

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA – LEÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA**



TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

Identificación de comportamientos típicos de mobbing. Estudio realizado al personal de “AMOCSA-Chinandega” Agosto-Septiembre de 2009

Realizado por:

Br. Roberto Antonio Álvarez Zelaya

Tutor:

José Ramón Morales Alfaro
Psicólogo – Mediador
Catedrático de la Escuela de Psicología
UNAN-León

León, 05 de Noviembre de 2009

“A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD”

Me instalaron en un despacho cerca de la cocina; me hostilizaron en todas las formas hasta negarme el papel de escribir. Ya comenzaba a llegar a las puertas del edificio de la embajada la ola de los indeseables: combatientes heridos, juristas y escritores, profesionales que habían perdido sus clínicas, obreros de todas las especialidades. Como se abrían paso contra viento y marea hasta mi despacho, y como mi oficina estaba en el cuarto piso, idearon algo diabólico: suspendieron el funcionamiento del ascensor.

Muchos de los españoles eran heridos de guerra y sobrevivientes del campo africano de concentración, y me desgarraba el corazón verlos subir penosamente hasta mi cuarto piso, mientras los feroces funcionarios se solazaban con mis dificultades.

Confieso que he vivido, Pablo Neruda

Agradecimiento

A todos los que de una u otra forma contribuyeron en la realización de esta Tesis, mis
más sinceros agradecimientos.

A todos los profesionales que desinteresadamente han colaborado con sus opiniones.

Dedicatoria

A los que han sufrido en algún momento de sus vidas los estragos causados por el Acoso Psicológico o Psicoterror Laboral, conocido internacionalmente como Mobbing.

“En las sociedades de nuestro mundo occidental altamente industrializado, el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesada ante un tribunal”

Heinz Leymann

Índice

<i>Introducción</i>	1
<i>Planteamiento del Problema</i>	4
<i>Objetivos</i>	5
<i>Marco Teórico</i>	6
<i>Diseño Metodológico</i>	29
<i>Resultados</i>	34
<i>Discusión</i>	36
<i>Conclusiones</i>	39
<i>Recomendaciones</i>	41
<i>Notas Finales</i>	42
<i>Bibliografía</i>	44
<i>Anexos</i>	50

Resumen

En los últimos años, el acoso psicológico o Mobbing ha recibido una creciente atención por parte de la comunidad científica como un importante problema social en las organizaciones y se ha convertido en un tópico de investigación de amplio interés en numerosos países occidentales, preferentemente europeos y norteamericanos. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo la violencia en el lugar de trabajo "aumenta en todo el mundo" y advierte que en algunas regiones ésta alcanza niveles "de epidemia".

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo de corte transversal descriptivo orientado a –valga la redundancia– describir los comportamientos típicos de mobbing encontrados en "AMOCSA-Chinandega".

Un primer análisis, considerando la presencia de al menos una conducta de acoso psicológico se obtuvo una prevalencia del 77.7% esto quiere decir que 63 sujetos han experimentado o están experimentando cuando menos una conducta de acoso en su trabajo. Sin embargo, considerando la presencia de al menos una conducta de acoso con una frecuencia semanal, en los últimos seis meses; tan solo 11 de los sujetos están experimentando acoso psicológico en su trabajo y pertenecen al sexo femenino. La muestra refiere como autores del acoso a jefes o superiores 52.4% y compañeros de trabajo 47.6%.

Los resultados obtenidos parecen indicar que las mujeres están expuestas a mayores conductas de acoso psicológico, puntuando más alto que los hombres. Como hemos podido constatar estamos ante un problema extremadamente complejo –tanto para su detección como para su posterior solución–, ya que en él intervienen factores inherentes a la especie humana, factores organizacionales y factores sociales de distinta naturaleza.

Las personas que han sido acosadas psicológicamente pierden sus ilusiones sobre el mundo del trabajo, la familia y la sociedad en general. Todas estas desilusiones acaban sumándose dando paso a una serie de cambios personales donde se termina creyendo que es normal desconfiar de todo el mundo.

I - Introducción

En los últimos años, el acoso psicológico o Mobbing ha recibido una creciente atención por parte de la comunidad científica como un importante problema social en las organizaciones y se ha convertido en un tópico de investigación de amplio interés en numerosos países occidentales, europeos y norteamericanos.

El origen de la palabra describe, una acción colectiva de un grupo de personas frente a algo o alguien, y curiosamente no siempre de modo negativo, tal y como ahora está siendo tratada en el ámbito de las condiciones de trabajo. Es en dicho ámbito en el que el concepto de "mobbing" o acoso moral ha sido desarrollado históricamente por diversos científicos y psicólogos, principalmente por el Profesor Heinz Leymann quien la define como: "una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo".

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo la violencia en el lugar de trabajo "aumenta en todo el mundo" y advierte que en algunas regiones ésta alcanza niveles "de epidemia". En su estudio Violencia en el Trabajo precisa que entre las prácticas más comunes de agresión están la intimidación; el hostigamiento psicológico y sistemático, denominado mobbing; las amenazas; el acoso sexual y aun los homicidios.¹

Las primeras investigaciones desarrolladas estimaban, ya en los años ochenta, una prevalencia de un 3.5% según los estudios pioneros realizados por el Profesor Leymann² de la Universidad de Estocolmo. Sin embargo, estudios posteriores han establecido incluso un 26.6% de prevalencia en trabajadores que han experimentado acoso psicológico³, llegando algunos a informar de tasas incluso más elevadas, como Rayner⁴ con un 53% o Quine⁵ que encontró una tasa del 36% en trabajadores sanitarios. En el ámbito Europeo, uno de los datos más fiable hasta la fecha es el ofrecido por Zapf et al.⁶, quienes tras revisar 31 estudios europeos realizados entre 1989 y 2001, concluyeron que la prevalencia del acoso con un criterio restrictivo (por lo menos una vez a la semana y durante al menos seis meses) varía entre un 1% y un 4%. Los casos menos severos de acoso ocurren con una mayor frecuencia: entre el 8% y el 10% de la población europea parece verse afectado por conductas de acoso de forma ocasional.

En los últimos años, la investigación sobre acoso se ha extendido a una amplia variedad de países; sin embargo, su estudio empírico en países de habla hispana es escaso. España es uno de los países donde más ha avanzado la investigación en este campo, siendo los sucesivos informes Cisneros los que más datos han aportado al respecto. La investigación dirigida por Piñuel⁷, indica que el 16% de la población encuestada informa ser víctima de acoso laboral de modo frecuente (una vez por semana), y sistemático (al menos durante seis meses). En el año 2006 se publicó un número monográfico sobre acoso psicológico en España dirigido por Moreno-Jimenez⁸. Las investigaciones incluidas en el mismo informaron prevalencias de afectación en un rango del 9.2% al 18.9%. La VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo halló que un 1.4% de los trabajadores manifestaba ser objeto de conductas de acoso psicológico sistemáticas.

En América Latina por otro lado; en Xalapa, México el estudio: Acoso Psicológico en el Trabajo ¿Un Problema de Género? reporta 83.6% de prevalencia del fenómeno entre docentes mujeres de un centro universitario realizado por Aldrete et al.⁹. La prevalencia de acoso en Colombia es según Durán¹⁰ de 19.8%. En Nicaragua, el estudio: Comportamiento de Mobbing o Acoso Psicológico Laboral en docentes del Colegio Modesto Armijo, León realizado por Saravia et al.¹¹ indica una prevalencia de 9% viéndose mayormente afectadas las mujeres. El estudio: Prevalencia de Violencia Laboral en Mujeres Trabajadoras del Instituto de Medicina Legal; realizado por el Dr. Alonzo¹² reporta una prevalencia de 11.4%.

Según los planteamientos de Zapf et al.¹³, parece que determinadas personas parecen tener mayor riesgo de padecer acoso. En este sentido, se ha señalado que la aparición del acoso psicológico esta relacionada con el género y que el hecho de ser mujer es un riesgo potencial para sufrir acoso.

En América Latina no existen datos fiables acerca de la prevalencia del problema; en efecto, son escasos los estudios sobre mobbing hechos en la región. Este debe ser considerado como un estudio de vanguardia sobre la salud ocupacional como un problema de salud pública.

El objetivo del presente trabajo consiste en describir, de forma precisa, los comportamientos típicos de mobbing y sus características, así como, determinar entre los empleados de la empresa quienes sufren y quienes ejercen las conductas típicas de Mobbing; el lugar y la circunstancia en las que se desarrolla. Para este fin se tomarán como sujetos de estudio al personal de Asistencia Médica de Occidente, S.A. “AMOCSA-Chinandega”

II - Planteamiento del Problema

¿Cuáles son los comportamientos típicos de mobbing encontrados en “AMOCSA-Chinandega”?

III - Objetivo General

Describir los comportamientos típicos de mobbing identificados en “AMOCSA-Chinandega”.

Objetivos Específicos

Identificar los comportamientos típicos de mobbing experimentados por los empleados.

Indicar quienes sufren más los comportamientos típicos de mobbing en relación al sexo.

Mencionar las características laborales de los sujetos víctimas de acoso.

IV - Marco Teórico

Origen del Término Mobbing

El término mobbing deriva del verbo inglés "To mob" que se traduce: ser atropellado o atacado por la multitud. Konrad Lorenz¹⁴ lo utilizó por primera vez para referirse al ataque de un grupo de animales pequeños gregarios acosando a un animal solitario mayor. Más tarde, el médico sueco Heinemann¹⁵ interesado en el comportamiento social infantil fuera del aula, tomó prestado de Lorenz el término para identificar un comportamiento altamente destructivo de pequeñas pandillas de niños, dirigido (en la mayoría de los casos) contra un único niño. La actual investigación de este tipo de comportamiento infantil ha sido desarrollada en los últimos 20 años, siendo uno de los investigadores más prominentes el noruego Dan Olweus¹⁶.

Siguiendo esta tradición, el término Mobbing fue adoptado por Heinz Leymann al principio de los 80, al toparse con un tipo similar de conducta en el mundo laboral. Deliberadamente no utilizó el término inglés "bullying", usado por los investigadores ingleses y australianos (en USA, también se usa el término "Mobbing"), ya que la mayoría de las veces esta destructiva (in)comunicación no tiene claramente las características de violencia física del "bullying"; sino que muy frecuentemente se realiza de un modo muy cuidadoso, sofisticado (de no dejar pruebas tangibles); lo que no disminuye, al contrario, multiplica, su efecto estigmatizador.

De hecho, el "bullying" escolar está fuertemente caracterizado por actos físicamente agresivos. Por el contrario, la violencia física raramente aparece en el síndrome laboral adulto. Más bien, el Mobbing adulto se caracteriza por conductas mucho más sofisticadas, cínicas, como por ejemplo: Aislamiento social de la víctima.

Algunos autores proponen mantener el término "bullying" para las agresiones sociales entre niños y adolescentes en la escuela, y reservar el término "Mobbing" para la conducta adulta.

Otras expresiones que se pueden encontrar en la literatura son Bossing, Harassment en inglés, Harcèlement Moral en francés, Coacção Moral en portugués, Ijime en japonés, Acoso Moral, Acoso Psicológico o Psicoterror.

La diversidad de expresiones obedece a la diversidad cultural y al énfasis que se desea poner sobre alguno de los múltiples aspectos que conlleva la violencia psicológica en el lugar de trabajo.

Una publicación de Brodsky¹⁷ en 1976, relacionada con el Mobbing en el mundo laboral, hacía referencia al “trabajador hostigado”. En este libro, por primera vez, se estudiaron casos de Mobbing.

Este libro se centró en la dureza de la vida del trabajador de base y su situación, problemas que hoy se abordan desde la investigación sobre estrés.

Algunas Definiciones del Término Mobbing

Mobbing significa el proceso de atormentar, hostigar, o aterrorizar psicológicamente a otros en el trabajo¹⁸.

En el ámbito laboral, el término Mobbing es usualmente utilizado para describir situaciones donde un empleado es, durante un periodo de tiempo y frecuentemente, amenazado y acosado por compañeros, subordinados o superiores; según Sáez et al.¹⁹.

Es una sofisticada forma de persecución u hostigamiento psicológico que un empleado sufre en su lugar de trabajo. Sofisticación que viene dada por las siguientes notas:

Sutileza: no se trata de muestras de agresividad manifiestas.

Continuidad en el tiempo: es un proceso lento de desgaste psicológico.

Persigue en última instancia la autoexclusión o el abandono del puesto de trabajo por parte de la víctima, tras haber sido arrinconada e inutilizada.

Se inicia con una serie de conductas que persiguen calumniar, ofender, ridiculizar y conducir a la víctima al aislamiento del grupo. Con el mantenimiento en el tiempo de esta situación, se busca desestabilizar y destruir psicológicamente a la persona, y que ésta abandone de forma voluntaria la organización. Ésta es su vertiente más dañina²⁰.

El mobbing es una forma de violencia que implica una situación laboral repetida y mantenida en el tiempo que conlleva una serie de agresiones psicológicas que atentan contra la integridad y la dignidad personal y profesional del trabajador afectado, que supone un riesgo laboral con importantes consecuencias físicas, psicológicas y sociales para la salud de la trabajadora²¹.

Para Moreno-Jiménez et al.²² el acoso psicológico en el trabajo es concebido como un proceso que, en primer lugar, alude a la violencia psíquica, directa e indirecta, que se puede ejercer sobre alguien; en segundo lugar, se refiere a un tipo de conducta que se ejerce de forma continuada en el tiempo; y, en tercer lugar, describe conductas de marginación, discriminación y vejación que pueden ser abiertas, dirigidas a la totalidad de la persona y a su hundimiento humano como persona.

La palabra "mobbing" (mob = multitud u horda) en contexto laboral, se aplica a situaciones en que una persona es sometida a aislamiento social o exclusión, sus trabajos o esfuerzos son devaluados, o sufre amenazas frecuentes refiere Schuster²³ y Kivimäk et al.²⁴.

Se entiende por acoso en estas tres directivas: un comportamiento no deseado, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo²⁵.

Para Leymann el psicoterror o mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (al menos una vez por semana y al menos durante seis meses).

Según Iñaki Piñuel²⁶, de la Universidad de Alcalá de Henares, el acoso laboral “tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la situación que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.

Lo que NO es Mobbing

A partir de las características específicas mencionadas propias de este fenómeno se le debe diferenciar de:

La agresión física, verbal y sexual aunque puede incluir estas conductas. “El acoso sexual en el trabajo es toda conducta verbal o física, de naturaleza sexual, desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa, o en relación o como consecuencia de una relación de trabajo, realizada por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo, y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante”.

El estrés laboral, aunque éste es una probable consecuencia del acoso laboral. El estrés es "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas", es decir el estrés aparece cuando se produce un desajuste entre el puesto de trabajo y la organización²⁷.

El síndrome denominado "burnout" (o trabajador "quemado") que puede darse aunque no exista acoso laboral. Posiblemente la definición más aceptada de burnout sea la propuesta Maslach et al.²⁸, según la cual "es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas".

Fases del Mobbing

Es difícil establecer una secuencia común de hechos en el transcurso de un proceso de acoso psicológico en el trabajo que nos permita determinar una serie fija de fases que abarquen desde su aparición hasta su desenlace, cualquiera que éste fuera. Esta imposibilidad se debe sobre todo a las distintas peculiaridades que en cada caso pueden presentar los acosadores, las víctimas y sobre todo el entorno en el que se desarrolla el conflicto, así como del modelo de organización en el que se desata el proceso. No obstante, a partir de sus experiencias Leymann ha desarrollado cuatro fases que se dan habitualmente en estos procesos.

Fase de conflicto

Es normal que aparezcan conflictos interpersonales en cualquier empresa como consecuencia de la existencia de grupos y personas que frecuentemente tienen intereses y objetivos distintos e incluso contrapuestos.

Debido a esto surgen problemas puntuales, roces o incluso choques que bien pueden solucionarse de forma positiva a través del diálogo, o que por el contrario pueden constituir el inicio de un problema más profundo que tiene posibilidades de llegar a estigmatizarse, siendo en este segundo caso cuando se entra en la fase siguiente.

Según Leymann, el acoso grupal debe entenderse como un conflicto desproporcionado, ya que evoluciona después de un determinado tiempo, ya sea de forma rápida, ya sea después de semanas o meses.

Cuando estos conflictos puntuales comienzan a estigmatizarse se produce un punto de inflexión en unas relaciones que hasta ese momento podrían considerarse como satisfactorias o neutras, siendo el punto de partida de una escalada de enfrentamientos.

Fase de mobbing o de estigmatización

En esta fase el acosador pone en práctica toda la estrategia de hostigamiento en su víctima, utilizando para ello, sistemáticamente y durante un tiempo prolongado, una serie de comportamientos perversos, cuyo objetivo es ridiculizar y apartar socialmente a la víctima. Esta segunda fase ya es propiamente de mobbing.

La víctima no puede creer lo que está sucediendo y puede llegar incluso a negar la evidencia ante la pasividad, la negación o la evitación del fenómeno por el resto del grupo al que pertenece.

Esta fase es muy duradera en el tiempo y sirve para estigmatizar a la víctima con el consentimiento e incluso con la colaboración activa o pasiva del entorno.

Fase de intervención desde la empresa

Lo que en principio era un conflicto conocido básicamente por los miembros del grupo al que pertenece la víctima trasciende a la dirección de la empresa. Dos pueden ser las formas de actuación para solucionar el conflicto, en el departamento de recursos humanos o en la dirección de personal.

- Solución positiva del conflicto. En una minoría de casos la dirección de la empresa, tras tener conocimiento del problema, realiza una investigación exhaustiva del mismo y decide que el trabajador o el acosador sea cambiado de puesto de trabajo, descubre la estrategia de hostigamiento y articula los mecanismos preventivos para que no se vuelva a producir, sancionando, en su caso, al hostigador.

- Solución negativa del conflicto. Normalmente y sin tener un conocimiento exhaustivo del caso debido a su nula o escasa investigación, la dirección suele ver a la víctima como el problema a combatir, reparando en sus características individuales tergiversadas y manipuladas, sin reparar en que el origen del mismo está en otra parte. De esta manera, la dirección viene a sumarse al entorno que acosa activa o pasivamente a la víctima.

Fase de marginación o exclusión de la vida laboral

Esta última fase suele desembocar en el abandono de la víctima de su puesto de trabajo, muy probablemente tras haber pasado por largas temporadas de baja. Los trabajadores de las administraciones públicas suelen pedir cambios de puesto de trabajo que en pocas ocasiones se materializan, mientras que en la empresa privada parte de las víctimas deciden aguantar estoicamente en su puesto de trabajo y atraviesan un calvario que tiene consecuencias muy negativas para su salud. Unos y otros sufren un agravamiento del problema, tanto dentro como fuera de la empresa. En los casos más extremos los trabajadores acosados pueden llegar al suicidio²⁹.

Tipos

Nadie está a salvo del mobbing, que puede afectar indistintamente a cualquiera de los niveles jerárquicos de la empresa, tanto hombres como mujeres. La mayor parte de los autores coinciden en la existencia de tres tipos de acoso:

DESCENDENTE: Es aquel en el que el agente del acoso es una persona que ocupa un cargo superior a la víctima, como, por ejemplo, su jefe.

HORIZONTAL: Se produce entre compañeros de la misma categoría o nivel jerárquico. El ataque puede deberse, entre otras causas, a envidias, celos, alta competitividad o por problemas puramente personales. El acosador buscará entorpecer el trabajo de su compañero con el fin de deteriorar la imagen profesional de este e incluso atribuirse a sí mismo méritos ajenos.

ASCENDENTE: El agente del acoso moral es una persona que ocupa un puesto de inferior categoría al de la víctima. Es un caso infrecuente, pero que en ocasiones puede llegar a manifestarse. Una situación que ejemplifica este tipo de acoso es aquella en la que un trabajador asciende y pasa a tener como subordinados a los que anteriormente eran sus compañeros. También puede ocurrir cuando se incorpora a la organización una persona con un rango superior, desconocedor de la organización o cuyas políticas de gestión no son bien aceptadas entre sus subordinados.

Componentes del Mobbing

En cuanto a cuáles son los comportamientos que componen el acoso psicológico, Leymann³⁰ y Einarsen³¹; en diferentes estudios, aparecen hasta 45 comportamientos relacionados entre sí que han sido clasificados en varios grupos.

Leymann diferenció cinco grupos de conductas:

- 1) Limitar las posibilidades de comunicación: forma en la que ocurre la comunicación, impacto sobre la autoestima y comunicación negativa.

- 2) Ataques a las relaciones sociales personales: conductas humillantes, limitar las posibilidades de mantener contactos sociales.

- 3) Ataques a la reputación: conductas de aislamiento, difundir rumores, ridiculizar.

- 4) Ataques a la calidad profesional y a la situación vital: cambios frecuentes en las tareas, procurar disminuir el rendimiento de la persona en su profesión y en la vida en general.

- 5) Ataques directos a la salud: violencia o amenazas de violencia, asignar tareas peligrosas.

Perfil del Acosador

Hay autores que defienden la existencia de un perfil concreto propio de los trabajadores que son agentes de conductas acosadoras. Los rasgos más habituales son la mediocridad, envidia, narcisismo, necesidad de control, inseguridad, oportunismo, falta de transparencia, algunas descripciones sitúan estos rasgos en el ámbito de la psicopatología (rasgos narcisistas, paranoides y psicopáticos principalmente). En general no pueden reconocer al otro como tal y sólo lo considera en función de su "utilidad", viéndose permanentemente amenazados por aquellas personalidades que, por su estructura y dignidad, no aceptan esta situación y la denuncian.

Se trata de personalidades, aunque no siempre seductoras, que suelen hiperactuar la afabilidad mostrándose cuidadosos de las formas sociales y de los convencionalismos, fundamentalmente frente a superiores o personas de importancia para la Organización.

Si bien la autopercepción del agresor siempre es negativa, aparece compensada por conductas de actuación, autosuficiencia, consistentes en mayor o menor expresión de megalomanía, seducción, autoreferencia e inusitada valoración propia de sus supuestos logros personales y profesionales dentro de la organización.

Algunos autores que mencionan claramente los celos y la envidia, como factores a resaltar en estas personalidades, mencionan que los mismos son debido a los sentimientos propios de inadecuación e incompetencia profesional.

Según el profesor Iñaki Piñuel, el acosador es un "psicópata organizacional" que emplea técnicas de ataque sutiles, manipula el entorno para conseguir aliados entre los compañeros de trabajo o su silencio ante esa situación, intenta "trepar" rápidamente para desde esa posición ejercitar mejor su acoso y, señaló el profesor, se ha visto que muchos de ellos ya eran hostigadores en el colegio.

Para Leymann, el acosador se caracteriza por experimentar sentimientos de miedo e inseguridad hacia su propia carrera profesional, por lo que intentará entorpecer el trabajo así como denigrar la imagen profesional de todo aquel que considere como una amenaza para su reputación y posibilidades de promoción.

Según Hirigoyen³², los acosadores buscan la sumisión y la servidumbre de sus víctimas a las exigencias de sus deseos, así como la dependencia absoluta de ellos.

Carmen Knorz y Dieter Kepts realizaron una investigación experimental sobre mobbing en la que establecían varias conductas habituales del acosador, por ejemplo:

Realizar habituales comentarios maliciosos sobre la víctima, obligar a trabajar a la víctima con su próximo sucesor, controlar y vigilar al acosado de forma rigurosa, denigrarle ante los jefes, rechazar siempre las propuestas del acosado, no responderle ante preguntas verbales o escritas, sus compañeros le evitan, hacerle responsable de los errores ajenos, provocarle con frecuencia.

No suele ser frecuente encontrar situaciones de acoso moral en las que el agresor actúa de manera solitaria, sino que normalmente éste consigue implicar a otros miembros de la organización.

Según Sáez et al.³³, al buscar una posible explicación a esto, nos podemos remitir a las teorías de la Psicología Social que apuntan el hecho de que aquellas personas que manifiestan una gran inseguridad en sí mismas tienden a sentirse más protegidas en un grupo en el que encuentran apoyo.

En este sentido, el agresor encuentra en sus cómplices el respaldo necesario y a su vez los que se unen al agresor, lo hacen con la intención de reforzar su identidad asociándose a aquellos que perciben idealizados, con mayor poder y fuerza.

Perfil de la Víctima

Ante la pregunta de si es posible determinar algún rasgo de personalidad, actitud o serie de conductas que predisponga a una persona a ser víctima de acoso moral, hasta el momento parece que las diferentes investigaciones no proporcionan evidencia clara a este respecto.

Sin embargo coinciden en señalar que las víctimas del acoso laboral, son personas con elevado sentido de la ética y de la honestidad, que en muchos casos han renunciado a mantener una postura "reprochable en lo moral" y suelen tomar partido frente a situaciones de injusticias (propias o ajenas) en el entorno laboral.

Por su gran sensibilidad social suele suceder que la víctima se convierta en el "porta voz" de reclamos propios del grupo en general y de los más indefensos en particular.

También se han destacado otras características como autonomía, alta calificación, empatía, popularidad a la vez que cierta ingenuidad y dependencia afectiva. Estos rasgos, que en la mayoría de los casos debería premiar y reconocer a las víctimas; son probablemente los factores que actúan como desencadenantes de los comportamientos de acoso, al ser percibidos como amenazantes por muchos miembros de la organización (jefes y/o compañeros, principalmente).

Martín Daza et al.³⁴ defienden la idea de que, en un principio, cualquier persona puede ser víctima de una situación de acoso moral.

Otros autores, hacen referencia a ciertas características de personalidad que parecen estar presentes en la mayoría de las víctimas y que las relacionan con una mayor posibilidad de ser sometido a una situación de acoso moral.

En líneas generales, señala como algunas de las características que configuran el perfil de la víctima de acoso moral, las siguientes:

- Persona del mismo grupo profesional o del grupo inmediatamente inferior.
- Profesionalmente más brillante y competente.
- Inteligente y creativa.
- Con mayores habilidades de empatía.
- Destaca por su eficacia y dedicación al trabajo.
- Percibida por los perseguidores como envidiable por sus características positivas y sus méritos y por lo tanto, como una amenaza para su prestigio y un obstáculo para sus posibilidades de promoción.

Según investigaciones realizadas por Zapf recogidas por Sáez et al.³⁵ se considera la falta de competencia social como otra variable de personalidad presente en gran parte de las víctimas de acoso moral. Por otra parte, debemos de tener en cuenta que la reacción de la víctima ante este tipo de ataques sí que puede variar en función de sus características personales, Pérez Bilbao³⁶.

De hecho, se apunta que variables tales como, la capacidad de resolución de conflictos y las estrategias de afrontamiento empleadas por las víctimas ante tales situaciones, pueden influir en la reacción de las mismas y en el desarrollo de los hechos.

Características Típicas de las organizaciones donde se produce el Mobbing

Determinadas organizaciones parecen ser el “caldo de cultivo” de este fenómeno. En general, las organizaciones fuertemente burocratizadas, con mayor grado de **rigidez** y/o **desorganización** parecen ser más proclives a la aparición de comportamientos de acoso. En España, Iñaki Piñuel ha elaborado el denominado ‘Cuestionario Cisneros’ (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales) para analizar los diferentes perfiles organizacionales.

A partir de la utilización de la misma, según Piñuel, los sectores en los que más casos de acoso laboral se producen, son la administración pública, la sanidad y la educación, seguidos de los medios de comunicación y de las "organizaciones ideológicas", entre las cuales Piñuel cita los partidos políticos y las organizaciones no gubernamentales. Considera que el acoso se produce, sobre todo, en los casos en los que no se puede despedir a un trabajador, bien porque es funcionario público, o porque su prestigio y su capacidad de trabajo harían improcedente el despido.

Como se ha señalado anteriormente, el acoso en el trabajo -lejos de lo que pudiera parecer a primera vista-, no tiene su origen en la persona que lo sufre sino que es un mal que parte de la propia organización y afecta a toda ella en su conjunto, pero generalmente las organizaciones tienden a obviarlo, negando la existencia del problema e imputándolo, en el hipotético caso de que lo admitiera, a los "posibles" desequilibrios psicológicos de la víctima, o bien derivándolo a la esfera de la relación personal de los individuos que participan en el conflicto, como si se tratara de problemas personales en los que la empresa no puede intervenir.

Nos encontramos en una sociedad tan competitiva que vale todo y no en todas las ocasiones se ponen límites entre lo correcto y lo incorrecto, de manera que existe una gran permisividad en cuanto a los comportamientos, siempre y cuando se consigan los objetivos económicos previamente establecidos. Esta situación que caracteriza las relaciones sociales en general también tiene su reflejo en el seno de las empresas.

En este caldo de cultivo, el entorno de la víctima suele hacer la vista gorda ante las embestidas del agresor, negando su existencia, y negando también encubiertamente la ayuda a la víctima. Por otro lado, mientras se acosa a una persona el resto del grupo tiene menos posibilidades de sufrir acoso.

En cualquier asociación humana -más o menos amplia-, los individuos necesitan a menudo un líder que marque el sentido y los objetivos del grupo. Este comportamiento hace que cada uno de los individuos que lo componen se sienta seguro en su seno, siempre y cuando no disientan y se muestren conformes a las directrices y reglas tácitas o expresamente aceptadas, por lo que cualquiera que se aparte del camino preestablecido puede llegar a ser víctima.

Una visión interesante del problema es la que presenta Leymann, quien rechaza cualquier responsabilidad de las víctimas o de los hostigadores en el proceso de mobbing y considera que son determinadas características de la organización (principalmente, los sistemas de organización del trabajo y liderazgo) los principales determinantes.

En este sentido, según Zapf³⁷, antes que centrarnos en el individuo, por ejemplo, sería conveniente considerar variables como la integración de los individuos en el grupo de trabajo, la inadecuada gestión y liderazgo, la actitud de los responsables de la organización ante el problema, la cultura de la organización, y el tipo de organización y estructura organizativa, las características del puesto de trabajo (monotonía, escasos retos, sobrecarga, conflicto y ambigüedad de rol), el escaso control del propio trabajo, el inadecuado establecimiento de objetivos, y los sucesos de disminución del tamaño, reestructuración y fusión de organizaciones, además del entorno de la organización, los valores y normas de la sociedad, su estructura económica, etc.

¿Cómo se desarrolla el proceso?

El principio es brusco y repentino. La relación entre la persona que acosa y el acosado cambia de forma radical en un corto período de tiempo.

Una relación que al principio podría ser neutra o incluso positiva se vuelve negativa de repente. Esto ocasiona en el acosado un estado de confusión que le hace interrogarse sobre el por qué de esta nueva situación, analizando una y otra vez las causas de estos cambios y desarrollando así, marcados sentimientos de culpabilidad y vergüenza.

Es entonces cuando son abundantes las críticas feroces, sistemáticas y sin motivo aparente hacia el acosado. Las críticas pueden centrarse en el aspecto físico, en la forma de trabajar, o las ideas, etc.

Una vez que las críticas empiezan a sistematizarse, éstas son acompañadas de rumores, mentiras, burlas; y todo ello con el único fin de denigrar la imagen del acosado.

Conseguido el objetivo de deteriorar su imagen, el acosado se encuentra aislado, nadie se comunica con él, las actividades sociales que el resto de sus compañeros realizan, se hacen ahora a sus espaldas aunque sin ningún tipo de disimulo y, en cuanto a sus actividades laborales, éstas se tornan muy duras ya que o bien se le obliga a realizar trabajos imposibles (proporcionándoles escasos recursos, breves períodos de tiempo, etc.) o bien se le ofrecen trabajos de menor categoría a los que usualmente realiza.

Debido a estos nuevos trabajos asignados o a su aislamiento social, el acosado comienza a infravalorarse personalmente con el consiguiente perjuicio que esto conlleva en su autoestima.

Esta caótica y confusa situación puede llegar a ser conocida por el departamento de personal, de forma que el acosado ya tiene que cargar con un estigma, ocasionando prejuicios del tipo "tiene problemas de personalidad", "es raro". Es decir, la "culpa" ya tiene su dueño y es, paradójicamente, el propio acosado quien tiene que asumirla, de forma que ahora a su alrededor surgen comentarios como "se lo merece" o "se lo ha buscado".

El deterioro emocional y psicofísico de la víctima se hace entonces patente, apareciendo enfermedades y trastornos como ansiedad, estrés, insomnio, depresión, irritabilidad, problemas de pareja, etc.

Todo esto proporciona la ocasión ideal para que el acosador aproveche las abundantes bajas laborales para apoyar los argumentos que él quiere proyectar sobre su víctima.

Normalmente todo acaba con el fin de la actividad laboral del acosado de forma voluntaria o de forma forzosa.

Es frecuente que la recuperación pueda tardar varios años en producirse, en ocasiones el "mobbing" persigue a la víctima más allá de la propia empresa, a través de informes negativos o mentiras que acaban con la carrera profesional del afectado.

Consecuencias del Mobbing

Las consecuencias del acoso psicológico en el trabajo pueden ser de distinta naturaleza y proyectarse sobre ámbitos también diferentes. No sólo el trabajador que se convierte en víctima sufre los efectos del acoso, sino que la propia organización, la familia y la sociedad en general se verán afectadas.

Según el informe de la Organización Internacional del Trabajo elaborado por Chappell et al.³⁸ «los actos de violencia en el trabajo provocan alteraciones en las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y el entorno laboral en su conjunto, además de consecuencias devastadoras para la salud del individuo».

EN EL PLANO PSICOFÍSICO

- Afectación muy diversa:

Miedo acentuado y continuo.

- Ansiedad, estado constante:

Sentimientos de amenaza.

- Generalización de la ansiedad:

Sentimientos de fracaso.

Impotencia.

Frustración.

Infravaloración.

Apatía.

- Trastornos emocionales.

- Distorsiones cognitivas:

Concentración.

Atención.

Memoria.

- Comportamientos sustitutorios:

Adicciones.

Conductas de evitación.

- Agravación de problemas previos:

Enfermedades.

Trastornos diversos.

- Trastornos psicossomáticos:

Somatizaciones múltiples.

Alteraciones del sueño.

Trastorno de la alimentación.

- Trastornos de la conducta social:

Susceptibilidad.

Hipersensibilidad.

Aislamiento.

Evitación.

Irritabilidad.

Agresividad.

Inadaptación.

- Afectación grave:

Indefensión.

Depresión grave.

Suicidio.

EN EL CONTEXTO LABORAL

- Mal clima y ambiente de trabajo.
- Afectación de la cantidad y calidad del trabajo.
- Interferencias en los circuitos de información y comunicación.
- Descenso de la creatividad e innovación.
- Despreocupación por la satisfacción de los clientes.
- Mayor absentismo y bajas laborales.
- Aumento notable de las consultas al Servicio Médico.
- Aumento de la posibilidad de accidentes:
 1. *Por desatención*
 2. *Por negligencia*
 3. *Por descuidos instantáneos*
 4. *Voluntarios*

EN EL CONTEXTO FAMILIAR

- Malestar en las relaciones familiares.
- Agresividad e irritabilidad.
- Pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes.
- Abandono o desplazamiento de las responsabilidades y compromisos familiares.
- Trastornos médicos y psicológicos en otros miembros del sistema familiar.
- Afectación de la afectividad y del deseo sexual.
- Separación matrimonial.

SOCIALES Y COMUNITARIAS

- Pérdida de fuerza de trabajo y de población activa.
- Aumento del gasto económico dedicado a bajas laborales y/o jubilaciones e incapacidades.
- Aumento del presupuesto económico y del estrés de los recursos sanitarios.
- Aumento en la población general de las atribuciones negativas hacia los efectos del trabajo.

Como Acosan Diferencialmente Hombres y Mujeres

Las mujeres

Ridiculizan a la víctima
Hablan mal a espaldas de la víctima
Critican permanentemente el trabajo de la víctima
Cuentan y difunden rumores
Hacen alusiones difusas, pero sin concretarlas

Los hombres

Ignoran a la víctima y no le dirigen la palabra
Amenazan y presionan a la víctima
Atacan sus convencimientos religiosos y personales
Toman el pelo a la víctima
Interrumpen constantemente a la víctima³⁹

Evaluación

Para el correcto diagnóstico de una situación de acoso psicológico en el trabajo, no debemos quedarnos únicamente en valorar su incidencia y/o prevalencia en la organización; si no que **es necesario realizar un análisis causal de la situación**, que permita conocer el origen del problema y oriente las posibles soluciones a tomar.

Mobbing, el caso específico de las Mujeres

En nuestra sociedad el trabajo no sólo es el espacio privilegiado de socialización, sino también el lugar donde se adquiere conciencia y autonomía personal y económica. La sociedad industrial organizó el trabajo atribuyendo a los hombres las tareas productivas y a las mujeres las tareas reproductivas. Los efectos que tal división ha producido son:

- La distribución de tareas supuso la relegación de la mayoría de las mujeres a la esfera privada y su exclusión del mundo del trabajo.

- En la medida que no se ha cuestionado radicalmente este hecho, la incorporación progresiva de la mujer al mundo del trabajo se realiza aceptando e integrando como naturales los límites derivados del mismo.

Por tanto, la mujer se introduce en un espacio "ajeno, es una intrusa" y la intensidad de esa intromisión se percibe y se refleja de diferente forma en cada uno de los sectores de actividad. En la práctica esto tiene diferentes manifestaciones:

- La mayor parte de los sectores del medio laboral están profundamente masculinizados en su concepción (espacio, tiempo, valores), en su organización y en su regulación. Las mujeres como grupo social están fuera de las posibilidades que ofrece la inclusión en este espacio en cuanto a socialización, conciencia y autonomía personal y económica.

- Las tareas reproductivas no se consideran valorables en términos económicos cuando se realizan en el ámbito privado.

- Para quienes consideran que la tarea principal de las mujeres está situada en el ámbito privado, su participación en la vida pública a través del trabajo se entiende como algo excepcional y coyuntural; en cualquier momento puede volver a su espacio propio, lo privado. Este planteamiento es impensable en el caso de los hombres: su hábitat está en lo público y privarlo de él es su muerte social.

- El trabajo asalariado de las mujeres es considerado secundario y prescindible: un sueldo complementario y una mano de obra de reserva.

En general, los empleos que se ofrecen a las mujeres presentan características comunes: son más inseguros, peor pagados, están en los niveles inferiores del organigrama de la empresa, más amenazados por el paro y actúan en función de las necesidades de otros trabajos, o son auxiliares de ellos.

En cuanto a las condiciones de trabajo, la mujer también se encuentra en una situación de clara desventaja respecto a los hombres. Entre las diferencias más importantes podemos destacar las siguientes:

- La segregación ocupacional en función del género es muy marcada: menos mujeres que hombres ocupan puestos directivos. Parece existir un "techo de vidrio" que impide a las mujeres cualificadas llegar a puestos altos en las organizaciones.
- En cuanto a los perfiles ocupacionales, las mujeres desempeñan trabajos en los que se establecen contactos con personas ajenas al lugar de trabajo como pacientes, alumnos o clientes, en mayor proporción que los hombres. Los trabajos femeninos se caracterizan también por incluir elementos de prestación de cuidados y asistencia, mientras que los trabajos masculinos tienden a monopolizar las tareas técnicas y de gestión.
- Los hombres están expuestos en mayor medida a los factores de riesgo tradicionales (ruido, temperaturas elevadas, agentes químicos, etc.), mientras que las mujeres lo están en mayor grado a los riesgos derivados de las nuevas formas de organización del trabajo.
- En cuanto a las cuestiones organizativas, si bien los hombres por lo general están expuestos a presiones de tiempo más elevadas que las mujeres, también gozan de mayores posibilidades de planificar su jornada laboral.

- La intervención en los procesos de toma de decisiones y participación en el lugar de trabajo es menos común entre las mujeres. Sin embargo, en los lugares de trabajo supervisados por mujeres hay un mayor grado de comunicación, participación y trabajo en equipo, y menos control inmediato.
- Las mujeres desempeñan trabajos de mucha tensión con exigencias elevadas y escaso control sobre las tareas, en mayor proporción que los hombres.

Según Damier Merllie y Pascal Paoli, la segregación en función del sexo sigue siendo muy marcada. No sólo hombres y mujeres no tienen los mismos tipos de trabajo (hay más hombres que trabajan en puestos directivos y como profesionales) sino que dentro de las mismas categorías de trabajos los hombres suelen ocupar puestos de mayor responsabilidad.

Por tanto, la probabilidad de sufrir acoso en el trabajo es considerablemente mayor para las mujeres, dado que se encuentran en las ocupaciones más expuestas: la enseñanza, el trabajo social, la enfermería, la banca y el comercio.

Que las mujeres sufran este problema con mayor frecuencia que los hombres se debe fundamentalmente al profundo desequilibrio de poder entre los sexos en los ámbitos políticos, económicos, religiosos y también sociales.

Por todo lo anterior, el trabajo es el lugar ideal para el ejercicio de la violencia contra las mujeres. Diferentes estudios han demostrado que la violencia en el lugar de trabajo afecta más a éstas, ya que el índice de precariedad que soportan es mayor que el de los hombres, a la vez que ocupan puestos de inferior categoría.

Género y Salud

Existe evidencia suficiente de que en los problemas de trabajo y de salud el género desempeña un papel relevante. En términos de este concepto se ha analizado el efecto de las relaciones de poder marcadas por dichas diferencias sobre la cultura, la estructura y las prácticas de la empresa: así, se ha encontrado que mujeres de todas las edades padecen de discriminación en el empleo a causa del sexo y edad, y de que la edad se combina con el género en perjuicio de las mujeres. Bernard et al.⁴⁰; Itzin et al.⁴¹; Tyler et al.⁴².

En aspectos relacionados a la salud mental, es común encontrar que las estadísticas señalan una incidencia mayor de trastornos en las mujeres en casi todos los casos, Pando et al.⁴³. Los trastornos de origen psicosocial en el trabajo no son la excepción, las mujeres manifiestan una mayor prevalencia, Pando et al.⁴⁴.

El género es un elemento que ha sido asociado frecuentemente con deficiencias de poder según Halford et al.⁴⁵; Scott⁴⁶. Conceptualmente, las diferencias de poder entre la víctima y el acosador son esenciales para la experiencia de victimización explica Niedl⁴⁷. De hecho ya en sus primeras publicaciones Leymann describió el acoso psicológico como una situación donde las víctimas tienen dificultades para defenderse y en las cuales las diferencias de poder jugaban un rol muy relevante.

En años posteriores Leymann apuntaba que el acoso puede ser consecuencia de un mercado laboral segregado en razón del género. Igualmente, Hoel y Salin enfatizan las diferencias de poder como un factor crucial en la aparición del acoso psicológico.

Turner⁴⁸, argumenta que el poder parece ser una característica universal e indispensable en la organización social, en el trabajo, en la vida política, organizacional o institucional y, según algunos autores, en cada relación social. Además, señala que cada grupo, organización o sociedad debe resolver sus problemas de poder para conseguir sus metas o exponerse al fracaso, o incluso a la exclusión.

V - Diseño Metodológico

El presente es un estudio de enfoque cuantitativo de corte transversal descriptivo orientado a –valga la redundancia– describir conceptualmente las características de los casos encontrados.

Pretendió medir con precisión la variable: Mobbing; se centro en describir en qué condiciones se da el Mobbing, además describe la relación entre el Mobbing y variables como edad, sexo, tiempo laborado, departamento de trabajo, etc.

Población: Personal de “AMOCOSA-Chinandega” (158 Personas). Distribuidos de la siguiente manera:

Departamento	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Administración	1	6	7
Farmacia	3	8	11
Recepción y Promotoría	8	12	20
Mantenimiento y Vigilancia	9	12	21
Medicina General	5	7	12
Radiología	1	1	2
Rehabilitación	---	2	2
Enfermería	4	47	51
Médicos Especialistas	18	8	26
Laboratorio	1	5	6
Total	50	108	158

Muestra: 68 % de la población que equivale a 107 Personas. El cálculo de la muestra se obtuvo mediante el programa STATSTM v.2, utilizando un nivel de confianza de 0.95 (95%) y un error estándar de 0.05 (5%); incluido en el CD del libro Metodología de la Investigación 3^{ra} Edición, MacGraw-Hill.

Criterios de Inclusión

Los participantes del estudio debían ser empleados permanentes de Asistencia Médica de Occidente, S.A. “AMOCOSA-Chinandega”.

Además tener un mínimo de seis meses laborando en dicha empresa.

Aceptar voluntariamente su participación en el estudio.

Criterios de Exclusión

No participaron del estudio las personas que aún trabajando para Asistencia Médica de Occidente, S.A. “AMOCOSA-Chinandega” hayan sido contratados por otras empresas para trabajar en esta. Ejemplo: los vigilantes.

También quedan excluidos del estudio los empleados cuya permanencia sea temporal o quienes tienen menos de seis meses laborando en dicha empresa.

Fuentes de Información

Se utilizaron como fuente primaria de información; los datos recolectados directamente de los sujetos de estudio.

Instrumentos de Recolección de Información

El instrumento utilizado se administró a todos los participantes del estudio por igual y se encuentra dividido en dos secciones claramente diferenciadas. La primera sección recoge datos sociodemográficos y laborales.

La segunda sección está conformada por el Barómetro CISNEROS® que es un cuestionario, elaborado por el Prof. Iñaki Piñuel para sondear de manera periódica el estado y los índices de violencia en el entorno laboral.^ψ

^ψ Ver Anexo VI

Procedimiento de Recolección y Procesamiento de la Información

Primero se seleccionaron aleatoriamente los participantes, utilizando para esto el programa STATS™ v.2. Para recolectar la información se formaron grupos de 15 personas los que asistieron a un salón en donde se les administro el instrumento, para esto dispusieron de 20 minutos.

Con el instrumento correctamente completado se procedió de la siguiente manera:

1. Se dio puntaje a la escala CISNEROS, para determinar la frecuencia de los comportamientos típicos de mobbing.
2. De acuerdo a la frecuencia (como mínimo una vez por semana) y a la duración (durante seis meses continuos), de los comportamientos típicos de mobbing se identificaron víctimas de mobbing.

De esta forma es un sujeto de estudio todo aquel que refiera haber experimentado cuanto menos un comportamiento típico de mobbing con una frecuencia semanal y durante un período continuado de al menos seis meses.

La escala Cisneros objetiva 43 comportamientos de acoso psicológico solicitando de la persona que responde que valore en una escala de 0 (nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectada por cada una de las conductas de acoso.

Para su corrección se han establecido tres parámetros globales:

—NEAP: Número de Estrategias de Acoso Psicológico, contaje simple de todas las respuestas distintas a 0. Nos da el número de estrategias de acoso.

—IGAP: Índice Global de Acoso Psicológico, obtenido sumando los valores asignados a cada estrategia de acoso y dividiéndolo por el número total de estrategias 43. Estima el efecto que las estrategias de acoso tienen sobre el sujeto.

—IMAP: Índice Medio de Intensidad de las Estrategias de Acoso Psicológico, se halla dividiendo la suma de los valores asignados a cada estrategia entre el índice NEAP. Cuantifica la intensidad y frecuencia de las conductas de acoso sufridas.

El valor en IMAP es siempre mayor o igual que IGAP, ya que el primero divide el sumatorio de la puntuación en los ítems por el número de respuestas positivas, en tanto el segundo divide siempre por el número total de ítems (43). De esta forma, diferencias muy grandes entre IMAP e IGAP indican que el sujeto sufre pocas conductas de acoso pero que las que experimenta son muy intensas.

Para procesar la información se sometieron los datos a un análisis estadístico a través del programa SPSS® versión 17.0, para luego ser presentados por medio de tablas y gráficos que describan la frecuencia de los comportamientos típicos de mobbing experimentados por el personal de AMOCSA-Chinandega; y sus características laborales.

Consideraciones Éticas

Esta investigación se llevó a cabo previo consentimiento libre e informado de los participantes, además, se respetaron plenamente la privacidad y confidencialidad de la información que facilitaron.

Operativización de Variable

Variable	Descripción	Indicadores
Edad	Tiempo cronológico de vida desde el nacimiento hasta la actualidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Adolescencia • Adulto Joven • Adulto
Sexo	Conjunto de características físicas, biológicas y corporales con las que nacemos, son naturales y de alguna manera inmodificables.	<ul style="list-style-type: none"> • Femenino • Masculino
Mobbing	Es una forma de violencia que implica una situación laboral repetida y mantenida en el tiempo que conlleva una serie de agresiones psicológicas que atentan contra la integridad y la dignidad personal y profesional del trabajador, que supone un riesgo laboral con importantes consecuencias físicas, psicológicas y sociales para la salud del trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> • Limitar las posibilidades de comunicación. • Ataques a las relaciones sociales personales. • Ataques a la reputación. • Ataques a la calidad profesional y a la situación vital. • Ataques directos a la salud.

VI - Resultados

La muestra estuvo formada por trabajadores de Asistencia Médica de Occidente, S.A. "AMOCSA-Chinandega". El número de trabajadores que respondieron al estudio fue de 91 sobre un total de 107 instrumentos distribuidos, lo que representa una tasa de respuesta del 85.04%. De los 91 instrumentos contestados se encontraron inválidos 10, por no cumplir los criterios de inclusión previamente establecidos, lo que significa 81 instrumentos válidos para estudio que representan el 75.7% de la muestra.

El estudio incluyó un 76.5% de mujeres y un 23.5% de hombres. El rango de edad de los sujetos en estudio varió de 19 a 53 años. Por su ocupación, el 43.2% tienen un nivel académico universitario, el 42.0% un nivel técnico, el 12.3% un nivel de secundaria y el 2.5% un nivel de primaria.

La distribución de los empleados es 72.8% en Hospital y 27.2% en Consulta Externa. Y por departamentos 31 empleados (38.3%) del departamento de Enfermería, 9 empleados (11.1%) de Farmacia, 9 empleados (11.1%) de Mantenimiento y Vigilancia, 8 empleados (9.9%) de Medicina General, 8 empleados (9.9%) de Recepción y Promotoría, 6 empleados (7.4%) de Médicos Especialistas, 5 empleados (6.2%) de Laboratorio, 4 empleados (4.9%) de Administración y 1 empleado (1.2%) de Radiología.^ψ

Un primer análisis, considerando la presencia de al menos una conducta de acoso psicológico se obtuvo una prevalencia del 77.7% esto quiere decir que 63 sujetos han experimentado o están experimentando cuando menos una conducta de acoso en su trabajo, un análisis más detallado utilizando el Índice Medio de la Intensidad de Estrategias de Acoso Psicológico (IMAP) y el Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP) refleja que el 19.75% experimenta pocas conductas de acoso pero que las que estos sujetos experimentan son muy intensas.

^ψ Ver Anexos I-II

A continuación se presentan los comportamientos propios de Mobbing que más frecuentemente refieren los trabajadores encuestados. El 32.09% refiere haber sido acusado injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos e inconcretos, un 30.86% manifiesta que se amplifican o dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes y el 29.62% dice que evalúan su trabajo de manera inequitativa.^ψ

El 32.1% de la población encuestada manifiesta ser objeto de acoso psicológico en su trabajo, lo que significa que 2 hombres y 24 mujeres se sienten acosados. Sin embargo, considerando la presencia de al menos una conducta de acoso con una frecuencia semanal, en los últimos seis meses; tan solo 11 de los sujetos están experimentando acoso psicológico en su trabajo. La muestra refiere mayoritariamente como autores del acoso a jefes o superiores 52.4% y compañeros de trabajo 47.6%.

Se cruzaron la variable Sexo, la pregunta: En el transcurso de los últimos seis meses, ¿Ha experimentado usted por lo menos alguna de las anteriores formas de acoso psicológico de manera continuada? Por lo menos una vez por semana. Se identifico que los 11 sujetos que están experimentan acoso psicológico en su trabajo pertenecen al sexo femenino.^ψ

^ψ Ver Anexos III
^ψ Ver Anexos IV-V

VII - Discusión

Los resultados obtenidos parecen indicar que las mujeres están expuestas a mayores conductas de acoso psicológico, puntuando más alto que los hombres en acoso, así como en todas las dimensiones que componen el síndrome. Los resultados que se presentan tienen similitud con anteriores trabajos que indican que la prevalencia del acoso es mayor en mujeres que en hombres y que el hecho de ser mujer parece ser un riesgo potencial a la hora de padecer acoso. En un estudio llevado a cabo por Björkqvist et al.⁴⁹ entre trabajadores finlandeses, encontraron diferencias significativas en la prevalencia del acoso entre mujeres y hombres, siendo las primeras más acosadas significativamente. Datos similares son los obtenidos por Moreno et al.⁵⁰ entre trabajadores españoles.

De hecho ya en sus primeras publicaciones Leymann describió el acoso psicológico como una situación donde las víctimas tienen dificultades para defenderse y en las cuales las diferencias de poder jugaban un rol muy relevante. En años posteriores Leymann apuntaba que el acoso puede ser consecuencia de un mercado laboral segregado en razón de género. El género es un elemento que ha sido asociado frecuentemente con diferencias de poder. Conceptualmente, las diferencias de poder entre la víctima y el acosador son esenciales para la experiencia de victimización. Igualmente Hoel y Salin enfatizan las diferencias de poder como un factor crucial en la aparición del acoso psicológico.

Como afirma Einarsen, las diferencias de poder o también conocidas como "distancia de poder" según Hofstede⁵¹ y que se definen como la diferencia de influencia entre dos personas, varía a través de las culturas. Esto tiene importantes implicaciones pues como comentaba en la introducción, tradicionalmente, la mayoría de los estudios se han llevado a cabo en países europeos y norteamericanos.

En este sentido, España, Noruega, Suecia, Estados Unidos, etc., han sido identificadas como culturas con relativamente pequeñas diferencias de poder y status entre los individuos en diferentes posiciones formales e informales dentro de las organizaciones. Estos países pueden de esta forma tener unas diferencias de género menores comparados con Latinoamérica que han sido identificados como países con mayores desequilibrios de poder en las organizaciones.

A la hora de interpretar las diferencias de género no se debe olvidar que, en muchos casos, el entorno de trabajo facilita la aparición de este tipo de discriminación debido a las desigualdades existentes en el mismo. En este sentido, se ha señalado que el mercado laboral latinoamericano no resulta igualitario para ambos sexos, y que existen claras diferencias en cuestiones de salario, desarrollo y promoción profesional en perjuicio de las mujeres, Ruiz⁵².

Otra posible explicación a las diferencias de género nos la ofrece Salin⁵³, quien afirma que aquellos individuos con menor poder social, como por ejemplo las minorías étnicas o las mujeres se pueden sentir más intimidados y ser más sensibles a los conflictos interpersonales, concibiendo de este modo una mayor proporción de situaciones conflictivas como acoso psicológico. En esta misma línea, las mujeres tenderían a clasificar las conductas en mayor medida como acoso debido a los estereotipos de género y las expectativas.

En cualquier caso, parece que las diferencias individuales son relevantes a la hora de entender el proceso del acoso psicológico, y que como comenta Zapf y Einarsen ningún modelo conceptual del acoso laboral será satisfactorio si no incluye tanto los factores individuales como los organizacionales. Aunque el acoso es concebido como un problema causado primordialmente por los factores organizacionales, los factores individuales pueden jugar un rol en su desarrollo, como en todos los problemas relacionados con el estrés.

De todos modos, la adopción de modelos individuales debe al menos ser cauta pues se puede caer fácilmente en “culpar a la víctima” de la situación que le acontece.

No obstante, los resultados presentados y las sugerencias explicativas expuestas deben ser considerados teniendo en cuenta las limitaciones metodológicas, principalmente muestrales, que tiene el trabajo. Una de las limitaciones del presente estudio es el bajo número de sujetos de sexo masculino disponibles. Otro factor a tomar en cuenta es que instrumentos que pretenden medir situaciones tan personales parecen ser más sensibles cuando de evaluar mujeres se trata, lo que podría sesgar el estudio.

VIII - Conclusiones

Sobre la base de una metodología y un trabajo de campo riguroso, este estudio aporta conclusiones, perspectivas y pautas que facilitarán las decisiones y el trabajo a personas a cualquier nivel en el mundo de la psicología laboral, recursos humanos y empresas, ya que podrán contar con referencias fiables, tanto sobre lo que está pasando, como sobre un conjunto de tendencias claramente identificadas.

Los comportamientos de mobbing que experimenta con mayor frecuencia el personal de "AMOCOSA-Chinandega" son:

1. Acusaciones injustificadas de incumplimiento, errores, fallos e inconcretos.
2. Amplificación o dramatización de errores pequeños o intrascendentes.
3. Evaluación inequitativa del trabajo.
4. Críticas o reproches por cualquier cosa que hagan o decisión que tomen en el trabajo.
5. Ser víctimas de rumores o calumnias.

Como se menciona anteriormente fueron encontrados once casos de acoso psicológico; todos los sujetos víctimas de acoso identificados corresponden al personal de sexo femenino, con un rango de edad de 21 años hasta 40 años.

Las características laborales de los sujetos víctimas de acoso psicológico incluyen:

- 1- Tener menos de diez años laborando para la empresa AMOCOSA-Chinandega.
 - a) Siendo más específicos, el 54.54% de los casos encontrados reporta tener entre un año y un año y medio como empleados.
 - b) Un 36.36% de los casos reportan entre tres y cinco años de labores.
 - c) Y un 9.09% de los casos reporta ocho años laborando para la empresa.

- 2- Respecto al nivel académico máximo obtenido por los sujetos que conforman el grupo de víctimas de acoso psicológico.
 - a) Un 54.54% tienen un nivel académico técnico.
 - b) Un 27.27% tienen un nivel académico universitario.
 - c) Y un 18.18% tienen un nivel académico de secundaria.

- 3- Las instalaciones de la empresa AMOCOSA-Chinandega se encuentran divididas en dos edificios:
 - a) Un Hospital en donde se concentran la mayoría de los casos identificados, el 81.81%.
 - b) Y un área específica para Consulta Externa, donde se encontró un 18.18% de los casos de acoso psicológico.

- 4- En relación al departamento en el que laboran las víctimas de acoso psicológico se encontró que:
 - a) El 63.63% corresponden a enfermería.
 - b) El 9.09% corresponden a farmacia.
 - c) El 18.18% corresponden a mantenimiento y vigilancia.
 - d) Y un 9.09% corresponde a recepción y promotoría.

En resumen, en la mayoría de los casos sobresalen datos muy interesantes; por ejemplo: el personal víctima de acoso psicológico es de sexo femenino, con cargo de enfermera, una edad promedio de 28 años, su nivel académico es técnico y laboran en el Hospital de AMOCOSA-Chinandega desde hace tres años como máximo.

IX - Recomendaciones

A la Empresa

Presentar a los empleados los datos obtenidos mediante esta investigación.

Capacitar al personal en el tema de acoso psicológico o mobbing para que estos puedan identificarlo y prevenirlo.

Implementar un sistema de vigilancia para llevar un control de las posibles situaciones conflictivas que puedan surgir en la empresa.

Articular sistemas de presentación, acogida e integración de las personas recién incorporadas.

Crear una política de puertas abiertas y un procedimiento de empresa para solucionar conflictos.

Planificar, diseñar y realizar evaluaciones respecto a salud ocupacional y evaluaciones del desempeño profesional de los empleados.

A los Empleados

Buscar ayuda en el seno de la empresa, bien al comité de seguridad y salud, recursos humanos.

Si se puede, cambiar de departamento y en casos extremos cambiar de empresa.

Contar con un servicio permanente de asistencia a los trabajadores desempeñado por profesionales de la psicología. Realizar terapia de grupo.

Realizar un tratamiento psicológico o médico orientado a los síntomas.

Notas Finales

Como hemos podido constatar estamos ante un problema extremadamente complejo – tanto para su detección como para su posterior solución–, ya que en él intervienen factores inherentes a la especie humana, factores organizacionales y factores sociales de distinta naturaleza, pero lo que está claro es que esta situación mejoraría sustancialmente con la mejora de las condiciones de trabajo.

Es prioritario y urgente centrar el fenómeno en las empresas. Nos encontramos ante un problema de salud laboral, y por lo tanto las soluciones deben plantearse en el ámbito de la salud laboral y en el marco de los Derechos Laborales.

Como afirma Marie France Hirigoyen, “el hecho de que los valores de nuestra sociedad hayan cambiado ha posibilitado este tipo de comportamientos en las empresas. ¿O es al contrario? ¿Es posible que los valores de nuestra sociedad se hayan descarriado como consecuencia del cinismo económico justificado por la mundialización?”.

Las personas que han sido acosadas pierden sus ilusiones sobre el mundo del trabajo y la sociedad en general. Todas estas desilusiones individuales acaban sumándose y asistimos a un verdadero cambio de las mentalidades; es normal desconfiar de todo el mundo. Se crea así una sociedad en la que cada ser humano es un adversario potencial que puede quitarte tu sitio.

Debemos entender la salud no únicamente como la ausencia de enfermedad o invalidez, sino como un estado de completo bienestar físico, psíquico y social. Lograr un estado de salud en este amplio sentido debe ser uno de los principales objetivos de toda actividad social. La vida laboral da lugar también a ingresos, la producción de bienes y la disposición de servicios, pero eso no son fines en sí mismos sino sólo medios de obtener el óptimo bienestar físico, mental y social así como de fomentar la salud, el desarrollo y la autorrealización. El trabajo puede satisfacer directamente necesidades humanas, mediante oportunidades de realizar actividades creadoras y estimulantes y de tener contactos sociales, e indirectamente como fuente de ingresos.

Por otro lado, el aumento sustancial de los trastornos y enfermedades psicosociales ha supuesto la aparición de nuevos retos en ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo, las nuevas formas de trabajar conllevan nuevos riesgos para los que no tenemos instrumentos fiables de medición. Por tanto lo verdaderamente importante es centrarse en la prevención, ya que por el contrario sí tenemos una idea suficientemente clara del origen del problema.

Ante esta realidad los trabajadores debemos estar preparados, debemos conocer cuál es el caldo de cultivo en el que se genera el hostigamiento psicológico en el trabajo, quiénes pueden ser hostigadores y quienes víctimas, cuáles son sus efectos sobre la salud, sobre el ambiente y la economía de la empresa. Este conocimiento, sin duda, nos permitirá combatir el problema en su origen, elaborando estrategias sindicales de intervención adaptadas a cada caso, a cada empresa y a cada hostigador, es decir que nos permita concretar el problema para facilitar su solución.

Por último, recordar la necesidad de continuar desarrollando nuevas investigaciones relacionadas con los diferentes factores psicosociales en torno al Mobbing, de cara a conseguir unas mejores condiciones de trabajo y con ello una mejora de la calidad de vida de los trabajadores. El primer paso para evitar la aparición de las conductas de acoso es conocerlas, difundirlas y establecer de forma explícita que no son aceptables.

Bibliografía

1. Gómez C. Crece la Violencia en el interior de los Centros de Trabajo: OIT. México: La Jornada; 2005. Disponible en: <http://www.jornada.unam.mx/2006/07/01/042n3soc.php>
2. Leymann, H. Vuxenmobbing: om psykiskt våld i arbetslivet [Adult bullying: psychological violence in working life]. Lund: Studentlitteratur. 1986.
3. Niedl, K. Mobbing/bullying am Arbeitsplatz. Eine empirische Analyse zum Phänomen sowie zu personalwirtschaftlich relevanten Effekten von systematischen Feindseigkeiten [Mobbing/Bullying en el lugar de trabajo: un análisis empírico del fenómeno y de los efectos del acoso sistemático sobre la gestión de recursos humanos]. Doctoral Dissertation, Rainer Hampp Verlag, München. 1995.
4. Rayner, C. The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*. 1997; 7(3), 199-208.
5. Quine, L. Workplace bullying in NHS community trust: Staff questionnaire survey. *British Medical Journal*. 1999; 318, 228 -232.
6. Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. & Vartia, M. Empirical findings on bullying in the workplace. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the work-place: International perspectives in research and practice* (pp. 103-126). London: Taylor and Francis. 2003.
7. Piñuel, I. La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Informe Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral, Universidad de Alcalá, España. 2002.

8. Moreno-Jiménez, B. & Rodríguez-Muñoz, A. Introducción al número monográfico sobre acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva general. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2006; 22, 245-250.
9. Aldrete M, Aranda C, Pando M, Torres T. Acoso Psicológico en el Trabajo ¿Un Problema de Género?. *CNEIP*. 2006; 11 (1): p 53-63.
10. Durán, J. Acoso Laboral en Colombia (Ley 1010 de 2006). Bogotá, Colombia: Compañía R.S.O Ltda. Contrato con Ministerio de Protección Social; 2006.
11. Saravia J, Zapata L. Comportamiento de Mobbing o Acoso Psicológico Laboral en docentes del Colegio Modesto Armijo, León. Durante marzo a septiembre del 2006.
12. Alonzo D. Prevalencia de violencia laboral en mujeres trabajadoras del instituto de medicina legal en el período de septiembre del 2006 a febrero del 2007. UNAN-Managua, Facultad de Ciencias Médicas. 2007.
13. Zapf, D. & Einarsen, S. Individual antecedents of bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. Cooper (Org.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice* (pp.165-184). London: Taylor & Francis. 2003.
14. Lorenz, K. Hier bin ich-wo bist Vu? Ethologie dergrauganzlHere lam-where are you? The behaviour of geese} (New edition). Munchen: Piper. 1991.
15. Heinemann, P. Mobbing-Gruppvoald bland barn och vuxna lMobbing-group violence by children and adults}. Stockholm: Natur och Kultur. 1972.
16. Olweus, D. *Bullying at school: What we know and what we can do*. Oxford: Blackwell. 1993.

17. Brodsky, C.M. The harassed worker. Toronto: Lexington Books; DC Heath and Company. 1976.
18. Leymann H. Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal/Moral ("Mobbing") en el Trabajo. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 1996; 5 (2): p. 165-184. (Trad.: F. Fuertes).
19. Sáez M, García I. Violencia psicológica en el trabajo: el mobbing. J. Buendía y F Ramos Eds.: Empleo, estrés y salud (cap. 11). Madrid: Psicología Pirámide. 2001.
20. Góngora J, Lahera M, Rivas M. Acoso Psicológico en el Trabajo. "Mobbing". España: Gráficas ABEGI, S.L.; 2002.
21. Gómez E, López G, Mosqueda J, Navarro R, Reyes M, Rico A. et al. Violencia Laboral. México. 2004.
22. Moreno-Jiménez, B, Garrosa, E., Galindo, C., San Julián, L., Rodríguez, R., Morante, M. E., & Losada, M. M. (2002). *Mobbing Manual*. Transportes y comunicaciones de la Comunidad de Madrid. Madrid: UGT.
23. Schuster B. Rejection, Exclusion, and Harassment at Work and in Schools. *Eur Psychol*; 1996. 1 (4): 293-317.
24. Kivimäk M, Elovainio M, Vahtera J. Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occup Environ Med*; 2000. 57: 656–660.
25. Arroyuelo Ó. La Violencia Psicológica en el Lugar de Trabajo en el Marco de la Unión Europea. *Lan Harremanak*. 2002; 2 (7): p. 279-296.
26. Piñuel, I. *Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Sal Térrea, Santander. 2001.

27. Mingote Adán. J. C.; Pérez Corral. F., El estrés del médico. Manual de autoayuda, Díaz de Santos. 1999.
28. Maslach C y Jackson S. E., Maslach Burnout Inventory, Consulting Psychologists Press. 1981.
29. Luna M. Acoso Psicológico en el Trabajo (Mobbing). España: Ediciones GPS Madrid; 2003.
30. Leymann, H. Silencing of a skilled technician. Working Environment. 1993; 28-28.
31. Einarsen, S. Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. Agresion and Violent Behavior. A Review Journal. 2000; 5(4), 371-401.
32. Hirigoyen, M. El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso. Barcelona: Paidós. 2001.
33. Sáez N, García- I. Violencia psicológica en el trabajo: el mobbing. Empleo, Estrés y Salud. Buendía, J. y Ramos, F. Madrid: Psicología Pirámide. 2001; págs. 191-204.
34. Martín D, F. y Pérez B J., Nota Técnica de Prevención 476 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. 1998.
35. Sáez N, García- I. Violencia psicológica en el trabajo: el mobbing. Empleo, Estrés y Salud. Buendía, J. y Ramos, F. Madrid: Psicología Pirámide. 2001; Págs. 191-204.
36. Pérez B, J; Nogareda C, C; Martín D, F; Sancho F, T; López García-Silva, J.A. Mobbing, Violencia física y acoso sexual. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). 2001

37. Zapf, D. Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*. 1999; 20(1-2), 70-85.
38. Chappell, D and Di Martino, V. *Violence at Work*. OIT. 1998.
39. AEDIPE con la colaboración de ATÝDE. Mobbing, la lenta y silenciosa alternativa al despido. *Revista de la Asociación Española de Dirección de Personal*. 2001; 3 (17): p. 3-26.
40. Bernard, J. y Meade, K. *women come of age: perspectives on the lives of older women*. London: Edward Arnold. 1993.
41. Itzin, C. y Newman, J. *Gender, culture and organizational change: Putting theory into practice*. London: Routledge. 1995.
42. Tyler, M. y Abbott, P. *The commodification of sexuality: Sexuality labour markets*. En S Arber J. G. Jay (Coords): *Relación entre género y envejecimiento*. Madrid: Narcea S.A., Editores. 1996.
43. Pando M., Aranda C., Alfaro N., Mendoza P. y Pozos E. Prevalencia de depresión en adultos mayores en la población urbana. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*. 2001; 36(3), 123-132.
44. Pando M., Bermúdez D., Aranda C., Pérez J., Flores E. y Arellano G. Prevalencia del estrés y Burnout en los trabajadores de la salud en un hospital ambulatorio. *Psicología y Salud*. 2003; 13(1), 47-52.
45. Halford, S. & Leonard, P. *Gender, Power and Organisations*. Basingtoke: Palgrave. 2001.

46. Scott, J. Gender and the politics of history. New York: Columbia University Press. 1988.
47. Niedl, K. (1995). Mobbing/bullying am Arbeitsplatz. Eine empirische Analyse zum Phänomen sowie zu personalwirtschaftlich relevanten Effekten von systematischen Feindseigkeiten [Mobbing/Bullying en el lugar de trabajo: un análisis empírico del fenómeno y de los efectos del acoso sistemático sobre la gestión de recursos humanos]. Doctoral Dissertation, Rainer Hampp Verlag, München.
48. Turner, C. Explaining the nature of power: A three-process theory. *European Journal of Social Psychology*. 2005; 35(1), 1-22.
49. Björkqvist, K., Österman, K. & Lagerspetz, K.M.J. Sex differences in covert aggression among adults. *Aggressive Behaviour*. 1994; 20, 27-33.
50. Garrosa E, Morante M, Moreno B, Rodríguez A, Rodríguez R. Diferencias de Género en el Acoso Psicológico en el Trabajo: Un Estudio en Población Española. *Psicología em Estudo*. 2005; 10 (1): p. 3-10.
51. Hofstede, G. *Cultures Consequences: International differences in work related values*. Newbury Park, CA: Sage. 1980.
52. Ruíz M. *Desafíos y Oportunidades para la Equidad de Género en América Latina y el Caribe*. Banco Mundial; 2003.
53. Salin, D. The significance of gender in the prevalence, forms and perceptions of workplace bullying. *Nordiske Organisasjonstudier*. 2003; 5(3), 30-50.

Anexos

I-V Tablas
VI- Instrumento

Anexo I

Datos Sociodemográficos de los Empleados de "AMOCOSA-Chinandega"

n= 81

f= frecuencia

Sexo	f	Edad	f	Nivel Académico	f
Masculino	19	Adolescente	12	Universidad	35
Femenino	62	Adulto Joven	31	Técnico	34
		Adulto	38	Secundaria	10
				Primaria	2

Anexo II

Datos Laborales de los Empleados de "AMOCOSA-Chinandega"

n= 81

f= frecuencia

Ubicación de Trabajo	f	Departamento	f	Tiempo Laborado	f
Hospital	59	Administración	4	Menos de 5 Años	65
Consulta Externa	22	Farmacia	9	De 6 a 10 Años	14
		Recepción y Promotoría	8	De 11 a 15 Años	2
		Mantenimiento y Vigilancia	9		
		Medicina General	8		
		Radiología	1		
		Enfermería	31		
		Médicos Especialistas	6		
		Laboratorio	5		

Anexo III

Comportamientos típicos de mobbing más frecuentes experimentados por los Empleados de "AMOCOSA-Chinandega"

n= 81

f= frecuencia

Comportamientos típicos de mobbing	f
Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos e inconcretos	26
Se amplifican o dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	25
Evalúan mi trabajo de manera inequitativa	24
Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	23
Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mi de manera malintencionada	22

Anexo IV

Autores del acoso psicológico en el trabajo referidos por los Empleados de "AMOCOSA-Chinandega"

n= 81

f= frecuencia

Autores del acoso	f
Jefes o Superiores	33
Compañeros de Trabajo	30
Subordinados	---
Total	63

Anexo V

¿Ha experimentado usted alguno de los anteriores comportamientos típicos de mobbing?

n= 81

f= frecuencia

Ha experimentado	f	Ha experimentado/una vez por semana	f	Sexo	f
Si	26	Si	11	Masculino	---
No	55	No	15	Femenino	11
Total	81		26		11

Fuente: Escala Cisneros aplicada en Asistencia Médica de Occidente, S.A. "AMOCOSA-Chinandega".

Anexo VI- Escala CISNEROS como herramienta de valoración del Mobbing

La escala Cisneros objetiva 43 comportamientos de acoso psicológico solicitando de la persona que responde que valore en una escala de 0 (nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectada por cada una de las conductas de acoso.

Para su corrección se han establecido tres parámetros globales:

—NEAP: Número de Estrategias de Acoso Psicológico, contaje simple de todas las respuestas distintas a 0. Nos da el número de estrategias de acoso.

—IGAP: Índice Global de Acoso Psicológico, obtenido sumando los valores asignados a cada estrategia de acoso y dividiéndolo por el número total de estrategias 43. Estima el efecto que las estrategias de acoso tienen sobre el sujeto.

—IMAP: Índice Medio de Intensidad de las Estrategias de Acoso Psicológico, se halla dividiendo la suma de los valores asignados a cada estrategia entre el índice NEAP. Cuantifica la intensidad y frecuencia de las conductas de acoso sufridas.

El valor en IMAP es siempre mayor o igual que IGAP, ya que el primero divide el sumatorio de la puntuación en los ítems por el número de respuestas positivas, en tanto el segundo divide siempre por el número total de ítems (43). De esta forma, diferencias muy grandes entre IMAP e IGAP indican que el sujeto sufre pocas conductas de acoso pero que las que experimenta son muy intensas.

Si ha contestado **afirmativamente** a **una o más** de las cuestiones anteriores, y estos comportamientos se producen con una **frecuencia** por lo menos **semanal** (respuestas 4, 5 y 6), durante un período continuado de al menos **seis meses**, padece una situación de **acoso psicológico en su trabajo**.

Escala CISNEROS como herramienta de valoración del Mobbing

Este instrumento fue diseñado con la finalidad de identificar si Usted ha sufrido de algunas conductas típicas de Mobbing. La información que brindará será de estricta confidencialidad y se utilizara únicamente para fines científico-educativos. Al contestar este instrumento Usted esta aceptando participar del estudio que lleva por nombre: "Mobbing: un análisis desde el enfoque de género. Estudio realizado en Asistencia Médica de Occidente, S.A. "AMOCOSA-Chinandega" Febrero de 2009"

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas) se han ejercido contra usted? Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos.

Edad: _____ Sexo: M() F() Tiempo Laborado: _____
 Nivel Académico: Primaria() Secundaria() Técnico() Universidad()
 Ubicación de Trabajo: _____ Departamento: _____

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

Comportamientos Típicos de Mobbing	Frecuencia						
Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él.	0	1	2	3	4	5	6
Me ignoran, me excluyen, fingen no verme o me hacen "invisible".	0	1	2	3	4	5	6
Me interrumpen continuamente impidiéndome expresarme.	0	1	2	3	4	5	6
Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o ética.	0	1	2	3	4	5	6
Evalúan mi trabajo de manera inequitativa.	0	1	2	3	4	5	6
Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia.	0	1	2	3	4	5	6
Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido.	0	1	2	3	4	5	6
Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias.	0	1	2	3	4	5	6
Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno.	0	1	2	3	4	5	6
Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada.	0	1	2	3	4	5	6
Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito.	0	1	2	3	4	5	6
Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad.	0	1	2	3	4	5	6
Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente.	0	1	2	3	4	5	6
Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.	0	1	2	3	4	5	6
Minusvaloran y echan tierra a mi trabajo, no importa lo que haga.	0	1	2	3	4	5	6

Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos e inconcretos.	0	1	2	3	4	5	6
Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
Se amplifican o dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.	0	1	2	3	4	5	6
Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o terceros.	0	1	2	3	4	5	6
Me amenazan con utilizar instrumentos disciplinarios (despido, traslado, etc.).	0	1	2	3	4	5	6
Intentan aislar me de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos.	0	1	2	3	4	5	6
Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
Se intenta buscar mis debilidades para “hacerme explotar”.	0	1	2	3	4	5	6
Me menosprecian personal o profesionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	0	1	2	3	4	5	6
Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal.	0	1	2	3	4	5	6
Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios.	0	1	2	3	4	5	6
Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio.	0	1	2	3	4	5	6
Me gritan, o elevan la voz de manera intimidatorio.	0	1	2	3	4	5	6
Me zarandean, empujan, avasallan físicamente para intimidarme.	0	1	2	3	4	5	6
Se hacen bromas inapropiadas o crueles acerca de mí.	0	1	2	3	4	5	6
Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada.	0	1	2	3	4	5	6
Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mí trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	0	1	2	3	4	5	6
Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación.	0	1	2	3	4	5	6
Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.	0	1	2	3	4	5	6
Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada.	0	1	2	3	4	5	6
Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional.	0	1	2	3	4	5	6
Intentan persistentemente desmoralizarme.	0	1	2	3	4	5	6
Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada.	0	1	2	3	4	5	6
Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar que diga “yo renuncio”.	0	1	2	3	4	5	6
Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.	0	1	2	3	4	5	6

<p>En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿Ha experimentado usted por lo menos alguna de las anteriores formas de acoso psicológico de manera continua?</p>	<p>SI</p>		<p>NO</p>	
<p>Señale en su caso, quienes son el/los autores de los maltratos recibidos.</p>	<p>Jefes o Superiores</p>	<p>Compañeros de Trabajo</p>	<p>Subordinados</p>	

Glosario

A

Acoso Moral, Acoso Psicológico o Psicoterror: para este estudio se utilizarán indistintamente para hacer referencia al Mobbing.

Acoso Psicológico: práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente.^ψ

Acosador: que acosa.

Acoso Sexual: el que tiene por objeto obtener los favores sexuales de una persona cuando quien lo realiza se halla en posición de superioridad respecto de quien lo sufre.

Actitud: predisposición de la persona a responder de una manera determinada frente a un estímulo tras evaluarlo positiva o negativamente. Disposición del ánimo expresada exteriormente de alguna forma. Tiene tres componentes: cognitivo, emocional y conductual. (Weinberg, 1996)

Afabilidad: agradable, dulce, suave en la conversación y el trato.

Aislamiento Social: acción y efecto de aislarse, apartarse o retirarse de lo relativo a la sociedad.

Ansiedad: estado de agitación, inquietud o zozobra del ánimo. Angustia que suele acompañar a muchas enfermedades, en particular a ciertas neurosis, y que no permite sosiego a los enfermos. Conjunto de reacciones suscitadas por una situación (estímulos) en la que puede ocurrir algo amenazante, aversivo, nocivo, peligroso o, simplemente, no deseado. (Dasil y Caracuel, 2003)

^ψ Real Academia de la Lengua Española

Autopercepción: conocimiento que tiene un sujeto de él mismo.

B

Bornout: síndrome tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal. (Maslach y Jackson, 1981)

Bossing: acoso de un jefe o sus representantes, para deshacerse de un empleado incómodo.

Bullying: suele aplicarse a las humillaciones y novatadas en ambientes escolares. También en casos de violencia ejercida por la propia organización.

C

Celos: envidia que alguien siente por el éxito que otro disfruta: celos profesionales.

Conducta: conjunto de las acciones con que un ser vivo responde a una situación. Reacción global del sujeto frente a las diferentes situaciones ambientales.

D

Depresión: síndrome caracterizado por una tristeza profunda y por la inhibición de las funciones psíquicas, a veces con trastornos neurovegetativos.

Discriminación: acción y efecto de discriminar. Dar trato de inferioridad a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, etc.

E

Empatía: identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Estado mental en el que un sujeto se identifica con otro grupo o persona, compartiendo el mismo estado de ánimo.

Envidia: emulación, deseo de algo que no se posee.

Ética: parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre.

Estoicamente: fortaleza o dominio sobre la propia sensibilidad.

Estrés: tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. Desequilibrio sustancial entre la capacidad de demanda (física y/o psicológica) y la capacidad de respuesta, en condiciones en las que el fracaso en la satisfacción de dicha demanda tiene consecuencias importantes. (McGrath, 1970)

G

Género: categoría relacional que identifica roles socialmente construidos y relaciones entre hombre y mujer.

H

Harassment: situaciones donde una persona es expuesta repetidamente y durante cierto tiempo a acciones negativas por parte de una o más personas.

Hiperactuar: hiper- pref. que significa 'superioridad' o 'exceso'; actuar- comportarse de una determinada manera. Que tiene una actividad excesiva.

Hostigamiento: acción y efecto de hostigar.

I

Ijime: el acoso japonés. "El clavo que sobresale se encontrará con el martillo", dice un refrán japonés, que sintoniza con los enemigos del individualismo.

Insomnio: vigilia, falta de sueño a la hora de dormir. Quejas subjetivas de dificultad para conciliar el sueño o permanecer dormido o a causa de la mala calidad del sueño.

M

Marginación: acción y efecto de marginar a una persona o a un conjunto de personas de un asunto o actividad o de un medio social.

Megalomanía: manía o delirio de grandezas. Sentimiento de potencia y superioridad que no tiene fundamentos reales.

Mobbing: es aquel comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o efecto de "hacerle el vacío".

N

Narcisista: perteneciente o relativo al narcisismo. Excesiva complacencia en la consideración de las propias facultades u obras.

P

Paranoide: se dice de la forma atenuada de lo paranoico.

Personalidad: diferencia individual que constituye a cada persona y la distingue de otra. Conjunto de características o cualidades originales que destacan en algunas personas. Organización más o menos estable del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona, que determina su adaptación al ambiente.

Psicópata: persona que padece psicopatía, especialmente anomalía psíquica.

Psicopatología: estudio de las causas y naturaleza de las enfermedades mentales.

Psicosocial: de la conducta humana en su aspecto social o relativo a ella.

S

Sexo: conjunto de características físicas, biológicas y corporales con las que nacemos.

V

Vejação: acción y efecto de vejar. Maltratar, molestar, perseguir a alguien, perjudicarlo o hacerle padecer.

Víctima: persona que padece daño por culpa ajena o por causa fortuita.

Violencia psíquica: acción de utilizar la fuerza y la intimidación en perjuicio de la psique o mente humana.

W

Whistleblowing: se refiere a los "bocazas" que ponen en evidencia los problemas de la organización, mediante denuncias públicas o legales, y que la empresa se venga de ellos utilizando variadas represalias.

Cuando el Silencio Destruye el Cuerpo

La imposibilidad de expresar lo que le pasa cuesta muy caro a la víctima, que llega a adoptar conductas autodestructivas a través de dolencias como úlceras de estómago, hipertensión, trastornos cardiacos... Intentar aguantar, además, la estropea mucho físicamente: envejece, enferma, está agotada...

“Es su manera de expresar, a través del cuerpo, un daño psíquico que no se le permite expresar verbalmente”

Marie-France Hirigoyen

Roberto Antonio Álvarez Zelaya
Celular: 89465627
E-mail: psi.robertoalvarez@gmail.com

