

Licenciatura en Psicología Organizacional

*“Grado de malestar y frecuencia de hostigamiento laboral
percibido en el área de apoyo y centro de servicio compartidos
en un holding de empresas: Análisis de las dimensiones
afectadas y plan de intervención”*

Alumnas:

Laura Alicia Bobadilla Luna

Anahí López González

Asunción, Paraguay

2019

ÍNDICE

Agradecimiento.....	3
Dedicatoria.....	4
Índice.....	5
Lista de Tablas	7
Lista de Gráficos.....	8
Resumen Ejecutivo	9
Introducción	10
CAPITULO I.....	12
Planteamiento del problema.....	12
Objetivos de la investigación.....	17
Objetivo general.....	17
Objetivos específicos.....	17
CAPITULO II.....	18
Marco teórico conceptual y documental.....	18
Desarrollo histórico y concepto.	18
Lo que NO es hostigamiento laboral (mobbing).....	19
Consecuencias del hostigamiento laboral	19
Fases del hostigamiento laboral.....	20
Modalidades del hostigamiento psicológico/moral laboral	21
Los actores y el escenario hostigamiento laboral	22
El entorno donde se presenta el mobbing	23
CAPITULO III.....	25
Marco o Diseño Metodológico.	25
Variable de la investigación	25
Definición conceptual	25
Definición operacional.....	25
Tipo de estudio.....	26
Población y muestra.....	26
Procedimientos para la recolección de información	28
Plan de análisis.....	30
Implicaciones éticas.....	31
CAPITULO IV.....	33
Resultados.....	33
Datos sociodemográficos.....	33
Caracterización del ambiente laboral y la autopercepción como colaboradores.....	33
Grado de frecuencia y malestar de hostigamiento laboral percibido.....	38
Dimensión comunicación. Malestar y frecuencia.....	39
Dimensión vida privada. Malestar y frecuencia.	39
Dimensión trabajo. Malestar y frecuencia.	40
Dimensión entorno facilitador. Malestar y frecuencia.....	41
Análisis del perfil de los casos identificados.....	42
Sujeto 1	42
Sujeto 2	44

Puntuaciones dentro de la media.....	47
Sujeto 3	47
Sujeto 4	49
CAPITULO V.....	51
Conclusión	51
Recomendaciones	54
ANEXOS.....	55
Anexo A- Inventario- Parte A Inventario de Hostigamiento Laboral (IHL).....	56
Anexo B- Parte B Inventario de Hostigamiento Laboral (IHL)	63
Anexo C- Inventario- Cuestionario sociodemográfico.....	66
Anexo D- Manual de Hostigamiento Laboral.....	73
Referencias Bibliográficas.....	100

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de evaluar el grado de malestar y frecuencia de hostigamiento laboral percibido, en áreas de apoyo y centro de servicio compartidos en un holding de empresas. Se optó por un diseño no experimental, cuantitativo, de corte transversal, aplicando la batería de instrumentos: IHL (inventario de hostigamiento laboral), el cual, consta de una parte “A”, dónde se facilitan 63 situaciones planteadas a través de una escala Likert; la parte B, permite caracterizar al supuesto hostigador. Cuestionario sociodemográfico, el cual brinda características generales de la persona. (Bustos, Varela, Caputo, & Aranda, 2013). La muestra estuvo compuesta por 69 colaboradores, distribuidos en nueve cargos, con más de seis meses de antigüedad en la organización, siendo la población total de 70 colaboradores. El resultado: el fenómeno de hostigamiento laboral se encuentra presente en la organización. Un 3% de la muestra se encuentra por encima de la media, y otro 3% igual a la media, se obtuvieron puntajes elevados en la escala de malestar, lo cual puede derivar en problemas de salud. Las dimensiones de vida privada y entorno facilitador son las más afectadas. Se deben trabajar en las estrategias de afrontamiento, a más de acciones preventivas, para lo cual se ha elaborado un manual de prevención y afrontamiento.

Palabras clave: hostigamiento laboral- malestar-frecuencia- vida privada- entorno facilitador.