

ACOSO EMOCIONAL EN EL AMBITO LABORAL DE LOS ESTUDIANTES DE
LA FUP Y SU IMPACTO EN EL PROCESO ACADÉMICO

MARGARITA POSADA LECOMPTE
Dirección

Co- investigadoras:

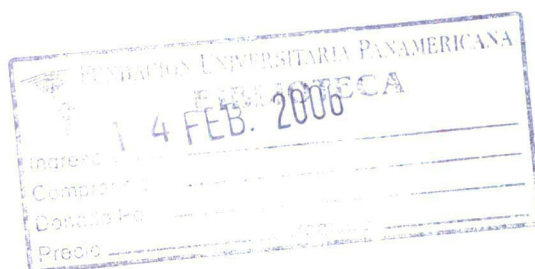
SONIA MILENA BARRERA RODRÍGUEZ
ADRIANA BEJARANO DUARTE
MARISOL PEREIRA ROJAS
DAISY SILVA MORALES
ADRIANA MARIA SOTO MORA

FOR Review

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA PANAMERICANA
FACULTAD EN EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR
BOGOTÁ, D.C
2005

AGRADECIMIENTOS

A todos los estudiantes que contribuyeron en
el diligenciando del instrumento para el
estudio de las variables.



CONTENIDO

Pág.

AGRADECIMIENTOS

EPIGRAFÉ

RESÚMEN Y PALABRAS CLAVES

INTRODUCCIÓN

Objetivos

1. MARCO TEORICO

1.1. ACOSO EMOCIONAL

1.1.1. Perfil del Acosado

1.1.2. Mecanismos de Defensa del Acosado

1.1.3. Perfil del Acosador

1.1.4. Mecanismos de Defensa del Acosador

1.1.5. Grupo acosador

1.1.6. Entorno organizacional

1.1.7. Origen del acoso emocional

1.1.8. Fases del acoso emocional

1.1.9. Formas de expresión del acoso emocional

1.1.10. Consecuencias del acoso emocional

1.1.11. Reacciones ante el acoso emocional

1.1.12. Las secuelas del acoso emocional

1.1.13. Reactancia o reactividad

1.2. ACOSO EMOCIONAL EN COLOMBIA

1.3. ACCIONES PARA MANEJAR EL ACOSO EMOCIONAL

1.4. MEDICIÓN DEL ACOSO

2. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de diseño

2.2. Variables de estudio

2.3. Población y Muestra

2.4. Instrumentos

2.5. Procedimiento

2.6. Consideraciones éticas

3. RESULTADOS

Número de afectados por acoso emocional

Análisis por Jornada

Análisis por Género

Análisis por programas

Análisis por grupo de edad.

4. CONCLUSIONES

5. RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

Anexo A: Instrumento

Anexo B. Hoja de respuesta

Anexo C: Respuestas al total de ítems

Anexo D: Tabla: Todos los ítems por Jornada

Anexo E: Tabla: Todos los ítems por Género

Anexo F: Tabla: Todos los ítems por programa: Ingenierías y Licenciaturas en educación.

TABLA DE TABLAS

- Tabla N 1. Población y muestra por programa y jornada
- Tabla N 2. Población por Género
- Tabla N 3. Población según jornada
- Tabla N 4. Categorías de acoso
- Tabla N 5. Comportamientos de acoso más frecuentes sobre los estudiantes
- Tabla N 6. Acciones de manipulación de la comunicación
- Tabla N 7. Acciones contra el ejercicio de su trabajo
- Tabla N 8. Acciones orientadas a desacreditar la reputación personal
- Tabla N 9. Acciones para desacreditar la reputación laboral
- Tabla N 10. Acciones dirigidas a reducir la ocupación y empleabilidad
- Tabla N 11. Acciones que afectan la salud física o psíquica
- Tabla N 12. Impacto del acoso
- Tabla N 13. Acciones contra la comunicación, por jornada.
- Tabla N 14. Acciones contra las relaciones interpersonales, por jornada
- Tabla N 15. Acciones contra el ejercicio del trabajo, por jornada
- Tabla N 16. Acciones orientadas a desacreditar la reputación laboral, por jornada
- Tabla No 17. Acciones dirigidas a reducir la ocupación y la empleabilidad, por jornada.
- Tabla N 18. Acciones contra la salud física y psíquica, por jornada.
- Tabla N 19. Formas de afrontar el acoso emocional, por jornada.
- Tabla N 20. Ítems con mayor peso porcentual, por Género
- Tabla N 21. Ítems con menor frecuencia de respuesta, por Género
- Tabla N 22. Ítems con mayor peso de respuesta para las dos tecnologías de ingenierías.
- Tabla N 23. Ítem con mayor peso Tecnologías en ingenierías
- Tabla No 24. Ítem con mayor peso, licenciaturas en educación
- Tabla N 25. Puntajes acoso, por grupos de edad

ÉPIGRAFE

El rango de lo que pensamos y hacemos
está limitado por aquello de lo que no nos damos cuenta.
Y es precisamente el hecho de que no nos damos cuenta
lo que impide que podamos hacer algo
por cambiarlo
Hasta que nos demos cuenta
de que no nos damos cuenta
seguirá moldeando nuestro pensamiento y nuestra acción.

Connie Zweig y Jeremiah Abrams.
En: Encuentro con la sombra.
El poder del lado oculto de la naturaleza humana, 1991)

RESUMEN

Se buscó identificar el acoso emocional en el ámbito laboral de los estudiantes de una Institución de Educación Superior y su posible impacto en el proceso académico. Se retoma el concepto de acoso emocional de Leyman, como situación en la que se ejerce violencia psicológica extrema, de forma sistemática, durante un tiempo prolongado sobre una persona en el lugar de trabajo.

Para ello, se aplicó una encuesta al 10% de los estudiantes matriculados en el primer semestre del 2005. La encuesta consta de 48 preguntas, 4 del instrumento de Iñaki Piñuel y Zabala, y 5 sobre el impacto en los procesos académicos.

Se encontró que un 9% de los estudiantes presenta acoso emocional entre severo y grave; es más alto en estudiantes de 17 a 18 años, de sexo masculino, de la jornada diurna, de los programas de ingeniería. Las formas más frecuentes de acoso emocional fueron: modificar responsabilidades; gritarles para intimidarlos; dramatización sus errores, asignarles tareas sin que terminan las anteriores; enfadarlos; impedirles expresarse, minusvalorar su trabajo, y amenazarles con instrumentos disciplinarios. Como resultado, se sienten inseguros, temerosos, ansiosos y fatigados.

PALABRAS CLAVES: acoso emocional, estudiantes universitarios, ámbito laboral, proceso académico.

INTRODUCCIÓN

Muchas veces en el aula de clase se escucha a los alumnos indicar que no han podido asistir o responder a las demandas educativas por las exigencias que surgen en su ámbito laboral, que en las empresas no reconocen su preocupación por formarse profesionalmente, que no ven de buena manera que salgan tan pronto termina la jornada laboral y porque no se queden tiempo adicional, por ello, manifiestan que están pensando dejar sus estudios. Comentan que viven situaciones de intimidación y acoso, los mandos medios se quejan de su ineficacia laboral, los avergüenzan por sus conductas, les asignan tareas que están por debajo de sus capacidades, sobre pasando los límites de la relación jerárquica, y llegando al irrespeto. Esta situación se ha tendido a denominar actualmente Mobbing¹.

El acoso emocional o psicológico, es un síndrome de patología social que consistente en la agresión sutil, sistemática, recurrente, a un individuo por parte de un grupo, por cuanto el individuo - acosado se resiste a la voluntad arbitraria del grupo. Tal maltrato se infringe con repetidas conductas grupales de menosprecio, incomunicación, faltas al respeto; y en general, distorsión perversa de la comunicación y los significados, que definen la identidad personal y social de la víctima.² También se le ha llamado Bullying porque implica una injusta crítica y la fabricación de alegaciones sobre un supuesto mal comportamiento profesional achacando faltas, aplicando excesiva vigilancia y generando descrédito y humillaciones.³

Al respecto, los empleadores argumentan que está presión que ejercen esta encaminada al logro de estándares de calidad, y que las decisiones o acciones sólo buscan este fin. Igualmente podría decirse que todos los seres humanos intentan persuadir, convencer, seducir y manipular para satisfacer sus necesidades u obtener beneficios. En la dinámica del acoso moral, el uso de formas de manipulación se convierte en una forma predominante de relacionarse con otras personas⁴. En el acoso emocional convergen en espiral retroalimentada positivamente (más violencia conduce a más violencia, y menos ética a ninguna), varios sesgos grupales (como la presión de conformidad, el pensamiento grupal, la

¹ SURATEP. Blanco de dardos. Revista 5 sentidos. No 43, marzo, 2005. Disponible en: <http://www.suratep.com/articulos/496/>

² FUERTES MARTÍNEZ, Francisco. Elementos y dinámica psicosocial del Acoso Institucional/Grupal: Cómo prevenirlo y neutralizarlo. 2003. Mobbing opinión. Disponible en http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_652.shtml

³ PINDADO Jesús El abuso en los colegios y en el trabajo Ida y Vuelta. Cantabria confidencial. Disponible en: <http://www.cantabriaconfidencial.com/enlibertad/jpindado/jpindado162.htm>.

⁴ VICENTECASADO Juan Carlos. Guía para sobrevivir a los manipuladores cotidianos. Revisión N 29, 24 septiembre 2004. Disponible en: http://www.geocities.com/jc_vicente/sobrevivir/index.htm

indolencia social, la difusión de la responsabilidad, el narcisismo de sus líderes, o el estado argéntico), que le confieren un carácter caótico; cuya dinámica, aunque explicable a posteriori, no es fácilmente predecible.⁵ Acosadores y abusadores siempre han existido en los diferentes aspectos de la vida (en el colegio, en el ámbito laboral, entre iguales, con abuso de poder, por vía jerárquica, a través de la cadena de mando, etc.); pero el problema se convierte en insufrible cuando el sistema lo considera normal o lo integra como parte del ambiente y en este caso, afecta el bienestar y la salud de los estudiantes.

Se difunde entonces en el entorno un modelo de relación humana y social de dudosa ética y con funestas consecuencias. El maltrato psicológico es la tónica. El respeto a la dignidad humana la excepción.⁶

Los educandos que requieren financiar sus estudios y aportar a la economía del hogar mediante el trabajo, muchas veces deben enfrentar la presión emocional de sus jefes y compañeros, quienes de diferentes formas los intimidan para que dejen sus estudios, o extiendan su jornada laboral, sin consideración a los intereses y metas personales de crecimiento. Otra manifestación de esta problemática es la falta de reconocimiento de jefes y oficinas de recursos humanos, a las competencias que han ido desarrollando en este proceso de formación los estudiantes, en cambio, se le asignan labores de menor complejidad, no se les permite concursar ni ascender a cargos de mayor responsabilidad, de esta forma, el esfuerzo realizado no se ve recompensado. Estas diferentes formas de presión que se dan en el entorno pueden afectar el rendimiento académico del estudiante e impedir la culminación de sus estudios. El acoso es parte de la realidad laboral, principalmente en formas de subempleo, que no puede desconocerse en el ámbito académico por su alta incidencia en la salud y en el desarrollo profesional de los futuros trabajadores.⁷

Por ello, es importante indagar y comprender mejor sobre la presencia del fenómeno de acoso emocional en los espacios en los que labora el estudiante, sus expresiones y características, y lo que es más fundamental intentar cambiarla o modificarla, y para ello se requiere realizar investigaciones científicas con participación y aportes de las metodologías cuantitativas y cualitativas. La mayoría de los trabajos que se publican sobre el tema, se refieren a la presión ejercida en secundaria por un grupo, denominándolo "Bullying", o se refieren a su expresión en el ámbito laboral como mobbing, o de orden patronal como "bossing"⁸. En esta

⁵ ZORZANO MAEZTU, Mónica, MIRALLES MARTÍNEZ PORTILLO, Lourdes, *Mobbing: acoso psicológico en el trabajo*. Colegio Oficial de Psicólogos de La Rioja. Instituto Riojano de Salud Laboral. Logroño, España, 2002. disponible en: <http://larioja.org/irsal/pdf/mobbing.pdf>.

⁶ PIÑUEL Y ZABALA, Iñaki El mobbing como modelo social: juguemos al rival más débil Universidad de Alcalá. 2004. Disponible en: <http://www.acosomoral.org/pinuel5.htm>

⁷ ANILE José Manuel; IBERO Claudio; MIJANA. Juan José Primer informe "21 de noviembre I" sobre presiones en el entorno laboral. Presentación de los resultados preliminares de la incidencia del mobbing en el personal de enfermería Argentina. Revista Interpsiquis 2005.

⁸ PINDADO, Op.Cit.

investigación se empleará el concepto de acoso emocional.

El trabajo de investigación tiene como propósito generar un espacio de reflexión sobre el tema en la institución, dado que no existen investigaciones previas sobre esta temática.

Objetivo general

Indagar sobre la presencia de acoso emocional en el ámbito laboral de los estudiantes y su impacto en el proceso académico, en su estado de salud y condición de bienestar.

Objetivos específicos

- Describir las manifestaciones del fenómeno de acoso emocional dentro de la comunidad educativa.
- Señalar las situaciones en las que se presenta con más frecuencia el acoso emocional en el ámbito laboral de los estudiantes.
- Determinar los grupos poblacionales que están siendo más afectados por este fenómeno, según jornada, sexo, y programa.
- Identificar las estrategias que usan los estudiantes para manejar el acoso emocional
- Determinar el posible efecto del acoso emocional en los procesos académicos y continuidad en los estudios.

La persecución psicológica que emprende el acosador hacia su víctima en el lugar de trabajo conlleva consecuencias negativas para quienes la sufren o padecen, repercute en la continuidad del proyecto educativo, y trasciende en las relaciones familiares, con los amigos y, en la sociedad en general. Por ello, es un tema de relevancia psicosocial.

En Colombia hay pocos trabajos sobre el tema y la legislación al respecto no es muy clara, al respecto, están las sentencias de la Corte Constitucional, la T-461 de 1998 sobre el hostigamiento en las relaciones laborales; la sentencia T-013 de 1999 sobre la dignidad del trabajador y la Sentencia T-170 de 1999 acerca del hostigamiento en relación con el derecho de asociación; mientras que la Junta Nacional de Calificación de la Invalidez ha tratado el tema, por la vía de la relación de causalidad⁹.

Los pioneros de estas investigaciones fueron Leyman y col. en los países nórdicos, quienes detectaron problemas como el bullying, mobbing y bussing. Los

⁹ AYALA CACERES, Carlos Luís. Concepto jurídico de enfermedad profesional. En: <http://www.cisred.com/Protyse/pys295articulo5.doc>

estudios referidos al ámbito universitario sólo han contemplado el acoso entre docentes y jefes de departamentos académicos, como expresiones de rivalidades; pero no se ha investigado el impacto de este fenómeno los estudiantes y en sus procesos académicos, debido a que es una forma de agresión que aplica métodos bastante sofisticados y la víctima sólo se siente presionada pero no entiende que le ocurre, lo cual puede conducir al abandono de sus estudios.

La institución Universitaria se ha comprometido en brindar una formación integral por lo tanto le interesa identificar los factores que afectan el rendimiento académico y el bienestar de los estudiantes, en este caso el estudio exploratorio dará un panorama del fenómeno. Por tanto, el presente estudio se realiza con el propósito de vislumbrar y profundizar acerca de la influencia del fenómeno de acoso emocional dentro del ámbito educativo. De la misma manera, referir y esclarecer las situaciones en las que se ha presentado, de acuerdo a los roles que desempeñan los estudiantes; además de establecer en que ambiente se presenta y formar espacios de reflexión en torno al tema. Porque son escasos los trabajos encontrados con relación a las estrategias de afrontamiento, prevención y control.

Por último, se busca sentar un precedente sobre los estudios de acoso emocional en Colombia e intentar establecer parámetros de vigilancia y prevención, sobre todo para la población que estudia y trabaja.

El trabajo se ha organizado en cinco capítulos, el primero reúne la revisión teórica del acoso emocional, especialmente en el ambiente laboral, posteriormente, en el capítulo dos, se incluye el diseño metodológico, para presentar los resultados en el capítulo tres, y las conclusiones y recomendaciones en el cuatro y cinco sucesivamente.

1. MARCO TEÓRICO

La finalidad de este segmento del trabajo es desarrollar el concepto de acoso emocional (mobbing), el origen, las fases, las formas de expresión, las consecuencias en el individuo, las reacciones y las acciones que éste usa para enfrentar el acoso. Además del perfil de la persona acosadora y de la víctima.

1.1 ACOSO EMOCIONAL

Los primeros estudios del mobbing como violencia psicológica en el sitio de trabajo y causante de patología psíquica se deben al psicólogo Alemán Heinz Leymann, quien escribió un libro en el año 1986¹⁰ sobre el tema. Lo definió como “el encadenamiento a lo largo de un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: el objetivo”.¹¹

Leyman indica que es una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema (en una o más de 45 formas o comportamientos), que se dan de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo.¹²

La palabra mobbing deriva del verbo inglés “To mob”¹³ (atacar con violencia) se toma prestado de la Etología, el cual fue introducido por Konrad Lorenz, para referirse al ataque de coalición de los miembros más débiles de una misma especie contra otro individuo más fuerte que ellos, que se observa en algunas especies de pájaros.

Se emplea el vocablo *bossing* para referirse a la violencia psicológica realizada por el empleador contra sus empleados, de forma continua y con ataques sutiles, con el fin de erosionar la autoestima y ocasionar la renuncia del trabajador.

En tal sentido, Einarsen (2000) y Einarsen y Skogstad (1996)¹⁴, quienes han investigado ampliamente el fenómeno, indican que el mobbing se produce cuando alguien, persistentemente durante un período de tiempo, es objeto de acciones

¹⁰ NÚÑEZ María Reyes. Los servicios de prevención ante el acoso emocional en el trabajo: Diagnóstico y prevención. Disponible en: <http://www.ugt.es/mobbing/N7articulo15.pdf>.

¹¹ ANILE; IBERO; MIJANA. Op. Cit.

¹² MARTIN DAZA, Félix, PEREZ BILBAO, Jesús. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Disponible en: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_476.htm, p. 7

¹³ UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA. E. Campus El Mobbing en la Universidad. Fases del Mobbing. Disponible en: <http://www.unizar.es/gine/MB/fases.htm>

¹⁴ BARÓN DUQUE, Miguel. MUNDUATE JACA, Lourdes, BLANCO BAREA; Ma José. *La espiral del mobbing*. Universidad de Sevilla. Colegio Oficial de psicólogos. Papeles del psicólogo. No 84, enero 2003.

negativas por parte de otra u otras personas, en una situación en la que el blanco de estas actuaciones, por diversas razones, se encuentra con dificultades para defenderse de las mismas.

El concepto de Mobbing se emplea para referirse a la presencia de presión, asedio o acoso emocional grupal, también se le ha denominado síndrome de acoso institucional en el ámbito laboral, o síndrome de "chivo expiatorio". Igualmente es denominado: bossing y bullying. Se considera que es un ataque de coalición de miembros débiles contra un individuo fuerte.¹⁵

El concepto de gang, se aplica, al grupo que en complicidad con el acosador ejerce la violencia.¹⁶

El objetivo de la práctica del mobbing es "intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente a la víctima, con el objetivo de eliminarla de la organización y satisfacer la necesidad de agredir, controlar, y destruir que suele presentar el hostigador, quien aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, caos, desorganización, urgencia, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc-...) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas" (Piñuel y Zabala 2001¹⁷)

La finalidad del acoso es destruir las redes de comunicación de la víctima, afectar su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente acabe abandonando el lugar de trabajo.¹⁸ Consiste en anular o reducir a la persona con el objetivo de degradarla, de que abandone su puesto de trabajo, o como simple demostración de una posición de poder, o para satisfacer un comportamiento caprichoso de una mente enferma, es un riesgo de naturaleza psicosocial.

Este tipo de violencia no se limita a una sola profesión, un puesto de trabajo, una oficina o centro de reparaciones, etc. Al variar el perfil de la violencia en el trabajo también varía la definición. Internacionalmente se ha dado una definición general a partir de mayo del año 1995 en la Reunión de Expertos organizada en la Comisión Europea en Dublín y lo determinan como: "incidentes en los cuales las personas son víctimas de abuso, maltratos o asaltos en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el reto explicativo o implícito a su seguridad, bienestar y

¹⁵ MARTÍN DAZA, Op. Cit.

¹⁶ ESPERICUETO ISLAS. María Esther. El acoso moral en el trabajo. 2003. <http://www.acosomoral.org/acos20.htm>

¹⁷ PIÑUEL Y ZABALA. Los riesgos psicosociales en la administración. El Libro Blanco. La incidencia del Mobbing y el Burnout en la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) y en la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) Equipo de Investigación Cisneros. Universidad de Alcalá. Madrid.2004 <http://www.acosomoral.org/pdf/LBM.pdf>

¹⁸ DE MEMBIELA Juan B. Lorenzo El Acoso Moral en el trabajo: Elementos Integrantes, Trascendencia Jurídica e iniciativas legislativas para su tipificación legal. Instituto Nacional de la Seguridad Social. Y Tesorería General de la Seguridad Social de Albacete. http://www.comadrid.es/pres_serv_juridicos/revista_juridica/numero14/estudio_4.htm

salud”¹⁹.

Otras formas de definirlo son:

Provocaciones constantes, presiones amenazantes, humillaciones y conductas persistentes que suscitan malestar sobre las personas afectadas. (Mathiesen y Einarsen, 2001).²⁰

El acoso manifiesta una abusiva, ya que los comportamientos, actos, palabras, gestos, etc., pueden atentar contra la personalidad e integridad física y psicológica del individuo, poniendo en peligro su empleo (Hirigoyen, 200).²¹

Es un tipo de seducción y persuasión coercitiva encaminada a obtener un beneficio personal por quien la emplea, mediante la reducción de la realidad y del entorno del trabajo, el empobrecimiento del mapa personal, y la desinformación.(Gómez Mompeán, Gallardo Olmedo)²²

Se deduce por tanto, la existencia de dos partes enfrentadas entre las que se puede diferenciar, a los “hostigadores” con comportamientos y actitudes hostiles, activas, dominadoras y, por otra, al agredido con actitudes y comportamientos de tipo reactivo o inhibitorio. Hay que destacar que el agresor está situado siempre en una categoría profesional superior que la víctima.

Estas partes enfrentadas pueden ser, ascendentes: de subalterno a jefe; descendentes, de jefe a subalterno, y entre iguales, es decir entre compañeros de igual nivel jerárquico.²³

1.1.1. Perfil del Acosado

Las personas presionadas se dividen en tres grupos: envidiables, vulnerables y amenazantes.^{24, 25}

¹⁹ GUEVARA RAMÍREZ, Lydia. Reflexiones sobre el acoso moral en el trabajo. Sociedad Cubana de derecho Laboral y Seguridad Social. Unión Nacional de Juristas de Cuba. La Habana, mayo de 2003. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos16/acoso-moral.shtml>

²⁰ BARÓN DUQUE, MUNDUATE JACA, BLANCO BAREA; Op. Cit.

²¹ BEGUY, Ma. Rosa. Mobbing: El acoso psicológico en el trabajo. Universidad de Belgrano. Departamento de Investigación. Facultad de Humanidades. Argentina, Abril, 2003. Disponible en: http://www.ub.edu.ar/investigaciones/tesinas/73_rossi_beguy.pdf.

²² GÓMEZ MOMPEÁN, Miguel Ángel; GALLARDO OLMEDO, Eloisa. La manipulación: su afrontamiento en los centros de trabajo en el marco de la prevención de riesgos laborales. Interpsiquis. 2005. Disponible en: [Http://www.psiquiatria.com/20.444](http://www.psiquiatria.com/20.444).

²³ ZORZANO MAEZTU, MIRALLES MARTÍNEZ PORTILLO, Op. Cit.

²⁴ ESPIRICUETO ISLAS, Op. Cit.

²⁵ ANILE, IBERO, MIJANA. Op. Cit.

- Las personas envidiables, son brillantes y atractivas, consideradas como peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo. Estas características hacen que el agresor se sienta amenazado con su presencia.

Las cualidades de la víctima que motivan envidia, son: la honradez, la honestidad, el liderazgo, la profesionalidad, la inteligencia, la sociabilidad, y la energía²⁶. También generan envidia algunas situaciones personales como el nivel económico y cultural o las relaciones sociales y familiares.

- Las personas vulnerables son individuos con alguna peculiaridad o defecto, o simplemente depresivos necesitados de afecto o aprobación, que dan la impresión de ser inofensivos e indefensos.

Son frecuentes víctimas de acoso psicológico laboral:

- Personas con características que difieren de la mayoría de trabajadores existentes en el lugar de trabajo (inmigrantes, minorías, mujeres, jóvenes, trabajadores mayores)
- Personas en situaciones de alta vulnerabilidad: jóvenes, mujeres, minusválidos, enfermos crónicos, personas con problemas familiares (separación, divorcio).²⁷
- Jóvenes con menos de 30 años, con contratos precarios, que poseen un buen perfil y son acosados por personas mayores, que se sienten amenazados²⁸.
- Las amenazantes, son personas activas, eficaces y trabajadoras, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas o implantar una nueva cultura.

Aunque ciertas características personales pueden estar implicadas en la posibilidad de estar sometido a este tipo de situaciones, en principio, cualquiera puede verse afectado por el acoso emocional. Algunos aspectos que están presentes en el acosado, son:

- Elevado sentido de la ética y de la justicia
- Capacitado/a para su trabajo
- Fuerte sentimiento de compañerismo
- Trabaja en equipo
- Independiente y con iniciativa
- Apreciado por sus otros compañeros²⁹

²⁶ PARÉS SOLUA, Marina. Las Cualidades Envidiables. Disponible en: www.acosomoral.org/32.htm

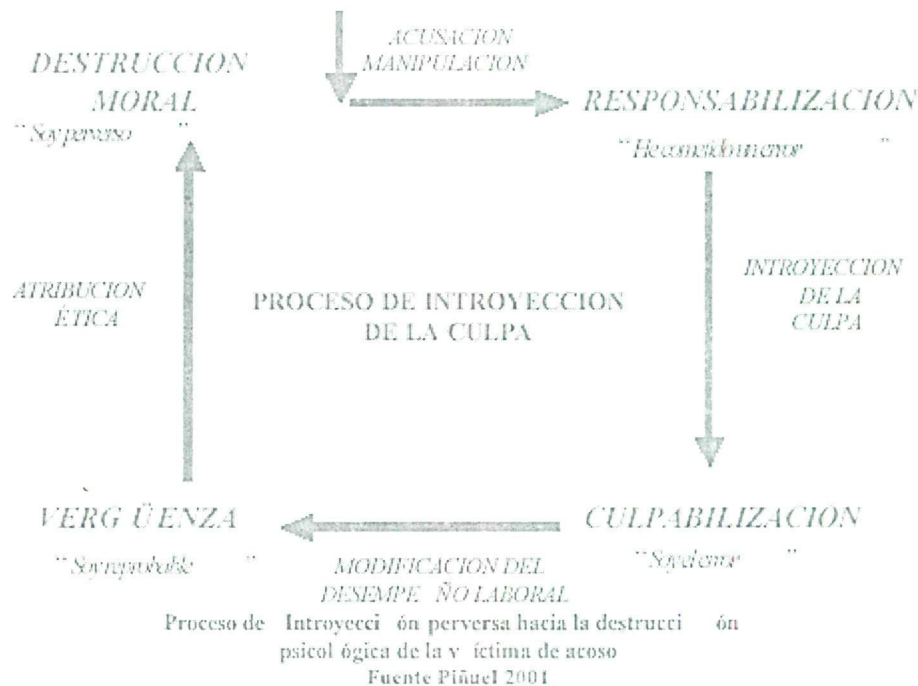
²⁷ PIÑUEL Y ZABALA, Iñaki. Mobbing: La nueva epidemia organizativa del siglo XXI. Universidad Alcalá. Madrid. 2002. Disponible en: <http://www.el-refugioesjo.net/mobbing/6mobbing.htm>

²⁸ ANILE, IBERO, MIJANA, Op, Cit.

²⁹ OFICINA TÉCNICA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE UGT. Mobbing:

1.1.2. Mecanismos de Defensa del Acosado.

Los mecanismos de defensa desencadenados por el Yo para ocultar la realidad, evitar los daños y preservar la identidad e integridad psicológica, que usan más frecuentes entre las víctimas, suelen ser, según Piñuel y Zabala, (2001).³⁰



- **La negación del acoso** Las víctimas bloquean la percepción de los hechos o modificar la interpretación, evitan ser conscientes de una realidad dolorosa. La negación suele presentarse a través de diferentes formas: a) como una reacción; b) a través de una desvalorización defensiva; c) a través de la racionalización.³¹
- **La reacción agresiva contra el acosador o sus cooperadores.** Se agrede física o verbalmente al acosador, situación que aprovecha el agresor para confirmar que la víctima es merecedora de reprobación.
- **La introyección de las acusaciones del acosador.** Asumir y aceptar los mensajes descalificativos como verdades, responsabilizándose y sintiéndose

Acoso Psicológico. 2005. Disponible en:

<http://es.catholic.net/psicologoscaticos/509/841/articulo.php?id=20207>

³⁰ PIÑUEL Y ZABALA, Op. Cit.

³¹ MARTOS RUBIO, Ana. Las barricadas. La legítima defensa del acosado. Disponible en: <http://www.lasbarricadas.net/09.htm>

culpable por ellos. A culparse por lo que le sucede, buscando en su actitud pasada y presente el motivo del maltrato.³²

- **La identificación y sumisión.** Se produce en tres etapas; mediante el sometimiento mental al agresor; adivinar los deseos del agresor y actuar para salvarse, ya sea complaciendo al agresor, no aumentar su ira, sino tratar de aplacarla con sumisión.
- **La somatización.** es la expresión del conflicto psíquico mediante su conversión en uno o varios síntomas clínicos o en una enfermedad específica.
- **La ilusión.** Pensar que con el paso del tiempo, el acoso o su intensidad disminuirá, o desaparecerá.

1.1.3. Perfil del Acosador

El perseguidor, según Leymann, es una persona que experimenta miedo e inseguridad hacia su propia carrera profesional, su reputación o su posición en la organización por lo que intenta denigrar a otras personas que percibe como un peligro. Este comportamiento trata de encubrir su mediocridad e ineficacia³³. El acosador se caracteriza por:

- No tener sentido de culpa
- No es un trabajador eficaz
- Es controlador y mentiroso compulsivo
- Busca el respaldo de la dirección de la empresa
- Es cobarde si se le hace frente
- Utiliza cualquier excusa para hostigar a su víctima³⁴

De otra parte, Tim Field³⁵, identifica 4 tipos primarios de acosadores en serie:

- **Los Buscadores de Atención.** Emocionalmente inmaduros, amigablemente selectivo, frío y agresivo, amigables con sus nuevos objetivos, superservicial y supergeneroso, manipulador de la sensibilidad de la gente, manipulador con culpa, adulador. Utiliza la adulación para obtener la obediencia, cada cosa es un drama; prefiere no resolver los problemas de su propia vida, explota el sufrimiento y las desgracias de los otros, mala apropiación de las afirmaciones de otros, dan excusas por cualquier cosa, muestran indignación cuando son desafiados; exigen de los otros; son fácilmente provocados; se fingen víctimas cuando asumen

³² IBID

³³ IBID, p.9

³⁴ IBID, p.9

³⁵ PAREŞ SOLUA, Marina. Acosadores en serie. 2005. SOS. Discriminación. Disponible en: http://www.discriminacion.org/discriminacion/acoso_moral/acosadorserial.htm

responsabilidades; se presentan como víctima; pueden fingir exclusión, aislamiento o persecución; buscan ser el centro de la atención; lesionan por poder para llamar la atención (Síndrome de Munchausen). El centro de su vida es ser el centro de atención³⁶.

- **Los Quiero Ser:** Similares a los buscadores de atención. Holgazanean, no son profesionales cualificados, les falta habilidades y competencias, pueden haber sido rechazados por ello; insultan su profesión; ponen énfasis en una menor cualificación; cualificaciones fraudulentas. Demuestran un sentido superior de la autoridad. emocionalmente inmaduros, controladores y fácilmente provocados. Hacen muchas amenazas cuando son desafiados; cuando son descubiertos se fingen víctimas. Son manipulados y controlados por un acosador de rango superior. Las mujeres "quiero-ser" pueden ser las principales acosadoras, se rodean a sí mismos de un halo del sexo opuesto, explotan al que perciben vulnerable. Dan la apariencia de lealtad, tienen aventuras para ganarse el poder³⁷.

3. **Los Gurús.** Tienen éxito en su escaso campo de expertos. Valorados por el empleador porque rinden dinero; persiguen cruelmente sus objetivos; pueden tener éxito por un largo periodo; buscan ser el centro de su existencia; no poseen habilidades para el trato interpersonal; rareza controlada, principalmente en hombres. Si es necesario delatan a aquellos que favorecieron con anterioridad; especialmente cuando quiere llegar a ser independiente; conducta sexual inapropiada; torpe, agresivo, y desagradable. Les desagradan aquellos que obtienen más atención que ellos. Egoísta, interesado y egocéntrico; poca emoción; inteligente pero le falta sentido común; miente por conveniencia; rutinarios rígidos; no aceptan la responsabilidad por su propio comportamiento; culpan a los demás de sus inadecuaciones.

Rechazan reconocer que ellos podrían tener alguna negligencia peculiar. No viven en el presente, usualmente son extremadamente limpios, organizados, creen en la suerte; ideas estereotipadas sobre el rol sexual, se creen por encima de las normas, hacen suposiciones sobre otros pensamientos; no siguen normas sociales. Les gusta la apariencia de normalidad pero rechazan la responsabilidad de relacionarse. Hacen juegos de poder. No comparten información sobre sí mismos y no están abiertos a recibir esta información de los demás; secretismo. Es posesiva de objetos y personas; pueden ver a la gente como objetos. Se ven superiores. Usan la negación como mecanismo de defensa.³⁸

4. **Los Sociopatas y psicópatas.** Manipulador de las percepciones y emociones de la gente; extrema facilidad verbal, habilidad para engañar a cualquiera; hábil para reflejar las acusaciones y tentativas sobre los acusadores; hábil y mímico,

³⁶ IBID

³⁷ IBID

³⁸ IBID.

capaz de anticiparse a lo que la gente quiere escuchar; encantador y convincente; sobresale en engaño; evade responsabilidades; se gana la gente antes de traicionarlos, o de defraudarlos o de apartarlos. Sexualmente inadecuado y abusivo. Comienza proyectos con entusiasmo y energía pero pierde interés; temerario y fraudulento con el dinero. De poca confianza, falsificador. Probablemente criminal, manifiestan desatención a las regulaciones sobre salud y seguridad. No tienen emoción. Enrevesado, inteligente, astuto; sin conciencia, piedad, y culpa. Perverso.^{39, 40}

Este acosador encubre el miedo y la inseguridad que experimenta ofendiendo a los demás; obtiene compensación al quedar por encima de los otros mediante la humillación, ridiculización y crítica hacia sus víctimas. Según Piñuel y Zabala (2001)⁴¹, los rasgos característicos son:

- a) Capacidad superficial de encanto.
- b) Estilo de vida parasitario:
- c) Sentido grandioso de sus propios méritos:
- d) Mentira sistemática y compulsiva:
- e) Ausencia de remordimientos o de sentido de culpabilidad
- f) Manipulación:
- g) Ausencia de empatía.

Existen diversas formas de acosadores, los crónicos, repiten con diferentes personas el uso abusivo del poder, mientras que los oportunistas, sólo acuden a esta estrategia cuando se encuentran en un medio favorable, y los accidentales, son personas que se sienten inseguras frente a la presencia del trabajador que ven como una amenaza y deciden actuar frente a él de forma accidental.⁴²

Aquellas personas que se dedican a destruir psicológicamente a sus semejantes pueden responder a diferentes comportamientos patológicos consecuentes de una personalidad y rasgos de diverso origen.

Los expertos que han abordado el tema de la personalidad morbosa del acosador (Personalidad maligna), Peck 1998; Mediocridad inoperante activa, González de Rivera, 2000; Personalidad sociopática agresiva, Field 1996; Personalidad psicopática o antisocial, Adams y Crawford 1992; Personalidad narcisista, Hirigoyen 2000; Personalidad paranoíde, Baumeister et al. 1996), comparten la idea de que los hostigadores poseen una fuerte base de sus comportamientos en experiencias educativas, sobre todo familiares, traumáticas tempranas⁴³.

Se han encontrado rasgos de carácter psicótico (Irigoyen, 2001); Piñuel y Zabala,

³⁹ IBID.

⁴⁰ ANILE, IBERO, MIJANA. Op. Cit.

⁴¹ PIÑUEL, citado por BEGUY. Op. Cit.

⁴² BEGUY, Op. Cit.

⁴³ IBID.

2001; o el denominado Perfil del Mediocre Inoperante (MIA) (González, 1997). También se han encontrado algunos rasgos directivos como, un locus de control interno (Porter, Allen y Angle, 1981); una mayor propensión al riesgo (Keeney y Raifa, 1976) y tendencia al maquiavelismo Barón, 1993) Citados por Zorzano et al, 2002)⁴⁴

Los rasgos narcisistas, psicopáticos y paranoídes se consideran como la raíz patológica del comportamiento del acosador (Piñuel y Zabala 2001)⁴⁵.

A continuación se describen los principales trastornos de personalidad asociados a los acosadores emocionales ^{46, 47, 48}:

1. Trastorno paranoíde. Se caracteriza por desconfianza, suspicacia, susceptibilidad, cree tener siempre la razón y la culpa es de los demás, con propensión a dar significado a los detalles más nimios, no acepta las críticas. Sus relaciones personales se basan en la subordinación, desconsiderado y despótico, no suele tener amistades.

Interpreta los comportamientos como malintencionados. Reacciona de manera agresiva ante cualquier comentario. Obsesión por controlar el comportamiento de sus subordinados, estar alertas y a la escucha de todo. Intenta camuflar sus defectos para no dar muestras de debilidad a los demás, por lo tanto, suele desarrollar trabajos solitarios o autoritarios en los que le sea posible un mínimo contacto interpersonal. La mejor defensa es el ataque.

2- Trastorno esquizoíde. Frío, indiferente a las relaciones sociales, con pocas amistades, no le importa lo que opinen de él, centrar su atención en su mundo interior. Aislado e introvertido, reacciona de forma desadaptativa, con cambios de humor y consumo de PSA.

3. Trastorno esquizotípico Relacionado con la personalidad esquizoíde; frío, habla solo, aspecto externo extravagante y desaliñado, igual que en su pensamiento y lenguaje. Ideación paranoíde y autorreferencial, con breves episodios psicóticos.

4. Trastorno histriónico. Conducta teatral, le gusta llamar la atención y le importa la opinión que tengan los demás sobre él. Suele hacer amistades con facilidad, posesivo y exigente, reclama atención de forma constante.

5. Trastorno antisocial Desde temprana edad no sigue normas y no le importa los castigos. Extrovertido, con alta impulsividad, frío, se rige por recompensas

⁴⁴ ZORZANO MAEZTU, MIRALLES MARTÍNEZ PORTILLO. Op. Cit.

⁴⁵ BEGUY, Op. Cit.

⁴⁶ BARÓN DUQUE; Op. Cit.

⁴⁷ PIÑUEL; Op. Cit.

⁴⁸ PARÉS SOLIVA. Op. Cit.

inmediatas. Presenta conductas inadaptadas desde la infancia; con pequeños hurtos, novillos y mentiras.

6. Trastornos narcisista: Persona hipervalorada, no acepta sus defectos o limitaciones, presumido, se autocontempla y cuida su aspecto, egoísta, no muestra afecto o aprobación. Utiliza en forma tirana a quienes le rodean, gran necesidad de admiración de los demás. Utilizar al otro, y luego los destruye; sin sentir culpa.

El narcisista evita en su trabajo posiciones disciplinadas y busca llegar a posiciones de poder utilizando todos los medios posibles para alcanzarlas. El patrón general del comportamiento laboral del narcisista (Piñuel y Zabala, 2001)⁴⁹ se caracteriza por:

- a) Pensamientos o declaraciones de autovaloración;;
- b) Historias de grandes logros profesionales;
- c) Hipersensibilidad a la evaluación de los demás
- d) Utilización de los demás como auditorio;
- e) Violación de códigos éticos de la organización;
- f) Sentirse imprescindible
- g) Reclamo de atención constante;
- h) Monopolización del mérito;
- i) Comportamiento inmovilista
- j) Sensibilidad al nivel jerárquico.

7. Trastorno límite. Persona con dificultad para el diagnóstico como para el tratamiento, debido a la alternancia de los síntomas. Pueden aparecer simultánea o de forma alterna comportamientos histriónicos, antisociales, intentos de suicidio, cambios bruscos de humor...etc. Presenta reacciones de ira intensa y conductas agresivas con descontrol.

8- Trastornos de personalidad por evitación. Anhela la amistad pero teme ser criticado, y hacer el ridículo. No sabe cómo comportarse, ni qué decir o hacer, cuando están con la gente. Esto lleva a una defensa por evitación. Esta falta de interacción social por temor, hace que no tenga o no aprenda habilidades de afrontamiento y sociales. Acaba relacionándose sólo con las personas que sabe que son incondicionales.

9- Trastorno de la personalidad por dependencia. Persona insegura, con baja autoestima, se adhiere a otros para que dirijan, organicen y guíen su vida. No toma decisiones, y llega a la subordinación con tal de encontrar a alguien que le ayude, estime y no le deje sólo. Se relaciona, tan sólo, en el ámbito familiar y

⁴⁹ Citado por BEGUY, Op. Cit.

sus interacciones externas son casi nulas.

10- Trastorno obsesivo-compulsivo. Persona que vive por y para el orden, la limpieza, meticoloso, perfeccionista. Tiene muchas dudas e incertidumbres, inseguro, por ello busca una continua repetición y comprobación de acciones para mitigar su ansiedad. No afronta las situaciones que le crean ansiedad.

11- Trastorno agresivo de la personalidad. Se caracteriza por su oposición. No está de acuerdo con los demás, se opone, se irrita por cualquier cosa, discute por nimiedades y con frecuencia tiende a la venganza de forma encubierta, muy rencoroso. Teme la autoridad y las normas, sin encontrar otra forma de afrontarlo, que no sea la protesta y el mal humor.

1.1.4. Mecanismos de Defensa del Acosador

Los mecanismos de defensa son distintos tipos de reacciones cuya finalidad es proteger al sujeto de una excesiva exigencia pulsional (carga energética) y eliminar la tensión interna. Según Piñuel y Zabala (2001),⁵¹ el comportamiento del hostigador obedece a una serie de disposiciones previas anormales o patológicas; por ello su conducta puede explicarse desde los mecanismos de defensa que pone en funcionamiento. Estos son:

- **La agresión** Según Laplanche y Pontalis (1997:13 citado por Beguy⁵²), es la tendencia dirigida a dañar a otro, a destruirlo, a contrariarlo, a humillarlo, etc.". Es la manera que tiene el acosador para defenderse de su falta de confianza en sí mismo y de sus profundos sentimientos de inadecuación. La agresividad del acosador se incrementa cuando percibe la debilidad de la víctima, su confusión, etc.
- **La culpabilización.** El acosador manipula a los demás haciéndolos sentir culpables o con vergüenza. Atribuye la responsabilidad moral o ética, manipulando la realidad y a la persona. Es un experto en culpabilidad, despliega una intensa actividad interior para proyectarla de diversas maneras. Una vez convencida la víctima de que ella es el problema, resulta muy fácil que quede paralizada o que justifique internamente los ataques del acosador.
- **El control.** Se trata de demostrarse a sí mismo, mediante el dominio, el control y la humillación de la víctima, que se es poderoso o valioso. El acosador pretende evitar mantenerse en contacto con sus propios sentimientos de inadecuación, que podrían desbordarlo psicológicamente.
- **La formación reactiva** Es la actitud opuesta al deseo reprimido (Laplanche y

⁵¹ IBID

⁵² IBID

Pontalis, 1997:162⁵³). Las amenazas y agresiones externas del acosador contra su víctima tienen origen en la manifestación contraria a su vivencia más profunda: la impotencia y la cobardía. Detrás de una actitud resuelta y decidida se oculta una personalidad miedosa, acobardada y acomplejada, llena de sentimientos de no aceptación y víctima de complejos de inferioridad. Por ello selecciona como víctimas a personas con estilo personal no confrontativo, que le garantice no quedar expuesto a una vulnerabilidad que él no soporta.

Otra formación reactiva del acosador es adoptar un sentimiento de autoimportancia que tiene como origen sus sentimientos de inadecuación reprimidos. Suele utilizar esta megalomanía o grandiosidad para formar en torno al "gang" (grupo de personas que manipula para ponerlos en contra de la víctima) y poder incrementar la paralización y culpabilización de la víctima

- **La proyección** El sujeto expulsa de sí y localiza en el otro (persona o cosa) cualidades, sentimientos, deseos (...) que no reconoce o que rechaza de sí mismo" (Laplanche y Pontalis, 1997:306). El acosador se sitúa y hacer percibir como víctima de sus agredidos. El acosador dirige hacia su entorno sus tendencias destructivas, haciendo ver que son los demás quienes quieren perjudicarlo, ocupar su puesto, terminar con su carrera profesional, etc. Así pasa de ser la víctima a ser el acosador, persiguiendo a sus supuestos verdugos.
- **La negación.** Los acosadores, en el momento de ser confrontados por su comportamiento hacia la víctima, suelen negarlo todo, respondiendo con evasivas o inventando diferentes versiones de la realidad.

1.1.5. Grupo Acosador

El grupo acosador asume conductas de menosprecio, ninguneo, faltas al respeto; y en general, distorsión perversa de la comunicación y los significados, que definen la identidad personal y social de la víctima⁵⁴. Algunos procesos grupales influyen sobre los miembros y determinan el tipo de esfuerzo en la producción de resultados. Cuando algún miembro del grupo no se acomoda a estos procesos, puede acabar siendo presionado. A continuación se describen algunos de estos procesos.⁵⁵

La conformidad a las normas del grupo impide que los individuos expongan opiniones o conocimientos contrarios a la mayoría. La presencia de un "crítico" es casi siempre castigada; muy dura y sutilmente, y de modo ejemplar para evitar

⁵³ IBID

⁵⁴ FUERTES MARTÍNEZ, Op. Cit.

⁵⁵ GIL RODRÍGUEZ, Francisco, ALCOVER DE LA HERA, Carlos María. El estudio de los grupos en la psicología social. (279- 321). En: LEÓN RUBIO, José Ma. Et al. Psicología social. Madrid: Mc Graw Hill, 1998.

otros potenciales disidentes.

El efecto de estatus y jerarquía puede hacer que se le dé excesiva importancia a las aportaciones a los miembros que ocupen cargos jerárquicos, formales o informales.

Polarización del grupo: Es la tendencia del grupo a tomar decisiones más extremas que la media de los miembros. Las decisiones de grupo tienden a ser, o arriesgadas, o conservadoras, como resultado de los propios procesos de grupo.

Pensamiento grupal: Janis (1972), identificó este sesgo en los grupos que están fuertemente orientados hacia el consenso, de opiniones monolíticas, que les lleva a conclusiones unilaterales, incorrectas o inmorales, impidiendo la apreciación realista de alternativas de acción. El conflicto intergrupal tiende a desarrollar esta presión de consenso intragrupo.

La vagancia o indolencia social es la tendencia de los individuos en situaciones de grupo a esforzarse menos de lo que lo harían en solitario, o cuando no se identifican o evalúan las contribuciones individuales.

Difusión de la responsabilidad, es el sesgo por el cual los individuos tienden a no responsabilizarse personalmente de las acciones emprendidas en grupo.

Efecto del bloqueo de la producción: Se da, cuando algunos individuos se inhiben en producir nuevas ideas, expresar sus opiniones, o conocimientos, por efecto de la cerrada verbalización, e interrupciones de los otros.

Tendencia del grupo a aceptar decisiones mínimamente satisfactorias. El grupo tiende a aceptar la primera solución adecuada, y a derrochar el resto del tiempo buscando razones para aceptarla y rechazar cualquier otra.

Sobrevaloración del grupo frente al individuo, Particularmente en las organizaciones que intenta evitar el individualismo, se tiende a ignorar que además de los conceptos de grupo o equipo, existen los de: camarilla, pandilla, clan, rebaño, cuadrilla, banda, manada.

1.1.6. Entorno organizacional

Las organizaciones en las que se presenta con más frecuencia el Mobbing: suelen ser rígidas, altamente burocratizadas, con sobrecarga cuantitativa de trabajo o un déficit en la calidad o enriquecimiento de las tareas a realizar. Son empresas en las que suele existir situaciones no éticas que las víctimas no aceptan o con las que se resisten a colaborar. U organizaciones altamente competitivas, del "todo vale", de unos contra otros. O con ambientes de elevada inseguridad personal que

favorecen el ataque de unos hacia otros.⁵⁶

De todas formas es importante que el entorno organizacional no caiga en ninguno de los dos extremos en el manejo de la situación, el primero, sería trivializar o banalizar el problema y considerándolo una falta de habilidad para conciliar entre el jefe y el subalterno, un evento fortuito y al azar, y por tanto, del orden privado, a otra en la que cualquier desencuentro o conflicto es entendido como acoso emocional.⁵⁷

Las empresas pueden asumir que realizar críticas, chanzas, o bromas a un trabajador forma parte de la vida del trabajo en una empresa y que el humor y los sarcasmos a costa de otros forman parte de la naturaleza humana "

O consideran que hay una naturaleza conflictiva de toda relación humana y por ello, en todo grupo humano, que agrupa personas con distintos caracteres, puntos de vista, opiniones y pareceres, el conflicto es connatural.

Otra forma de interpretar la situación, ratifica la idea que "la letra con sangre entra", y que frente a la creciente competitividad, la presión, las demandas de los clientes, o la reducción de los tiempos de respuesta al mercado, a veces el jefe debe acudir a estas formas de mando para que la gente obedezca.

La otra forma de ignorar o negar el acoso es apelar a la esfera de la intimidad y maduración personal de los involucrados y esperar que ellos solos solucionen el problema.⁵⁸

1.1.7. Origen del acoso emocional

El acoso es una situación de gran dinámica, de la cual la persona siempre sale afectada. Son tres las condiciones básicas que sostiene este tipo de fenómeno en la organización, por un lado, esta el secreto de sus actuaciones, lo que hace difícil su demostración; la vergüenza de la víctima o sentimientos de culpa por los actos y las consecuencias de ellos; y los testigos mudos que evitan inmiscuirse en el asunto, se alejan del individuo acosado y que deciden callar.⁵⁹

El fenómeno del acoso se puede iniciar por un conflicto interpersonal no resuelto, que va en aumento y distancia a las partes; o cuando la víctima se encuentra accidentalmente asociada a una situación en la que el acosador se siente insatisfecho, y la selecciona como víctima de su enojo⁶⁰. El resultado que favorece el mantenimiento de este tipo de conductas se encuentra ligado a la organización

⁵⁶ PIÑUEL y ZABALA, Iñaki. ¡Mobbing!: La violencia psicológica en el trabajo. Opinión salud laboral. <http://www.acosomoral.org/pinuel6.htm>

⁵⁷ PIÑUEL Y ZABALA, Op. Cit.

⁵⁸ IBID

⁵⁹ ANILE, IBERO, MIJANA. Op. Cit.

⁶⁰ SURATEP. Op. Cit.

del trabajo y la gestión de los conflictos por parte de los superiores.

Respecto al primero, los estudios empíricos han mostrado una relación importante entre una deficiente organización del trabajo y la aparición de conductas de acoso emocional. Tales conductas se ven favorecidas en organizaciones con:⁶¹

- Ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores,
- Ausencia de relación entre trabajadores y superiores,
- Existencia de múltiples jerarquías,
- Cargas excesivas de trabajo debido a escasez de personal
- Mala distribución del personal.
- Deficiente organización del trabajo diario,
- Líderes espontáneos no oficiales, con trabajo de bajo contenido,
- Conflictos de rol,
- Flujos deficientes de información y
- Estilos de dirección autoritarios.

Desde el punto de vista de la gestión del conflicto por parte de superiores, hay dos posiciones que pueden adoptar para incrementar la escala del conflicto: de un lado su negación y, del otro, la implicación y participación activa en el conflicto con el fin de contribuir a la estigmatización de la persona hostigada.

1.1.8. Fases del acoso emocional

Desde el punto de vista organizacional, Leymann (1.996)⁶² señaló cuatro etapas típicas en el desarrollo del acoso moral:

1. La aparición de algún incidente crítico.
2. La persecución sistemática.
3. La intervención de los superiores.
4. El abandono del trabajo.

Para Piñuel y Zabala son cinco las fases,⁶³, ⁶⁴ que a continuación se describen:

- **Fase 0: La seducción.** En esta fase el acosador no manifiesta violencia. Normalmente, la seducción va dirigida a la víctima, o al entorno próximo de la víctima y la violencia puede quedar enmascarada.
- **Fase 1: El conflicto.** Una mala resolución del conflicto lleva al acoso laboral. Algunas veces, es muy corto el espacio de tiempo que separa "el conflicto" del "acoso" que se ocultan.

⁶¹ IBID.

⁶² Citado por BARÓN DUQUE, Miguel. MUNDUATE JACA, Lourdes, BLANCO BAREA; Ma. José. *La espiral del mobbing*. Colegio Oficial de psicólogos. Papeles del psicólogo. No 84, enero 2003

⁶³ UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA. Op. Cit., p. 7

⁶⁴ IÑAQUE Y ZABALA, Op. Cit.

- **Fase 2: Acoso Moral en el trabajo.** Empieza el comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, 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

65

- **Fase 3: El entorno.** La respuesta del entorno laboral determinará la terminación rápida del acoso o su implantación permanente, con el consecuente daño en la salud del acosado. Los cómplices elevan las consecuencias de la conducta injusta, al permitir decisiones ilegales e inmorales del causante del acoso: "se le deja hacer". El superior jerárquico decide no hacer caso de las quejas del acosado y en su lugar da libertad al acosador para que se ensañe con bajas de todo tipo. Así, el superior es el principal alentador del mobbing, al ser copartícipe y cómplice, para proyectar sobre el acosado la venganza, celos y frustraciones personales.
- **Fase 4: La actuación de la empresa.** El acoso puede surgir en cualquier empresa, cuando la organización y planificación del trabajo es deficiente o es parte del "hacer" empresarial. Tanto si se trata de una estrategia empresarial consciente, como inconsciente, ésta genera sufrimiento moral y físico del trabajador. La impunidad es absoluta si los superiores han decidido que el acosador "trabaje" a gusto sobre el acosado.
- **Fase 5: La marginación.** Consiste en la exclusión del acosado del mundo laboral, ya sea por despidos, jubilaciones anticipadas, invalidez, pérdida de la razón y a veces, incluso, con pérdida de la vida (suicidio, accidentes laborales mortales). La marginación es potenciada por "compañeros" deseosos de obtener beneficios a expensas de los derechos usurpados al acosado y que serían incapaces de conseguir por los cauces ordinarios. Además, en esta fase, los personales subalternos (administrativos, residentes, personal en prácticas) aprovechan para hacer todo tipo de humillaciones, faltar el respeto al acosado, crear rumores malignos y comentarios humillantes, falsedades y calumnias: todos quieren hacer "méritos" ante al acosador, al que temen con pavor y es quien reparte favores y consiente las conductas más miserables.

Es típico que la "secretaria" responda ante las llamadas de teléfono o entrega de cartas, diciendo que el acosado "no se conoce", "no trabaja o no ha trabajado nunca en la empresa". Habitualmente cuanto menor sea la preparación profesional del cómplice, mejor cumple su papel cotidiano.

Para completar la situación, el acosado pasa a un sitio incomodo, invisible del público, aislado de sus compañeros, haciendo tareas inútiles o rutinarias y repetitivas, para que el sentimiento de fracaso se vaya apoderando de él. Al

⁶⁵ AUSFELDER, Op. Cit.

mismo tiempo, se crea la opinión, que "es un personaje conflictivo", "no se comunica" o "no participa", "no se integra", etc. Se le imputa todo lo negativo que pueda ocurrir.

1.1.9. Formas de expresión del mobbing.

Leymann,⁶⁶, ⁶⁷, ⁶⁸, distingue 45 comportamientos hostiles que pueden ser de distinta naturaleza, tales como:

a) Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador:

1. El jefe o acosador no permite a la víctima la posibilidad de comunicarse.
2. Se interrumpe continuamente a la víctima cuando habla.
3. Los compañeros le impiden expresarse.
4. Los compañeros le gritan, le chillan e injurian en voz alta.
5. Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados.
6. Se producen críticas hacia su vida privada.
7. Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas.
8. Se le amenaza verbalmente.
9. Se le amenaza por escrito.
10. Se rechaza el contacto con la víctima (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo, desdén o menosprecio, etc.).
11. Se ignora su presencia, por ejemplo dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no le vieran o no existiera).

B) Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales:

12. No se habla nunca con la víctima.
13. No se le deja que se dirija a uno.
14. Se le asigna a un puesto de trabajo que le aísla de sus compañeros.
15. Se prohíbe a sus compañeros hablar con él.
16. Se niega la presencia física de la víctima.

C) Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral:

17. Se maldice o se calumnia a la víctima.
18. Se hacen correr cotilleos y rumores orquestados por el acosador o el gang de

⁶⁶ ZORZANO MAEZTU, Mónica, MIRALLES MARTÍNEZ PORTILLO, Lourdes, Mobbing: acoso psicológico en el trabajo. Colegio oficial de psicólogos de La Rioja. Instituto Riojano de Salud Laboral. Logroño, España, 2002. disponible en: <http://larioja.org/irsal/pdf/mobbing.pdf>

⁶⁷ GONZÁLEZ DE RIVERA, José Luis; RODRÍGUEZ-ABUIN, Manuel Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT -60. (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática, Madrid: PSIQUIATRIA. COM. 2003; 7(5)

⁶⁸ LEYMAN, Heinz Las 45 acciones de acoso moral. Disponible en: <http://www.acosomoral.org/leyman45.htm>

acoso sobre la víctima.

19. Se ridiculiza a la víctima.

20. Se atribuye a la víctima ser una enferma mental.

21. Se intenta forzar un examen o diagnóstico psiquiátrico.

22. Se fábula o inventa una supuesta enfermedad de la víctima.

23. Se imitan sus gestos, su postura, su voz y su talante con vistas a poder ridiculizarlos.

24. Se atacan sus creencias políticas o religiosas.

25. Se hace burla de su vida privada.

26. Se hace burla de sus orígenes o de su nacionalidad.

27. Se le obliga a realizar un trabajo humillante.

28. Se monitoriza, anota, registra y consigna inequitativamente el trabajo de la víctima en términos malintencionados.

29. Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por la víctima.

30. Se le injuria en términos obscenos o degradantes.

31. Se acosa sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones.

D) Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional.

32. No se asigna a la víctima trabajo ninguno.

33. Se le priva de cualquier ocupación, y se vela para que no pueda encontrar ninguna tarea por sí misma.

34. Se le asignan tareas totalmente inútiles o absurdas.

35. Se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias profesionales.

36. Se le asignan sin cesar tareas nuevas.

37. Se le hace ejecutar trabajos humillantes.

38. Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales.

E) Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima.

39. Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud.

40. Se le amenaza físicamente.

41. Se agrede físicamente a la víctima, pero sin gravedad, a título de advertencia.

42. Se le agrede físicamente, pero sin contenerse.

43. Se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarla.

44. Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.

45. Se agrede sexualmente a la víctima.

Las víctimas pueden ser afectadas desde las estructuras directivas, de las siguientes formas.^{69, 70}

- Restringirle las posibilidades de hablar, o que los compañeros le hablen. O

⁶⁹ BEGUY, Op. Cit. p. 13

⁷⁰ GÓMEZ MOMPEÁN, GALLARDO OLMEDO, Op. Cit.

boicot informativo.

- Cambiarle la ubicación, separándole de sus compañeros
- Obligarle a ejecutar tareas en contra de su conciencia
- Juzgar el desempeño y sus decisiones de manera ofensiva, con burla, escarnio y mofa.
- Alteración sinuosa del sentido de los términos y locuciones.
- No asignarle tareas, o que estas tareas no tengan sentido, estén por debajo de sus capacidades, o sean degradantes.
- Ataques precipitados e infundados, a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social.
- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablarle
- Rehusar la comunicación con ella a través de miradas y gestos, o no comunicarse directamente con ella
- No dirigirle la palabra o por lo contrario, el fomento del diálogo como pretexto para provocar el relativismo y la indiferencia.
- Tratarla como si no existiera"⁷¹
- Insinuaciones ambiguas y turbias.
- Intimidación o explotación del miedo, o mediante el uso de un vocablo prestigioso.
- Valoración por vía de oposición o rebote.
- Desvío de la atención.
- La insistencia como táctica de persuasión.
- Mentir abiertamente y sin medida.

Se le generan confusiones a la víctima haciéndole pensar, que su tenacidad es obstinación; que su entusiasmo es fanatismo; que su fidelidad es obsesión fanática y que su tolerancia es permisivismo⁷².

Es habitual que los individuos estén afectados al mismo tiempo, por varios tipos de hostigamiento. Field (1996)⁷³ cita las diferentes técnicas de manipulación, perversión y distorsión de la comunicación que el hostigador utiliza contra su víctima.

- **Control dual** Se trata de asignar una misma responsabilidad o tarea, de manera repartida, entre la víctima y otra persona. El objetivo es crear una competencia entre el acosado y la otra persona para sobrecargarla de trabajo.
- **El enemigo es otro** El acosador reclama que la causa de los problemas de la víctima está en una tercera persona. El objetivo es desviar la atención de sí mismo como causante del acoso.

⁷¹ BEGUY, Op. Cit. p. 14

⁷² GÓMEZ MOMPEÁN, GALLARDO OLMEDO, Op. Cit.

⁷³ Citado por PARES SOLUA, Op. Cit

- **El monitoreo** La víctima que sufre continuos ataques comienza a caer enferma al resultar dañada su esfera física y psíquica. El acosador aprovecha esta circunstancia para continuar su labor de acoso amenazando a la víctima con que, si se ausenta del trabajo será despedida o sustituida por otra persona.
- **Reunión sorpresa.** Se convoca a la víctima a una reunión sorpresa, cuyo objetivo es advertir o sancionar a ésta. Se busca el efecto sorpresa para evitar que la persona se prepare o se haga aconsejar para defenderse.
- **Simulación.** El acosador simula ser el mejor amigo de la víctima intentando desarrollar confianza en ella. El acosador pretende obtener información personal e íntima de la víctima que le sirva para controlarla en el futuro.
- **La traición.** El acosador implementa sistemas internos o manipula los existentes para obligar a los compañeros de la víctima a denunciar cualquier error que el cometa en su trabajo. El grupo es obligado o incentivado a delatar al responsable del área o departamento, si aparecen determinados comportamientos en los compañeros.
- **Promoción Trampa** Existen dos modalidades de esta técnica: a) Se trata de ofrecer a la víctima una posición de ascenso que tiene que ganar mediante una actuación durante un determinado período de tiempo. La víctima queda a disposición del acosador, quien asigna el trabajo, tiene la facultad de avalar o denegar el ascenso, según sus criterios. El período designado esta lleno de gran presión, que agotan a la persona o la aniquilan emocionalmente mediante humillaciones, sometimientos, etc. b) Consiste en promocionar a la víctima a una nueva posición en la que resulta ser poco apto o preparado o en condiciones inadecuadas. La persona es sometida a una sobrecarga de trabajo y responsabilidades. Posteriormente comienza la crítica por el desempeño en el trabajo y se presentan ataques por parte de los compañeros que no fueron promocionados.
- **El acoso aleatorio.** El acosador elige periódicamente una víctima durante un tiempo para controlarla y lograr su aniquilación. Luego pasa a otra y así sucesivamente hasta formar un grupo de víctimas que van turnándose como objeto de sus ataques. Éstas viven permanentemente con miedo de ser elegidas en el siguiente turno. El acosador logra el control mediante la técnica del terror, manteniendo a las víctimas en incertidumbre. Nadie se atreve a responder a los ataques para no ser el próximo blanco del acosador.
- **El desplazamiento en ausencia** Aprovechando la desocupación del puesto de trabajo de la víctima debido a un viaje, un curso de formación o unas vacaciones, es removido de su puesto, y se trasladan sus efectos personales. Con esta política, se pretende facilitar la eliminación física y el deterioro

emocional de la víctima.

1.1.10. Consecuencias del Acoso Emocional.

Existen diversas consecuencias ⁷⁴, ⁷⁵, ⁷⁶ que afectan a los trabajadores que sufren violencia y hostigamiento en el lugar de trabajo, algunas de ellas se derivan hacia la familia, la organización y el entorno social.

- **Consecuencias personales- Trabajador⁷⁷.**

- Afectación: temor, miedo acentuado y continuo.
- Ansiedad: Sentimientos de amenaza.
- Percepción subjetivas de determinadas consecuencias.
- Disminución de su capacidad productiva.
- Generalización de la ansiedad: Sentimientos de fracaso; impotencia; frustración; infravaloración; apatía.
- Trastornos emocionales:
- Distorsiones cognitivas: Concentración; atención; memoria.
- Comportamientos sustitutivos: Adicciones, conductas de evitación.
- Agravamiento de problemas previos: Enfermedades; trastornos diversos
- Trastornos psicosomáticos: Somatizaciones múltiples; alteraciones del sueño; trastornos de la alimentación.⁷⁸
- Trastornos de la conducta social: Susceptibilidad; hipersensibilidad; aislamiento; evitación; irritabilidad; agresividad; inadaptación.
- Afectación grave: Indefensión; depresión grave; suicidio.

- **Consecuencias familiares ⁷⁹**

- Agresividad e irritabilidad.
- Pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes.
- Desmotivación.
- 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.

⁷⁴ PREVENTION WORLD. El acoso moral en el lugar de trabajo IV. Consecuencias y secuelas de las personas afectadas. Disponible en: http://www.augc-alicante.com/archivos_prensa/noticias_alicante/opciones28.htm

⁷⁵ ANILE, IBERO, MIJANA. Op. Cit.

⁷⁶ GÓMEZ MOMPEÁN, GALLARDO OLMEDO, Op. Cit.

⁷⁷ ZORZANO MAEZTU, MIRALLES MARTÍNEZ PORTILLO, Op. Cit.

⁷⁸ ANILE, IBERO, MIJANA. Op. Cit.

⁷⁹ ZORZANO MAEZTU, MIRALLES MARTÍNEZ PORTILLO, Op. Cit.

• **Consecuencias laborales**^{80, 81}

- Mal clima y ambiente de trabajo. Malestar en las relaciones laborales
- Afectación de la calidad y cantidad del trabajo.
- Interferencias en los circuitos de información y comunicación.
- Descenso de la creatividad e innovación.
- Pérdida de motivación.
- Despreocupación por la satisfacción de los clientes.
- Mayor absentismo y bajas laborales.
- Aumento notable de las consultas al servicio médico.
- Aumento de la probabilidad de accidentes: por desatención; por negligencia; por descuidos; instantáneos; voluntarios.

• **Consecuencias sociales y comunitarias**⁸²

- Pérdida de fuerza de trabajo y de vinculación activa.
- Pérdida de credibilidad respecto a la empresa y a sus valores.
- 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.

• **Consecuencias para la organización del trabajo**^{83, 84}

- Disminución del rendimiento y de la eficacia.
- Disminución del nivel de atención a los clientes.
- Deterioro de la credibilidad social de la empresa.
- Problemas de comunicación.
- Disminución de clientes debido al empeoramiento de los servicios prestados.
- Baja la productividad
- Absentismo
- Rotación de personal.
- Mal clima emocional.
- Posibilidad de aumento de la accidentalidad, enfermedad y bajas.

1.1.11. Reacciones ante el Acoso

La persona hostigada cuenta con diversas habilidades, capacidades y recursos de afrontamiento ante este tipo de problemas, que puede variar en función de sus características personales. La forma en que evalúa y enfrenta la situación está

⁸⁰ IBID

⁸¹ GÓMEZ MOMPEÁN, GALLARDO OLMEDO, Op. Cit

⁸² IBID

⁸³ IBID

⁸⁴ ZORZANO MAEZTU, MIRALLES MARTÍNEZ PORTILLO, Op. Cit.

relacionada tanto con la solución efectiva del problema como con el nivel o la magnitud de consecuencias que desarrolla el afectado. Así, la adopción de conductas de afrontamiento activo, tendentes a la solución del problema o medidas tendentes a controlar las reacciones emocionales que le provoca ese problema serán más efectivas que la adopción de conductas activas mal dirigidas (que pueden seguir alimentando el problema) o de conductas de tipo evitativo como la inhibición conductual o los comportamientos sustitutivos de tipo compensatorio.⁸⁵

Ante casos avanzado de acoso, el acosado se da por vencido, porque ya no sabe como manejar la situación; o es despedido porque el empresario encuentra un pretexto para despedir a la persona⁸⁶.

Existen 18 formas o estrategias de afrontamiento, algunas activas, y otras pasivas, tales como: buscar apoyo social, concentrarse en resolver problemas, esforzarse y tener éxito, preocuparse, invertir en amigos íntimos, buscar pertenencia, hacerse ilusiones, no afrontar, reducir la tensión, llevar a cabo acciones sociales, ignorar el problema, autoinculparse, reservar el problema para si, buscar apoyo espiritual, fijarse en lo positivo, buscar apoyo profesional, buscar diversiones relajantes y/o distraerse físicamente. Las anteriores dan lugar a tres estilos básicos de afrontamiento: dirigido a la resolución del problema, afrontamiento en relación con los demás y afrontamiento improductivo.⁸⁷

Las estrategias de afrontamiento activas correlacionan con habilidades sociales y con la adaptación de los sujetos. Dentro de las estrategias activas son, la búsqueda de soluciones, búsqueda de apoyo social, búsqueda de distracción o diversiones ante las situaciones problemáticas. Las estrategias de afrontamiento pasivas (evitación), las cuales correlacionan en forma negativa con la adaptación global del sujeto, tales como, evitar el enfrentamiento directo de la situación.⁸⁸

1.1.12. Las Secuelas del Acoso Emocional

El acoso laboral genera los siguientes efectos perniciosos⁸⁹:

- Efectos cognitivos e hiper-reacción psíquica: trastornos de atención y memoria, irritabilidad extrema, ansiedad, depresión, sentimientos de inseguridad...

⁸⁵ MARTIN DAZA. Op. Cit., p. 7

⁸⁶ AUSFELDER Trude. Mobbing, el acoso moral en el trabajo. Barcelona: Océano, 2002.

⁸⁷ ARJONA ARCAS, José Francisco; GUERRERO MANZANO; Susana. Un estudio sobre estilos y estrategias de afrontamiento y su relación con la variable adaptación en adolescentes de secundaria. Málaga- España. *psicologiacientifica.com*, 2004.
<http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-arjona01.htm>

⁸⁸ IBID.

⁸⁹ MARTÍN DAZA, Op. Cit.

- Síntomas psicósomáticos de estrés: cefaleas, alteraciones del apetito y trastornos intestinales, llanto, aislamiento, sensación de nudo en la garganta...
- Síntomas de desajuste en el sistema nervioso autónomo: sudoración, ahogos, palpitaciones, hipertensión.
- Síntomas de desgaste físico producido por estrés mantenido: dolores lumbares y cervicales, musculares (fibromialgia)...
- Trastornos del sueño: dificultades de conciliación, insomnio o somnolencia, pesadillas...
- Cansancio y debilidad: debilidad, desmayos, temblores, fatiga crónica...
- Trastornos de la personalidad: agresividad, aislamiento, disminución de la autoestima, conducción a malos hábitos: toma de alcohol, drogas,...

1.1.13. Reactancia o reactividad

Es la respuesta en contra de la restricción puede convertirse en rebelión social, se puede observar y experimentar en un grupo. Desde lo positivo es el manejo de la asertividad y la creatividad frente a las situaciones adversas, desde lo negativo es agresiva y violenta.⁹⁰

La pérdida real de la libertad provoca un estado motivacional cuya meta es la restauración de la libertad perdida Wortman y Brehm enumeraron los siguientes parámetros de la reactancia:

- Expectativa de libertad. El sujeto solo experimentara reactancia si se cree que posee cierto grado de libertad, es decir ha ejercido esa libertad en el pasado, los individuos reaccionan de forma diferente a los resultados incontrolables cuando inicialmente esperan una libertad de elección que cuando no la esperan.
- Fuerza de la amenaza. Cuando se elimina una libertad el individuo experimentará más reactancia que si esta hubiera sido solo amenazada.
- Importancia. Mientras más importante sea una libertad para la persona, mayor será la reactancia que experimente cuando esta sea eliminada o amenazada.
- Implicaciones para otras libertades. La reactancia experimentada dependerá de que el sujeto piense que la amenaza tiene implicaciones para su conducta futura.

La reactancia produce alguno de los siguientes resultados:⁹¹

- a. Cambios en el atractivo del resultado. Si se amenaza la libertad de una persona para llevar a cabo cierta conducta su motivación a realizarla aumentará, por otro lado si le fuerza a continuar una opción que preferirían

⁹⁰ LEÓN Et al. Psicología Social. Madrid: Mc Graw Hill, 1998.

⁹¹ IBID

evitar, su motivación continuará.

- b. Dedicación a la conducta amenazada o eliminada. Cuando se amenaza la libertad de una persona para llevar a cabo alguna conducta se podrá esperar que trate de restaurar su libertad intentando ejecutar la conducta en cuestión.
- c. Restauración por implicación. Al amenazar la libertad del comportamiento de una persona, esta puede intentar recuperar su libertad a través de conductas relacionadas esto sugiere que podría dedicarse a la conducta amenazada.
- d. Sentimientos hostiles y agresivos. Cuando las conductas libres de una persona son amenazadas o eliminadas es probable esperar sentimientos agresivos u hostiles hacia la gente responsable; es posible que este no sea muy efectivo para restaurar la libertad amenazada sino también para desalentar las amenazas.

Finalmente, si se llegara a restaurar la libertad de un individuo, la seducción de la alternativa regresaría a su nivel inicial es decir antes de la amenaza. La persona indefensa trata de evitar y aislarse ser sumisa y renunciar a todo cuanto deseaba hacer.

1.2. Acoso Moral en Colombia

El abogado especialista en derecho laboral Ayala Cáceres, indica, que en el artículo 1, numeral 42, del Decreto 1832 de 1994, sobre las patologías causadas por el estrés, el acoso moral no se encuentra claramente definido, tal vez por el escaso desarrollo técnico y científico relacionado con el impacto del acoso laboral en la salud del trabajador⁹²

La posibilidad de protección preventiva del trabajador frente al acoso emocional estaría limitado, las bases de actuación estarían ante la manifestación de los síntomas de la enfermedad, y en este caso, deberá establecerse la relación de causalidad de enfermedad profesional. Si bien, el acoso moral cuando se relaciona con el trabajo se encuentra enmarcado en el artículo 11, del Decreto 1295 de 1994, como enfermedad causada por el medio en que el empleado se ha visto obligado a desempeñarse; según el Artículo 2, del Decreto 1832 de 1994 que consagra la relación de causalidad y para el efecto, el empleado acosado moralmente deberá probar los elementos que constituyen el mobbing.

Los elementos probatorios que deben existir para demostrar el acoso moral son:

- Definir en términos de su efecto (ambiente laboral) sobre la víctima, no según la intención del agresor/a.

⁹² AYALA CACERES Op. Cit.

- Debe existir una consecuencia negativa sobre la víctima.
- El comportamiento agresor debe ser persistente.

Si se demuestra la relación de causalidad, la Administradora de Riesgos Profesionales contesta por la responsabilidad laboral, según el Decreto 1295 de 1994, igualmente, la empresa y las personas involucradas pueden ser demandadas civil y penalmente por la víctima o sus familiares.

De todas formas, establecer esta relación de causalidad no es fácil, porque puede confundirse con estrés profesional, falta de tiempo, conflicto abierto, desavenencias o con explosiones momentáneas derivadas de la presión o de las malas condiciones de trabajo⁹³.

Frente al acoso sexual, la legislación colombiana no la ha penalizado ni regulado claramente. El nuevo Código Penal omite la tipificación sobre acoso sexual, aunque lo aborda parcialmente cuando en la penalización del constreñimiento ilegal incluye como circunstancias de agravación punitiva el constreñimiento que se realice cuando el agente abuse de su superioridad docente, laboral o similar. Al respecto, fue radicada en el Congreso una iniciativa para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

1.3. Acciones para Manejar el Acoso Emocional.

Algunos autores proponen un conjunto de acciones a favor de un ambiente laboral sano y sin tensiones, en el cual no tenga cabida la presión emocional, concientizando a los trabajadores que las relaciones laborales no pueden sostenerse con base al hostigamiento y discriminación ni tampoco mediante la violencia y la humillación.

Por tanto, es importante que se practiquen relaciones sociales basadas en la solidaridad y el entendimiento, con jefes que realicen su liderazgo en el colectivo y que la Empresa elabore sus Normas de ética y conducta generales, además de emprender otras acciones preventivas para que el ámbito laboral ayude al mantenimiento de condiciones de trabajo sanas y humanas.

En las empresas se deben disponer de medios formales para detectar e impedir el acoso. La Asociación Francesa contra el Acoso Laboral recomienda:⁹⁴

1. Reunir pruebas (documentos, testigos, certificado médico, etc.).

⁹³ ESPIRICUETO ISLAS, Op. Cit.

⁹⁴ AGAVAL- Asociación gaditana contra el mobbing. Consejos para defenderse en caso de acoso laboral. España.

<http://www.usuarios.lycos.es/agaval/queesmobbing.htm#QUEESPRINCIPAL>

2. Denunciar el hecho, siguiendo el conducto regular
3. Relatar los hechos, solicitando reconocimiento como accidente de trabajo, siguiendo el conducto regular.
4. Comunicar los hechos, solicitando apoyo
5. Si ello, no funciona, llevar el caso a tribunales, mediante consulta un abogado laboral.

Es fundamental que la persona tome conciencia de su inocencia, mantener la calma para manejar asertivamente la situación, y hacerle frente a quienes le acosan e iniciar acciones legales. Es conveniente solicitar asesoría jurídica y psicológica para aprender a manejarla⁹⁵.

Para afrontar las acciones de los manipuladores cotidianos, Vicentecasado⁹⁶ propone las siguientes estrategias:

Conocer los propios puntos débiles y compensarlos.

Intentar modificar la relación

Mantenerse abierto a comunicarse

Ser asertivo

Plantear una estrategia de sobrevivencia, ya sea activa o pasiva.

Recurrir a las instancias legales.

No intentar cambiarlos

Tener la opción de terminar la relación.

Las organizaciones, a través de sus departamentos de Recursos Humanos y comités de Seguridad laboral deben establecer protocolos de seguridad y prevención.⁹⁷

Actualmente las empresas han incorporado una normativa para evaluar los posibles casos de acoso o mala práctica, denominados Whistleblowing- consisten en procedimientos visibles para manejar las denuncias referentes al funcionamiento de la entidad o a las actividades de cualquier miembro del personal relacionadas con el trabajo. Los procedimientos ayudan a asistir en la investigación, a direccionar las actuaciones ante cualquiera queja hecha por cualquier persona.

Las organizaciones pueden realizar acciones informativas y formativas a los trabajadores, acerca del fenómeno de la manipulación, sus contenidos, perfil del manipulador, estrategias de afrontamiento, etc.⁹⁸

Las universidades en Gran Bretaña, Estados Unidos, Australianas, Neozelandesas, Canadá, España, entre otros han incorporado procedimientos de

⁹⁵ CONSUMER. ES. EROSKI. Mobbing o acoso psicológico. España. Disponible en: <http://www.consumer.es/web/es/salud/psicologia/2004/04/21/98923.php>

⁹⁶ VICENTECASADO, Op. Cit.

⁹⁷ PIÑUEL Y ZABALA, Op. Cit.

⁹⁸ GÓMEZ MOMPEÁN, GALLARDO OLMEDO, Op. Cit

manejo del acoso y otras formas de malas prácticas, El propósito de estas políticas es disponer dentro del sistema universitario de un mecanismo de protección al empleado o aspirantes a cargos, de mala conducta o ilegalidad, y evitar forma de una acción adversas o vengativas del personal, por ejemplo divulgando lo que creen que ha pasado sin las evidencias. Por ejemplo en la Universidad de Sussex ⁹⁹ ha conformado una comisión que investiga denuncias sobre:

- ofensa criminal;
- falta de observancia a una obligación legal,
- Infractor de la justicia;
- Poner en peligro la salud o seguridad o el ambiente;
- Negligencia administrativa (financiero o no financiero);
- Obstrucción o frustración del ejercicio de la libertad académica;
- Negligencia académica o profesional (incluyendo, por ejemplo, violación de las derechos de características intelectuales o falta de la integridad en la investigación);
- Conducta incorrecta o comportamiento poco ético;
- Supresión u ocultación de cualquier información referente a cualquiera de lo antedicho.

1.4. Medición Acoso

Leymann basado en su indagación elaboró el LIPT, prueba dicotómica de 45 ítems para evaluar el acoso emocional. El LIPT-60 es un cuestionario escalar autoadministrado que objetiva y valora 60 diferentes estrategias de acoso psicológico, el cual fue elaborado por el Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática de Madrid, el cual incluye estrategias de acoso relativamente frecuentes en España, y modifican las opciones de respuesta, a un gradiente de intensidad escalar, tipo Likert.¹⁰⁰

Otro test es el propuesto por el profesor Iñaki Piñuel y Zabala, de la Universidad de Alcalá de Henares,¹⁰¹ en la que expone diversas conductas que si son reiteradas en los últimos seis meses de actividad laboral, con una periodicidad de una o más veces por semana, indican la existencia de *acoso moral*: Este fue el instrumento que se selecciono para el estudio, porque el lenguaje era el más familiar al uso de este contexto social.

⁹⁹ UNIVERSITY OF SUSSEX Whistleblowing Procedures

Noviembre 2001. <http://www.sussex.ac.uk/Units/staffing/personnl/policies/whistle.shtml>

¹⁰⁰ GONZÁLEZ DE RIVERA José Luis; RODRÍGUEZ-ABUIN. Manuel Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT -60. (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática, Madrid: PSIQUIATRIA.COM. 2003; 7(5)

¹⁰¹ EL REFUGIO ESJO ¿Es Ud. Víctima de mobbing en el trabajo?. Violencia Psicológica en el trabajo y en la vida cotidiana. <http://www.el-refugioesjo.net/bib/test.htm>

2. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 Tipo de Estudio

Es un diseño no experimental, de tipo descriptivo, de carácter cuantitativo, y nivel exploratorio, mediante la aplicación de una encuesta.

La encuesta descriptiva tiene como objetivos principales: describir la distribución de una o más variables en muestra del colectivo objeto de estudio.¹⁰²

2.2. Variables de estudio:

Acoso emocional: Se parte de la definición de Piñuel y Zabalá¹⁰³,

“el continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización o su sometimiento a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador”. (pág. 22)

Género: concepto que hace referencia a los valores, atributos, roles y representaciones que la sociedad asigna a hombres y mujeres.

Programa de formación: Programas de formación del IES. (ver tabla abajo)

Jornada: Estudiantes inscritos en jornada diurna o nocturna.

Edad: Variable demográfica poblacional, que representa el número de años vividos. El grupo estudio incluye un rango amplio de población económicamente activa: 17 a 50 años.

2.2. Población y muestra

Si bien se delimitó como población de estudio los estudiantes que poseen vínculo laboral o realizan sus prácticas profesionales, poder establecer el N desde esta característica era difícil, pues no existen bases que consoliden esta variable, y habría que revisar uno a uno los registros de población matriculada que esta registrada en el SIA (sistema de información académico), por ello, se procedió a establecer el N poblacional de los estudiantes matriculados en el primer semestre del 2005, de todos los programas de formación, en las diferentes jornadas. De éste, se delimitó una muestra porcentual del 10%.

¹⁰² BRIONES, Guillermo Tipos de investigación cuantitativas. Programa de especialización en Teoría Métodos y Técnicas de Investigación Social ICFES, Bogotá, D.C. 1996.

¹⁰³ PIÑUEL Y ZABALA. Op. Cit.

Posteriormente, los investigadores procedieron a contactar a la población de los distintos programas, para recolectar la información. El requisito para la selección era estar vinculado laboralmente. Una de las dificultades encontradas en el cumplimiento de la muestra preestablecida (ver tabla No 1), fue que algunos estudiantes manifestaron que trabajaban, pero no todos estaban dispuestos a diligenciar la prueba, aunque sólo duraba 10 a 15 minutos. En otros casos, no retornaron el instrumento.

Por tanto, la población final que diligencio el formato es la siguiente (ver tabla N 1)

La muestra total establecida fue de 215 y la obtenida es de 222, si bien supera el numero establecido, no se cumplió con la muestra establecida en la facultad de administración, programas 121, 122, 123 y 124. De la facultad de comunicación tampoco se completo la muestra en 321 y 323. Por tanto, para estos programas no se posibilitará hacer el análisis específico de información. Igualmente no estaba contemplada inicialmente incorporar a la muestra de los docentes, pero algunos manifestaron interés en revisar y responder la prueba, siendo el grupo representante al 10% de la población docente.

Tabla N 1. Población y muestra por programa y jornada

PROGRAMAS	MUESTRA DIURNO	MUESTRA REAL	MUESTRA NOCTURNO	MUESTRA REAL	TOTAL MUESTRA REAL
Adm. Comercial y financiera	2	2	4	2	4
Adm. Empresas	5	1	17	16	17
Contaduría	4	2	14	15	17
Finanzas y negocios Int.	8	8	12	3	11
Tecnología sistemas computación	9	8	14	24	32
Tecnología industrial	5	7	8	6	13
Mercadeo y publicidad	12	9	18	8	17
Diseño visual	4	4	2	4	8
Periodismo	5	5	2		5
Lic. Educación preescolar	30	24	33	54	78
Licenciatura Educación Básica.			7	11	11
Docentes				9	9
	84	70	131	152	222

La muestra, según el Género responde a la siguiente estructura:

Tabla N 2. Población por Género

Población	N	%
Femenino	146	66%
Masculino	76	34%
Total	222	100%

Según la jornada, la muestra se distribuye así:

Tabla N 3. Población según jornada

Población	N	%
Nocturna	152	69%
Diurna	70	31%
Total	222	100%

2.3 Instrumento

Se acudió al empleo de una encuesta seccional para evaluar el fenómeno, que según Briones¹⁰⁴ es aquella que se realiza en una muestra, en un período corto de tiempo, para obtener una fotografía instantánea de la situación en un momento dado. El nombre de seccionales proviene del hecho de que la encuesta entrevista a personas que pertenecen a los principales estratos del colectivo estudiado, en este caso los estudiantes que tienen vínculo laboral.

Si bien se pudo encontrar en castellano el instrumento elaborado por Leymann para evaluar este fenómeno, se decidió aplicar la versión adaptada por el profesor de la Universidad de Alcalá de Henares Iñaki Piñuel y Zabala, Ibañez y col, que consta de 43 preguntas¹⁰⁵, con opción de respuesta cerrada: siempre (S), algunas veces (V), y nunca (N). A esta prueba se adicionaron 4- preguntas, que hacen referencia específica a la variable de análisis, de este estudio, cual es el impacto del mobbing en el proceso académico. (en los anexos A y B, puede observarse la prueba aplicada y la hoja de respuesta con la correspondiente instrucción.

Se emplea como instrumento la encuesta, por ser un procedimiento de fácil aplicación que permite aproximarse al fenómeno social, para saber cómo se manifiesta y en que magnitud. Se recogen los datos de forma objetiva, es decir, a todas las personas se les aplicó de la misma forma, y evitar así al máximo de

¹⁰⁴ BRIONES, Op. Cit.

¹⁰⁵ PIÑUEL Y ZABALA, Op. Cit.

distorsiones.¹⁰⁶

2.4 Procedimiento

1. Establecimiento del número de matriculados para este período y determinación de la muestra por programa y jornada
2. Contactar a los estudiantes, de acuerdo con las condiciones establecidas (Estar trabajando por un período superior a los tres meses), por programa, y jornada, a fin de solicitarles el diligenciamiento voluntario del instrumento.
3. Establecer los criterios de codificación y tabular los resultados obtenidos.

2.5. Consideraciones éticas

Respetar la autonomía, dignidad y anonimato de las de la población participante.
Manejo apropiado de las fuentes de consulta
Sujeción a los datos obtenidos.

¹⁰⁶ MAILXMAIL. Procedimiento de recogida de datos. Encuestas. Disponible en: [Http://www.mailxmail.com/curso/excelenciainvestigacion/capitulo18.htm](http://www.mailxmail.com/curso/excelenciainvestigacion/capitulo18.htm)

3. RESULTADOS

Los formularios fueron evaluados desde varias perspectivas, por un lado, horizontalmente, para identificar el número de participantes que manifiestan ser víctimas de una o varias formas de acoso emocional. Posteriormente, se procedió a realizar un análisis vertical, de cada uno de los 48 ítems de la prueba, para reconocer los aspectos de mayor peso del fenómeno en la población. Le sigue un análisis transversal, por Género, por programa, por jornada y por grupo de edad.

Número de afectados por acoso emocional

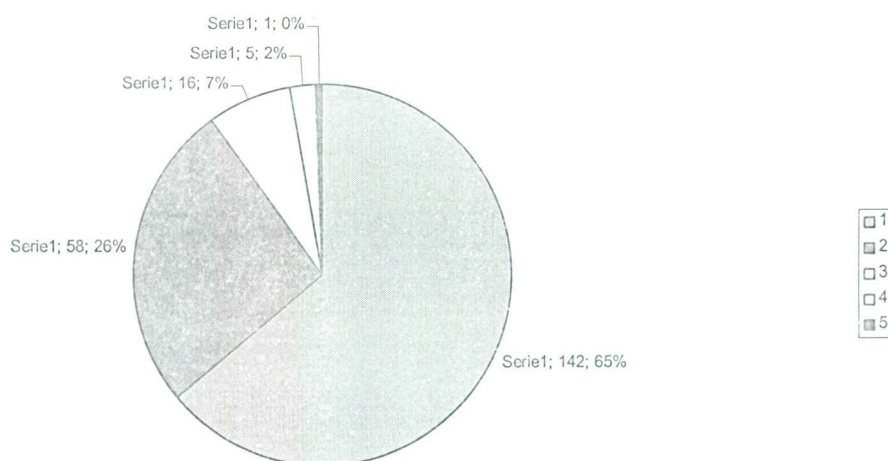
Para determinar los participantes afectados por acoso emocional, se hizo un análisis horizontal, que posibilitó determinar el número de ítem que respondió cada persona, con las opciones, siempre (S), Algunas veces (AV) y nunca (N). Posteriormente, se clasificaron en cuatro grupos, dependiendo del número de respuestas afirmativas (S y AV) así:

- 0-10 acoso emocional leve
- 11-20 acoso emocional moderado
- 21-30 acoso emocional severo
- 31-48 acoso emocional grave

En la tabla N 4, se puede observar el número de personas que quedaron incluidas en cada una de las categorías de acoso. Siendo bajo el acoso grave, con un 2%, igualmente es bajo el acoso severo, con un 7%. Es decir, un 9% de los estudiantes está siendo impactado significativamente por las condiciones laborales. Dentro del grupo de acoso bajo o nulo se encontraron 142 personas, con un 65% de peso, y en el grupo de acoso moderado se encontraron 58 personas que representa un 26%.

Tabla N 4. Categorías de acoso

GRUPO	TOTAL DE PERSONAS	PORCENTAJE
ACOSO BAJO O NULO	142	65%
ACOSO MODERADO	58	26%
ACOSO SEVERO	16	7%
ACOSO GRAVE	6	2%



Para la interpretación de los datos de la presente investigación se hizo referencia principalmente a índices superiores al 20% de la muestra, dado que representa un impacto sobre 1 de cada 5 estudiantes. Igualmente, se consideró el mismo porcentaje para analizar los demás aspectos.

En el análisis vertical de la información, relacionado con la frecuencia de la presencia de los fenómenos de acoso emocional en el ámbito laboral de los estudiantes, se tuvieron en cuenta las respuestas siempre (S) y A veces (AV), que se suman en la columna A + B para identificar el peso porcentual del acoso moral. El número de ítem que tuvieron respuestas de siempre (S) y A veces (AV), con un porcentaje superior al 20%, fue de 20, o sea, el 41,7%. De las situaciones han sido vividas por lo menos en el 20% de la población.

Los ítems 1, 3, 4, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 16, 19, 20, 23, 30, 40, 41, 44, 46, 47, y 48 tuvieron respuestas afirmativas, - siempre y a veces - con un peso superior al 20%, tal y como a continuación se observa en la tabla N 5.

Los cinco ítem con la frecuencia más alta de respuesta fueron el 41 con un peso del 31,1%; el ítem 48 con un peso del 29,3%; el ítem 3, con 28,4%, el ítem 11, con 27,1%, y en forma paralela, los ítems 47 y 30 con 26,6%. Corresponden estas respuestas a cuatro grandes aspectos, por un lado, a la falta de criterios de las organizaciones acerca del rol que el estudiante puede cumplir, y por eso, les están cambiando sus funciones, en esas tareas es supervisado y controlado de tal forma, que el mínimo error da lugar a llamados de atención, y a malos tratos, sin comprender los procesos de adaptación requeridos a situaciones cambiantes, y como resultado de esa situación se afecta su estado emocional, por ello, se sienten inseguros, temerosos y esto está afectando su productividad laboral y académica. Confirmando el presupuesto inicial desde el cual se formuló la

investigación.

Mientras que los ámbitos con menor problema, fueron el 35 y 36, que se refieren a recibir amenazas o ser atacado físicamente, con un 5%. Es decir, no hay maltrato físico hacia el trabajador.

Tabla N 5. Comportamientos de acoso más frecuentes sobre los estudiantes

PREGUNTA	ÍTEM	AV	S	N	A+B	ACOSO
Mi superior se niega a comunicar, hablar o reunirse conmigo.	1	41	8	49	173	22.07
Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	23	45	4	49	173	22.07
Se amplifican y dramatizan de manera malintencionada Mínimos errores para alterarme.	13	45	5	50	172	22.52
Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia, y luego me acusan de no hacer nada o de ser perezoso	20	43	8	51	171	22.97
Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.	44	38	13	51	171	22.97
Me acusan injustificadamente o falsamente de incumplimientos, errores, o fallos, inconcretos y difusos que no tienen consistencia ni existencia.	8	48	6	54	168	24.32
Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas contra la empresa o los clientes para perjudicar mi imagen y reputación.	10	51	3	54	168	24.32
Debido a esta situación ha pensado renunciar al trabajo.	46	42	12	54	168	24.32
Intentan persistentemente en desmoralizarme mediante todo tipo de artimañas.	16	49	6	55	167	24.77
Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	4	51	5	56	166	25.23
Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	40	52	4	56	166	25.23
Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.	7	52	5	57	165	25.68
Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo con vistas a paralizarme y desestabilizarme.	12	51	6	57	165	25.68
Evalúan mi trabajo y desempeño sistemáticamente de forma negativa de manera inequitativa o sesgada	19	47	11	58	164	26.13
Se intenta enfadarme para "hacerme explotar".	30	54	5	59	163	26.58
Esta situación afecta su productividad académica y motivación para el estudio.	47	47	12	59	163	26.58
Se amplifican y dramatizan de manera malintencionada mínimos errores para alterarme.	11	56	4	60	162	27.03
Me gritan, o elevan la voz con intención de intimidarme.	3	58	5	63	159	28.38
Estas circunstancias le han hecho sentirse inseguro, temeroso, ansioso, fatigado.	48	55	10	65	157	29.28
Modifican mis responsabilidades o mis deberes sin comunicármelo	41	62	7	69	153	31.08

Analizando a continuación de forma particular cada aspecto, se encuentra, en cuanto a las acciones que intentan reducir las posibilidades de comunicación, ya sea al destruir o alterar las redes de comunicación de la víctima, los estudiantes manifestaron dificultades en las preguntas 1, 3 y 4, que presentan un porcentaje,

entre el 22,1% al 28, 4%. Es decir, su superior no es accesible, se niega a comunicarse con ellos, y cuando están con él, no pueden expresar sus preocupaciones en torno al trabajo, porque les interrumpen o no les escuchan. No les dejan expresar sus opiniones y sentimientos, y el trato brindado, no es el más apropiado, les gritan, o elevan la voz con la intención de intimidarlos, es por tanto irrespetuoso y amenazante. Por tanto, las relaciones cotidianas y en el clima organizacional es inadecuado. Muy posiblemente, a partir de ello, los mensajes que de una u otra parte se generen están distorsionados y por lo tanto afectan la valoración del desempeño del trabajador.

Tabla N 6. Acciones de manipulación de la comunicación

No Ítem	AV	S	A+B	NUNCA	Peso acoso
1	41	8	49	173	22,07
2	34	0	34	188	15,32
3	58	5	63	159	28,38
4	51	5	56	166	25,23
5	29	6	35	187	15,77
28	28	3	31	191	13,96
38	33	3	36	186	16,22

Tabla N 7. Acciones contra el ejercicio de su trabajo

No Ítem	AV	S	A+B	NUNCA	Peso acoso
16	49	6	55	167	24,77
18	32	1	33	189	14,86
19	47	11	58	164	26,13
20	43	8	51	171	22,97
21	27	4	31	191	13,96
22	23	4	27	195	12,16
23	45	4	49	173	22,07
40	52	4	56	166	25,23
41	62	7	69	153	31,08

Estas acciones buscan limitar la posibilidad de la persona para actuar y después acusarla de que no cumple sus obligaciones o que no sabe hacerlas. Son altas las respuestas a los ítems: 16, 19, 20, 23 y 40, con porcentajes entre el 22,1% al 31, 1%. Las acciones de los jefes están orientadas a ejercer un control punitivo, a señalar los errores y las faltas, es decir, no se busca orientar y educar en el trabajo, ni generar un clima de confianza, sino señalar errores. De otra parte, les están recargando de trabajo, con tiempos límites cortos, asignando aveces, tareas sin sentido o rutinarias, que no toman en cuenta la formación y preparación que

está adquiriendo el estudiante, y por ello, acaba por no responder de forma apropiada a sus deberes y a las expectativas del jefe, aspecto, que sirve de excusa para llamarle la atención.

En la tabla N 8, se encuentran las preguntas orientadas a evaluar las formas de acoso emocional que buscan desacreditar la reputación personal del trabajador (en este caso el estudiante), y a limitar sus relaciones sociales, que corresponde a las preguntas 6, 9, 15, 31, 32, 33 y 37, las cuales obtuvieron porcentajes entre el 9,5% al 15,8%. Siendo la más alta, la del ítem No 6, con 15,8%, que pregunta: Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí, de manera malintencionada. Es decir, el estudiante percibe que ha empezado a afectar su vida personal, al levantar falsas apreciaciones sobre los que él hace.

Tabla N 8. Acciones orientadas a desacreditar la reputación personal

No ítem	AV	S	A+B	N	Peso del acoso
6	30	5	35	187	15.77
9	24	3	27	195	12.16
15	25	5	30	192	13.51
31	27	2	29	193	13.06
32	28	2	30	192	13,51
33	27	1	28	194	12.61
37	20	1	21	201	9.46

Tabla N 9. Acciones para desacreditar la reputación laboral

No ítem	AV	S	A + B	N	Peso del acoso
7	52	5	57	165	25.68
8	48	6	54	168	24.32
10	51	3	54	168	24.32
11	56	4	60	162	27.03
13	45	5	50	172	22.52
17	38	2	40	182	18.02
27	31	3	34	188	15.32
29	30	4	34	188	15.32

Relacionadas con las preguntas anteriores, están las acciones dirigidas a reducir la ocupación y empleabilidad de la víctima, en este caso, los ítem, 12, 14, 30, 39 y 44, siendo tres de ellos muy altos como veremos en la tabla N 9. Los estudiantes dicen, que intentan enfadarlos para que exploten (26,6%), que les amenazan con usar instrumentos disciplinarios (cancelación o no renovación del contrato,

expediente disciplinario, despido, traslados forzosos, etc.), siendo afectados un 25,7%; debido a esta situación ha pensado renunciar al trabajo (23%).

Tabla N 10. Acciones dirigidas a reducir la ocupación y empleabilidad

No ítem	AV	S	A + b	Nunca	Peso acoso
12	51	6	57	165	25.68
14	29	3	32	190	14,41
30	54	5	59	163	26,58
39	23	4	27	195	12.16
44	38	13	51	171	22.97

En la siguiente tabla, están las preguntas que evalúan el posible impacto del acoso emocional sobre la salud y el bienestar del trabajador (en este caso, estudiante).

Corresponden a este aspecto, las preguntas 24, 25, 26, 34, 35, 36, 42 y 48, las cuales se encuentran en porcentajes bajos, entre el 5 al 10, 4%, a excepción de la pregunta 48, que se relaciona con sentirse inseguro, temeroso, ansioso y fatigado, primeros síntomas del impacto del estrés. Esta respuesta fue contestada positivamente por el 30% de la población.

Tabla N 11. Acciones que afectan la salud física o psíquica

No ítem	AV	S	A + B	N	Peso acoso
24	17	4	21	201	9.46
25	14	5	19	203	8.56
26	22	1	23	199	10.36
34	17	2	19	203	8.56
35	10	1	11	211	4.95
36	10	1	11	211	4.95
42	19	3	22	200	9.91
48	55	10	65	157	29,28

Los ítem que evalúan las acciones que emplean los acosadores para desacreditar la reputación laboral, son el 7, 8, 10, 11, 13, 17, 27 y 29, siendo altos, los ítem 7, 8, 10, 11 y 13, con un peso porcentual entre 22,5 % al 27,1%. Estas acciones están relacionadas con las revisadas en la tabla 7, acciones contra el ejercicio de su trabajo. Los ítem altos hacen referencia a que el estudiante como trabajador es minusvalorado de forma sistemática, sus esfuerzos no son reconocidos, en cambio, recibe críticas injustificadas, aumentar el impacto de los errores cometidos, les atribuyen conductas ilícitas contra la empresa o clientes para

perjudicar su imagen y reputación. Igualmente buscan alterarlos para que reaccionen en forma inapropiada y tengan elementos para evidenciar su mal carácter, y mostrar que no cumple con las expectativas del cargo.

Por ultimo, se entran a considerar las preguntas que evalúan el posible impacto de estas formas de acoso emocional en la población participante. Corresponden a este aspecto los ítems, 43, 44, 45, 46, y 47. Siendo tres de ellas, muy altas. La primera ya se había mencionado atrás, el estudiante ha pensado en renunciar a su trabajo (23%), es decir, que ante la primera oportunidad que se le presente, va a buscar otra oferta laboral. El segundo impacto es en sus relaciones interpersonales y familiares (24,3%), quienes seguramente no entienden el estado de afección en la que se encuentra y que posiblemente le obliguen a soportar la situación, para que pueda aportar o a la economía del hogar o continuar sus estudios y tal como se había considerado al principio de este estudio, el acoso emocional afecta su productividad académica y motivación para el estudio., aun 26,6% de la población encuestada.

Tabla N° 12 Impacto del acoso

No ítem	AV	S	A + B	N	Peso acoso
43	13	2	15	207	6.76
44	38	13	51	171	22.97
45	28	4	32	190	14.41
46	42	12	54	168	24.32
47	47	12	59	163	26.58

A continuación se hará un análisis de los ítems por jornada, sexo y programa de formación:

Análisis por Jornada

Un 45,8% de los ítems (22) en la jornada diurna y un 39,6% de los ítems en la jornada nocturna (19) fueron respondidos con siempre (S) o (AV) aveces por el 20% de la población,

Los cinco aspectos señalados con más alta frecuencia en la jornada diurna fueron, el ítem 4 - Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme. - (34,3%), la 41 - modifican mis responsabilidades o mis deberes sin comunicármelo - (32,9%), 11 - Se amplifican y dramatizan de manera malintencionada mínimos errores para alterarme - (32,9%) y la 48 (Estas circunstancias me han hecho sentir inseguro, temeroso, ansioso y fatigado) y 47 (Esta situación afecta mi productividad académica y motivación para el estudio), con 31,4% cada una; mientras en la nocturna fueron, la 41 (30,3%), la 3 - Me gritan, o elevan la voz con intención de intimidarme - (30,3%), y la 48, 19 - Me asignan sin cesar nuevas tareas o trabajos,

sin dejar que termine los anteriores, y me acusan de no terminar nada.- y 12 - Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (cancelación de contrato, no-renovación, expediente disciplinario, despido, traslados forzosos, etc.)- con (28,3%). Las más bajas fueron, para la jornada diurna el ítem 35 - Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio, beeper o celular- con el (4,29%) y para la nocturna el 4 - Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme- con (3,29%), mientras que este aspecto es de los más altos para la jornada diurna.

Tabla N 12. Acciones contra la comunicación por jornada.

Ítem No	DIURNO			ACOSO		NOCTURNO			ACOSO	
	AV	S	N	A+B	%	AV	S	N	A+B	%
1	16	3	51	19	27.1	25	5	122	30	19.7
2	16	0	54	16	22.9	18	0	134	18	11.8
3	14	3	53	17	24.3	44	2	106	46	30.3
4	24	0	46	24	34.3	27	5	120	32	21.1
5	14	1	55	15	21.4	15	5	132	20	13.2
28	12	1	57	13	18.6	16	2	134	18	11.8
38	11	1	58	12	17.1	22	2	128	24	15.8

En un análisis más minucioso de los datos por jornada, se encuentra que las acciones que afectan la comunicación en el ámbito laboral de los estudiantes, tienen altos índices de afectación, principalmente en la jornada diurna, dado que la media de los porcentajes es de 23,67%, mientras que la media de la jornada nocturna es de 17,67%. tal y como se puede observar en la tabla N 12, los ítem del 1 al 4 son más altos. Es decir, les interrumpen continuamente impidiendo expresarse (34.3%); mientras que en la jornada nocturna las preguntas 1, 3 y 4 son las elevadas, referentes a recibir gritos con la intención de intimidarlos (30.3%).

Las acciones que están orientadas a interferir con las relaciones interpersonales de los estudiantes en el ámbito laboral, no son frecuentes, pues la media porcentual de la jornada diurna es de 12,65%, mientras que la nocturna, es de 13,04%. En la jornada diurna los pesos porcentuales están entre el 7,14% y el 10,5%, siendo el ítem más alto el 37, relacionado con - se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí -, mientras que en la jornada nocturna, el peso porcentual es superior, estando entre 10,5% y el 15,1%, y son los ítems 6 y 15 los más altos, asociados con inventar y difundir rumores y calumnias, de forma malintencionada, así como aplicar estrategias para hacerme incurrir en errores, que después los desacrediten como personas no aptas.

Tabla N 14. Acciones contra las relaciones interpersonales, por jornada

Item No	DIURNO			ACOSO		NOCTURNO			ACOSO	
	AV	S	N	A+B	%	AV	S	N	A+B	%
6	12	0	58	12	17.1	18	5	129	23	15.1
9	7	2	61	9	12.9	17	1	134	18	11.8
15	6	1	63	7	10	19	4	129	23	15.1
31	9	1	60	10	14.3	18	2	132	20	13.2
32	12	0	58	12	17.1	16	2	134	18	11.8
33	7	0	63	7	10	20	1	131	21	13.8
37	5	0	65	5	7.14	15	1	136	16	10.5

Tabla N 15. Acciones contra el ejercicio del trabajo, por jornada

No.	DIURNO			ACOSO		NOCTURNO			ACOSO	
	AV	S	N	A+B	%	AV	S	N	A+B	%
16	15	2	53	17	24.3	34	4	114	38	25
18	12	0	58	12	17.1	20	1	131	21	13.8
19	13	2	55	15	21.4	34	9	109	43	28.3
20	8	5	57	13	18.6	35	3	114	38	25
21	10	1	59	11	15.7	17	3	132	20	13.2
22	7	2	61	9	12.9	16	2	134	18	11.8
23	14	1	55	15	21.4	31	3	118	34	22.4
40	13	1	56	14	20	39	3	110	42	27.6
41	23	0	47	23	32.9	39	7	106	46	30.3

En cuanto a las acciones de acoso emocional que afectan el ejercicio del trabajo, los ítems con los más altos porcentajes fueron similares para ambas jornadas, (16, 19 y 23, 40 y 41), sólo se adiciona a la jornada nocturna el ítem 20. Es decir, se les controla y supervisa para encontrar fallas; las labores asignadas son de rutina o se las modifican sin comunicárselo, o no tienen en cuenta el ritmo de producción y les asignan nuevas tareas sin que hayan terminen las anteriores. La media porcentual de la jornada diurna fue de 20, mientras en la jornada nocturna fue de 20,7. (ver tabla 15).

En cuanto a las acciones orientadas a desacreditar la reputación laboral (ver tabla 16), se encuentra, que son superiores en la jornada diurna, siendo el promedio porcentual para esta jornada de 23,9, y la de la jornada nocturna, de 20.5%

En este caso, las acciones orientadas a desacreditar la reputación laboral, son altas, principalmente en los ítem, 7, 8, 10 y 11, relacionadas con minusvalorar el trabajo realizado, hacerle críticas a los errores cometidos o haciéndole acusaciones falsas de errores no cometidos. Se adicionan para la jornada diurna,

los ítem, 13 y 17, relacionados desvalorizar el esfuerzo hecho y recibir sólo evaluaciones negativas por el trabajo realizado.

Tabla N 16. Acciones orientadas a desacreditar la reputación laboral, por jornada.

No.	DIURNO					NOCTURNO				
	AV	S	N	A+B	%	AV	S	N	A+B	%
7	20	0	50	20	28.6	32	5	115	37	24.3
8	18	1	51	19	27.1	30	5	117	35	23
10	19	0	51	19	27.1	32	3	117	35	23
11	21	2	47	23	32.9	35	2	115	37	24.3
13	19	2	49	21	30	26	3	123	29	19.1
17	13	1	56	14	20	25	1	126	26	17.1
27	8	0	62	8	11.4	23	3	126	26	17.1
29	9	1	60	10	14.3	21	3	128	24	15.8

Tabla No 17. Acciones dirigidas a reducir la ocupación y empleabilidad, por jornada

No.	DIURNO					NOCTURNO				
	AV	S	N	A+B	%	AV	S	N	A+B	%
12	13	1	56	14	20	38	5	109	43	28.3
14	9	1	60	10	14.3	20	2	130	22	14.5
30	21	0	49	21	30	33	5	114	38	25
39	10	0	60	10	14.3	13	4	135	17	11.2
44	14	3	53	17	24.3	24	10	118	34	22.4

De estos cinco ítem (tabla 17), el promedio porcentual para ambas jornadas fue muy similar. Siendo en la jornada diurna de 20, 6% y en la jornada nocturna de 20,3%. Los ítem más altos para ambas jornadas fueron el 12, 30 y 44, asociados a recibir amenazas de despido o sanción, promover situaciones que los hagan enfadar y reaccionar en forma inapropiada y por ello, están pensando dejar el trabajo.

De estos los 8 ítems (ver tabla N 18), 7 presentan porcentajes bajos, entre 4,29% y 10% para la jornada diurna y entre 3,29% a 11,2% en la jornada nocturna, siendo el promedio porcentual en el primer caso de 10.53% y en el segundo de 10.94%. El ítem más alto para este aspecto, pone de manifiesto como el acoso emocional los hace sentir inseguros, temerosos, ansiosos, y fatigados. El acoso sexual, está presente en el 10% de los estudiantes de la jornada diurna y en el 9,9% de los estudiantes de la jornada nocturna.

Tabla N 18. Acciones contra la salud física y psíquica, por jornada.

No.	DIURNO			ACOSO		NOCTURNO			ACOSO	
	AV	S	N	A+B	%	AV	S	N	A+B	%
24	4	0	66	4	5.71	13	4	135	17	11.2
25	6	1	63	7	10	8	4	140	12	7.89
26	4	0	66	4	5.71	18	1	133	19	12.5
34	6	0	64	6	8.57	11	2	139	13	8.55
35	3	0	67	3	4.29	8	1	143	9	5.92
36	6	0	64	6	8.57	4	1	147	5	3.29
42	7	0	63	7	10	12	3	137	15	9.87
48	21	1	48	22	31.4	34	9	109	43	28.3

Tabla N 19. Formas de afrontar el acoso emocional, por jornada.

No.	DIURNO			ACOSO		NOCTURNO			ACOSO	
	AV	S	N	A+B	%	AV	S	N	A+B	%
43	7	1	62	8	11.4	6	1	145	7	4.61
44	14	3	53	17	24.3	24	10	118	34	22.4
45	9	1	60	10	14.3	19	3	130	22	14.5
46	13	4	53	17	24.3	29	8	115	37	24.3
47	20	2	48	22	31.4	27	10	115	37	24.3

Frente a las formas en que el estudiante afronta esta problemática, que se evaluó en las preguntas 43 a la 47, se observa que en la jornada diurna y nocturna, los ítem 44, 46 y 47 tienen porcentajes por encima del 20%. Los estudiantes consideran que esta situación afecta su productividad académica y motivación para el estudio, sus relaciones interpersonales y por ello están pensando en dejar su trabajo. La media porcentual de la jornada diurna para este grupo de preguntas, en la jornada diurna fue de 21,1% y en la nocturna de 18%. Es necesario mencionar, con relación al ítem N 45, que el 14,3% de los estudiantes de la jornada diurna y el 14,5% de la jornada nocturna, por la situación que esta teniendo que pasar, está pensando en dejar sus estudios.

Al comparar los promedios porcentuales de las respuestas afirmativas de acoso emocional de los estudiantes por jornadas, se encuentra, que en la jornada diurna un 18,7% y en la jornada nocturna de 17,3%. Por tanto, se puede concluir que en ambas jornadas se presenta el acoso laboral pero con mayor relevancia en los estudiantes de la jornada diurna.

Análisis por Género

El 43,8% de los ítems de los hombres fueron contestados afirmativamente con relación al acoso emocional (aveces y siempre), mientras sólo el 39,6% de los ítems fueron marcados de forma positiva por las mujeres. Esta diferencia se hace más evidente cuando se comparan los promedios porcentuales de unos y otro género. Siendo para los hombres de 20,5% y para las mujeres de 17,3%. Es decir, los hombres son más víctimas del acoso emocional.

Tabla No 20. Ítem con mayor peso porcentual, por sexo.

ÍTEM	MASCULINO			ACOSO		ÍTEM	FEMENINO			ACOSO	
	AV	S	N	A+B	%		AV	S	N	A+B	%
30	21	3	52	24	31.6	4	36	4	106	40	27.4
47	21	5	50	26	34.2	7	35	5	106	40	27.4
48	22	5	49	27	35.5	10	38	3	105	41	28.1
40	27	1	48	28	36.8	3	42	4	100	46	31.5
27	29	2	45	31	40.8	41	43	3	100	46	31.5

Los cinco ítem que evalúan el acoso emocional que tuvieron mayor peso porcentual tuvieron para los hombres están relacionados con ser humillados y minusvalorados en público, se les presiona para hacerlos enfadar; se le asignan plazos de ejecución del trabajo irrazonables y éstas circunstancias le han hecho sentirse inseguro, temeroso, ansioso, fatigado; afectan su productividad académica y motivación para el estudio. Para las mujeres, los ítems con mayor peso fueron aquellos relacionados con modifican sus responsabilidades sin comunicárselo, les gritan con la intención de intimidarlas, recibe críticas y reproches por cualquier cosa que hacen o decisión que toman con la perspectiva de paralizarlas y desestabilizarlas, minusvaloran y echan por tierra su trabajo sistemáticamente y no las dejan expresarse.

Mientras que los ítems con menor peso tanto para los hombres como para las mujeres fueron el 35, 36 con el 6,58% y 4,79% respectivamente, es decir, recibir amenazas y ser zarandeados. En los hombres, hubo otro ítem con igual peso inferior, 6,58%, relacionado con recibir bromas inapropiadas.

Contrario a lo esperado, los hombres señalaron afirmativamente, en un 10,5%, a la pregunta 42 - me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas-, mientras que las mujeres, con un dato cercano pero inferior (9,6%) respondieron afirmativamente.

Tabla N 21. Items con menor frecuencia de respuesta por Género

ITE M	MASCULINO					ITE M	FEMENINO				
	AV	S	N	A+B	%		AV	S	N	A+B B	%
35	4	1	71	5	6.58	35	7	0	139	7	4.79
36	4	1	71	5	6.58	36	7	0	139	7	4.79
43	4	1	71	5	6.58	24	7	1	138	8	5.48
25	4	3	69	7	9.21	37	9	0	137	9	6.16
9	6	2	68	8	10.5	34	9	1	136	10	6.85

Por tanto se puede concluir que los hombres se sienten más acosados en su ambiente laboral que la población femenina.

Análisis por programa

Sólo se hizo el análisis específico por programa de formación, para los grupos que contienen la muestra pre- establecida del 10%, de la población matriculada. Ellos fueron, los programas de tecnología en sistemas y computación, Tecnología industrial, lo que posibilitó el análisis para las Ingenierías, y la Licenciatura en educación preescolar, como Licenciaturas en básica primaria con énfasis en sistemas, lo que también posibilitó el análisis por las Licenciaturas de educación.

Tabla No 22. Items con mayor peso de respuesta para las dos tecnologías de ingenierías.

ITE M	TECNOLOGÍA SISTEMAS						ACOSO		ITE M	TECNOLOGÍA INDUSTRIAL						ACOSO	
	DIURNO			NOCTURNO						DIURNO			NOCTURNO				
	AV	S	N	AV	S	N	A+b	%		AV	S	N	AV	S	N	A+b	%
12	1	0	7	6	2	16	9	28.1	44	2	1	4	2	0	4	5	38.5
28	0	0	8	8	1	15	9	28.1	17	4	0	3	1	1	4	6	46.2
29	0	0	8	7	2	15	9	28.1	23	4	0	3	2	0	4	6	46.2
48	0	0	8	5	4	15	9	28.1	30	4	0	3	2	0	4	6	46.2
11	1	1	6	8	0	16	10	31.3	41	4	0	3	2	0	4	6	46.2
19	0	0	8	8	2	14	10	31.3	16	3	1	3	2	1	3	7	53.8
30	1	0	7	7	2	15	10	31.3	40	3	0	4	4	0	2	7	53.8
14	6	0	2	6	1	17	13	40.6	13	5	0	2	3	0	3	8	61.5

Inicialmente se revisarán los datos obtenidos en las dos Tecnologías de ingeniería. El promedio porcentual de Tecnología de sistemas fue de 18%, mientras que en Tecnología Industrial fue de 24,7%. Lo que indica, que los estudiantes de Tecnología Industrial se sienten más afectados por el acoso

emocional, aunque hayan seleccionado menor número de ítem (20) para indicar el fenómeno (frente a 21 en tecnología de sistemas de computación), el porcentaje que lo contestó afirmativamente fue superior. De otra parte, el promedio porcentual de ambas Tecnologías de ingeniería es de 19,9%.

En el programa de Tecnología en Ingeniería de sistemas los ítems que tuvieron la más alta frecuencia están relacionados con: intentan desmoralizarlos mediante artimañas, se intenta hacerles enfadar, les asignan sin cesar nuevas tareas sin dejarles que terminen las anteriores, se amplifican sus errores para alterarlos, se distorsiona lo que dicen y hacen, los intentan aislar de sus compañeros, y amenazan con usar instrumentos disciplinarios, todas estas circunstancias le han hecho sentir inseguros, temerosos, ansioso y fatigados.

Mientras que en Tecnología industrial, Sienten que desvaloran continuamente su esfuerzo profesional, le asignan plazos de ejecución irrazonables, le asignan tareas de rutina, le controlan y supervisan su trabajo para identificar errores, modifican sus responsabilidades sin comunicárselo, se intenta hacerle enfadar.

Tabla N 23. Ítem con mayor peso Tecnologías en ingenierías

No ítem	INGENIERIA			ACOSO	
	AV	S	N	A+B	%
13	15	0	30	15	33.3
16	11	4	30	15	33.3
19	12	3	30	15	33.3
30	14	2	29	16	35.6
14	17	1	27	18	40

Estos ítems están relacionados con: Intentan en desmoralizarlos mediante todo tipo de artimañas, intentan enfadarlos para "hacerlos explotar", les asignan nuevas tareas, sin dejar que termine los anteriores, y le acusan de no terminar nada, controlan y supervisan su trabajo de forma malintencionada para intentar encontrarle faltas, desvalorar su esfuerzo profesional, restándole valor, o atribuyéndolo a otros factores.

En cuanto a las Licenciaturas de educación, el promedio porcentual en Licenciatura en educación preescolar fue de 14,2% y el de Licenciatura en educación básica fue inferior (9,09%). El promedio porcentual total por Licenciaturas de educación fue de 13,5%. A continuación se presentan los ítems con mayor peso.

Tabla No 24. Ítem con mayor peso, licenciaturas en educación

ITE M	LIC. EDUCACION PREESCOLAR								ITE M	LIC. EDUCACIÓN BASICA				
	DIURNO			NOCTURNO			ACOSO			NOCTURNO			ACOSO	
	AV	S	N	AV	S	N	A+B	%		AV	S	N	A+B	%
8	4	0	20	16	2	37	22	28.2	7	3	0	8	3	27.3
11	7	0	17	16	1	38	24	30.8	10	4	0	7	4	36.4
3	6	2	16	17	0	38	25	32.1	12	4	0	7	4	36.4
10	10	0	14	14	3	38	27	34.6	1	5	0	6	5	45.5
7	9	0	15	14	5	36	28	35.9	3	5	0	6	5	45.5

Mientras las estudiantes de Licenciatura en educación preescolar señalaron positivamente 12 ítems (con más del 20%), en licenciatura en básica, sólo fueron 5 ítems. Sería el grupo entonces, con menores formas de acoso emocional. Coinciden en reconocer como formas de acoso emocional más relevantes, las que se evalúan en los ítems, 10, 3 y 7, relacionados con: les gritan y elevan la voz con intención de intimidarlos, reciben críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome, y minusvaloran y echan por tierra su trabajo sistemáticamente.

Por tanto, a partir de estos datos se puede concluir que el mayor acoso emocional en el ámbito laboral, que afecta a los estudiantes, se presenta en la facultad de Tecnología industrial, y el más bajo en el programa de Licenciatura en educación básica.

Por grupo de edad

Tabla N 25. Puntajes acoso emocional por grupos de edad

EDA D	S	AV	N	EDA D	S	AV	N
17	0	11	37	36	0	8	40
17	1	2	45	38	0	0	48
17	0	0	48	38	7	25	16
18	0	9	39	39	0	0	48
18	0	10	38	40	0	9	39
18	1	10	37	40	0	0	48
18	1	11	36	41	0	0	48
18	0	10	38	41	0	0	48
18	1	12	35	42	0	0	48
18	1	8	39	43	0	12	36
18	0	3	45	43	1	1	46
18	0	15	33	45	0	0	48
18	0	0	48	45	0	0	48
18	0	0	48	48	0	0	48
18	0	0	48	50	0	1	47
	5	101	614		8	56	656

Con relación a la variable edad, los puntajes más bajos fueron marcados por las personas mayores de 40 años (la mayoría de ellos, son docentes, que quisieron participar en el estudio, y representan como en los otros grupos el 10% de la población vinculada). Los puntajes más altos fueron señaladas por las personas más jóvenes de 17 y 18 años.(ver tabla 25)

En cuanto a la variable cargo desempeñado, no se encontró ninguna asociación. Por tanto será un aspecto sobre el cual deberá profundizarse, tal vez delimitando sectores (si bien se solicitó, la mayoría no contestó este ítem), y nivel del cargo.

4. CONCLUSIONES

Un 9% de la población encuestada presenta un acoso emocional entre severo y grave, mientras un 65% no presenta acoso o es muy leve. Hacia el grupo que obtuvo los más altos puntajes es necesario canalizar mecanismos de apoyo y orientación desde la IES, para posibilitarles manejar estas situaciones con mayor asertividad y disminuir el riesgo de afecciones en su salud y deterioro de su bienestar familiar y social. En términos de la institución, este grupo, tiene un riesgo muy alto de abandonar sus estudios.

Las formas más frecuentes de acoso emocional que se encontraron fueron: modifican sus responsabilidades o deberes sin notificárselo; les gritan o elevan la voz con la intención de intimidarlos; se amplifican y dramatizan de manera malintencionada sus errores, les asignan sin cesar tareas o trabajos sin dejar que terminan los anteriores y les acusan de no terminar nada; o intentan enfadarlos para que exploten; les interrumpen continuamente impidiéndole expresarse, minusvaloran y echan por tierra su trabajo sistemáticamente, y les amenazan con usar instrumentos disciplinarios.

Las formas de acoso emocional están muy relacionadas entre si, empleando la categoría general que hace Leymann, se puede establecer que para este grupo, en su entorno laboral, las formas de acoso tienen el siguiente peso porcentual, por un lado, las acciones de manipulación de la comunicación tienen un promedio porcentual de 19,6%; mientras que las acciones dirigidas contra el ejercicio del trabajo tuvieron un promedio de 24,3%, de otra parte, las acciones orientadas a desacreditar la reputación personal fue de 12,9%, y las acciones para desacreditar la reputación laboral fue 21,6%, así mismo, las acciones dirigidas a reducir la ocupación y empleabilidad fueron de 20,4%, y las acciones que afectan la salud física o psíquica 10,8% (siendo estas las más bajas). El acoso tiene un impacto sobre la vida de los estudiantes (laboral, académico, social, y familiar) del 19%.

El impacto más serio que tiene estas formas de acoso emocional en este grupo poblacional está en la forma en afecta su productividad académica y motivación para el estudio, sus relaciones interpersonales y por ello están pensando en dejar su trabajo. Este dato, obliga a buscar estrategias desde el entorno educativo, que por un lado, les posibilite buscar mejores puestos de trabajo y por el otro, suministrarle elementos para manejar y superar estas situaciones laborales.

Contrario a lo que se podría esperar, fueron los estudiantes de las jornadas diurnas, quienes resultaron mas afectados por el acoso laboral, con un promedio porcentual del 18,7%, mientras los de la jornada nocturna fueron de 17,3%. Sobre este aspecto habría que profundizar más, para tratar de identificar las variables que específicamente se relacionan con el fenómeno. Esto se confirma, cuando al revisar el ítem N 45, se encuentra que el 14,3% de los estudiantes de la jornada diurna y el 14,5% de la jornada nocturna, están pensando en dejar sus estudios

por la situación que están viviendo.

En cuanto al Género, los hombres manifestaron mayor presencia de acoso emocional, con un 43,8%; frente a las mujeres que fue de 39,6%. Otro dato que desconcertó, fue el referente al acoso sexual (insinuaciones y proposiciones sexuales directas o indirectas), pues un 10,5% de los hombres respondieron afirmativamente, mientras sólo un 9,6% de las mujeres lo hizo.

En cuanto al programa de formación, sólo pudo hacerse una revisión en 4, dos de Tecnología de las Ingenierías y dos programas de Licenciatura. Siendo el impacto del acoso emocional mayor en los estudiantes de Tecnología industrial y más bajo en los licenciados en educación preescolar.

Si bien las estudiantes de las Licenciaturas de Educación preescolar y básica con énfasis en sistemas presentaron también niveles de acoso emocional, no indicaron que su reacción fuera renunciar a su trabajo, ni al estudio. Este dato tal vez pone de manifiesto una mayor resistencia a la presión emocional y una decisión vocacional más fuertemente establecida, que tendrá que seguirse revisando.

Otro hecho significativo, fue que las personas mayores de 40 años, tuvieron el más bajo porcentaje de respuestas de acoso emocional. Mientras que los más jóvenes, de 17 a 18 años, señalaron un mayor acoso emocional. Ello podría interpretarse de dos maneras. Que realmente hay mayor respeto hacia el trabajador veterano o las personas mayores ya están tan acostumbradas a vivir situaciones de tensión, que pueden pasar por alto, las presiones cotidianas y el acoso en el ámbito laboral. En algunos trabajos revisados, se pone de manifiesto que las personas mayores son menos acosadas, pero que asumen más el rol de acosadores, pues se sienten inseguros ante la presencia de las nuevas generaciones o de personas con mayor formación y por eso tienden a asumir un rol de acosador. (Informe 21 noviembre. Acoso laboral)¹⁰⁷

Este estudio exploratorio ha confirmado el supuesto desde el cual se inició la indagación, y es la presencia de acoso emocional en el ámbito laboral de los estudiantes, afecta su rendimiento académico, y por tanto, es un fenómeno que no puede seguir siendo ignorado dado el interés primordial en el desarrollo pleno de la comunidad educativa.

¹⁰⁷ ANILE; IBERO; MIJANA. Op. Cit.

5. RECOMENDACIONES

Es necesario desarrollar actividades de información, orientación y sensibilización acerca de la presencia del acoso emocional, sus formas de expresión, y manejo, tal y como lo revelan los datos, es un problema latente en nuestra comunidad educativa, pero desconocido por la mayoría, sobre todo, en su impacto sobre la salud y bienestar del estudiante y en su proyección académica.

Generalmente ante estas situaciones de acoso emocional, el apoyo de compañeros de trabajo y de estudio es nulo o sin darse cuenta, inconscientemente participan en el psicoterror. Según el Barómetro Cisneros, cinco de cada seis personas que sufren acoso laboral son abandonados por sus colaboradores y la organización no hace nada por evitar los ataques¹⁰⁸. Por ello, las personas que sean formadas podrán actuar de una forma más efectiva frente al fenómeno, tanto si lo vivencian personalmente como si lo observan en su entorno laboral, para dar el apoyo y la orientación necesaria.

Por ello, este grupo de investigación asumirá como tarea el próximo periodo, generar un proceso educativo y de sensibilización, mediante boletines y reuniones de discusión. Serán grupos prioritarios los de los programas de ingeniería, los estudiantes menores de 18 años, y los que están matriculados en la jornada diurna, quienes fueron los que resultaron más impactados por esta problemática.

Igualmente sería importante seguir indagando sobre el fenómeno y cruzar con otras variables, por ejemplo con estado civil (porque es posible que quienes tengan obligaciones familiares se vean presionados a tolerar estas situaciones y su impacto sobre la salud del trabajador sea mayor, o que aparezca expresiones del fenómeno denominado Burnot). Igualmente es interesante hacer comparaciones por nivel ocupacional, tipo de organizaciones o área de servicio. Se considera igualmente necesario profundizar en las formas de expresión de este acoso y las estrategias de manejo que emplean los estudiantes para afrontarlo, con investigaciones de orden cualitativo.

Hacia el futuro, también se podría evaluar sobre otras formas de acoso que hacia el interior del aula de clase se puedan estar manifestando, ya sea como bullying o como mobbing. Esto permitiría ampliar el panorama del fenómeno y definir planes de acción.

¹⁰⁸ CONSUMER. ES. EROSKI. Op. Cit.

BIBLIOGRAFÍA

- AGAVAL- Asociación gaditana contra el mobbing. *Consejos para defenderse en caso de acoso laboral.* España. <http://www.usuarios.lycos.es/agaval/queesmobbing.htm#QUEESPRINCIPAL>
- ANILE José Manuel; IBERO Claudio; MIJANA. Juan José *Primer informe "21 de noviembre I" sobre presiones en el entorno laboral. Presentación de los resultados preliminares de la incidencia del mobbing en el personal de enfermería Argentina.* Interpsiquis 2005.
- ARJONA ARCAS, José Francisco; GUERRERO MANZANO; Susana. Un estudio sobre estilos y estrategias de afrontamiento y su relación con la variable adaptación en adolescentes de secundaria. *Málaga- España. psicología científica.com,* 2004. <http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-rjona01.htm>
- AUSFELDER Trude. *Mobbing, el acoso moral en el trabajo.* Barcelona: Océano, 2002. 160p.
- AYALA CACERES, Carlos Luís. *Concepto jurídico de enfermedad profesional.* En: <http://www.cisred.com/Protyse/pys295articulo5.doc>
- BARÓN DUQUE, Miguel. MUNDUATE JACA, Lourdes, BLANCO BAREA; Ma José. *La espiral del mobbing.* Universidad de Sevilla. Colegio Oficial de psicólogos. Papeles del psicólogo. No 84, enero 2003.
- BEGUY. María Rosa. *Mobbing: El acoso psicológico en el trabajo.* Universidad de Belgrano. Departamento de Investigación. Facultad de Humanidades. Argentina, Abril, 2003. Disponible en: http://www.ub.edu.ar/investigaciones/tesinas/73_rossi_beguy.pdf
- BRIONES, Guillermo Tipos de investigación cuantitativas. Programa de especialización en Teoría Métodos y Técnicas de Investigación Social ICFES, Bogotá, D.C. 1996.
- CONSUMER. ES. EROSKI. *Mobbing o acoso psicológico.* España. <http://www.consumer.es/web/es/salud/psicologia/2004/04/21/98923.php>
- DE MEMBIELA Juan B. Lorenzo *El Acoso Moral en el trabajo: Elementos Integrantes, Trascendencia Jurídica e iniciativas legislativas para su tipificación legal.* Director Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social y Tesorería General de la Seguridad Social de Albacete. http://www.comadrid.es/pres_serv_juridicos/revista_juridica/numero14/estudio_4.htm
- EL REFUGIO ESJO *¿Es Ud. Víctima de mobbing en el trabajo?. Violencia Psicológica en el trabajo y en la vida cotidiana.* <http://www.el-refugioesjo.net/bib/test.htm>
- ESPERICUETO ISLAS. María Esther. *El acoso moral en el trabajo.* 2003. <http://www.acosomoral.org/acos20.htm>
- FIELD, T. *Bully in Sight.* Oxfordshire: Wessex Press. 1996.
- FUERTES MARTÍNEZ, Francisco. *Elementos y dinámica psicosocial del Acoso Institucional/Grupál: Cómo prevenirlo y neutralizarlo* Mobbing opinión, 2003.

Disponible en http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_652.shtml

GIL RODRÍGUEZ, Francisco, ALCOVER DE LA HERA, Carlos María. El estudio de los grupos en la psicología social. (279- 321). En: LEÓN RUBIO, José Ma. Et al. Psicología social. Madrid: Mc Graw Hill, 1998.

GONZÁLEZ DE RIVERA José Luis; RODRÍGUEZ-ABUIN. Manuel *Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT -60. (Leymann Inventory of Psychological Terrorization)* Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática, Madrid: Psiquiatria.com. 2003; 7(5)

GÓMEZ MOMPEÁN, Miguel Ángel; GALLARDO OLMEDO, Eloisa. La manipulación: su afrontamiento en los centros de trabajo en el marco de la prevención de riesgos laborales. Interpsiquis. 2005. Disponible en: <Http://www.psiquiatria.com/20.444>.

GUEVARA RAMÍREZ. Lydia. *Reflexiones sobre el acoso moral en el trabajo*. V Congreso Latinoamericano de Sociología del trabajo. Sociedad Cubana de derecho Laboral y Seguridad Social. Unión Nacional de Juristas de Cuba. La Habana, mayo de 2003. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos16/acoso-moral.shtml>

KERNBERG. O. *Desórdenes fronterizos y narcisismo patológico*. Buenos Aires: Paídos, 1979. Pág. 15

LEÓN Et al. Psicología Social. Madrid: Mc Graw Hill, 1998.

LEYMANN, Heinz *Las 45 acciones de acoso moral*. Disponible en: <http://www.acosomoral.org/leyman45.htm>

MARTIN DAZA, Félix, PEREZ BILBAO, Jesús. *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Disponible en: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_476.htm

MAILXMAIL. Procedimiento de recogida de datos. Encuestas. Disponible en: <Http://www.mailxmail.com/curso/excelenciainvestigacion/capitulo18.htm>

MARTOS RUBIO, Ana. *Las barricadas. La legítima defensa del acosado*. Disponible en: <http://www.lasbarricadas.net/09.htm>

NÚÑEZ María Reyes. *Los servicios de prevención ante el acoso emocional en el trabajo: Diagnóstico y prevención*. Disponible en: <http://www.ugt.es/mobbing/N7articulo15.pdf>.

OFICINA TÉCNICA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE UGT. *Mobbing: Acoso Psicológico*. 2005. Disponible en <http://es.catholic.net/psicologoscaticos/509/841/articulo.php?id=20207>

PARÉS SOLUA, Marina. *Las Cualidades Envidiables*. Disponible en: <www.acosomoral.org/32.htm>

PARES SOLUA, Marina. *Acosadores en serie*. 2005. SOS. Discriminación. Org. Disponible en: http://www.discriminacion.org/discriminacion/acoso_moral/acosadorserial.htm

PINDADO Jesús *El abuso en los colegios y en el trabajo Ida y Vuelta*. Cantabria confidencial. Disponible en: <http://www.cantabriaconfidencial.com/enlibertad/jpindado/jpindado162.htm>.

PIÑUEL Y ZABALA, Iñaki. *Mobbing: La nueva epidemia organizativa del siglo XXI*. Universidad Alcalá. Madrid. 2002. Disponible en: <http://www.el-refugioesjo.net/mobbing/6mobbing.htm>

PIÑUEL y ZABALA, Iñaki. ¡Mobbing!: La violencia psicológica en el trabajo. Opinión salud laboral. <http://www.acosomoral.org/pinuel6.htm>

PIÑUEL Y ZABALA, Iñaki *El mobbing como modelo social: juguemos al rival más débil* Universidad de Alcalá. 2004. Disponible en: <http://www.acosomoral.org/pinuel5.htm>

PIÑUEL Y ZABALA. *Los riesgos psicosociales en la administración. El Libro Blanco. La incidencia del Mobbing y el Burnout en la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) y en la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)* Equipo de Investigación Cisneros. Universidad de Alcalá. Madrid.2004 <http://www.acosomoral.org/pdf/LBM.pdf>

PREVENTION WORLD. *El acoso moral en el lugar de trabajo IV. Consecuencias y secuelas de las personas afectadas*. Disponible en: http://www.augc-alicante.com/archivos_prensa/noticias_alicante/opciones28.htm

SURÀTEP. *Blanco de dardos*. Revista 5 sentidos. No 43, marzo, 2005. Disponible en: <http://www.suratep.com/articulos/496/>

UNIVERSITY OF SUSSEX *Whistleblowing Procedures*. Noviembre 2001. <http://www.sussex.ac.uk/Units/staffing/personnl/policies/whistle.shtml>

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA. E. Campus *El Mobbing en la Universidad. Fases del Mobbing*. Disponible en: <http://www.unizar.es/gine/MB/fases.htm>

VICENTECASADO Juan Carlos. *Guía para sobrevivir a los manipuladores cotidianos*. Revisión N 29, 24 septiembre 2004. Disponible en: http://www.geocities.com/jc_vicente/sobrevivir/index.htm

ZORZANO MAEZTU, Mónica, MIRALLES MARTÍNEZ PORTILLO, Lourdes, *Mobbing: acoso psicológico en el trabajo*. Colegio oficial de psicólogos de La Rioja. Instituto Riojano de Salud Laboral. Logroño, España, 2002. disponible en: <http://larioja.org/irsal/pdf/mobbing.pdf>

ZWEIG, Connie, ABRAMS, Jeremiah *Encuentro con la sombra. El poder del lado oculto de la naturaleza humana*. 1991,

ANEXO A. INSTRUMENTO

ESTUDIO EXPLORATORIO SOBRE EL ACOSO EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL

El grupo de investigación de formación humana realiza un estudio exploratorio acerca de la posible presencia del fenómeno de acoso emocional en la vida laboral de la población universitaria y su impacto en su compromiso académico y en su bienestar. Por tal motivo, le solicitamos responder el siguiente cuestionario de la forma más fidedigna posible (sin exagerar, ni ocultar), si usted está vinculado laboralmente.

El acoso emocional en el ámbito laboral se le ha denominado mobbing y bossing, Se entiende por mobbing aquella presión ejercida por un grupo de trabajadores sobre uno de sus miembros y por bossing, la presión que ejerce un jefe a un subalterno de manera poco ética, es decir una presión de orden patronal. Un 12% de los trabajadores sufre alguna forma de acoso en el trabajo, aunque la víctima no haya caído en cuenta de la situación.

Ante las siguientes situaciones que usted puede o no estar viviendo actualmente en su trabajo (o en los últimos seis meses), favor indique marcando únicamente en la hoja de respuestas, así: **Siempre (S)**, **Algunas veces (AV)**, y **Nunca (N)**

PREGUNTAS

1. Mi superior se niega a comunicar, hablar o reunirse conmigo.
2. Me ignoran, me excluyen, o me hacen el vacío, fingen no verme, no me devuelven el saludo, o me hacen "invisible".
3. Me gritan, o elevan la voz con intención de intimidarme.
4. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme.
5. Prohiben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.
6. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí, de manera malintencionada.
7. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo sistemáticamente, no importa lo que haga.
8. Me acusan injustificadamente o falsamente de incumplimientos, errores, o fallos, inconcretos y difusos que no tienen consistencia ni existencia.
9. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas contra la empresa o los clientes para perjudicar mi imagen y reputación.
10. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo con vistas a paralizarme y desestabilizarme.
11. Se amplifican y dramatizan de manera malintencionada mínimos errores para alterarme.
12. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (cancelación de contrato,

- no renovación, expediente disciplinario, despido, traslados forzados, etc.)
13. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional, restándole su valor, o atribuyéndolo a otros factores.
 14. Intentan persistentemente en desmoralizarme mediante todo tipo de artimañas.
 15. Utilizan de manera malintencionada varias estrategias para hacerme incurrir en errores profesionales y después acusarme de ellos.
 16. Controlan, supervisan o monitorizan mi trabajo de forma malintencionada para intentar "pillarme en alguna falta".
 17. Evalúan mi trabajo y desempeño sistemáticamente de forma negativa de manera inequitativa o sesgada.
 18. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia, y luego me acusan de no hacer nada o de ser perezoso.
 19. Me asignan sin cesar nuevas tareas o trabajos, sin dejar que termine los anteriores, y me acusan de no terminar nada.
 20. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido
 21. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias para humillarme o agobiarme.
 22. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios, o mi ética, para forzar mi criterio ético participando en situaciones irregulares.
 23. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno.
 24. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito.
 25. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad.
 26. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente.
 27. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros.
 28. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos.
 29. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo, tomando "el sartén por el mango".
 30. Se intenta enfadarme para "hacerme explotar".
 31. Envenenan a la gente a mi alrededor contándole todo tipo de calumnias o falsedades, poniéndolas en contra mía de manera malintencionada.
 32. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, o me ponen apodos.
 33. Recibo feroces e injustas críticas o burlas acerca de aspectos de mi vida personal
 34. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios.
 35. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio, beeper o celular.
 36. Me zarandean, empujan o atacan físicamente para intimidarme.
 37. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí.
 38. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo.
 39. Limitan malintencionadamente mi acceso a promociones, ascensos, cursos de

formación o de capacitación para perjudicarme.

- 40. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables e inusuales
- 41. Modifican mis responsabilidades o mis deberes sin comunicármelo
- 42. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.
- 43. Ha solicitado ayuda profesional (psicológica o legal) para solucionar estas situaciones.
- 44. Debido a esta situación ha pensado renunciar al trabajo.
- 45. O ha pensado abandonar sus estudios.
- 46. Esta situación afecta sus relaciones interpersonales y familiares.
- 47. Esta situación afecta su productividad académica y motivación para el estudio.
- 48. Estas circunstancias le han hecho sentirse inseguro, temeroso, ansioso, fatigado.

GRACIAS

* Tomado de Iñaki Piñuel y Zabala Ibañez y col, Universidad Alcalá de Henares.

ANEXO B
HOJA DE RESPUESTAS

PROGRAMA: _____

JORNADA: _____ **EDAD:** _____ **SEXO:** F ___ M ___

CARGO QUE ACTUALMENTE DESEMPEÑA: _____

Sector Primario o Sector Agropecuario _____ Sector Secundario o Sector Industrial _____
Sector Terciario o Sector Servicios _____

Evalué las diversas situaciones, que aparecen enunciadas en el cuadernillo, responda de acuerdo a la experiencia vivida en el actual trabajo, así: **Siempre (S)**, **Algunas veces (AV)**, y **Nunca (NS)**

ítem	S	AV	N	ítem	S	AV	N	ítem	S	AV	N	ítem	S	AV	N	ítem	S	AV	N
1	S	AV	N	11	S	AV	N	21	S	AV	N	31	S	AV	N	41	S	AV	N
2	S	AV	N	12	S	AV	N	22	S	AV	N	32	S	AV	N	42	S	AV	N
3	S	AV	N	13	S	AV	N	23	S	AV	N	33	S	AV	N	43	S	AV	N
4	S	AV	N	14	S	AV	N	24	S	AV	N	34	S	AV	N	44	S	AV	N
5	S	AV	N	15	S	AV	N	25	S	AV	N	35	S	AV	N	45	S	AV	N
6	S	AV	N	16	S	AV	N	26	S	AV	N	36	S	AV	N	46	S	AV	N
7	S	AV	N	17	S	AV	N	27	S	AV	N	37	S	AV	N	47	S	AV	N
8	S	AV	N	18	S	AV	N	28	S	AV	N	38	S	AV	N	48	S	AV	N
9	S	AV	N	19	S	AV	N	29	S	AV	N	39	S	AV	N				
10	S	AV	N	20	S	AV	N	30	S	AV	N	40	S	AV	N				

ANEXO C-

RESPUESTAS AL TOTAL DE ÍTEMS

ANÁLISIS ITEM A ITEM					
No	AV	S	A+B	NUNCA	peso acoso
35	10	1	11	211	4.95
36	10	1	11	211	4.95
43	13	2	15	207	6.76
25	14	5	19	203	8.56
34	17	2	19	203	8.56
24	17	4	21	201	9.46
37	20	1	21	201	9.46
42	19	3	22	200	9.91
26	22	1	23	199	10.36
9	24	3	27	195	12.16
22	23	4	27	195	12.16
39	23	4	27	195	12.16
33	27	1	28	194	12.61
31	27	2	29	193	13.06
15	25	5	30	192	13.51
32	28	2	30	192	13.51
21	27	4	31	191	13.96
28	28	3	31	191	13.96
14	29	3	32	190	14.41
45	28	4	32	190	14.41
18	32	1	33	189	14.86
2	34	0	34	188	15.32
27	31	3	34	188	15.32
29	30	4	34	188	15.32
5	29	6	35	187	15.77

ANÁLISIS ITEM A ITEM					
No	AV	S	A+B	NUNCA	peso acoso
6	30	5	35	187	15.77
38	33	3	36	186	16.22
17	38	2	40	182	18.02
1	41	8	49	173	22.07
23	45	4	49	173	22.07
13	45	5	50	172	22.52
20	43	8	51	171	22.97
44	38	13	51	171	22.97
8	48	6	54	168	24.32
10	51	3	54	168	24.32
46	42	12	54	168	24.32
16	49	6	55	167	24.77
4	51	5	56	166	25.23
40	52	4	56	166	25.23
7	52	5	57	165	25.68
12	51	6	57	165	25.68
19	47	11	58	164	26.13
30	54	5	59	163	26.58
47	47	12	59	163	26.58
11	56	4	60	162	27.03
3	58	5	63	159	28.38
48	55	10	65	157	29.28
41	62	7	69	153	31.08

ANEXO D

TODOS LOS ÍTEMS POR JORNADA

ANÁLISIS POR JORNADA											
ITEM	DIURNO			ACOSO		ITEM	NOCTURNO			ACOSO	
	AV	S	N	A+B	%		AV	S	N	A+B	%
35	3	0	67	3	4.29	36	4	1	147	5	3.29
24	4	0	66	4	5.71	43	6	1	145	7	4.61
26	4	0	66	4	5.71	35	8	1	143	9	5.92
37	5	0	65	5	7.14	25	8	4	140	12	7.89
34	6	0	64	6	8.57	34	11	2	139	13	8.55
36	6	0	64	6	8.57	42	12	3	137	15	9.87
15	6	1	63	7	10	37	15	1	136	16	10.5
25	6	1	63	7	10	24	13	4	135	17	11.2
33	7	0	63	7	10	39	13	4	135	17	11.2
42	7	0	63	7	10	2	18	0	134	18	11.8
27	8	0	62	8	11.4	9	17	1	134	18	11.8
43	7	1	62	8	11.4	22	16	2	134	18	11.8
9	7	2	61	9	12.9	28	16	2	134	18	11.8
22	7	2	61	9	12.9	32	16	2	134	18	11.8
14	9	1	60	10	14.3	26	18	1	133	19	12.5
29	9	1	60	10	14.3	5	15	5	132	20	13.2
31	9	1	60	10	14.3	21	17	3	132	20	13.2
39	10	0	60	10	14.3	31	18	2	132	20	13.2
45	9	1	60	10	14.3	18	20	1	131	21	13.8
21	10	1	59	11	15.7	33	20	1	131	21	13.8
6	12	0	58	12	17.1	14	20	2	130	22	14.5
18	12	0	58	12	17.1	45	19	3	130	22	14.5
32	12	0	58	12	17.1	6	18	5	129	23	15.1
38	11	1	58	12	17.1	15	19	4	129	23	15.1
20	8	5	57	13	18.6	29	21	3	128	24	15.8
28	12	1	57	13	18.6	38	22	2	128	24	15.8
12	13	1	56	14	20	17	25	1	126	26	17.1
17	13	1	56	14	20	27	23	3	126	26	17.1
40	13	1	56	14	20	13	26	3	123	29	19.1
5	14	1	55	15	21.4	1	25	5	122	30	19.7
19	13	2	55	15	21.4	4	27	5	120	32	21.1
23	14	1	55	15	21.4	23	31	3	118	34	22.4
2	16	0	54	16	22.9	44	24	10	118	34	22.4
3	14	3	53	17	24.3	8	30	5	117	35	23
16	15	2	53	17	24.3	10	32	3	117	35	23
44	14	3	53	17	24.3	7	32	5	115	37	24.3
46	13	4	53	17	24.3	11	35	2	115	37	24.3
1	16	3	51	19	27.1	46	29	8	115	37	24.3
8	18	1	51	19	27.1	47	27	10	115	37	24.3

ANALISIS POR JORNADA											
ITEM	DIURNO			ACOSO		ITEM	NOCTURNO			ACOSO	
	AV	S	N	A+B	%		AV	S	N	A+B	%
10	19	0	51	19	27.1	16	34	4	114	38	25
7	20	0	50	20	28.6	20	35	3	114	38	25
13	19	2	49	21	30	30	33	5	114	38	25
30	21	0	49	21	30	40	39	3	110	42	27.6
47	20	2	48	22	31.4	12	38	5	109	43	28.3
48	21	1	48	22	31.4	19	34	9	109	43	28.3
11	21	2	47	23	32.9	48	34	9	109	43	28.3
41	23	0	47	23	32.9	3	44	2	106	46	30.3
4	24	0	46	24	34.3	41	39	7	106	46	30.3

ANEXO E.

TODOS LOS TEM POR GÉNERO

ANÁLISIS POR GÉNERO											
ITEM	MASCULINO			ACOSO		ITEM	FEMENINO			ACOSO	
	AV	S	N	A+B	%		AV	S	N	A+B	%
35	4	1	71	5	6.58	35	7	0	139	7	4.79
36	4	1	71	5	6.58	36	7	0	139	7	4.79
43	4	1	71	5	6.58	24	7	1	138	8	5.48
25	4	3	69	7	9.21	37	9	0	137	9	6.16
9	6	2	68	8	10.5	34	9	1	136	10	6.85
42	6	2	68	8	10.5	43	9	1	136	10	6.85
32	9	0	67	9	11.8	25	10	2	134	12	8.22
34	8	1	67	9	11.8	26	13	0	133	13	8.9
26	9	1	66	10	13.2	31	13	1	132	14	9.59
39	8	2	66	10	13.2	42	13	1	132	14	9.59
6	9	2	65	11	14.5	22	14	1	131	15	10.3
15	8	3	65	11	14.5	28	14	2	130	16	11
45	9	2	65	11	14.5	33	16	0	130	16	11
2	12	0	64	12	15.8	38	14	2	130	16	11
18	12	0	64	12	15.8	39	15	2	129	17	11.6
22	9	3	64	12	15.8	21	15	3	128	18	12.3
33	11	1	64	12	15.8	29	16	2	128	18	12.3
37	11	1	64	12	15.8	9	18	1	127	19	13
10	13	0	63	13	17.1	14	18	1	127	19	13
14	11	2	63	13	17.1	15	17	2	127	19	13
21	12	1	63	13	17.1	27	18	1	127	19	13
24	10	3	63	13	17.1	32	19	0	127	19	13
4	15	0	61	15	19.7	5	18	2	126	20	13.7
5	11	4	61	15	19.7	18	20	1	125	21	14.4
28	15	0	61	15	19.7	45	19	2	125	21	14.4
31	14	1	61	15	19.7	2	22	0	124	22	15.1
17	14	2	60	16	21.1	6	21	3	122	24	16.4
29	14	2	60	16	21.1	17	24	0	122	24	16.4
1	13	4	59	17	22.4	23	24	2	120	26	17.8
3	16	1	59	17	22.4	40	25	3	118	28	19.2
7	17	0	59	17	22.4	13	28	3	115	31	21.2
8	15	2	59	17	22.4	20	23	8	115	31	21.2
44	12	6	58	18	23.7	1	28	4	114	32	21.9
13	17	2	57	19	25	16	31	1	114	32	21.9
20	20	0	56	20	26.3	44	26	7	113	33	22.6
38	19	1	56	20	26.3	47	26	7	113	33	22.6
46	14	6	56	20	26.3	12	30	4	112	34	23.3
19	16	5	55	21	27.6	46	28	6	112	34	23.3
11	22	0	54	22	28.9	30	33	2	111	35	24

ANALISIS POR GENERO											
ITEM	MASCULINO			ACOSO		ITEM	FEMENINO			ACOSO	
	AV	S	N	A+B	%		AV	S	N	A+B	%
12	21	2	53	23	30.3	8	33	4	109	37	25.3
16	18	5	53	23	30.3	19	31	6	109	37	25.3
23	21	2	53	23	30.3	11	34	4	108	38	26
41	19	4	53	23	30.3	48	33	5	108	38	26
30	21	3	52	24	31.6	4	36	4	106	40	27.4
47	21	5	50	26	34.2	7	35	5	106	40	27.4
48	22	5	49	27	35.5	10	38	3	105	41	28.1
40	27	1	48	28	36.8	3	42	4	100	46	31.5
27	29	2	45	31	40.8	41	43	3	100	46	31.5

ANEXO F

TODOS LOS ÍTEM POR PROGRAMAS

Programas de Ingenierías

ITEM	TECNOLOGÍA EN SISTEMAS									ITEM	TECNOLOGÍA INDUSTRIAL									
	DIURNO			NOCTURNO			ACOSO					DIURNO			NOCTURNO			ACOSO		
	AV	S	N	AV	S	N	A+B	%				AV	S	N	AV	S	N	A+B	%	
36	0	0	8	1	0	23	1	3.13		1	0	0	7	0	0	6	0	0		
42	0	0	8	1	0	23	1	3.13		33	0	0	7	0	0	6	0	0		
1	1	0	7	1	0	23	2	6.25		34	0	0	7	0	0	6	0	0		
6	0	0	8	1	1	22	2	6.25		35	0	0	7	0	0	6	0	0		
34	0	0	8	1	1	22	2	6.25		36	0	0	7	0	0	6	0	0		
35	0	0	8	2	0	22	2	6.25		37	0	0	7	0	0	6	0	0		
43	0	0	8	2	0	22	2	6.25		42	0	0	7	0	0	6	0	0		
9	0	0	8	3	0	21	3	9.38		43	0	0	7	0	0	6	0	0		
22	0	0	8	3		21	3	9.38		2	1	0	6	0	0	6	1	7.69		
24	0	0	8	2	1	21	3	9.38		9	0	1	6	0	0	6	1	7.69		
25	0	0	8	1	2	21	3	9.38		15	0	0	7	1	0	5	1	7.69		
39	0	0	8	3	0	21	3	9.38		3	1	0	6	1	0	5	2	15.4		
2	0	0	8	4	0	20	4	12.5		5	2	0	5	0	0	6	2	15.4		
4	1	0	7	2	1	21	4	12.5		6	2	0	5	0	0	6	2	15.4		
7	0	0	8	4	0	20	4	12.5		18	2	0	5	0	0	6	2	15.4		
21	0	0	8	4	0	20	4	12.5		21	1	0	6	1	0	5	2	15.4		
26	0	0	8	4	0	20	4	12.5		25	1	0	6	1	0	5	2	15.4		
33	0	0	8	4	0	20	4	12.5		26	2	0	5	0	0	6	2	15.4		
37	0	0	8	3	1	20	4	12.5		45	0	0	7	1	1	4	2	15.4		
5	0	0	8	1	4	19	5	15.6		7	3	0	4	0	0	6	3	23.1		
17	0	0	8	5	0	19	5	15.6		12	2	0	5	1	0	5	3	23.1		
31	0	0	8	5	0	19	5	15.6		24	2	0	5	1	0	5	3	23.1		
32	0	0	8	4	1	19	5	15.6		31	2	0	5	1	0	5	3	23.1		
45	0	0	8	4	1	19	5	15.6		39	2	0	5	1	0	5	3	23.1		
10	0	0	8	6	0	18	6	18.8		46	2	1	4	0	0	6	3	23.1		
27	0	0	8	6	0	18	6	18.8		4	4	0	3	0	0	6	4	30.8		
38	0	0	8	6	0	18	6	18.8		8	3	0	4	1	0	5	4	30.8		
8	1	0	7	5	1	18	7	21.9		10	4	0	3	0	0	6	4	30.8		
13	0	0	8	7	0	17	7	21.9		11	3	0	4	1	0	5	4	30.8		
18	0	0	8	7	0	17	7	21.9		22	3	0	4	1	0	5	4	30.8		
20	0	0	8	7	0	17	7	21.9		28	3	1	3	0	0	6	4	30.8		
44	0	0	8	5	2	17	7	21.9		32	2	0	5	2	0	4	4	30.8		
3	0	0	8	7	1	16	8	25		47	2	1	4	1	0	5	4	30.8		
15	0	0	8	5	3	16	8	25		48	3	0	4	1	0	5	4	30.8		
16	0	0	8	6	2	16	8	25		14	3	0	4	2	0	4	5	38.5		
23	0	0	8	8	0	16	8	25		19	2	1	4	2	0	4	5	38.5		
40	0	0	8	7	1	16	8	25		20	1	2	4	2	0	4	5	38.5		

ITEM	TECNOLOGÍA EN SISTEMAS									ITEM	TECNOLOGÍA INDUSTRIAL								
	DIURNO			NOCTURNO			ACOSO				DIURNO			NOCTURNO			ACOSO		
	AV	S	N	AV	S	N	A+B	%			AV	S	N	AV	S	N	A+B	%	
41	0	0	8	6	2	16	8	25		27	3	0	4	2	0	4	5	38.5	
46	0	0	8	5	3	16	8	25		29	4	1	2	0	0	6	5	38.5	
47	0	0	8	3	5	16	8	25		38	3	1	3	1	0	5	5	38.5	
12	1	0	7	6	2	16	9	28.1		44	2	1	4	2	0	4	5	38.5	
28	0	0	8	8	1	15	9	28.1		17	4	0	3	1	1	4	6	46.2	
29	0	0	8	7	2	15	9	28.1		23	4	0	3	2	0	4	6	46.2	
48	0	0	8	5	4	15	9	28.1		30	4	0	3	2	0	4	6	46.2	
11	1	1	6	8	0	16	10	31.3		41	4	0	3	2	0	4	6	46.2	
19	0	0	8	8	2	14	10	31.3		16	3	1	3	2	1	3	7	53.8	
30	1	0	7	7	2	15	10	31.3		40	3	0	4	4	0	2	7	53.8	
14	6	0	2	6	1	17	13	40.6		13	5	0	2	3	0	3	8	61.5	

ANEXO G

TOTAL INGENIERÍAS

No ítem	INGENIERIA			ACOSO	
	AV	S	N	A+B	%
36	1	0	44	1	2
42	1	0	44	1	2
1	2	0	43	2	4.44
34	1	1	43	2	4
35	2	0	43	2	4
43	2	0	43	2	4
6	3	1	41	4	8.89
9	3	1	41	4	8.89
33	4	0	41	4	9
37	3	1	41	4	9
2	5	0	40	5	11.1
25	3	2	40	5	11.1
21	6	0	39	6	13.3
24	5	1	39	6	13.3
26	6	0	39	6	13.3
39	6	0	39	6	13
5	3	4	38	7	15.6
7	7	0	38	7	15.6
22	7	0	38	7	15.6
45	5	2	38	7	16
4	7	1	37	8	17.8
31	8	0	37	8	17.8
15	6	3	36	9	20
18	9	0	36	9	20
32	8	1	36	9	20
3	9	1	35	10	22.2
10	10	0	35	10	22.2
8	10	1	34	11	24.4
17	10	1	34	11	24.4
27	11	0	34	11	24.4
38	10	1	34	11	24
46	7	4	34	11	24
12	10	2	33	12	26.7
20	10	2	33	12	26.7
44	9	3	33	12	27
47	6	6	33	12	27
28	11	2	32	13	28.9
48	9	4	32	13	29
11	13	1	31	14	31.1
23	14	0	31	14	31.1
29	11	3	31	14	31.1

No ítem	INGENIERIA			ACOSO	
	AV	S	N	A+B	%
41	12	2	31	14	31
13	15	0	30	15	33.3
16	11	4	30	15	33.3
19	12	3	30	15	33.3
40	14	1	30	15	33
30	14	2	29	16	35.6
14	17	1	27	18	40

LICENCIATURAS DE EDUCACIÓN

ITEM	LIC. EDUCACIÓN PREESCOLAR							
	DIURNO			NOCTURNO			ACOSO	
	AV	S	N	AV	S	N	A+B	%
36	1	0	23	0	1	54	2	2.56
15	1	0	23	2	0	53	3	3.85
25	1	0	23	1	1	53	3	3.85
37	1	0	23	2	0	53	3	3.85
38	0	0	24	2	1	52	3	3.85
24	1	0	23	2	1	52	4	5.13
31	0	0	24	2	2	51	4	5.13
35	1	0	23	2	1	52	4	5.13
43	2	0	22	1	1	53	4	5.13
14	3	0	21	2	0	53	5	6.41
42	3	0	21	1	1	53	5	6.41
39	0	0	24	4	2	49	6	7.69
13	4	0	20	3	0	52	7	8.97
16	3	0	21	3	1	51	7	8.97
17	2	0	22	5	0	50	7	8.97
22	1	0	23	5	1	49	7	8.97
26	1	0	23	6	0	49	7	8.97
28	3	0	21	3	1	51	7	8.97
29	2	0	22	5	0	50	7	8.97
33	2	0	22	4	1	50	7	8.97
21	3	0	21	5	0	50	8	10.3
27	3	0	21	4	1	50	8	10.3
34	2	0	22	5	1	49	8	10.3
23	4	0	20	5	0	50	9	11.5
32	5	0	19	3	1	51	9	11.5
5	2	0	22	7	1	47	10	12.8
18	4	0	20	6	0	49	10	12.8
45	2	1	21	6	1	48	10	12.8
46	3	0	21	5	2	48	10	12.8
9	2	0	22	9	0	46	11	14.1
30	5	0	19	6	0	49	11	14.1
40	5	0	19	6	1	48	12	15.4
20	2	2	20	8	1	46	13	16.7
44	5	0	19	4	4	47	13	16.7
2	8	1	15	5	0	50	14	17.9
47	7	0	17	5	3	47	15	19.2
48	7	0	17	7	2	46	16	20.5
1	7	1	16	6	4	45	18	23.1
19	4	0	20	12	2	41	18	23.1
6	5	0	19	11	3	41	19	24.4
12	4	0	20	12	3	40	19	24.4
41	8	0	16	10	1	44	19	24.4

ITEM	LIC. EDUCACIÓN BASICA				
	NOCTURNO			ACOSO	
	AV	S	N	A+B	%
9	0	0	11	0	0
14	0	0	11	0	0
15	0	0	11	0	0
16	0	0	11	0	0
17	0	0	11	0	0
21	0	0	11	0	0
22	0	0	11	0	0
27	0	0	11	0	0
28	0	0	11	0	0
29	0	0	11	0	0
31	0	0	11	0	0
34	0	0	11	0	0
35	0	0	11	0	0
36	0	0	11	0	0
37	0	0	11	0	0
38	0	0	11	0	0
39	0	0	11	0	0
40	0	0	11	0	0
43	0	0	11	0	0
44	0	0	11	0	0
45	0	0	11	0	0
47	0	0	11	0	0
48	0	0	11	0	0
4	1	0	10	1	9.09
13	1	0	10	1	9.09
18	0	1	10	1	9.09
19	0	1	10	1	9.09
20	0	1	10	1	9.09
23	1	0	10	1	9.09
24	1	0	10	1	9.09
25	1	0	10	1	9.09
26	1	0	10	1	9.09
30	1	0	10	1	9.09
32	1	0	10	1	9.09
33	1	0	10	1	9.09
46	1	0	10	1	9.09
2	2	0	9	2	18.2
5	2	0	9	2	18.2
6	1	1	9	2	18.2
8	1	1	9	2	18.2
11	2	0	9	2	18.2
41	2	0	9	2	18.2

ITEM	LIC. EDUCACIÓN PREESCOLAR							
	DIURNO			NOCTURNO			ACOSO	
	AV	S	N	AV	S	N	A+B	%
4	7	0	17	12	3	40	22	28.2
8	4	0	20	16	2	37	22	28.2
11	7	0	17	16	1	38	24	30.8
3	6	2	16	17	0	38	25	32.1
10	10	0	14	14	3	38	27	34.6
7	9	0	15	14	5	36	28	35.9

ITEM	LIC. EDUCACIÓN BASICA				
	NOCTURNO			ACOSO	
	AV	S	N	A+B	%
42	2	0	9	2	18.2
7	3	0	8	3	27.3
10	4	0	7	4	36.4
12	4	0	7	4	36.4
1	5	0	6	5	45.5
3	5	0	6	5	45.5

TOTAL FACULTAD DE EDUCACIÓN

TEM	EDUCACIÓN			ACOSO	
	AV	S	N	A+B	%
36	1	1	88	2	2.2
15	3	0	87	3	3.37
37	3	0	87	3	3.4
38	2	1	87	3	3.4
25	3	1	86	4	4.49
31	2	2	86	4	4.49
35	3	1	86	4	4.5
43	3	1	86	4	4.5
14	5	0	85	5	5.62
24	4	1	85	5	5.62
39	4	2	84	6	6.7
16	6	1	83	7	7.87
17	7	0	83	7	7.87
22	6	1	83	7	7.87
28	6	1	83	7	7.87
29	7	0	83	7	7.87
42	6	1	83	7	7.9
13	8	0	82	8	8.99
21	8	0	82	8	8.99
26	8	0	82	8	8.99
27	7	1	82	8	8.99
33	7	1	82	8	9
34	7	1	82	8	9
23	10	0	80	10	11.2
32	9	1	80	10	11.2
45	8	2	80	10	11
9	11	0	79	11	12.4
18	10	1	79	11	12.4
46	9	2	79	11	12
5	11	1	78	12	13.5
30	12	0	78	12	13.5
40	11	1	78	12	13
44	9	4	77	13	15
20	10	4	76	14	15.7
47	12	3	75	15	17
2	15	1	74	16	18
48	14	2	74	16	18
19	16	3	71	19	21.3
6	17	4	69	21	23.6
41	20	1	69	21	24
1	18	5	67	23	25.8
4	20	3	67	23	25.8

TEM	EDUCACIÓN			ACOSO	
	AV	S	N	A+B	%
12	20	3	67	23	25.8
8	21	3	66	24	27
11	25	1	64	26	29.2
3	28	2	60	30	33.7
7	26	5	59	31	34.8
10	28	3	59	31	34.8