

**GLOBAL CONFERENCE ON
BUSINESS AND FINANCE
PROCEEDINGS**

**VOLUME 16, NUMBER 2
2021**

**ISSN 2168-0612 FLASH
DRIVE**

ISSN 1941-9589 ONLINE

The Institute for Business and Finance Research

*San Jose, Costa Rica
May 25-28, 2021*

Global
IBFR

TheIBFR.COM

Florin Dimitrescu, Valahia University, Romania	132
CURRENT CHALLENGES REGARDING THE RISK OF INFORMATION SECURITY IN THE DIGITAL ECONOMY	135
Florin Dimitrescu, Valahia University, Romania	135
INFORMATION PROTECTION AND SECURITY IN MODERN ORGANIZATIONS	138
Florin Dimitrescu, Valahia University, Romania	138
A CASE STUDY OF ACCOUNTING STANDARDS CODIFICATION 842 LEASE ACCOUNTING	141
Umapathy Ananthanarayanan, Independent Researcher	141
Peter Harris, New York Institute of Technology	141
Terrance Jalbert, University of Hawaii-Hilo	141
MITIGATING RISK AMIDST CATASTROPHIC EVENTS: A FOCUS ON SHAREHOLDER AND OPERATING AGREEMENTS	143
James Henry Dunne, New York Institute of Technology	143
Peter Harris, New York Institute of Technology	143
Terrance Jalbert, University of Hawaii Hilo	143
MAIN STREET RETAILER RESPONSE TO GOVERNMENT RESTRICTIONS ON OPERATIONS	146
James Henry Dunne, New York Institute of Technology	146
Peter Harris, New York Institute of Technology	146
Robert J. Koenig, New York Institute of Technology	146
USE OF CAMPSITES IN NORWAY. WHAT IMPACT DOES CHANGE IN EXCHANGE RATE AND INCOME HAVE?	149
Johannes Idsø, Western Norway University of Applied Sciences, Norway	149
Leiv Opstad, Norwegian University of Science and Technology, Trondheim, Norway	149
AMERICAN REGIME INSTITUTIONALIZATION, SEGREGATION, INTEGRATION AND ASSIMILATION: THE SOCIAL IDENTITY	160
Benedict E. Dedominicis, Catholic University Of Korea	160
COFFEE'S CONSUMER BEHAVIOR STUDY DURING COVID-19 CONTINGENCY THROUGH TEXT MINING ANALYSIS	171
Andrea Grandvallet Merino, Instituto Tecnológico de Orizaba	171
Eduardo Roldan Reyes, Instituto Tecnológico de Orizaba	171
Maricela Gallardo Córdova, Instituto Tecnológico de Orizaba	171
Fernando Aguirre y Hernández, Instituto Tecnológico de Orizaba	171
Lya Adlih Oros Méndez, Instituto Tecnológico Superior de San Luis Potosí	171
THE EVOLUTION OF LEGISLATION AND PUBLIC INSTITUTIONS MANAGING THE FIELD OF IMMIGRATION IN ROMANIA	178
Ioan Puhace, Valahia University, Romania	178
THE CHALLENGES OF MIGRATION AND LOCAL GOVERNANCE IN ROMANIA	182

DESARROLLO DE UN MECANISMO PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL ACOSO LABORAL MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA MINERÍA DE OPINIONES A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA RAPIDMINER

Victor Manuel Contreras Beltrán, Tecnológico Nacional de México

Fernando Aguirre y Hernández, Tecnológico Nacional de México

Eduardo Roldan Reyes, Tecnológico Nacional de México

Edna Araceli Romero Flores, Tecnológico Nacional de México

Gabriela Cabrera Zepeda, Tecnológico Nacional de México

RESUMEN

El mobbing o acoso laboral ha sido un problema que ha existido persistentemente en las sociedades a nivel mundial, a raíz de esto en México se ha creado la NOM 035-stps-2018 para que las empresas tomen en consideración un referente para los factores de riesgo psicosocial en el trabajo: identificación, análisis y prevención. Una de las obligaciones de cada patrón es el establecer un mecanismo para detectar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable por lo que en la presente investigación, se establece la aplicación de técnicas de minería de opiniones o análisis de sentimientos para desarrollar un mecanismo para detectar quejas por acoso laboral, aplicándolo en una empresa de Orizaba, proporcionando un panorama de cuáles son las quejas y sugerencias desde la percepción de los trabajadores encuestados en materia de relación laboral.

PALABRAS CLAVE: Mobbing, Acoso Laboral, Minería de Opiniones, Análisis de Sentimientos.

DEVELOPMENT OF A MECHANISM FOR THE IDENTIFICATION OF WORK HARASSMENT THROUGH THE APPLICATION OF OPINION MINING WITH THE RAPIDMINER TOOL

ABSTRACT

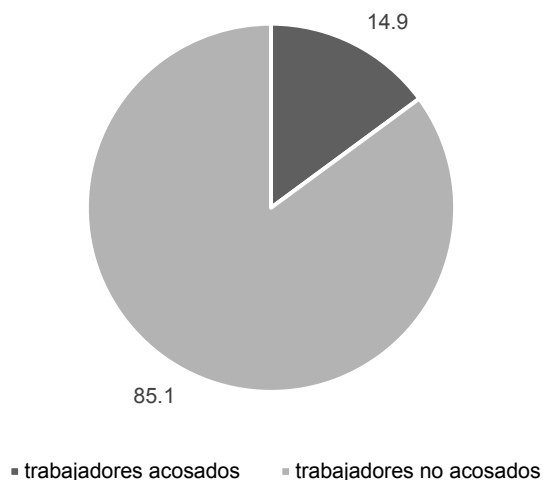
Mobbing or workplace harassment has been a problem that has persistently existed in societies worldwide, as a result of this, in Mexico NOM 035-stps-2018 has been created so that companies take into consideration a benchmark for risk factors psychosocial at work: identification, analysis and prevention. One of the obligations of each employer is to establish a mechanism to detect complaints for practices opposed to the favorable organizational environment, so in this investigation, the application of opinion mining or sentiment analysis techniques is established to develop a mechanism to detect complaints of mobbing, applying it in an Orizaba company, providing a outlook of what are the complaints and suggestions from the perception of the surveyed workers regarding labor relations.

JET: C83 C88 C89 J5 J52 J6 J630 J7 J70 J71 J78 J79 J80 J810 J82 J83 J88 J89 E24 K31

KEYWORDS: Mobbing, Workplace Harassment, Opinion Mining, Sentiment Analysis

INTRODUCCIÓN

Buzón de Quejas Referentes al Mobbing



Siendo 846 reactivos lo máximo que se puede obtener como producto de multiplicar 20 trabajadores encuestados por 42 reactivos en la empresa de prueba y haciendo alusión a un entorno con un 100% de violencia, el estudio reflejó un valor de 126 puntos que desarrollando una regla de tres simple da un cociente de 2.98 trabajadores que sufren mobbing o que sufrieron acoso laboral dentro de sus últimos 2 años de trabajo en la empresa que llevado a porcentaje se representa con el 14.9%.

Como se muestra en la Figura 1 y Figura 2 tanto el algoritmo de minería de opiniones como el test para detectar el acoso laboral con 42 preguntas (Piñuel, 2003) arrojan que existen dentro de la organización un porcentaje promedio de 15% acoso laboral o 3 personas que estas siendo acosadas y que se pudo detectar en sus opiniones.

CONCLUSIONES

Los resultados que se arrojaron al validar la polaridad de las 20 opiniones de los trabajadores fue positiva en un 81.9% con 17 comentarios a favor y un 18.1% negativo con 3 opiniones en contra con una desviación del 31.3%, lo que alienta a la investigación a seguir su curso para identificar las estrategias más factibles para aumentar la positividad de los comentarios y disminuir el acoso en las empresas y posteriormente realimentar o reentrenar a la base de entrenamiento actualizándola con los comentarios de la empresa analizada debido a que los resultados llegan a ser similares entre los distintos métodos por lo que se puede identificar un patrón de concordancia entre metodologías. A partir de los datos recopilados y el contraste entre métodos será importante sustraer medidores clave para identificar las raíces de los problemas por medio del test y de esa forma agruparlos para poder saber qué tipo de acoso es el que están sufriendo los trabajadores tanto en el modo en que son acosados como si es generalizado o específico y posteriormente cómo disminuirlo y prevenirlo ya que no es saludable para los trabajadores ni las empresas. Existen diversos mecanismos para identificar el desperdicio organizacional dentro de las empresas y que van muy de la mano con lo que es el acoso laboral pues al contrario de generar armonía y optimización en los procesos solo los hace más lentos y con mermas, por lo que en las investigaciones posteriores se buscaran las similitudes con distintas herramientas administrativas que han funcionado anteriormente y tratar de actualizarlas y acoplarles la presente investigación para que tomen más fuerza y se pueda continuar con el proceso de prevención y disminución del acoso en las organizaciones.

REFERENCIAS

Aldape, F. M. (2013). REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL. Obtenido de Repositoria UANL: <http://eprints.uanl.mx/3679/>

Cardozo, G. L. (2009). Situación de mobbing en una institución de salud pública ubicada en valencia, estado Carabobo: una realidad que subyace en este ámbito laboral. Obtenido de <http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/63002679.pdf>

CNDH. (Agosto de 2017). appweb.cndh.org.mx. Obtenido de Acoso Laboral Mobbing: <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Acoso-Laboral-Mobbing.pdf>

Diario Oficial de la Federación. (2019). Ley Federal del Trabajo. Obtenido de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_020719.pdf

Hernandez, G. (2019). El 74% del acoso laboral es ejercido por los jefes: CNDH. Obtenido de El 74% del acoso laboral es ejercido por los jefes: CNDH.: <https://www.eleconomista.com.mx/gestion/El-74-del-acoso-laboral-es-ejercido-por-los-jefes-CNDH-20190723-0114.html>

Instituto Mexicano del Seguro Social. (7 de Febrero de 2020). Estrés Laboral. Obtenido de El 75% de los mexicanos padece fatiga: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

Lahoz, R. G. (2004). LA PRESIÓN LABORAL TENDENCIOSA (MOBBING) . Obtenido de LA PRESIÓN LABORAL TENDENCIOSA (MOBBING) : <https://www.tdx.cat/handle/10803/7675>

Netquest. (Enero de 2021). Netquest. Obtenido de Netquest: <https://www.netquest.com/es/gracias-calculadora-muestra>

OCCMundial. (21 de Septiembre de 2018). OCCMundial.com.mx. Obtenido de bossing acoso laboral: <https://www.occ.com.mx/blog/bossing-acoso-laboral/>

Organización Internacional del Trabajo. (20 de julio de 1998). Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo.org: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang-es/index.htm#N_1_

Organización Internacional del Trabajo. (14 de junio de 2006). Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo.org: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_070534/lang-es/index.htm

Pedro, M. M. (2008). El acoso psicológico en el trabajo (Mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola. España: Murcia. Obtenido de <https://www.tesisred.net/handle/10803/11034;jsessionid=2F7950E92C92C7E4D0225C8C74B9AB8A>

Piñuel, I. (2003). Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Madrid: Punto de Lectura.

Rathi, S. S. (2016). Opinion Mining Classification Based on Extension of Opinion Mining Phrases. Obtenido de Opinion Mining Classification Based on Extension of Opinion Mining Phrases: https://doi.org/10.1007/978-981-13-1498-8_38

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (6 de marzo de 2020). Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Obtenido de Presenta STPS Protocolo Para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral: <https://www.gob.mx/stps/prensa/presenta-stps-protocolo-para-prevenir-atender-y-erradicar-la-violencia-laboral-236961?idiom=es>

Sharaff, A. &. (2019). Identificación de términos categóricos basados en la asignación de Dirichlet latente para la categorización de correo electrónico. Obtenido de Identificación de términos categóricos basados en la asignación de Dirichlet latente para la categorización de correo electrónico.: https://doi.org/10.1007/978-981-13-1498-8_38

Torre, M. d. (2017). Universidad de granada. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10481/46975>

Vásquez Rojas, C. R. (2018). Integration of a text mining approach in the strategic planning process of small and medium-sized enterprises. *Industrial Management & Data Systems*. En C. R. Vásquez Rojas, Vásquez Rojas, C., Roldán Reyes, E., Aguirre y Hernández, F., & Cortés Robles, G. (págs. 118(4), 745–764).

Workplace Bullying Institute. (2017). Workplace Bullying Institute (2017). U.S. Workplace Bullying Survey. Obtenido de Workplace Bullying Institute (2017). U.S. Workplace Bullying Survey.: <https://workplacebullying.org/multi/pdf/2017/2017-WBI-US-Survey.pdf>

BIOGRAFIA

Victor Manuel Contreras Beltrán Maestro en Ingeniería Administrativa preocupado por tener un mejor mundo laboral lleno de oportunidades justas para todos e influenciado por las corrientes de gestión del conocimiento, planeación estratégica y planes de negocios se pudo llevar a cabo este proyecto, aun con una fractura de radio izquierdo y una pandemia de por medio y deseoso de obtener contactos y recursos disponibles para esta ardua causa.

Fernando Aguirre y Hernández Es doble doctorado: En ciencias economicas y administrativas y Doctor en innovación y desarrollo del profesorado. Autor de diversos artículos de administración estratégica y desarrollo educativo. Creador de un modelo de gestión empresarial para la elaboración de planes estratégicos de desarrollo. Profesor investigador de la División de Posgrado e investigación del Instituto Tecnológico de Orizaba, Veracruz, México

Edna Araceli Romero Flores es Doctora en Planeación Estratégica y Dirección de Tecnología por la Universidad Popular Autónoma de Puebla. Profesor en el Tecnológico Nacional de México/ Instituto Tecnológico de Orizaba, adscrita a cátedras de Finanzas y Capital Humano. Se puede contactar en la División de Estudios de Posgrado e Investigación del Instituto Tecnológico de Orizaba en Oriente 9, Emiliano Zapata, 94320 Orizaba, Veracruz, México.

Gabriela Cabrera Zepeda Esta autora es profesora investigadora de la Maestría en Ingeniería Administrativa del Tecnológico Nacional de México campus Instituto Tecnológico de Orizaba, es Maestro en Ciencias en Ingeniería Industrial, ha fungido como Coordinadora de la Maestría en Ingeniería Administrativa, como jefa de la División de Estudios de Posgrado, como Subdirectora de Planeación y Vinculación y como Subdirectora Académica.

El Dr. Eduardo Roldán Reyes obtuvo su doctorado en Sistemas Industriales en el Instituto Nacional Politécnico de Tolosa, Francia. Actualmente, se desempeña como investigador en la Maestría en Ingeniería Administrativa y es miembro del Claustro Doctoral del Doctorado en Ciencias de la Ingeniería del Instituto Tecnológico de Orizaba. Contactar Instituto Tecnológico de Orizaba, Calle Oriente 9, Orizaba, Veracruz.