenir su correo, su teléfono, revisar sus documentos, armarios, cajones, etc.

20. Robar, destruir o sustraer elementos clave para su trabajo.

21. Atacar sus convicciones personales, ideología o religión.

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

Tema 2: Consecuencias psicológicas y laborales del mobbing

- Lento deterioro de la confianza en sí misma y en sus capacidades profesionales por parte de la víctima.
- Proceso de desvaloración personal.
- Desarrollo de la culpabilidad en la víctima (la propia familia suele cuestionarla sobre su comportamiento).

Creencia de haber cometido verdaderamente errores, fallos o incumplimientos.
Somatización del conflicto: enfermedades físicas.

- Insomnio, ansiedad, estrés, irritabilidad, hipervigilancia, fatiga, cambios de personalidad, problemas de relación con la pareja, depresión.
- Inseguridad, torpeza, indecisión, conflictos con otras personas e incluso familiares.
- Bajas laborales que el acosador suele aprovechar contra el trabajador.

Otras consecuencias del mobbing

- Agresividad o aumento de la conflictividad con la familia.
- Aumento de las enfermedades de los hijos y problemas escolares.
- Retraimiento de la víctima con la familia y amigos.
- Abandono de los amigos y rechazo por parte del entorno de la víctima, cansados de la "obsesión" con el problema laboral. «No te quejes, que nosotros no estamos mejor».
- Falta de apoyo de los familiares ante los intentos de la víctima de hacer frente a la situación, legal o psicológicamente.
- Estigmatización social en los sectores de actividad laboral.

El desenlace habitual de la situación de acoso laboral suele significar la salida de la víctima de la organización de manera voluntaria o forzosa. Otras consecuencias pueden ser el traslado, o incluso el pase a situación de incapacidad permanente. En muchos casos, el mobbing persiste incluso

después de la salida de la víctima de la empresa, con informes negativos o calumniosos a futuros empleadores, esto elimina así la empleabilidad externa de la víctima. Se trata de una especie de "re-mobbing".

La recuperación definitiva de la víctima suele durar años y, en casos extremos, no se recupera nunca la capacidad de trabajo.

Evaluación final del curso: se administrará una prueba corta escrita sobre los temas claves impartidos a lo largo del curso.

Actividad de Cierre: se dará la conclusión del curso y se harán entrega de los diplomas que acreditan a los participantes el haber terminado el curso "Mantén alta la vara".

V. Cronograma de actividades

Modulo 1		
Actividad	Tiempo	Recursos
Bienvenida	5 minutos	Recurso humano *Asistentes
Pre-Test	5 minutos	
Dinámica de Integración "Refranero"	10 minutos	Recursos tecnológicos *Computadora *Cañonera *Proyector
Tema 1: ¿Qué es el ausentismo Laboral? ¿Cuáles son sus consecuencias?	30 minutos	
Receso	15 minutos	
Tema 2: Tipos de ausentismo	30 minutos	
Tema Adicional: Como evitar el ausentismo laboral	20 minutos	

Evaluación de la actividad: Lluvia de ideas	5 minutos		
Modulo 2			
Actividad	Tiempo	Recursos	
Bienvenida	10 minutos	Recurso humano *Asistentes Recursos tecnológicos *Computadora *Cañonera *Proyector	
Dinámica de Integración “Mi nuevo nombre”	10 minutos		
Tema 1: ¿Cómo evitar el ausentismo laboral?	35 minutos		
Receso	15 minutos		
Tema 2: Como calcular el ausentismo laboral	35 minutos		
Evaluación de la actividad: Pitch de elevador	10 minutos		
Modulo 3			
Actividad	Tiempo		Recursos
Bienvenida	10 minutos	Recurso humano *Asistentes Recursos tecnológicos *Computadora *Cañonera *Proyector	
Dinámica de integración “El Rey de los elementos”	10 minutos		
Tema 1: ¿Qué es el mobbing y cuáles son sus modalidades?	35 minutos		
Receso	15 minutos		
Tema 2: Consecuencias psicológicas y laborales del mobbing	35 minutos		

Post Test	5 minutos	
Actividad de Cierre	20 minutos	

Pre y post test

Instrucciones: El siguiente test es para evaluar sus conocimientos previos respecto al tema que se impartirá. Deberá colocar el Sticker en forma de X en la respuesta con la que se sienta más identificado.

No.	Ítems	Desconozco el tema	Poco Dominio del tema	Completo Dominio del Tema
1	Ausentismo Laboral			
2	Tipos de Ausentismo Labora			
3	Desempeño laboral			
4	Motivación Laboral			

Evaluación de la actividad

Instrucciones: El siguiente formato es para evaluar la actividad desarrollada. Deberá colocar el Sticker en forma de X en la respuesta con la que se sienta más identificado.

Ítems	1	2	3	4	5
Manejo del Tiempo					
Dominio del Tema					
Orden y Coordinación					
Creatividad					
Temas de Interés					

Anexo II

Escala de Likert



**Universidad
Rafael Landívar**
Tradición Jesuita en Guatemala

Universidad Rafael Landívar
Campus de Quetzaltenango
Facultad de Humanidades
Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional

El presente instrumento de investigación tiene por objetivo determinar el mobbing (acoso laboral) y el ausentismo laboral dentro de la empresa, por lo que se le solicita responder a las siguientes aseveraciones de la forma más sincera posible basándose en su experiencia laboral. Cada ítem cuenta con cuatro posibles respuestas, debe marcar con una **X** en la casilla correspondiente al criterio que refleje su situación al planteamiento realizado. Por favor responder a todos los incisos que se le presentan. Tenga en cuenta que la información será anónima y para uso académico.

Correo electrónico: **Años Laborados:**

Edad: **Fecha:**

Género: **F:** **M:**

No.	Ítem	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
1.	Me he sentido excluido por parte de mis compañeros de trabajo o jefe superiores.				
2.	Relacionarme con otras personas dentro de la organización me produce estrés.				
3.	Mantengo una relación adecuada y respetuosa con mi jefe superior.				

4.	La empresa me brinda los implementos necesarios para la realización de mi trabajo como equipo de protección, herramientas e insumos.				
5.	La empresa me brinda el apoyo necesario cuando presento problemas de salud.				
6.	Cuando un compañero se ausenta, estoy dispuesto a apoyar en la realización de sus actividades.				
7.	Me siento cómodo con mi puesto de trabajo.				
8.	Me siento desanimado al asistir a mi trabajo y convivir con mis compañeros.				
9.	Al finalizar la jornada laboral presento malestares físicos como dolor de cabeza, dolor de estómago o dolor de espalda				
10.	Mantengo una sana competencia laboral con mis compañeros de trabajo.				
11.	Tengo la disposición de trabajar más horas si fuera necesario para cumplir con mis deberes.				
12.	La empresa reconoce el esfuerzo que realizo por llegar puntual a mis actividades laborales.				
13.	Suelo ausentarme de mis labores para cumplir con situaciones familiares o personales.				
14.	Trabajo eficientemente en equipo con mis compañeros.				

15.	Cuento con el apoyo de mis superiores ante conflictos que se presentan.				
16.	Me siento menos capaz que mis compañeros de trabajo al momento de realizar las actividades asignadas.				
17.	Se me toma en cuenta para oportunidades de crecimiento laboral.				
18.	He considerado dejar mi trabajo por no sentirme cómodo con la relación entre compañeros y con superiores.				
19.	Me he sentido atacado por algún miembro de la empresa.				
20.	Me he sentido incapaz de asistir a mi trabajo por la presión laboral que tengo.				
21.	Cuento con feriados y vacaciones como la ley lo estipula.				
22.	Cuando me ausento por enfermedad presento constancia médica al reintegrarme a las labores.				
23.	Cuando un compañero se ausenta, la carga de mi trabajo incrementa.				
24.	Tengo la confianza de dirigirme a mi jefe en momentos de incertidumbre.				
25.	Suelo enfermarme de manera repentina mientras realizo mi trabajo.				
26.	Mi jefe se dirige a mí de forma adecuada y respetuosa.				

27.	Constantemente solicito permiso para ausentarme de mis labores.				
28.	He deseado que despidan a algún compañero de trabajo por mantener una mala relación laboral.				
29.	Busco aprobación de los demás al momento de realizar mi trabajo.				
30	Cuento con un medio para transportarme diario a mi lugar de trabajo.				

Anexo III

Escala de Likert en Google Forms



Mobbing y Ausentismo Laboral

El presente instrumento de investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre el mobbing (acoso laboral) y el ausentismo laboral dentro de la empresa, por lo que se le solicita responder a las siguientes aseveraciones de la forma más sincera posible basándose en su experiencia laboral. Cada ítem cuenta con cuatro posibles respuestas, debe marcar presionando en la casilla correspondiente al criterio que refleje su situación al planteamiento realizado. Por favor responder a todos los incisos que se le presentan. Tenga en cuenta que la información será anónima y para uso académico.

Correo electrónico (si tuviera)

Texto de respuesta larga

Años Laborados *

Texto de respuesta corta

Edad *

Texto de respuesta corta

Fecha de Hoy *

Mes, día, año



Género *

Femenino

Masculino

Edad *

Texto de respuesta corta

Fecha de Hoy *

Mes, día, año



Relacionarme con otras personas dentro de la organización me produce estrés. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Mantengo una relación adecuada y respetuosa con mi jefe superior. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

La empresa me brinda los implementos necesarios para la realización de mi trabajo como equipo de protección, herramientas e insumos. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

La empresa me brinda el apoyo necesario cuando presento problemas de salud. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Cuando un compañero se ausenta, estoy dispuesto a apoyar en la realización de sus actividades. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Me siento cómodo con mi puesto de trabajo. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Me siento desanimado al asistir a mi trabajo y convivir con mis compañeros. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Al finalizar la jornada laboral presento malestares físicos como dolor de cabeza, dolor de estómago o dolor de espalda. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Mantengo una sana competencia laboral con mis compañeros de trabajo. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Tengo la disposición de trabajar más horas si fuera necesario para cumplir con mis deberes. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

La empresa reconoce el esfuerzo que realizo por llegar puntual a mis actividades laborales. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

...

Suelo ausentarme de mis labores para cumplir con situaciones familiares o personales. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Trabajo eficientemente en equipo con mis compañeros. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Cuento con feriados y vacaciones como la ley lo estipula. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Cuando me ausento por enfermedad presento constancia médica al reintegrarme a las labores. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Cuando un compañero se ausenta, la carga de mi trabajo incrementa. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Tengo la confianza de dirigirme a mi jefe en momentos de incertidumbre. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Suelo enfermarme de manera repentina mientras realizo mi trabajo. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Cuento con el apoyo de mis superiores ante conflictos que se presentan. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Me siento menos capaz que mis compañeros de trabajo al momento de realizar las actividades asignadas. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Se me toma en cuenta para oportunidades de crecimiento laboral. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

He considerado dejar mi trabajo por no sentirme cómodo con la relación entre compañeros y superiores. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

...

Me he sentido incapaz de asistir a mi trabajo por la presión laboral que tengo. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Mi jefe se dirige a mi de forma adecuada y respetuosa. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Constantemente solicito permiso para ausentarme de mis labores. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

He deseado que despidan a algún compañero de trabajo por mantener una mala relación laboral. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Busco aprobación de los demás al momento de realizar mi trabajo. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca

Cuento con un medio para transportarme diario a mi lugar de trabajo. *

- Siempre
- Casi Siempre
- Casi nunca
- Nunca