

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

## ESCUELA DE POST GRADO

### DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD



## “ACOSO MORAL ESTRÉS Y ACTITUD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUDCUSCO NORTE”

TESIS PRESENTADA POR LA  
MAGISTER ZORAIDA HILARIA  
ROMERO VILLENA PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE DOCTORA  
EN CIENCIAS DE LA SALUD.

AREQUIPA 2,008

## DEDICATORIA

A la Humanidad por inspirarme el presente trabajo de investigación.

A mi hija Ivonne, fuente constante de mi superación.

A mis amados padres y hermanos

## AGRADECIMIENTO

A mi asesor, Dr. Benjamín Paz Aliaga, al Dr. Abel Tapia Fernández y al Dr. José Butron Fuentes, por los significativos aportes al presente trabajo y a todos mis docentes por las valiosas enseñanzas impartidas.

A Zelma Arriaga Valdiglesias

## ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	14
I.- EL PROBLEMA.....	14
I.1.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
I.2.- OBJETIVOS.....	17
I.2.1.- OBJETIVO GENERAL.....	17
I.2.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
CAPÍTULO II.....	19
II.- EL MARCO TEÓRICO.....	19
II.1.- ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	19
II.2.- PLANTEAMIENTO DE BASES TEÓRICAS.....	26
II.2.1.- ACOSO MORAL, PSICOTERROR, MOBBING.....	26
II.2.1.1.- EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.....	34
II.2.1.2.- EL ACOSO MORAL, CONTEXTOS FAVORECEDORES, MAGNITUD DEL PROBLEMA.....	36
II.2.1.3.- DEFINICIONES DE ACOSO MORAL.....	39
II.2.1.4.- CAUSAS DEL ACOSO MORAL.....	43
II.2.1.5.- FORMAS DE ACOSO MORAL.....	44
II.2.1.6.- CARACTERÍSTICAS DEL ACOSO MORAL.....	45
II.2.1.7.- CONSECUENCIAS DEL ACOSO MORAL.....	46
II.2.1.8.- SINTOMAS CLINICOS DEL ACOSO MORAL.....	48
II.2.1.9.- FASES DEL ACOSO MORAL.....	52
II.2.1.10.- ESTRATEGIAS DEL ACOSO MORAL.....	53
II.2.1.11.- EL PERFIL DEL ACOSADOR.....	54
II.2.1.12.- EL PERFIL DEL ACOSADO.....	56
II.2.1.13.- LA PREVENCIÓN DEL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.....	57

II.2.1.1.4.- DURACIÓN DEL ACOSO MORAL.....	59
II.2.2.EI.-EL ESTRÉS .....	60
II.2.2.1.-ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS.....	60
II.2.2.2.- CONCEPTO DE ESTRÉS.....	61
II.2.2.3.- DESCRIPCIÓN DEL ESTRÉS.....	61
II.2.2.4.- EL ESTRÉS LABORAL.....	62
II.2.2.5.- CUADRO EVOLUTIVO DEL ESTRÉS LABORAL.....	65
II.2.2.6.- CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	65
II.2.2.7.- CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	67
II.2. 3.- ACTITUD LABORAL.....	69
II.2.3.1.- CONDUCTA O COMPORTAMIENTO HUMANO.....	69
II.2.3.2 ACTITUD DE LOS TRABAJADORES.- (ACTITUD LABORAL).....	69
II.2.3.3.-TIPOS DE ACTITUDES.....	70
II.2.3.4. ELEMENTOS DE LAS ACTITUDES.....	71
II.2.3.5.- EFECTOS DE LAS ACTITUDES DE LOS EMPLEADOS.....	72
II.2.3.6.- ACTITUDES Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.....	73
II.3.- DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS.....	74
II.4.- IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	75
II.5.- OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	75
II.6.- HIPÓTESIS.....	76
II.7.- ALCANCES Y LIMITACIONES DE ESTUDIO.....	76
II.8.- CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	77
II.9.- CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	77

II.10.- JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	77
CAPÍTULO III.....	79
III.- MARCO METODOLÓGICO.....	79
III.1.- TIPO Y DISEÑO DEL ESTUDIO.....	79
III.1.1.- TIPO DE ESTUDIO.....	79
III.1.2.- MATERIAL Y MÉTODO.....	79
III.2.- POBLACIÓN Y MUESTRA.....	80
III.2.1.- POBLACIÓN.....	80
III.2.2.-MUESTRA.....	81
III.2.3.- MUESTREO.....	82
III.3.- DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO.....	82
III.4.- MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	83
CAPÍTULO IV.....	85
IV.- PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	85
IV.1.- ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	85
PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER LA EXISTENCIA DE ACOSO MORAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS Y LA ACTUTUD LABORAL.....	92
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS SOBRE ACOSO MORAL POR DIMENSIONES.....	100
ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN SEGÚN DESEMPEÑO DE CARGO DIRECTIVO. ....	110
ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN SEGÚN GÉNERO.....	114
ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN SEGÚN GRUPO OCUPACIONAL.....	117

ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR TIEMPO DE SERVICIOS.....	119
ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN SEGÚN EDAD.....	121
ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN SEGÚN ESTADO CIVIL.....	123
ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN SEGÚN TIEMPO QUE VIENEN SIENDO VÍCTIMAS.....	125
INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA RSSCN.....	127
INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE ACTITUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE RSSCN.....	138
TIPOS DE ACTITUD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN.....	139
ACTITUD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR GÉNERO.....	140
ACTITUD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR GRUPO OCUPACIONAL.....	143
RELACIÓN ENTRE ACOSO MORAL ESTRÉS Y ACTITUD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN.....	147
DISCUSIÓN.....	148
CONCLUSIONES.....	154
SUGERENCIAS.....	156
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	158
ANEXOS.....	162

## ÍNDICE DE ANEXOS

1. EL PROYECTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	164
2. PROPUESTA DE POLÍTICA INSTITUCIONAL CONTRA EL ACOSO MORAL EN LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE...	189
3. DOCUMENTO DE PETICIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	196
4. INSTRUMENTO UTILIZADO PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN.....	197



## RESUMEN

### **ACOSO MORAL ESTRÉS Y ACTITUD LABORAL EN TRABAJADORES DE RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE**

En la investigación, se estudia el Acoso Moral en trabajadores de la Red de Servicios Desalad Cusco Norte y la relación de este fenómeno con el estrés y la actitud laboral, principalmente para difundir los resultados entre quienes conducen el proceso de prestación de los servicios de salud en los establecimientos del ámbito del estudio y entre los mismos trabajadores debido a que el tema es desconocido en su real dimensión a nivel local e inclusive a nivel a nivel nacional. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, toma como muestra a 217 trabajadores de la Red de servicios de Salud Cusco Norte.

La investigación indaga la existencia de Acoso Moral entre los trabajadores, las características de las víctimas en cuanto a condición laboral, grupo ocupacional, Tiempo de servicios, Género entre otros. Indaga también el tiempo y las formas de cómo se da este fenómeno habiéndose encontrado las formas: Vertical Ascendente, Vertical Descendente y Horizontal. Así mismo se estudia el estrés, los niveles en que este se presenta, la Actitud Laboral de los trabajadores, los tipos de actitud laboral y la actitud laboral por grupo ocupacional.

Una vez determinada la existencia del acoso moral, el estrés y la actitud laboral se busca la relación entre estas tres variables, habiéndose encontrado relación estadística entre el acoso moral no así con las otras variables.

Se ha llegado al conocimiento de que el 92.6% de los trabajadores sufre estrés y no está relacionado estadísticamente con el Acoso Moral.

Entre los trabajadores sometidos al estudio, se ha determinado, tres tipos de actitud laboral. Actitud Laboral Positiva en el 40.1%, Actitud Laboral Indiferente en el 47.5% y Actitud Laboral Negativa en el 12.4%, lo que se interpreta como una reacción de los trabajadores frente al acoso moral del que son víctimas y que la mayoría de los trabajadores, no se encuentran satisfechos dentro del ámbito laboral.

En la investigación se establece que existe acoso moral en las formas Vertical Ascendente, Vertical Descendente y Horizontal; siendo la más predominante la forma Horizontal. (Entre trabajadores).

Por los resultados obtenidos se afirma que esta realidad representa un problema sobre todo para la salud psicofísica de los trabajadores y un alto riesgo por las graves consecuencias que implica tanto para el trabajador, para su familia, para la institución y para la sociedad.



## ABSTRACT

The main objective of the present Work is to determine whether there is a Moral Pursuit related to the labour stress and attitude of workers who work at the Health Services at the Northern network of Cusco.

A descriptive-correlational study has been done, in which we have applied a survey to 217 workers who were considered as the Sample, through the Simple Random Sampling.

Through the study it has been established that there is a moral pursuit in 42.4% among the workers in the coverage of studio. After applying de statistic test of the Square-Chi, we did not find a relationship between the moral pursuit and the stress even though this reaches the high percentage equal to 92.6%, but it has been demonstrated the relationship between the moral harassment and the labour attitude.

The workers who are victims of pursuit show an indifferent and negative attitude. And, the more the pursuit the more the negative labour attitude becomes.

Therefore, there is moral harassment among the workers of the Health Services at the Northern network of Cusco.

**Key Worlds.** Moral Pursuit, stress, attitude of workers

## INTRODUCCIÓN

En la presente tesis , se estudia, el Acoso Moral el Estrés y la Actitud Laboral en los trabajadores de Red de Servicios de Salud Cusco Norte cuyo objetivo general es: Determinar si existe Acoso Moral y Establecer la relación con el Estrés y la Actitud Laboral de los trabajadores.

Los datos para la presente investigación se obtuvieron de 217 encuestas aplicadas a los trabajadores de los diversos grupos ocupacionales existentes en el ámbito del estudio en base a lo que se estableció la existencia de acoso moral, el estrés y la actitud laboral.

Las fuentes bibliográficas provienen de textos e investigaciones realizadas en países europeos como Francia, España y Alemania entre otros, en donde el tema sobre Acoso Moral es ampliamente conocido y ha sido abordado desde diferentes puntos de vista como legal, laboral y salud psicosocial, debido a que el problema ha sido identificado como tal en estos países desde hace más de dos décadas.

El trabajo contiene cuatro capítulos que a continuación se indica:

El capítulo I presenta el problema de la investigación en donde se describe específicamente, la dinámica del trabajo dentro del ámbito del estudio y cómo se presenta el problema de acoso moral, también incluye, los objetivos de la investigación.

El capítulo II presenta el Marco Teórico y dentro de ello se incluye, los antecedentes del estudio, bases teóricas y definición operacional de términos cuya finalidad es dar a conocer con relativa amplitud el tema de la investigación

Este capítulo también presenta la identificación y operacionalización de las variables de la investigación, la hipótesis, alcances y limitaciones del estudio, criterios de inclusión y exclusión y justificación del estudio.

El capítulo III nos referimos al marco metodológico que incluye, tipo y diseño del estudio, población y muestra, descripción del contexto de la investigación y métodos y técnicas de investigación.

El capítulo IV presenta el análisis e interpretación de los resultados.

Finalmente en el trabajo se incluye, la discusión, las conclusiones a las que se ha llegado en la investigación así como las sugerencias respectivas.



## CAPÍTULO I

### I.- EL PROBLEMA

#### I.1.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El Acoso moral es un problema presente en las entidades laborales a nivel mundial, es así que en una encuesta realizada en los países de la Unión Europea sobre Condiciones de trabajo, la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, con sede en Dublín Irlanda, en el año 2,002, determina los siguientes niveles de Acoso Moral: 15% en Finlandia; 14% en Holanda; 14% en Gran Bretaña; 12% en Suecia; 11% en Bélgica; 10% en Francia; 10% en Irlanda; 8% en Alemania; 7% en Dinamarca; 7% en Luxemburgo; 6% en Austria; 5% en Grecia; 4% en Italia 4% en Portugal y 16 % en España.

En la Unión Europea, en el ámbito de Administración pública, la violencia psicológica se centró en el 14%, mientras que en el ámbito Sanitario, alcanza el 12%. Otras cifras demostrativas de la extensión mundial del fenómeno de Acoso Moral referidas al Sector Sanitario se cuantifican en 30.9% en Bulgaria; 20.6% en Sudáfrica; 10.7% en Tailandia; 22.1% en Líbano y 10.5% en Australia.

Ramón Jimeno Lahoz, en su tesis "Teoría General del Acoso Moral" menciona entre sus estadísticas que en Reino Unido el 53% de trabajadores sufre Acoso Moral, en África el 80% y que en los Estados Unidos 20 trabajadores semanalmente han sido asesinados en el lugar del trabajo durante los años 1,992- 1996

A nivel de Latinoamérica, en Brasil el 15.2% sufre acoso moral y el 70 % de los chilenos ha sufrido psicoterror laboral durante el año 2004 según el informe de la Dirección de Trabajo de ese país. Al respecto, el experto español, Manuel Hernández, quien refrenda este informe, manifiesta que los efectos son impresionantes, desde el estrés, insomnio, caída del cabello, lagunas de memoria, cáncer, cardiopatías, dolores musculares y muchas otras somatizaciones.

Ramón Jimeno Lahoz, menciona a José Ma. Collejo. En su trabajo: *Protección Jurídica Contra el Acoso Moral*, Ed. Federación de Servicios Públicos Madrid 2,003 quien indica, “Es indudable que no se hable de Acoso Moral en ámbitos laborales Subdesarrollados en los que apenas existen derechos y en los que directamente y sin acudir a subterfugios, se puede libremente despedir, sancionar o castigar a un trabajador. Para estos trabajadores, el problema de Acoso Moral como violencia psicológica sería difícilmente comprensible”.

Siendo así, lamentablemente en el Perú no se ha identificado este problema como tal y no existen datos al respecto, entonces los problemas de acoso moral que ocurre en los ámbitos laborales, no se identifica como tal y no está tipificado dentro de la Legislación Laboral, sin embargo, en la realidad se ha observado la existencia de acoso moral entre los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, realidad que describo a continuación.

La Red de servicios de Salud Cusco Norte (RSSCN) está conformado por 60 Establecimientos de Salud de Primer Nivel, ubicados en las Provincias de Cusco, Anta, Urubamba y Calca, en este ámbito se brinda atención de salud en los tres niveles de prevención: Prevención Primaria, Prevención Secundaria y Prevención Terciaria. La prestación de servicios, constituye todo un proceso cuyas actividades están enmarcadas dentro de los Lineamientos Generales de la Política del Sector Salud, siendo la atención mencionada, a través del desarrollo de las Estrategias Sanitarias. El desarrollo de este proceso es ejecutado por profesionales de la salud, técnicos asistenciales, técnicos administrativos y trabajadores de servicio. Entre los profesionales, estos pertenecen a diferentes campos de las ciencias de la salud como: Médicos, Enfermeras, Obstetras, Psicólogos, Odontólogos, Biólogos. Entre los técnicos, a su vez existen Técnicos Asistenciales y Técnicos Administrativos. La condición laboral de estos trabajadores es de nombrados en un 40% y contratados en un 60%, estos últimos, por diferentes modalidades de acuerdo con la política laboral actual.

Se considera que por la naturaleza del trabajo, el cual es multidisciplinario, interdisciplinario e interdependiente, debería existir un clima laboral armonioso y hasta gratificante entre los trabajadores, según las funciones y el grado de

responsabilidad que a cada cual le compete, sin embargo, se ha institucionalizado una cultura, en donde los principios de autoridad no se ejercen apropiadamente, suscitándose una serie de actos extremadamente deplorables hasta llegar a los despidos intempestivos y otros hechos de abuso de autoridad hacia los subordinados sobre todo de aquellas autoridades que se encuentran ligados a los grupos de poder, así como actitudes de hostilidad entre trabajadores cuya condición es de dependencia, lo que es denominado de acuerdo con estudios encontrados como, Acoso Moral.

Esta realidad, trae como consecuencia una situación de riesgo que afecta tanto a los trabajadores a la familia de los trabajadores, a la institución y a la sociedad. (Riesgo Psicosocial).

En cuanto a los trabajadores, estos sufren efectos en su estado de salud física y mental que por sus manifestaciones, podría ser compatible con el Estrés Laboral. El acoso moral también puede conllevar hacia una actitud laboral negativa, lo que constituiría, una interferencia en el desarrollo de las actividades de prestación de servicios de salud. Esta situación en general, ocasiona ruptura en los niveles de coordinación y ejecución de las actividades de salud, igualmente afecta negativamente, aniquila la capacidad productiva y las competencias del trabajador, deteriora la condición humana y pone en riesgo la salud física y mental del trabajador pudiéndose llegar a situaciones de verdadero riesgo.

Esta situación constituye como ya se ha manifestado líneas adelante Acoso Moral, con el consecuente Estrés y Actitud Laboral Negativa en el acosado,

Por tanto considero meritorio un trabajo de investigación con el fin de encontrar respuesta a la interrogante que a continuación se plantea.

**¿Existe Acoso Moral? y si así fuera ¿Cómo se relaciona con el Estrés y la actitud laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte. RSSCN. 2006?**

## **I.2.- OBJETIVOS**

### **I.2.1.- OBJETIVO GENERAL.**

1. Determinar si existe Acoso Moral y Establecer la relación con el Estrés y la Actitud Laboral de los trabajadores de la RSSCN 2,006.

### **I.2.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

1. Determinar el porcentaje de trabajadores que sufre Acoso Moral.
2. Identificar las formas de Acoso Moral que existe.
3. Determinar los tipos de Actitud Laboral en los trabajadores.
4. Determinar el Acoso Moral por dimensiones.
5. Determinar el Acoso Moral por tiempo de servicio del trabajador.
6. Determinar el acoso moral por edad del trabajador.
7. Determinar el Acoso Moral por género del trabajador.
8. Determinar el Acoso Moral por grupo ocupacional
9. Determinar el tiempo que sufren Acoso Moral Los trabajadores.
10. Determinar el porcentaje de trabajadores que sufren Estrés.
11. Determinar el Estrés por género de los trabajadores
12. Determinar el Estrés por grupo ocupacional de los trabajadores.
13. Determinar la Actitud Laboral de los trabajadores en relación con el Acoso Moral.
14. Determinar la Actitud Laboral por grupo ocupacional de los trabajadores.
15. Proponer la implementación de una “Política Institucional Contra el Acoso Moral en la Red de Servicio de Salud Cusco Norte” cuya ejecución este a cargo de un “Comité Para la Salud Laboral” y cuyas funciones estén dirigidas a:
  - a. Prevenir, controlar y resolver los casos de Acoso moral
  - b. Desarrollar estrategias para la formación de una actitud laboral positiva y el afrontamiento del estrés, en los trabajadores.
  - c. Informar a las autoridades y trabajadores sobre el acoso moral y sus implicancias

16. Utilizar los resultados de la Investigación como un “estado de las cosas” para un estudio de Impacto posterior a la aplicación de la “Política Institucional” propuesta, con el propósito de profundizar el conocimiento de este problema y proponer medidas de intervención en el ámbito legislativo



## CAPÍTULO II

### II.- EL MARCO TEÓRICO

#### II.1.- ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

##### **Ramón Jimeno Lahoz.- La Presión Laboral Tendenciosa, Francia 2001**

El trabajo de investigación es realizado en el año 2001, ante la necesidad de hacer frente a una nueva realidad jurídica. El Acoso Moral. Para ello, fue utilizado el estudio de lo ya publicado al respecto y sobre todo las entrevistas con las víctimas.

La Tesis define Acoso Moral, como la presión laboral tendiente a la autoeliminación de un trabajador mediante su denigración (presión laboral tendenciosa), y con ello por primera vez se tuvo una definición de Acoso Moral, con plena validez jurídica, que es susceptible de ser memorizada y por lo tanto divulgada para corregir el problema. El denominado Acoso Moral recalca la denigración como mecanismo para los tratos degradantes y la autoeliminación como finalidad de un comportamiento doloso. El trabajo aporta fórmulas para deslindar casos de Acoso Moral en los tribunales.

La segunda parte de la Tesis profundiza sobre el grado de sensibilización del ordenamiento jurídico, a cuyo fin se ha trabajado con más de un centenar y medio de sentencias dictadas sobre la materia. El análisis sirve para apreciar la bondad de la sistemática de defensa, poniendo en evidencia errores, y contradicciones.

La Tesis advierte que la presión laboral tendenciosa va más allá de vulnerar el derecho constitucional al trabajo, o los derechos fundamentales, a la integridad moral y el honor, la presión laboral tendenciosa, es una trasgresión a todo un "espíritu constitucional", y en este sentido se analiza con detalle tanto la posibilidad de recurrir en amparo, como el derecho a la indemnidad para quien se enfrenta a esta situación, advirtiendo de las ventajas de efectuar esta acción mediante la modalidad procesal de tutela de los derechos fundamentales de la persona. También se realizan aportaciones sugerentes como el plazo de

prescripción o la "doctrina de los antecedentes", y se otorgan respuestas a las preguntas sobre obligación de seguir trabajando y ejecución provisional.

En sede de acciones de Seguridad Social, la Tesis distingue entre la incapacidad temporal y permanente, muerte y supervivencia, aportándose sobre la segunda, la técnica denominada "interpretación en tres niveles" y descartando la posibilidad de considerar accidente de trabajo el suicidio tras un proceso de acoso moral.

La posibilidad de accionar administrativamente frente a este riesgo psicosocial se analiza en un doble terreno, la empresa y la Administración. Si bien el cauce sobre el primero tiene algunos meandros, la situación es radicalmente frustrante en la Administración -donde se encuentra el mayor caldo de cultivo del Acoso Moral.

En materia penal, la Tesis se decanta "a priori" por dos tipos penales, los delitos contra los derechos de los trabajadores, y el delito de trato degradante; Al respecto, afirma el autor que en la práctica sólo el segundo es el camino que puede alcanzar buen puerto.

**AVILES José María. Valladolid España 2,005.**

Realiza su tesis doctoral sobre *Acoso Moral en los Centros Educativos*, una de las vertientes del acoso que se refleja también en el maltrato en el ámbito escolar.

Tras realizar un cuestionario a 731 alumnos de cinco centros representativos de Valladolid, los datos revelan que. El 90% de los encuestados ha sido testigo de una conducta de este tipo en su entorno, el 30% ha participado bien como víctima o como agresor en alguna ocasión y un 5,6% es actor o paciente de una intimidación sistemática.

En este terrorífico teatro hay tres perfiles bien definidos.

La víctima suele ser un menor con personalidad insegura, baja autoestima y sobreprotegido por su familia, con la que mantiene una buena relación.

Este, soporta el asedio continuo que lo lleva normalmente al fracaso académico y, al contrario de lo que se pueda pensar, que lleve gafas, sea obeso o tenga algún defecto físico, no es, en principio, el detonante de la agresión.

«El agresor, físicamente más potente que sus víctima, autosuficiente y con capacidad exculpatoria, elige a víctimas que no pueden responder al asedio y luego sí que explota los factores externos de su víctima.

El tercer perfil está referido a los padres del acosador con una emotividad mal encauzada, permisividad en el acceso del niño a la violencia y errores en cómo ejercen sobre él la autoridad, marcando esto retrato del atacante.

Junto a ellos, tres clases de público. Los padres, a los que «la ley del silencio» por el miedo a las represalias que tienen sus hijos, convierten en ausentes hasta que el problema estalla. Los profesores, a los que también les cuesta detectar este tipo de agresiones debido a que no se producen en el aula, sino en los cambios, de clase, en el patio durante el recreo o en las inmediaciones del centro Y, finalmente, los compañeros, testigos directos que contemplan sin hacer nada para no entrar a formar parte del «club de la víctima», cuya red social se debilita día a día, según apunta el autor.

Así mismo el autor, manifiesta que las secuelas del Acoso Moral, deja huella también en los tres actores; Las víctimas suelen tener problemas de adaptación en la vida adulta por el trauma sufrido, pueden padecer depresiones, baja autoestima. Subraya Avilés.

En el caso de los agresores sistemáticos, al menos un 25% terminan teniendo problemas con la justicia. Para el espectador, acostumbrarse al acoso y a silenciarlo 'normaliza' esta conducta, que atenta contra valores tan importantes como el respeto a la dignidad humana y la solidaridad.

**HIRIGOYEN Marie France, Francia, 1999.**

En su obra "El Acoso Moral en el Trabajo", centra su investigación en la violencia psicológica a los trabajadores y precisa su análisis en el hostigamiento moral al entorno laboral. "El acoso moral en el trabajo". Para la autora, la causa del problema estriba en el tipo de sociedad en la que vivimos, en esta economía de libre mercado en la que prima por encima de todo la ley del más fuerte, los superiores se las arreglan para atribuir a los demás los desastres o errores de gestión que provocan y luego se presentan como los salvadores de las situaciones o, sencillamente, como los más listos e inteligentes.

Según el estudio, favorecen la aparición del fenómeno ciertas creencias de la dirección de que un estilo de mando autoritario que presiona sistemáticamente a los subordinados permite una rentabilidad máxima; también lo propician nuevas formas de trabajo que persiguen optimizar los resultados sin tener en cuenta el factor humano.

**SOORES Ángelo; Québec, Montreal, Canadá 2,002.**

Publica los siguientes resultados de su última investigación sobre Acoso Moral, según ello, el 65% de los encuestados dicen no haber sufrido nunca acoso moral, el 11% de los entrevistados dicen estar sufriendo acoso moral en el momento de la entrevista, el 18% dicen haberlo padecido en los últimos 12 meses, el 8% dice haber sido testigo de acoso a sus compañeros, el 71% de las víctimas, son mujeres.

Esto significa que 1 de cada 5 personas ha sido víctima de acoso a lo largo del año en que se realizó la investigación. Así mismo informa que 10 personas han afirmado no sufrir acoso moral, mientras eran víctimas de conductas agresoras durante los dos últimos meses. Para ellas, el acoso moral se ha convertido en algo normal, también el 28% declararon haber soportado ser acosados durante más de 5 años, lo que afirma que las personas pueden ser víctima durante largos períodos.

Para ilustrar lo que sienten las víctimas, el autor indica que ellas desarrollan el síndrome de estrés post traumático y que los testigos, también desarrollan lo mismo por el hecho de sentirse impotentes de hacer algo y el miedo de ser ellos también víctimas de acoso moral

**RAIJER Beatriz, Argentina 2,005.**

Aplicó un Test para detectar el acoso moral, fue instrumentado en el ámbito de los equipos de salud de la ciudad de Buenos Aires. Se distribuyeron 150 cuestionarios y se devolvieron 142. Un 29,6% de ellos dio positivo. El sexo femenino (34%) y el personal no médico (41,5%) fue el mayoritariamente acosado. Las estrategias más utilizadas fueron: desvalorización, minusvaloración, desaliento de la iniciativa, la intimidación, el deterioro de la imagen, exageración del error y el uso de consignas cambiantes. A partir del resultado, la autora destaca la necesidad de diseñar una política para prevenir, detectar y erradicar el "acoso moral" y mejorar las condiciones de trabajo, así como de crear un comité de riesgo que evalúe la situación, capacite a todo el equipo de salud mediante charlas y talleres e implemente estrategias de prevención y educación continua.

Si bien se trata de un primer sondeo de la situación en el ámbito médico, es un avance en el esclarecimiento de una problemática que sería saludable resolver en todos los sectores de la vida laboral.

La autora, basada en el estudio dice que las personas más expuestas al acoso moral, son los trabajadores jóvenes, las mujeres, los discapacitados, los inmigrantes y los empleados de sectores de riesgos, basada en ello, elabora un proyecto de ley al igual que Tres países de la Unión Europea (Suecia, Francia y Bélgica) donde se tienen legislaciones vigentes sobre esta problemática del Acoso Moral.

**SOTO Wanda E., Puerto Rico 2,000.**

En su estudio, "El Efecto del Maltrato Psicológico en la Salud Mental del Empleado en el Escenario de Trabajo" entrevistó a 212 directores escolares

del sistema público, a 346 empleados de los sectores público y privado y a 308 empleados del Departamento de Salud.

Según la investigación, el 10% de los trabajadores declaró haber sido hostigado en su trabajo, las mujeres sufren acoso laboral casi tres veces más que los hombres, las conductas de acoso más utilizadas entre los directores escolares entrevistados es que: Se le asignan tareas nuevas constantemente 76% y después que su trabajo es criticado a través de ataques verbales 72%. El 50% manifestó que se le interrumpía cuando hablaba.

Entre los efectos psicofísicos, el 50% de los encuestados, indicó que sufría de sueño interrumpido, el 47.3% sufría de tristeza y el 35.4% de hipertensión provocado por el acoso psicológico.

En el renglón de las reacciones de los directores escolares, el 60% dijo que el acoso impacta negativamente su productividad, el 54% siente ansiedad por las mañanas, el 42% señaló que la gerencia lo ignoró y el 36% expresó que ha pensado renunciar a su trabajo.

En el trabajo también se indagó al respecto del acosador es así que, el 26% de los directores escolares, el 66% de los empleados públicos y privados y el 54,4% de los empleados de Salud indicaron que el acosador era un supervisor o jefe.

#### **LEYMANN Heinz, Alemania 1980.**

El profesor Leyman fue el pionero que sacó a la Luz un proceso de destrucción que se producía en el mundo del trabajo. Para hacerlo creíble tuvo que realizar trabajos estadísticos con normas muy precisas y algo rígidas por lo que tras efectuar más de 300 entrevistas que habían sufrido este proceso durante un tiempo prolongado, definió que había Acoso Moral. “Cuando, uno o más de los 45 comportamientos hostiles descritos en su: Leyman Inventory of Psychological Terrorization, se repetían al menos durante un tiempo de 6 meses y una vez por semana”.

A través de su trabajo como psiquiatra comenzó a notar el sufrimiento de ciertos trabajadores y decidió investigar la causa de su malestar, refrendaron sus investigaciones muchos casos reales de acoso moral de lo cual se indica como ejemplo que en los años que Leyman realizaba sus investigaciones llegó a sus manos el diario de una mujer de 50 años que acababa de suicidarse.

En su diario esta trabajadora anotaba día a día el infierno profesional que iba sufriendo, hasta que no encontrando una salida, se suicidó.

Leyman, continuo el estudio sobre el acoso moral y basado en los resultados de sus investigaciones escribió su Leyman Inventory Terrorization

#### **LORENZO DE MEMBIELA Juan B. España 2,004.**

En su trabajo de investigación, “El acoso moral en el trabajo: su Indefinición Jurídica”, realiza una síntesis a cerca del problema de Acoso Moral en la cual considera temas como la definición científica, tipificación de comportamiento, tiempo de duración, tipos de acoso moral y de ellos se toma textualmente el tema. *La laguna legal en la regulación del Acoso Moral.*

El fenómeno del Acoso Moral, desde un aspecto general, carece de una regulación propia. Los tribunales sientan en sus sentencias una progresiva doctrina que debería ir acompañada de una respuesta del legislador.

El acoso moral, fenómeno social a la vista de las encuestas realizadas por la Universidad de Alcalá de Henares tanto en nuestro país como en el resto de la Unión Europea, así como aquellas realizadas por otras instituciones con base científica sólida, no debería quedarse únicamente en el carácter de la contingencia accidente de trabajo. Probado el acoso, en atención a su modo y forma de ejecución y las consecuencias dañinas para la salud, debería trascender al ámbito penal como cauce idóneo para exigir una responsabilidad añadida al empleador o trabajadores causantes del mismo.

Esta consecuencia no resultaría extraña si observamos cómo el Código Penal en los Arts. 148 y 149 cualifican la punibilidad en atención a las alteraciones psíquicas producidas a la víctima. Pero también insisto, su tipificación legal

deberá contribuir a precisar este fenómeno laboral evitando crear indefiniciones conceptuales que erosionen gravemente las obligaciones del trabajador o funcionario.

## II.2.- PLANTEAMIENTO DE BASES TEORICAS

### II.2.1.- ACOSO MORAL, PSICOTERROR.

El psicólogo alemán Heinz Leymann, pionero en la materia y considerado experto internacional, a principios de 1,980 comenzó a estudiar con detenimiento el fenómeno Acoso Moral, argumentando que atestar en la vida laboral implica hostilidad y que esto es dirigido sistemáticamente por uno o más individuos hacia otro que se encuentra en una situación desamparada e indefensa, permaneciendo en la misma situación por tiempo prolongado.

Heinz Leymann tuvo una amplia experiencia con sus pacientes, trató a más de 1,300 de ellos en 300 de los cuales realizó sus estudios que le permitió determinar el acoso moral y establece las conductas del acosador, a través de las que se determina la existencia de acoso moral.

Al concluir sus estudios, manifiesta lo siguiente: "En las sociedades de nuestro mundo occidental altamente industrializado, el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesado ante un tribunal". (1)

Para comprender mejor este fenómeno, se incluye, Las Estrategias del Acoso Moral que Leyman describe en su Leyman Inventory Psychological Terrorization (LIPT)

El acoso moral, es una de las patologías que más daños producen a las personas trabajadoras así como al rendimiento de las instituciones, que permiten este tipo de estrategias de abuso de poder y de manipulaciones perversas por parte de jefes disfuncionales que son profesionales mediocres e incapaces laboralmente, contra trabajadores brillantes que son excelentes profesionales y que con su capacidad laboral evidencian la mediocridad de esas jefaturas acosadoras. (2)

<sup>1,2</sup>.H. Leymann, *Mobbing. persécution au travail, Seuil, 1996.*

El acoso Moral, se lleva a cabo sin que el círculo de trabajadores allegados, llegue a intervenir o incluso se lleguen a dar cuenta. Para ello se utiliza un cierto número de técnicas de desestabilización que son habituales entre los perversos: las insinuaciones, las alusiones malintencionadas, la mentira y las humillaciones. (3)

Cualquier persona puede utilizar puntualmente un proceso perverso, pero éste solo se vuelve destructor con la frecuencia y la repetición a lo largo del tiempo. (4)

Estas personas "sólo pueden existir si "desmontan" a alguien, necesitan rebajar a los otros para adquirir una buena autoestima y, mediante ésta, adquirir el poder, pues están ávidos de admiración y de aprobación. No tienen ni compasión ni respeto por los demás, puesto que su relación con ellos no les afecta. Respetar al otro supondría considerarlo en tanto que ser humano y reconocer el sufrimiento que se les inflige". Para la persona perversa no hay culpa, y si no hay culpa no hay sufrimiento, para ésta el problema no es ella, sino la otra persona, a quien acosa. (5)

La perversidad no proviene de un trastorno psiquiátrico, sino de una fría racionalidad que se combina con la incapacidad de considerar a los demás como a seres humanos. Algunas de estas personas perversas cometen actos delictivos, por los que se les juzga, pero la mayoría de éstas usan sus encantos y sus facultades de adaptación para abrirse camino en la sociedad dejando tras sí personas heridas y vidas devastadas. (6)

Existen manipulaciones aparentemente inofensivas que dejan un rastro de amargura o de vergüenza en la víctima por el hecho de haber sido engañado, pero también existen manipulaciones mucho más graves que afectan la identidad de la víctima y que son cuestión de vida o muerte, se trata de una violencia probada, aunque se mantenga oculta, que tiende a atacar la identidad

---

<sup>3</sup> H. Leymann, *Mobbing. persécution au travail*, Seuil, 1996.

<sup>4,5,6</sup> Hirigoyen Marie-France *El Acoso Moral. El Maltrato Psicológico en la Vida Cotidiana*, Ed. Piados 1999, Barcelona, España

de la otra persona y a privarla de toda individualidad, se está frente a un proceso real de destrucción moral que puede conducir a la enfermedad mental o al suicidio. (7)

Para ella las cosas empiezan con un abuso de poder, siguen con un abuso narcisista, en el sentido de que el otro pierde toda su autoestima y puede terminar a veces con un abuso sexual. El punto común de todas estas situaciones es que son indecibles, la víctima, aunque reconozca el sufrimiento, no se atreve realmente a imaginar que ha habido violencia y agresión. Las víctimas se pueden quejar a veces de sus compañeros o de sus círculos o relaciones, pero no suelen tener conciencia de la existencia de esa violencia subterránea y que se trata de una situación de violencia objetiva (8)

Aunque el acoso en el trabajo sea un fenómeno tan viejo como el mismo trabajo, hasta principios de la década de los noventa no se lo ha identificado como un fenómeno que no sólo destruye el ambiente de trabajo y disminuye la productividad, sino que también favorece el ausentismo, ya que produce desgaste psicológico. Actualmente, en muchos países, los sindicatos, los médicos laborales y las mutualidades sanitarias empiezan a interesarse por este fenómeno. (9)

Esta guerra psicológica en el lugar de trabajo incluye dos fenómenos:

- El abuso de poder, que los asalariados no siempre aceptan y al que pueden desenmascarar con rapidez,
- La manipulación perversa, que engaña con insidias y causa muchos más estragos.

El acoso nace de forma anodina y se propaga insidiosamente. Al principio, las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas y las vejaciones. Los ataques se multiplican. Durante un largo período y con regularidad, la víctima es acorralada, se la coloca en una posición de inferioridad y se la somete a maniobras hostiles y degradantes.

---

<sup>7,8,9</sup> Hirigoyen Marie-France *El Acoso Moral. El Maltrato Psicológico en la Vida Cotidiana*, Ed. Piados 1999, Barcelona, España

Uno no se muere directamente de recibir todas estas agresiones, pero sí pierde una parte de sí mismo. Cada tarde, uno vuelve a casa desgastado, humillado y hundido. Resulta difícil recuperarse.

Lo que constituye el fenómeno destructor es la repetición de las vejaciones y las humillaciones en las que no se produce ningún esfuerzo de matización. Cuando el acoso aparece, es como si arrancara una máquina que puede machacarlo todo. Se trata de un fenómeno terrorífico porque es inhumano. Cuando una interacción asimétrica y destructiva de este tipo arranca entre dos personas, lo único que hace es amplificarse progresivamente, a menos que una persona exterior intervenga enérgicamente. Una situación de crisis puede sin duda estimular a un individuo y conducirlo a dar lo mejor de sí mismo para encontrar soluciones, pero una situación de violencia perversa tiende a anestesiar a la víctima, que, a partir de ese momento, sólo muestra lo peor de sí misma. Se trata de un fenómeno circular. De nada sirve buscar quién ha originado el conflicto. Se llega a olvidar incluso su razón de ser. Una serie de comportamientos deliberados del agresor están destinados a desencadenar la ansiedad de la víctima, lo que provoca en ella una actitud defensiva, que, a su vez, genera nuevas agresiones de fobia recíproca: la visión de la persona odiada provoca una rabia fría en el agresor; la visión del perseguidor desencadena el miedo de la víctima. Se trata de reflejos condicionados, uno agresivo y el otro defensivo. El miedo conduce a la víctima a comportarse patológicamente, algo que el agresor utilizará más adelante como una coartada para justificar retroactivamente su agresión. (10)

Cuando el acoso se produce horizontalmente, los superiores en la jerarquía no suelen intervenir ni prestarle demasiada atención. Sólo toman conciencia del problema cuando la víctima reacciona de una manera muy visible como crisis nerviosa, llanto o cuando está de baja con demasiada frecuencia.

Las víctimas, al principio y contrariamente a lo que los agresores pretenden hacer creer, no son personas afectadas de alguna patología o particularmente débiles. Al contrario, el acoso empieza cuando una víctima reacciona contra el autoritarismo de un superior y no se deja avasallar. Su capacidad de resistir a la autoridad a pesar de las presiones es lo que la señala como blanco.

<sup>10</sup>. Hirigoyen Marie France. *La Cara Oculta de la Violencia*. Ed. Paidós. Barcelona, 2001

El acoso se vuelve posible porque viene precedido de una descalificación de la víctima por parte del perverso que el grupo ha aceptado primero, y luego avalará. Esta depreciación de la víctima justifica posteriormente la crueldad que se ha ejercido contra ella a pesar que no se merece lo que le ocurre. Las víctimas no son holgazanas, sino todo lo contrario, a menudo son personas escrupulosas que manifiestan un presentismo patológico.

Cuando el proceso de acoso se instaura, la víctima es estigmatizada, se dice que el trato con ella es difícil, que tiene mal carácter, o que está loca. Se considera que su personalidad es la responsable de las consecuencias del conflicto, y la gente se olvida de cómo era antes o de cómo es en otro contexto. Una vez que a la víctima se la saca de sus casillas, no es extraño que se convierta en lo que pretenden convertirla. Una persona acosada no puede rendir al máximo de sus posibilidades. Presta menos atención, se muestra ineficaz y da pie a que se critique la calidad de su trabajo. Llegados a este punto, a sus compañeros les resulta fácil separarse de ella, dada su incompetencia o su falta de profesionalidad. (11)

A veces el acoso es suscitado por un sentimiento de envidia de alguien que posee alguna cosa que los demás no tienen (bondad, juventud, riqueza, cualidades de relación). Éste es el caso de los jóvenes titulados que ocupan un puesto en el que tienen como superior en la jerarquía a alguien que no posee su mismo nivel de estudios.

Las agresiones entre compañeros también pueden surgir, por un lado de las enemistades personales que están relacionadas con la historia de cada uno de ellos, y, por otro, de una forma de competencia en la que uno de los protagonistas intenta destacar a expensas de otro. (12)

Cuando un superior es agredido por sus subordinados, es el caso menos frecuente, se puede tratar de una persona que viene del exterior, el problema se complica cuando no se establece previamente una descripción precisa de los objetivos del grupo de trabajo, o cuando las tareas de la persona ascendida suponen una intromisión en las de alguno de sus subordinados se convierte

---

<sup>11, 12</sup> Hirigoyen Marie France. *La Cara Oculta de la Violencia*. Ed. Paidós. Barcelona, 2001

inmediatamente en el blanco de hostilidad de las secretarías con las que había trabajado unos años antes. No le entregan el correo, extravían los informes, escuchan sus conversaciones telefónicas privadas, no le pasan los mensajes. La situación más frecuente es cuando un superior arremete a un subordinado, da a entender a los trabajadores asalariados que deben estar preparados para aceptar cualquier cosa con tal de conservar su empleo. La empresa permite que un individuo dirija a sus subordinados de un modo tiránico o perverso, ya sea porque le conviene, o porque no le parece importante, pero las consecuencias para el subordinado son muy gravosas. Se puede tratar simplemente de un abuso de poder: miedo a perder el control, se trata del poder de los directivos intermedios, se puede tratar también de una maniobra perversa de un individuo que necesita aplastar a los demás para destacar, o que, simplemente para existir, necesita destrozarse a un individuo al que elige como chivo expiatorio. En el abuso de poder, sus subordinados, temiendo el despido, no tienen otra elección que la de padecer su dominio.

La pretendida buena marcha de la empresa lo justifica todo: una ampliación de la jornada laboral que no se puede negociar, una sobrecarga de trabajo urgente, o exigencias incoherentes. Sin embargo, presionar a los subordinados de una forma sistemática es un estilo de dirección ineficaz y poco rentable, puesto que la sobrecarga de tensión puede generar errores profesionales y traer consigo bajas por enfermedad. A su regreso, sus compañeros la reciben fríamente y ponen en tela de juicio la realidad de su enfermedad. No encuentra ni su despacho ni su ordenador. Otra vez el ambiente de terror que ya conocía: reproches injustos, malas caras, tareas humillantes en relación con su nivel de competencia y críticas sistemáticas a los trabajos que realiza. (13).

En las maniobras perversas, cuando un individuo perverso entra en un grupo, tiende a reunir a su alrededor a sus miembros más dóciles con la idea de seducirlos. Si un individuo se niega a alistarse, el grupo lo rechaza y lo convierte en chivo expiatorio. En los miembros del grupo, se crea una relación social en torno a la crítica común de la persona aislada. No se puede decir que estos individuos hayan perdido todo sentido moral, pero, al depender de una

---

<sup>13</sup> Hirigoyen Marie France. *La Cara Oculta de la Violencia*. Ed. Paidós. Barcelona, 2001

persona sin escrúpulos, han perdido todo sentido crítico. El miedo genera conductas de obediencia, cuando no de sumisión, en la persona atacada, pero también en los compañeros que dejan hacer y que no quieren fijarse en lo que ocurre a su alrededor. Al mostrarse solidarios, se los estigmatice, y tienen miedo de que los incluya en la próxima lista de despidos. Ofender al personal, mentir sin escrúpulos, dar órdenes incoherentes, tener a un empleado a su disposición de día y de noche, y cambiar las reglas para mantenerlo siempre en vilo. Un perverso actúa con más facilidad en una empresa desorganizada, mal estructurada, o deprimida. La técnica es siempre idéntica: se utiliza la debilidad del otro y se lo conduce a dudar de sí mismo con el fin de anular sus defensas. Mediante un proceso insidioso de descalificación, la víctima pierde progresivamente su confianza en sí misma y, a veces, está tan confundida que le puede dar la razón a su agresor. (14).

La amenaza del desempleo contribuye a que la arrogancia y el cinismo se conviertan en métodos de dirección. En un sistema donde la competencia es encarnizada, la frialdad y la dureza se vuelven una norma. Manipulan al otro solapada o sádicamente a fin de obtener su sometimiento. Al descalificarlo, realzan su propia imagen. En semejante contexto, un individuo que ansía el poder puede utilizar la confusión reinante para destrozar con toda impunidad a sus potenciales rivales. Si la empresa no lo controla, puede manipular y destruir impunemente a otros individuos con tal de conquistar o de conservar el poder. (15)

Ningún especialista discute que, en los grupos que trabajan sometidos a una gran presión, los conflictos nacen más fácilmente. Las nuevas formas de trabajo, que persiguen mejorar los resultados de las empresas sin tener en cuenta el factor humano, generan tensión y crean así las condiciones favorables para la aparición de la perversidad. El asalariado no tiene la posibilidad de elegir. Su organismo, igual que el del animal, reacciona en tres fases sucesivas: alerta, resistencia y agotamiento. Sin embargo, el fenómeno fisiológico pierde su primer sentido de preparación física y se convierte en un fenómeno de adaptación social y psicológica. A los asalariados, se les pide que

---

<sup>14,15</sup> Hirigoyen Marie France. *La Cara Oculta de la Violencia*. Ed. Paidós. Barcelona, 2001

trabajen mucho y de prisa, y que sean polivalentes. Este sector de actividad padece una penuria económica difícil de sobrellevar, pero, al observarlo de cerca, en algunos mataderos se advierte un exceso en relación con las presiones "habituales" en términos de trabajar más rápido, con horarios desmedidos e inusuales y, cada vez más, bajo una falta de consideración inaudita. (16)

La tensión laboral afecta negativamente a la salud de las personas y genera un costo económico que todavía no se ha evaluado con exactitud.

A este tipo de tensión, también llamado estrés, no se lo reconoce ni como una enfermedad profesional ni como un motivo directo de baja. Sin embargo, los médicos laborales y los psiquiatras han advertido un aumento de los trastornos psicósomáticos y del consumo de alcohol y de psicotrópicos que está directamente relacionado con la fuerte presión del trabajo. (17)

Una empresa desorganizada genera siempre tensión, ya sea porque los papeles están mal definidos (no se sabe ni quién hace qué cosa, ni quién es el responsable de algo) el clima de organización es inestable, o porque se da una falta de consenso. La rigidez de algunas instituciones y de las empresas muy jerarquizadas da pie a que ciertos individuos ávidos de poder, se ensañen impunemente contra otros individuos (18 )

---

<sup>16, 17, 18</sup> *Mobbing, violencia física y acoso sexual* Editor: INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO España: 2001

### II.2.1.1.- EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO

El estudio del acoso moral en el lugar de trabajo es relativamente reciente. Los primeros estudios sobre acoso moral en el trabajo se publican en países europeos a principios de los años 80.

Se estima que en Suecia del 10 al 20% de los suicidios en trabajadores están relacionados con el acoso moral. No es extraño por tanto la preocupación social y el interés creciente de este fenómeno.

El acoso moral presenta grandes dificultades para su abordaje. La mayoría de las definiciones sobre acoso moral comparten tres elementos:

- 1) se define en términos de su efecto sobre la víctima, no según la intención del agresor
- 2) debe existir una consecuencia negativa sobre la víctima y
- 3) el comportamiento agresor debe ser persistente.

El término de acoso moral en el trabajo es acuñado y generalizado por la psiquiatra Marie France Hirigoyen quien lo define como: "Toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actividad...) que atente, por su repetición o sistematización a la dignidad, a la integridad física o psíquica de una persona, poniendo en peligro el empleo de esta, o degradando el clima de trabajo

Por otro lado el Ministerio de Trabajo español, en 1998, define Mobbing, al término empleado en la literatura psicológica internacional para describir una situación en la que una persona o un grupo de personas, ejercen una violencia psicológica extrema en una o más de las 45 formas de comportamiento descritos por Leyman de forma sistemática, durante un tiempo prolongado (6 meses o más), sobre otra persona en el lugar de trabajo. En castellano se podría traducir dicho término como "psicoterror laboral" u "hostigamiento psicológico en el trabajo".

La Unión Europea definió oficialmente el acoso moral en el trabajo, el 14 de mayo de 2001, como "comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o efecto de hacerle el vacío"

El Acoso Moral en el lugar de trabajo, es un fenómeno del cual en estos momentos no se conoce lo suficiente sobre su real importancia, en muchos países, constituye un grave problema, y se considera necesario prestarle mayor atención, reforzar las acciones destinadas a combatirlo e idear nuevas maneras de hacerle frente y hacer hincapié en los efectos devastadores del acoso moral para la salud física y psíquica de las víctimas que por lo general se ven obligadas a ausentarse del trabajo por la consecuente enfermedad.

Las medidas contra el acoso moral en el trabajo deben considerarse un elemento importante en la labor de mejorar la calidad del trabajo y las relaciones sociales al interior de este, además que contribuyen a prevenir la exclusión social.

El concepto de acoso moral o mobbing fue introducido en las ciencias sociales por el etólogo Konrad Lorenz, en 1967 considerado uno de los fundadores de la etología, sus trabajos versan principalmente sobre los comportamientos instintivos e innatos de numerosas especies animales.

Como extrapolación de sus observaciones en diversas especies de animales en libertad, denominó mobbing al ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte. Actualmente, se aplica a situaciones grupales en las que un sujeto es sometido a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo al que pertenece, con la complicidad o aquiescencia del resto. En realidad, el fenómeno, aunque escasamente estudiado, es conocido desde tiempos antiguos.

## II.2.1.2.- EL ACOSO MORAL, CONTEXTOS FAVORECEDORES, MAGNITUD DEL PROBLEMA

HEINZ LEYMAN, médico alemán afincado en Suecia, hoy profesor de la Universidad de Estocolmo, que está considerado la mayor autoridad mundial en la materia, nos dice, con frase lapidaria, que: **“el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesado por un tribunal”**

Desde los primeros estudios realizados en Suecia a comienzos de los años ochenta por el citado profesor Leymann, los análisis que se han realizado al respecto han aumentado las cifras de víctimas de las nuevas formas de hostigamiento en el trabajo. Así, del 3,5% de la población laboral sueca señalado en su momento por el profesor Leymann, se ha pasado al 5% de la población mundial según indican los estudios realizados por la OIT en 1998, y al 7% en 1999 según la misma organización.

En el ámbito de la Unión Europea, según una encuesta aplicada a 21,500 trabajadores por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, publicada por la OIT en diciembre de 2000, el 8% de la población activa, es decir, unos 12 millones de personas, declaraba haber sufrido algún tipo de violencia psicológica en el trabajo en Finlandia, Rumania, Holanda, Bélgica, Luxemburgo, Suecia, Portugal y España. Este porcentaje aumenta hasta un 11,4% según los datos resultantes de una encuesta realizada por la Universidad de Alcalá de Henares en mayo de 2001,

Aunque las conductas de violencia psicológica en el lugar de trabajo, no constituyen un fenómeno nuevo, durante mucho tiempo se ha subestimado este grave problema y sólo en los últimos años, debido a la aparición de estudios específicos sobre la materia y a la divulgación mediática de algunos casos sonados de Acoso Moral, está siendo objeto de una atención creciente por parte de los poderes públicos y de los interlocutores sociales. (19)

---

<sup>19</sup>CASTILLO RAMIREZ Sisy *Acoso Moral y su repercusiones Medico Legales*

El hostigamiento psicológico existe, en efecto, desde que el hombre vive en comunidad y, en su versión laboral, desde que unas personas trabajan para otras. Desde una visión antropológica pesimista, podría concluirse que es algo inherente a la condición humana, pero como fenómeno social típico se ha agudizado en los tiempos modernos, hecho que hay que vincular a la generalización de nuevas formas de organización del trabajo que persiguen optimizar los resultados sin cuidar las relaciones humanas.(20)

En la actualidad, los trabajadores están sometidos a constantes y cada vez más complejas relaciones interpersonales, las cuales se desenvuelven en un entorno donde no existe una buena comunicación, se practica el formateo, es evidente la falta de reconocimiento profesional, y valores como el compañerismo o la solidaridad, se viven momentos críticos, primando en su lugar otros como la competitividad y al afán de promoción profesional; objetivos lícitos en sí mismos, pero que en determinadas circunstancias y ambientes degeneran en auténticos comportamientos patológicos, que llevan a ciertos trabajadores a plantearse como tarea cotidiana, la eliminación de los “obstáculos” humanos que se cruzan en su camino por considerar que ponen en peligro sus posibilidades de ascenso, de estabilización laboral (en un momento en el que prima el recurso a la descentralización productiva y a los contratos de corta duración) o porque consideran amenazado el mantenimiento del status del que vienen disfrutando en el seno de la organización.(21)

En este mundo en el que se impone el “todo vale”, con tal de obtener el mayor beneficio económico o un mayor prestigio social, la desregulación de las relaciones laborales está dando pie a que una de las partes de la relación piense que puede actuar impunemente frente a la otra, imponiendo condiciones laborales nefastas o provocando situaciones en las que se hace imposible la vida al otro, para desprestigiarlo frente a los demás y conseguir así lo que por propia iniciativa no consigue: forzar al trabajador a que sea él mismo el que pida la resolución del contrato de trabajo o pacte con la empresa su salida de la

---

<sup>20,21</sup> CASTILLO RAMIREZ Sisy *Acoso Moral y su repercusiones Medico Legales*

organización. Nos encontramos muchas veces ante una lenta e insidiosa alternativa del despido. (22)

La aparición de este fenómeno en las relaciones laborales, se ve favorecido también por la creencia de que un estilo de mando autoritario, que presione sistemáticamente a los subordinados, permite conseguir una mayor rentabilidad.

La definición de acoso moral pone el acento más en el daño a la dignidad del trabajador que en el deterioro de su salud psico-física. Los daños a la salud mental, el daño psíquico, se pueden dar en los casos más avanzados y severos, pero su sola ausencia no debe ser impedimento para apreciar una situación de acoso moral. El daño psíquico no es un elemento constitutivo del acoso. Los bienes jurídicos protegidos afectados por el acoso moral son dos: La salud laboral por un lado y La dignidad de la persona del trabajador por otro.

Un trabajador que haya sido sistemáticamente hostigado y vejado en su dignidad también es víctima de acoso moral aunque no haya sido dañada su salud mental. No se puede esperar a que el trabajador se instale en una clínica psiquiátrica para que pueda hablarse de acoso psicológico y para que pueda hacer uso de la protección jurídica. (23)

Hay que distinguir el daño psíquico, como daño a la salud mental del trabajador de los daños morales entendidos como “sufrimiento emocional”, “intelectual” o “espiritual” que siempre existirán en mayor o menor medida en una situación de acoso laboral. Si no fuera así la punición de este tipo de conductas se convertiría en algo dependiente de la mente y de la subjetividad del trabajador y, en el orden procesal, de la prueba pericial médica, dejando impunes conductas gravísimas de hostigamiento moral que no han logrado doblegar psicológicamente al acosado que ha estado soportando la situación hasta el último momento. (24)

<sup>22</sup> CASTILLO RAMIREZ Sisy *Acoso Moral y su repercusiones Medico Legales*.

23, 24 H. LEYMANN, *Acoso Moral y sus repercusiones en el trabajo*, Ed. Seuil Paris 1986.

### II.2.1.3.- DEFINICIONES DE ACOSO MORAL.

**Definición de Heinz Leymann :** " El Acoso Moral, psicoterror o mobbing en la vida laboral comporta una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de manera sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de esto, es lanzado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de fustigamiento frecuentes y persistentes, por lo menos una vez por semana y a lo largo de un prolongado periodo, al menos durante seis meses. (Marie F. Hirigoyen, Acoso Moral en la vida Cotidiana. Ed. Paidos 2,001)

**Definición de la Unión Europea:** "comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos', a causa del cual el afectado, es objeto de acoso y ataques sistemáticos y durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío". (25)

**Definición de Iñaki Piñuel y Zavala:** En su trabajo, "Claves para reconocer y superar el Acoso Moral en el Trabajo" Ed. Aguilar, España 2,002, definió el Acoso Moral.

El acoso moral es: "Un maltrato verbal y conductual continuado y frecuente en el tiempo, de al menos seis meses y que se produce cada semana; un objetivo final de fustigar, agobiar, reducir, acobardar, y romper la resistencia psicológica de la víctima para que abandone el lugar de trabajo mediante la baja, la renuncia o despido procedente; y una obligación de las víctimas de ir a un lugar de trabajo donde saben que van a ser fustigados.

25 Marie-France Hirigoyen, *El Maltrato Psicológico en la Vida Cotidiana*, Ed. Paidos 2001

**Definición aprobada por el Congreso de los Diputados de España,**

El acoso moral está definido como «toda conducta no deseada que atente contra la dignidad de una persona y cree un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo. Esta definición fue aprobado por el Congreso de los Diputados de España, el 24 de diciembre del 2003, cuando modificó algunos artículos de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social. (Nora Rodríguez, “Una Extraña Dictadura”, Ed. Fayord, Paris 1998).

**Definición de la Dirección General de Relaciones Laborales de Cataluña, España.**

Conjunto de comportamientos, acciones o conductas ejercidas por una o diversas personas de forma sistemática y a lo largo del tiempo, destinadas a dañar la integridad física y psicológica de una o más personas, con un desequilibrio de fuerzas, con el objetivo de destruir su reputación y sus redes de comunicación y perturbar el ejercicio de sus funciones aprovechando las deficiencias en el sistema organizativo. (Cruz Blanco, Acoso Moral, Miedo y sufrimiento, Ed. Clásica, España, 2000)

\* El Acoso psicológico en el trabajo, tiene el objetivo de destruir la estabilidad psicológica de un ser humano, a través del descrédito y los rumores. Se practica acosando grupalmente de tal manera que la víctima "estigmatizada" no pueda defenderse, que no pueda hablar o que su palabra ya no tenga ningún valor. La indefensión de la víctima proviene de la pasividad de los testigos de la violencia, que permiten la destrucción de otro ser humano de manera indignamente cobarde. (Marina Pares. 2,005)

**Definición de Mari France Irigoyen \*** El acoso moral en el trabajo se define como toda conducta abusiva (ademán, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su frecuencia o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de un trabajador, poniendo en peligro su puesto de trabajo o degradando el ambiente laboral.

Se trata de excluir a una persona de una comunidad privándola poco a poco de su identidad, su papel, su función, su categoría, su imagen, “desintegrándola socialmente”, anulándola simbólicamente. (26)

### **Definición según Cristina Susana Gozzi**

El Acoso Moral, es una modalidad de acoso, laboral o no, que se produce sobre una o más personas, con fines intimidatorios, a través de una agresión sistemática, intermitente y sostenida en el tiempo, orientada a provocar la exclusión social o el abandono del puesto de trabajo y/o de las expectativas personales o profesionales".

Se trata de un proceso de destrucción ejecutado mediante una serie de actuaciones hostiles que, aisladamente, pueden parecer inocuas, pero cuya repetición constante tiene efectos malsanos. Se caracteriza por la continuidad, el ataque a la dignidad, la capacidad profesional, la vida privada, las cualidades físicas y morales del acosado; con la finalidad de destruir, aislar, marginar y excluir a la víctima; y la manifiesta injusticia de la situación y de las conductas.

(Boletín científico sobre Acoso Moral. Diario Mundo Hospitalario (de la Asociación de Médicos Municipales de la Ciudad de Buenos Aires)

---

<sup>26</sup> Marie-France Hirigoyen, *El Maltrato Psicológico en la Vida Cotidiana*, Ed. Paidós 2001

**Definición de Acoso Moral por el Observatorio Vasco de la Juventud, en su publicación: Educación para la Convivencia y la Paz,** Propone un concepto de Acoso Moral en el Trabajo, que facilite la delimitación de los supuestos que se presenten, que es la siguiente:

Toda conducta que, realizada en el contexto de una relación de prestación de servicios profesionales, tienen por objeto o por defecto la creación de un ambiente intimidatorio, ofensivo o humillante para una o varias personas, susceptibles de provocar daños a su integridad personal, ya en su vertiente física, psíquica o en la moral.

**Definición pos el Convenio Colectivo Estatal para las Empresas de Gestión y Mediación Inmobiliaria,** publicado por Resolución del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de 25 de junio de 2003, cuyo art. 46.3º. k), define el acoso moral como «el comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de una violencia psicológica extrema de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sea cual sea la forma de expresión de las situaciones de acoso.

**Definición jurídica de acoso moral.-** El Acoso Moral, consiste en una violencia insidiosa, fría, solapada, tanto más peligrosa cuanto que es casi invisible. Se nutre de pequeños ataques repetidos, a menudo sin testigos, a veces no verbales, o ambiguos, por ser susceptibles de doble interpretación. Cada ataque por separado no es verdaderamente grave. Pero el efecto acumulativo de este traumatismo frecuente y repetido, constituye una agresión.  
(27)

27 González de Rivera, JL: *El maltrato psicológico*. Espasa- Calpe, Madrid, 2002.

## **Redacción propuesta para la vigésima tercera edición del Diccionario de la Real Academia Española**

**Acoso moral**, Práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente. (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española)

### **II.2.1.4.- CAUSAS DEL ACOSO MORAL.-**

#### **a.- Deficiencias de la Institución.-**

- Inexistencia de tareas y funciones.
- Abuso de poder.
- Fomento de la competitividad agresiva entre compañeros.
- Precariedad laboral.
- Estilo de mando autoritario.
- Inexistencia de procedimientos para resolver los conflictos
- Inexistencia de códigos de conducta aceptable.

#### **b.- Situaciones Individuales del acosador.**

- Voluntad de influenciar, dominar al otro.
- Rechazo a aquello que es diferente.
- Envidia, celos, rivalidad.
- El miedo (a perder el trabajo, a no estar a la altura de quien se acosa).
- Los secretos que es necesario proteger (fraudes, corrupción, irregularidades)

(Marina Reyes Núñez, *El trabajo y sus víctimas*, Ed. El país. España, 2,003)

#### II.2.1.5.- FORMAS DE ACOSO MORAL -

Es de interés, en aras de una útil identificación del acoso moral, hacer la distinción de algunos tipos más frecuentes o peculiares de esta patología. En este sentido y en función del origen de los ataques se calificar el acoso laboral según se produzca en una de estas tres direcciones:

**a.- horizontal:** El acoso de un trabajador por sus propios compañeros de trabajo (de iguales jerárquicos, aunque entendemos que para que sea realmente efectivo ha de producirse con la aquiescencia de algún superior)

**b.- vertical descendente:** Descrito como el acoso de un superior a un subordinado (incluye comportamientos hostiles e intimidatorios realizados por el empresario o sus representantes con la posible finalidad de provocar la salida “voluntaria” de la organización por parte del trabajador; es decir se produce cuando el superior prevalece de manera abusiva, desmesurada y perversa de su poder y puede tener origen en envidias o en un hecho aislado que un día molesta al superior y que desencadena todo el proceso, etc.(28)

**c.- vertical ascendente:** El acoso a un superior por parte de sus subordinados, que se denomina también, “mobbing invertido” en contraposición al acoso descrito en el apartado b) y que es quizás el más común y frecuente; Es el supuesto donde uno o más subordinados, abusando de la flexibilidad y buen talante de su superior, se rebelan contra el nombramiento de un responsable con el que no están de acuerdo. (29)

---

<sup>28, 29</sup> *Trude Ausfelder. El acoso moral en el trabajo.* Editorial Océano. 2002

### II.2.1.6.- CARACTERÍSTICAS DEL ACOSO MORAL.-

**a.-** El acoso moral se caracteriza por ser producido por numerosos pequeños ataques de apariencia inofensiva a lo largo del tiempo. Lo que causa estragos en el acoso no es cada uno de los ataques sino su conjunto. En el caso del tormento llamado "la gota de agua" o "la gota malaya", el hecho de recibir una gota de agua en la cabeza no tiene la menor importancia. Pero si detrás de esa gota hay otra y otra y otra, el resultado puede ser catastrófico. (30)

**b.-** Es un conflicto asimétrico entre dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado. En esta dinámica, el presunto agresor o agresores se valen, normalmente, de algún argumento o estatuto de poder como pueden ser la fuerza física, la antigüedad, la fuerza del grupo, la popularidad en el grupo o el nivel jerárquico para llevar a cabo estos comportamientos hostigadores. (31)

**c.-** Otra de las características de este tipo de procesos es que el afectado perciba que sus hostigadores tienen la intención explícita de causarle daño o mal, lo que convierte a la situación en especialmente estresante. Además, el individuo interpreta las situaciones como una gran amenaza a su integridad, pues contraría algunas de sus expectativas (como la de recibir un trato equitativo) y atenta contra sus necesidades básicas como la necesidad de afiliación (necesidad de estar asociado y de tener relaciones afectuosas con otras personas) y de estatus (necesidad de una relación con los otros, establecida y respetada). (32)

**d.-** El individuo no sabe cómo afrontar estas situaciones para modificar su entorno social, ni sabe cómo controlar las reacciones emocionales que le produce dicho proceso. (33)

---

<sup>30</sup> González de Rivera, JL: *El maltrato psicológico*. Espasa- Calpe, Madrid, 2002.

<sup>31, 32, 33</sup> Trude Ausfelder, *El acoso moral en el trabajo*. Editorial Océano. 2002.

e.- El fracaso en el afrontamiento de las situaciones y en el control de la ansiedad desencadena una patología propia del estrés, que se va cronificando y agravando progresivamente.

Como consecuencia, es posible que se dé un funcionamiento anormal de la organización social, lo que puede traducirse en consecuencias bastante más amplias que simples discusiones o problemas personales. (34)

### II.2.1.7.- CONSECUENCIAS DEL ACOSO MORAL.

#### a.- Daños para el trabajador

Los comportamientos constitutivos de acoso moral presentan un perfil claramente pluriofensivo, toda vez que con ellos pueden resultar vulnerados diversos derechos considerados fundamentales para el ciudadano. Así, entre los derechos constitucionales que pueden verse afectados por una situación de acoso moral se encuentran el respeto a la dignidad de la persona, principio de igualdad de trato cuando el acoso venga acompañado de un matiz discriminatorio, el derecho a la integridad física y moral y no recibir tratamientos degradantes, el derecho al honor y a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, la libertad de expresión y comunicación, el derecho al trabajo (pues con él se persigue forzar el abandono laboral del acosado) y el derecho a la protección de la salud

Cuando se incurre en acoso moral con los trabajadores, se viola tres de los principios universales de la bioética que han sido establecidos en el Código de Nuremberg y la declaración de Helsinki de la asociación médica mundial, (1964) principios que corresponde a: Justicia Beneficencia, No maleficencia.

El Profesor Molina Navarrete, resume que el acoso moral afecta sobre todo a 02 derechos: La dignidad y el derecho a la salud, física y mental.

---

<sup>34</sup> *Mobbing. Trude Ausfelder, El acoso moral en el trabajo.* Editorial Océano. 2002.

El acoso moral causa enormes sufrimientos a las personas que lo padecen. Las víctimas de acoso moral presentan cuadros más o menos severos de estrés, depresión, ansiedad, trastornos emocionales y de la conducta social, distorsiones cognitivas, agravación de males anteriores y todo un cuadro de trastornos psicósomáticos que afectan al aparato cardíaco, digestivo, locomotor, neurológico, y que se revelan en dolores de cabeza, musculares, pérdida de apetito, insomnio, y otras afecciones que, en casos límite, pueden desembocar en el suicidio.

En el ámbito laboral experimentan pérdida de motivación y de la concentración, disminución en la cantidad y calidad del trabajo, deterioro de las relaciones con los compañeros, descenso de la creatividad, maltrato a los clientes, mayor absentismo y aumento de la probabilidad de accidentes.

Otro efecto del acoso psicológico es la postración económica de la víctima, por diversas vías: bajas laborales continuadas, abandono voluntario del trabajo; reducción de salario; despido (con o sin indemnización); incapacidad personal (física o emocional) de volver a trabajar o de buscar trabajo; dificultades para encontrar otro empleo; dificultad de la víctima para hacer frente a sus compromisos económicos (hipotecas, letras, facturas...); necesidad de afrontar unos procesos legales costosos a fin de defender sus derechos, agotamiento de reservas económicas...

En definitiva, todo un cuadro de daños materiales, físicos o corporales, psíquicos (deterioro de la salud mental) y morales (sufrimiento o dolor moral que ocasionan este tipo de conductas).

#### **b.- Daños Para la institución o empresa**

Aunque el principal perjudicado con el acoso es el trabajador, la empresa también sale perjudicada porque los procesos de hostigamiento se traducen en un mayor ausentismo laboral, en un deterioro de la productividad y de la

---

calidad del servicio prestado a los clientes, en la necesidad de contratar a trabajadores suplentes, en la obligación de pagar subsidios por incapacidad temporal y eventuales indemnizaciones a los trabajadores acosados, en las fluctuaciones de personal y en el debilitamiento de la cultura de empresa y del sentimiento de lealtad e identidad corporativa de los empleados, entre otros hechos.

#### **c.- Daños para la familia del acosado.-**

El entorno familiar del acosado/a también sufre las consecuencias del acoso moral. Aquel vuelve a casa irritado o deprimido y la paga con la familia. Se pierde interés por los proyectos comunes, se abandonan los compromisos y responsabilidades familiares. Ello ocasiona que otros miembros de la familia sufran trastornos médicos y psicológicos; también pueden sufrir trastornos afectivos y del deseo sexual.

#### **d.- Daños Para la sociedad**

La sociedad en su conjunto se ve afectada negativamente por este tipo de comportamientos, no sólo el entorno familiar directo del acosado. Repárese en los millonarios gastos de Seguridad Social ocasionados con motivo del tratamiento (económico-sanitario) de las patologías provocadas por las situaciones de acoso moral; Bajas laborales, jubilaciones anticipadas, desempleo, incapacidades. (Horas trabajo perdidas). Deterioro de las relaciones sociales y los gastos de procesos legales y administrativos, cuando la institución interviene.

### **II.2.1.8.- SÍNTOMAS CLÍNICOS DEL ACOSO MORAL.**

Desde el punto de vista clínico, se ha clasificado las repercusiones clínicas del acoso psicológico entre los síndromes crónicos de estrés. El factor estresante principal son las relaciones interpersonales negativas con los demás miembros del grupo laboral, que no son ni siquiera conflictivas sino, mucho peor aún, deliberadamente persecutorias. Difiere en eso de las demás formas de estrés laboral, en las que el factor estresante principal es la propia naturaleza del

trabajo, que puede carecer de experiencias positivas, con a cúmulo de aspectos laborales negativos, o ser traumático, peligroso o ansiógeno en sí mismo, o producir tensión por una excesiva carga de responsabilidad sobre otras personas.

La clínica del síndrome de acoso se va instaurando de manera progresiva, atravesando una serie de estadios, de duración muy variable. En general, cada uno de los distintos estadios clínicos se corresponde más o menos con las distintas fases del acoso, a las que se corresponde como una respuesta reactiva. Sin embargo, en algunos casos la evolución puede ser muy rápida, apareciendo casi desde el primer momento los síntomas propios del estadio final. En otros, el sujeto permanece en el primer estadio clínico durante todas las fases del acoso. En la forma evolutiva completa se pueden distinguir los siguientes estadios:

**Estadio de autoafirmación**, que corresponde a la fase de inicio del conflicto. La víctima todavía no sabe que lo es, está convencida de que tiene razón, y presenta resistencia y confrontación a la otra parte. No es fácil saber si es su actitud ante el conflicto la que desencadena el acoso, o si ya estaba todo predeterminado y el enfrentamiento es sólo una excusa oportuna para justificar el acoso. En todo caso, la clínica no es todavía relevante, aunque puede haber cierta inquietud y ansiedad, actitud agresiva moderada y posibles alteraciones del sueño.

**Estadio de desconcierto**. Empieza a dudar sobre su versión del conflicto, y a no entender lo que está pasando. Las primeras evidencias de que está siendo estigmatizado le desconciertan, y tiende a atribuirlos a un equívoco, a un error o a una casualidad. Cuando le niegan el saludo, le cancelan de repente reuniones, le cambian las pautas de trabajo o le niegan un permiso al que tiene derecho, se siente mal, pero todavía no sabe lo que ocurre. El retraso en organizar conceptualmente la propia defensa en este estadio es crucial para toda la evolución posterior. En términos vulgares, podemos decir que el acosado "no se lo puede creer". Este factor cognitivo es uno de los mayores obstáculos para la identificación, tratamiento y prevención de este síndrome, que la mayoría de los estudios sobre Estrés Profesional obvian completamente.

Los síntomas del estadio anterior se intensifican, complicados con una paulatina pérdida de seguridad y confianza en sí mismo. Todavía intenta explicarse y convencer a los demás de su capacidad profesional y buena voluntad personal, pero su desconcierto aumenta cuando el jefe no le recibe, o sus interlocutores callan y excusan su presencia.

**Estadio depresivo.** Corresponde a la fase avanzada de estigmatización. Sus argumentos de defensa se tergiversan para hacerle quedar aún peor. Pierde la confianza en si mismo, en su efectividad y eficacia. Empieza a reaccionar a la pérdida de refuerzo social, porque nadie parece valorar lo que hace ni reconocer sus méritos. Pierde autoestima, se recrimina a si mismo y piensa que toda la culpa es suya, se autoanaliza para saber que ha podido hacer mal, intenta cambiar su modo habitual de comportarse, ensaya nuevas estrategias de conducta que, naturalmente, no sólo no dan resultado sino que intensifican los ataques contra él. Su concentración disminuye, su motivación se apaga. Puede empezar a beber, las alteraciones del sueño se intensifican, se siente distante y raro con su familia y amigos. Los síntomas del estadio depresivo son muy parecidos a los del síndrome de desgaste profesional o "burnout", aunque con mayores dudas sobre la auto identidad, y, en ocasiones, con cierta tendencia a idealizar las mismas estructuras o personas que son responsables del acoso. Recordemos que el síndrome de estrés profesional o burnout se caracteriza por sensación de estar desbordado, con agotamiento de la capacidad adaptativa.

**Estadio traumático o de estrés-ansiedad.** Es similar al Trastorno de Estrés Postraumático y se caracteriza por intrusiones obsesivas y sueños repetitivos relacionados con la situación de acoso, hiperactividad simpática, sintomatología psicósomática, sobre todo cardiovascular y digestiva, irritabilidad y conductas de evitación. Coincide con la fase de intervención, aunque puede estar presente antes, y también preceder o alternarse con la fase depresiva. Tanto en esta fase como en la anterior el acosado puede volverse agresivo y tener reacciones paradójicas de "huida hacia adelante", que consisten en trabajar más horas con mayor dedicación, como si intentara recuperar el sentido de gratificación en su trabajo a la fuerza. Los conflictos

familiares pueden ser importantes en este estadio, con sentimientos de ser incomprendido, generalmente acertados.

**Estadio crónico de deterioro.** Se caracteriza por una sintomatología mixta, que comprende síntomas depresivos, psicosomáticos y de estrés postraumático. Desde el punto de vista laboral, se acompaña de ausentismo, bajas prolongadas y cambios bruscos de entorno laboral. La repercusión familiar puede ser importante, con aumento de la tensión entre los cónyuges y mayor morbilidad general tanto en ellos como en sus hijos. La incapacidad laboral puede llegar a ser total. En algunos casos, después de la fase de eliminación, la sintomatología tiende a atenuarse significativamente, sobre todo si se produce un cambio para bien en la actividad laboral. En otros, se cronifica, incluso después de la terminación de la relación laboral, quedando el paciente incapacitado de manera más o menos definitiva.

Los síntomas más persistentes, incluso en personas que parecen haber superado definitivamente su síndrome de acoso, son:

**Los recuerdos obsesivos**, que alteran al individuo hasta tal punto que pueden llegar a producir accesos de angustia, rabia y/o llanto. En ocasiones, esos accesos emocionales se producen sin que el sujeto llegue a darse cuenta de la causa subyacente, o en reacción a alguna circunstancia del entorno que se las recuerde.

**La presión focalizada de pensamiento**, que se evidencia en la necesidad de contar sus experiencias traumáticas, hasta el punto de volverse monotemático, con gran desesperación de sus familiares, amigos y conocidos.

---

**El temor al lugar de trabajo** y a todo lo que le pueda recordar los acontecimientos estresantes y los conflictos que en él tuvieron lugar.

**Dificultades de concentración**, con pérdida subjetiva de memoria, distractibilidad, sensación de estar "como ido".(35)

#### **II.2.1.9.- FASES DEL ACOSO MORAL**

Se han descrito cinco fases del acoso moral

##### **Fase 0 - Atracción-sedución**

El acosador aún no ha manifestado todo su potencial violento y queda, enmascarado por la seducción que ejerce sobre la víctima y su entorno.

##### **Fase 1 - Conflicto**

Se manifiesta el conflicto. Si esta etapa pasa desapercibida o si no se resuelve adecuadamente, se pasa a la siguiente fase.

##### **Fase 2 - Acoso moral en el trabajo**

Comportamientos hostiles repetidos durante largo tiempo con la intención de perjudicar, castigar y agredir psicológicamente a la víctima.

##### **Fase 3 - Del entorno**

La respuesta del mismo determinará la resolución rápida o la perpetuación del acoso.

##### **Fase 4 - De la actuación de la empresa o institución**

---

<sup>35</sup> De Rivera. Gonzáles José Luís, *Los síntomas clínicos del acoso*, Madrid España 2,002.

Figley Charles. *Ingredientes activos en el tratamiento del trauma psicológico*. Florida EE.UU. 2,000

*El Ideal*- Entrevista a Cristóbal Molina Navarrete, catedrático de Derecho del Trabajo y Seguridad Social de la Universidad de Jaén, experto en acoso moral en el trabajo y ponente de las primeras jornadas organizadas por el Colegio de Abogados de Jaén Andalucía España

El acoso puede producirse por la deficiente planificación de las tareas y hasta formar parte del "hacer" empresarial.

### ***Fase 5 - De la marginación***

Culmina con la exclusión del acosado del trabajo (renuncia, despido, jubilación anticipada, retiro voluntario, invalidez, enfermedad psiquiátrica, etc.) y ocasionalmente, con su muerte (suicidio, accidentes laborales mortales, etc.)(36)

### **II.2.1.10.- ESTRATEGIAS DEL ACOSO MORAL**

El psiquiatra alemán (naturalizado sueco) Heinz Leymann, quien conceptualizó el Acoso Moral "mobbing" a fines del siglo pasado, definió cinco tipos básicos de actividades de acoso con distintos efectos sobre las víctimas:

- 1)** Reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador. Incluye impedirle expresarse, interrumpirle al hablar, insultarla, criticarle sus trabajos y su vida privada, aterrorizarla con llamadas telefónicas y rechazar su contacto.
- 2)** Evitar que tenga la posibilidad de mantener contactos sociales: no hablarle, aislarla y negar su presencia física.
- 3)** Desacreditar o impedir que mantenga su reputación personal o laboral: calumniarla, ridiculizarla, atribuirle una enfermedad mental, atacar su vida privada o sus creencias políticas o religiosas, sus orígenes y nacionalidad, obligarla a hacer tareas humillantes; controlar su trabajo sin equidad o en forma malintencionada; cuestionar sus decisiones, injuriarla o acosarla sexualmente.

---

<sup>36</sup> Marina Parez Soliva. *Las fases del acoso moral en el trabajo*. Pag. 14, 15, 16, 17, 18, 19. Trabajo presentado en el V congreso AMET 2,006. España.

- 4) Reducir la ocupación de la víctima y su "Capacidad Laboral" mediante el descrédito profesional. Incluye no asignarle trabajo alguno o sobrecargarla con el mismo, darle tareas totalmente inútiles y/o absurdas, humillantes, inferiores a su capacidad o competencia profesional, o aquellas que exijan una experiencia superior a las competencias que posee, intentando desacreditarla.
- 5) Afectar la salud física o psíquica de la víctima. Incluye obligarla a realizar trabajos peligrosos o nocivos para la salud; amenazarla o agredirla.

Extraído del artículo presentado por Lucía Artazcoz Lazcano. Especialista en Medicina Preventiva y Salud Pública. Técnica de Prevención de Riesgos Laborales, especialidad de ergonomía y psicología Aplicada. Instituto Municipal de Salud Pública de Barcelona. En el boletín de noticias sobre acoso psicológico

#### II.2.1.11.- EL PERFIL DEL ACOSADOR.-

Los perfiles psicológicos de victimarios y víctimas están estudiados y esbozados. El psiquiatra y catedrático español José Luís González de Rivera describe al acosador como "un mediocre inoperante activo". Y el psicólogo español Iñaki Piñuel, lo define como un individuo con una personalidad psicopática, con alteración del sentido moral y ausencia de culpabilidad, cobarde, mentiroso compulsivo, con gran capacidad de improvisación, mediocre y con complejo de inferioridad, quien, además, para su cometido, necesita del secreto, la vergüenza de la víctima y los testigos mudos. (37)

Posiblemente no exista gran diferencia aparente entre las características de la mayor parte de acosadores y el resto de la población. Existen acosadores que se manifiestan como grupo, acosadores que intervienen institucionalmente, aquellos que lo hacen a título propio y un sinnúmero de casuísticas diversas. En la mayor parte de los acosos morales o psicológicos en el trabajo primará

---

<sup>37</sup> Iñaki Piñuel. *Claves para reconocer y superar el acoso moral en el trabajo*. Ed. Aguilar, España 2,002

fundamentalmente el objetivo y el interés que persigue esta figura en su proceso de hostigamiento.

Marie F. Hirigoyen y Piñuel advierten características psicopáticas referidas a una ausencia en la capacidad para ponerse en el lugar del otro y asimilar sus sentimientos.) Incluso se ha llegado a tocar la posibilidad de ciertos rasgos esquizofrénicos.

**La percepción de la realidad del acosador.-** El acosador construye un orden social mediatizado por sus propios objetivos, por sus experiencias o por su adscripción a los valores culturales de la organización en la que desarrolla su actividad. Esto dará pie al origen de su conducta de acoso. Pondrá en marcha sus estrategias con el objetivo de ajustar la conducta de la víctima a ese orden social construido y esperará fehacientemente el beneficio. Si durante el proceso y percibe que dicho proceder no se ajusta a los cánones marcados por el contexto en el que desarrolla su proceso, tratará por todos los medios de cambiar la percepción de aquellos que rodean al acosado intentando establecer una red que justifique y salvaguarde sus actos de algún tipo de consecuencia negativa hacia su persona se entiende.

En este propósito alcanzará límites insospechados que, incluso pudieran muy bien ser susceptibles de evaluarse como rasgos de esquizofrenia cuando dicha figura introyecta su discurso.

Si el acosador se ve obligado a alcanzar esta frontera, no reparará en las consecuencias de su posición, arrastrando con él tanto a personas como a recursos de la organización para justificar la inverosimilitud de la conducta que se le imputa y salvaguardar su inocencia haciendo pensar que su víctima sufre trastornos emocionales que se manifiestan en un exceso de rasgos paranoides o de otra índole, quizás más difamatoria.

Esta será la manera más común de establecer una propia estrategia de defensa, por parte del acosador, si llegado el caso, las autoridades o los

---

responsables de la organización laboral se interesan por las denuncias de la víctima. (38)

#### II.2.1.12.- EL PERFIL DEL ACOSADO.-

Al referirse al acosado, Iñaki Piñuel, autor del primer libro en español sobre Acoso Moral, habla de personas con cualidades éticas y personales, cualidades éticas como elevada honradez, rectitud, sentido de justicia; autónomas, independientes y cualidades personales como iniciativa, alta capacidad, inteligencia, popularidad, liderazgo innato y sentido cooperativo. Otros autores las clasifican en envidiables, vulnerables o amenazantes.

En el primer caso, se trata de personas brillantes y atractivas, que se consideran peligrosas o competitivas y con las cuales el acosador se siente cuestionado por su sola presencia.

En el segundo grupo, están aquellos con algún defecto o necesitados de afecto y aprobación y que son vistos como una "presa fácil" e inofensiva.

En el tercer caso, están los activos, eficaces y trabajadores que pretenden imponer reformas o implantar una nueva cultura, lo que hace que el acosador se sienta cuestionado y en peligro de perder su liderazgo. (39)

Los expertos aseguran que identificar una situación como "acoso moral" suele ser el paso más difícil, el abordaje del problema no resulta fácil por falta de un consenso claro, porque el acosado calla, el acosador no siente culpa y por lo tanto no cambia, el entorno se muestra indiferente, y no existe legislación adecuada para resolver la el problema. Asimismo, mencionan que al desestimarse los perjuicios de períodos más breves de acoso y las intenciones perversas del acosador, el diagnóstico suele demorarse.

---

<sup>38</sup> Miguel Varon Duque. *La figura del Acosador*. Edit. Paidós 1992.

<sup>39</sup> José Luís Gonzáles de Rivera. *Como defenderse del maltrato y otras formas de acoso*, Ed. Espasa Calpe 2,002

En opinión de los especialistas, es fundamental que el acosado reconozca el problema, denuncie el acoso psicológico, busque aliados, y luche sin odio y sin violencia. Para revertir la situación, los autores sostienen que es necesario el conocimiento de las consecuencias del acoso, la difusión del tema a través de los medios y la formación de las asociaciones de lucha contra el Acoso Moral, las que posibilitarían un cambio de actitud de jefes y compañeros que se nieguen a ser cómplices y abren la posibilidad de lograr la recuperación física y psicológica del acosado.

### **II.2.1.13.- LA PREVENCIÓN DEL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.**

Puesto que en muchos países del mundo está tipificado el acoso moral, en diferentes de estos países especialmente en Europa se están trabajando en la elaboración de una nueva ley sobre acoso psicológico en el trabajo.

En la actualidad, sólo tres países de la Unión Europea ya la tienen: se trata de Suecia (1993), Francia (1999) y Bélgica (2001).

En Suecia, que es el país más antiguo en la prevención del acoso moral existe una normativa en la que, el empresario tiene la obligación de organizar el trabajo de modo que se prevenga el acoso; debe adoptar una política explícita contra el acoso; debe tomar medidas si aparecen signos de acoso y proporcionar apoyo a la víctima y tener procedimientos específicos para ello. Se ha visto que, independientemente del marco legal, hay una serie de medidas que han mostrado ser efectivas en situaciones de acoso moral a nivel práctico, a pesar de que no existe todavía investigación que confirme estos resultados científicamente. Por ejemplo, en Suecia desde el año 1986, como medida de prevención contra el acoso moral, se distribuye material pedagógico (videos, transparencias, libros) que han sido usados en alrededor de 300 empresas.

Los expertos consideran que, antes de seleccionar una medida preventiva es esencial conocer en qué fase del proceso de acoso se encuentra ya que las medidas deben ser diferentes, como se cita a continuación.

**a.- Prevención:**

La prevención del acoso moral en el trabajo, consiste en establecer en las empresas e instituciones una política escrita para evitar que los conflictos avancen a estadios de severidad.

Es importante formar a los directivos de todos los niveles en la gestión para la prevención del acoso moral.

Las personas designadas para la intervención deben ser informadas y preparadas específicamente para actuar e impedir que un conflicto llegue muy lejos.

Evidentemente, además de estas medidas específicas para abordar el acoso moral, debe fomentarse un entorno psicosocial general adecuado con exigencias razonables, alto control, apoyo social de superiores y compañeros, reconocimiento, salario adecuado y control de estatus.

**b.- Intervención ante el acoso moral:**

Para parar el acoso, los superiores deben ser capaces de leer los primeros signos de un posible conflicto que puede avanzar hacia el acoso.

Es aconsejable nombrar una o más personas de la organización a la que se puedan dirigir los empleados que están siendo víctimas de acoso. La dirección debe delegar la autoridad a estos trabajadores y permitirles que tomen las decisiones que consideren oportunas en cada caso.

Los estudios de caso hasta ahora demuestran claramente que la inactividad a estos niveles se asocia a superiores que se sienten inseguros en su rol organizacional en este tipo de conflictos. La política de la empresa debe hacer también explícito este rol.

### **c.- Intervención con el acosado:**

Cuando el proceso ha avanzado debe ofrecerse ayuda psicológica o psiquiátrica al acosado. En cualquier caso, la existencia de un caso de acoso moral es un indicador de alto riesgo de expandirse, frente a esto debe ponerse énfasis en la prevención promoviendo un ambiente y el entorno psicosocial adecuado del trabajo.

Las instituciones deben tener la obligación de realizar una evaluación de riesgos laborales que incluya los de naturaleza psicosocial y no solamente centrado exclusivamente de acuerdo con una concepción clásica de la salud laboral centrada en la prevención de los accidentes de trabajo.

Lamentablemente en las instituciones de nuestra realidad sobre todo en el nivel local donde se desarrolla el presente trabajo se olvida la evaluación del riesgo psicosocial en las instituciones que condiciona el caldo de cultivo del acoso moral.

#### **II.2.1.14.- DURACIÓN DEL ACOSO MORAL**

Lorenzo de Membiela Juan. En su trabajo, El Acoso Moral en el Trabajo: Elementos Integrantes, trascendencia Jurídica e Iniciativas Legislativas para su tipificación Legal. Manifiesta textualmente, lo siguiente:

Heinz Leyman, perfila el elemento temporal circunscribiéndolo como mínimo o máximo en torno a seis meses, Es importante la duración del acoso pero también lo es, no olvidar el poder psíquico de la víctima. En atención a esta circunstancia cabe, que los efectos del acoso moral puedan manifestarse en un periodo temporal más reducido o más amplio. La acotación temporal de 6 meses puede resultar razonable si bien deberá ser ponderado con el carácter de las agresiones, a su gravedad o entidad. Sin olvidar que la concurrencia de una agresión muy grave o grave de otra leve marque la frontera entre lo ilícito laboral y lo ilícito penal, sin que ello impida calificar la agresión como acoso moral.

Una vez acotado el término temporal, la frecuencia de los actos de acoso también se encuentra indefinida, Algunos autores refieren a una periodicidad semanal. Quizás debería tenerse en cuenta la trama orquestada para desequilibrar psicológicamente al trabajador, atender a los resultados y a la efectividad del mismo para ponderar esta frecuencia. Sin embargo, para diferenciar el acoso moral de otras figuras afines, la frecuencia debe de concurrir en tanto solo es acoso aquella actividad continua o repetitiva, en todo caso no aislada o esporádica.

## **II.2.2.- EI ESTRÉS**

### **II.2.2.1.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS**

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la Fundación Rockefeller se traslado a la Universidad John Hopkins en Baltimore EE.UU. para realizar un post doctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill, donde desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó "estrés biológico".

Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardiacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado

estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.(40)

### **II.2.2.2.- CONCEPTO DE ESTRES**

Desde 1935, Hans Selye, (considerado padre del estrés) introdujo primigeniamente el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.

### **II.2.2.3.- DESCRIPCION DEL ESTRÉS.-**

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular. (41)

40, <sup>41</sup> Gil-Monte, *Estudio sobre la significación del " Síndrome de Burnout " Centro Ocupacional para la Salud Mental, España. 2,002*

El estrés produce cambios químicos en el cuerpo. En una situación de estrés, el cerebro envía señales químicas que activan la secreción de hormonas (catecolamina y entre ellas, la adrenalina) en la glándula suprarrenal. Las hormonas inician una reacción en cadena en el organismo: el corazón late más rápido y la presión arterial sube; la sangre es desviada de los intestinos a los músculos para huir del peligro; y el nivel de insulina aumenta para permitir que el cuerpo metabolice más energía. (42)

Estas reacciones permiten evitar el peligro. A corto plazo, no son dañinas. Pero si la situación persiste, la fatiga resultante será nociva para la salud general del individuo.

El estrés puede estimular un exceso de ácido estomacal, lo cual dará origen una úlcera. O puede contraer arterias ya dañadas, aumentando la presión y precipitando una angina o un paro cardíaco. Asimismo, el estrés puede provocar una pérdida o un aumento del apetito con la consecuente variación de peso en la persona.

Periodos prolongados de estrés pueden ser la causa de enfermedades cardiovasculares, artritis reumatoide, migraña, calvicie, asma, tics nerviosos, sarpullidos, impotencia, irregularidades en la menstruación, colitis, diabetes y dolores de espalda.

#### **II.2.2.4.- EL ESTRÉS LABORAL.**

El Estrés Laboral llamado también Burnout, fue utilizado por primera vez por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger para definir el desgaste extremo de un empleado. Luego, lo adoptaron los sindicatos y abogados como elemento de ayuda para mencionar los problemas físicos generados por un grado de agotamiento excesivo. (43)

---

<sup>42, 43</sup> Gil-Monte, *Estudio sobre la significación del " Síndrome de Burnout " Centro Ocupacional para la Salud Mental, España. 2,002*

En la actualidad es una de las causas más importante de incapacidad laboral. Su origen estaba centrado en los profesionales de la salud: los médicos.

Al principio, como consecuencia de este síndrome, el empleado estaría un poco desgastado, Luego, cuando la persona presenta síntomas físicos de agotamiento, se lo encontraría totalmente deteriorado. Pero no sólo las personas recargadas de tareas o responsabilidad son las que sufren un excesivo estrés. "Tener una vida sin motivaciones, sin proyectos, o pasar por una etapa de desocupación puede provocar el mismo desenlace".

Los síntomas son iguales en ambos casos: falta de autoestima, irritabilidad, nerviosismo, insomnio y crisis de ansiedad entre otros.

Sin duda, el desempleo es un factor muy potente que conduce a las personas a manifestar trastornos como la depresión, ansiedad o adicciones. La ingesta desmedida de alcohol y otras sustancias son frecuentes en personas desocupadas. Es una manera de expresar el estado de estrés que se ha instalado en su vida.

Una persona extremadamente estresada puede presentar manifestaciones diversas: El cansancio emocional es la actitud más clara, evidente y común en casi todos los casos. La persona no responde a la demanda laboral y generalmente se encuentra irritable y deprimida. También existen otras actitudes un poco más difusas. Los profesionales o empleados -enfermeras, médicos, maestros, etc. que trabajan en contacto directo con otras personas suelen tener este síndrome.

Los problemas internos entre la empresa y el individuo pueden ser uno de los factores que genera un empleado estresado. "La desorganización en el ámbito laboral pone en riesgo el orden y la capacidad de rendimiento del empleado" . Esto sucede, generalmente, cuando no hay claridad en los roles y las tareas que debe desempeñar cada uno de los empleados. También la competencia desmedida entre los compañeros, un lugar físico insalubre para trabajar y la

---

escasez de herramientas o útiles suelen ser tema de desorganización". Otro factor que influye es el individuo y su capacidad de adaptación, "dos personas pueden trabajar juntas y bajo la misma complicación, en ocasiones una se estresa y la otro no". En el último tiempo, el estrés laboral se convirtió en uno de los factores importantes de incapacidad. (.44)

El psiquiatra Freudemberg, lo describe como una pérdida progresiva de energía, hasta llegar al agotamiento, con síntomas de ansiedad, depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes, que se puede resumir en tres aspectos. Psicosomáticos, Conductuales y Emocionales

**1.- Agotamiento Emocional, o Cansancio Emocional,** se traduce en agotamiento físico y psíquico, abatimiento, sentimientos de impotencia y desesperanza, desarrollo de un auto concepto negativo y actitudes negativas hacia el trabajo y la vida en general.

**2.- Despersonalización o Deshumanización,** que se traduce también en evitación y aislamiento, consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado, ausentismo laboral, ausencia de reuniones, resistencia a enfrentarse con personal o atender al público, en su actitud emocional se torna fría, distante y despectiva.

**3.- Sentimiento Complejo de Inadecuación Personal y Profesional.-** con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal, con deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal en el trabajo. Este tercer elemento puede presentarse de manera paradójica, encubriéndose con una actitud de aparente entusiasmo y excesiva dedicación (huida hacia delante o reacción maniaca).

<sup>44</sup> F. M., Durán, M. A. y Bravo, M. *Autorreferencialidad y síndrome de burnout*. Ed. Paidós, España 2,000

### II.2.2.5.- CUADRO EVOLUTIVO DEL ESTRÉS LABORAL.-

Su cuadro evolutivo ocurre en cuatro niveles.

**1er nivel** - Falta de ganas de ir a trabajar. Dolor de espaldas y cuello. Ante la pregunta ¿qué te pasa?, la respuesta es "no sé, no me siento bien"

**2do nivel** - Empieza a molestar la relación con otros. Comienza una sensación de persecución ("todos están en contra mía"), se incrementa el ausentismo y la rotación

**3er nivel** - Disminución notable en la capacidad laboral. Pueden comenzar a aparecer enfermedades psicosomáticas como alergias, soriasis, picos de hipertensión, entre otros. En esta etapa se comienza la automedicación, que al principio tiene efecto placebo pero luego requiere de mayor dosis. En este nivel se ha verificado el comienzo de la ingesta alcohólica.

**4to nivel** - Esta etapa se caracteriza por el alcoholismo, drogadicción, intentos de suicidio en cualquiera de sus formas, suelen aparecer enfermedades graves tales como cáncer, accidentes cardiovasculares, Durante esta etapa, en los períodos previos, se tiende a abandonar el trabajo.

Como vemos, en cualquiera de los niveles las emociones que se generan son: tensión, ansiedad, miedo, depresión, hostilidad abierta o encubierta. Esto afecta la calidad de las tareas /servicios, se deteriora el trabajo institucional, se potencia la insatisfacción, incrementa el ausentismos, la rotación, así como el agotamiento y las enfermedades. (45)

### II.2.2.6.- CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL.

- La falta de percepción de capacidad para desarrollar el trabajo.
- El exceso de trabajo, la falta de energía y de recursos personales para responder a las demandas laborales.
- El conflicto de rol, la incompatibilidad entre las tareas y conductas que se desarrollan con las expectativas existentes sobre el mismo rol.

45 TOVAL Miguel. Evaluación de respuestas fisiológicas, cognitivas y biológicas a la ansiedad, Ed. Pados, Argentina 1996.

- La ambigüedad de rol, incertidumbre o falta de información sobre aspectos relacionados con el trabajo (evaluación, funciones, objetivos o metas, procedimientos, etc.)
- La falta de equidad o justicia organizacional.
- Las relaciones tensas y /o conflictivas con los usuarios /clientes de la organización.
- Los impedimentos por parte de la dirección o del supervisor para que pueda desarrollar su trabajo.
- La falta de participación en la toma de decisiones.
  
- La imposibilidad de poder progresar /ascender en el trabajo.
- Las relaciones conflictivas con compañeros o superiores.

Si se tratara de establecer una clasificación entre las 10 variables mencionadas, éstas pueden agruparse en tres ámbitos fundamentales de actuación:

**a. La propia tarea, referida a aspectos técnicos del rol profesional**

- El exceso de trabajo
- El conflicto de rol
- La ambigüedad de rol

**b. Las relaciones interpersonales, reflejando la habilidad para trabajar con otros: compañeros, superiores, clientes, ...**

- Las relaciones tensas y/o conflictivas con los usuarios/cliente de la organización
- Los impedimentos por parte de la dirección o del supervisor para poder desarrollar el trabajo
- Las relaciones conflictivas con los compañeros o superiores.

**c.- La organización, referida al grado de influencia social y política.**

- La falta de equidad y /o justicia organizacional.

- La falta de participación en la toma de decisiones.
- La imposibilidad de poder progresar /ascender en el trabajo.
- Un último ámbito de actuación se centraría sobre la "la falta de percepción de capacidad para desarrollar el trabajo", ámbito al que claramente se puede denominar "auto eficacia". Este factor cognitivo, la percepción de capacidad, es específico de cada situación., Así, se podría encontrar personas con una alta percepción de capacidad para manejar las situaciones interpersonales y que sin embargo se perciban incapaces de responder ante un exceso de trabajo o ser más persuasivos en sus tomas de decisiones organizacionales.

#### **II.2.2.7.- CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL**

Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, entre las que se puede señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento. Veremos las influencias negativas sobre la salud.

- 1) por los cambios de hábitos relacionados con la salud,
- 2) por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune)
- 3) por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

En primer lugar, el estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con la tensión, aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como el ejercicio físico, dieta adecuada, descanso y sueño, higiene, etc. Estos cambios de hábitos afectan negativamente a la salud y pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc.

En algunas profesiones altamente estresantes hay tasas más altas de tabaquismo, alcoholismo y otras adicciones; esto también ocurre en

trabajadores desempleados, frente a lo que tienen trabajo; las personas con obesidad presentan niveles de ansiedad más altos que las personas que no presentan obesidad; los trastornos de alimentación (anorexia y bulimia) también están muy ligados con ansiedad y muchas personas con fobia social tienen problemas con el alcohol.

En segundo lugar, el estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, entre otros ; a su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que incrementa el riesgo de infecciones y la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer

En tercer lugar, el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica de su conducta, de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, como fobias. Por ejemplo, una persona sometida a estrés prolongado puede llegar a desarrollar ataques de pánico, que constituyen fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar, con fuertes descargas autonómicas, como temor a un ataque al corazón, Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltará aire (cuando realmente está hiperventilando), o que morirá de un ataque al corazón, o que se mareará y caerá al suelo, o que se volverá loco, etc.

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios,) y deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales. ( 46)

46 TOVAL Miguel. Evaluación de respuestas fisiológicas, cognitivas y biológicas a la ansiedad, Ed. Piados, Argentina 1996.

## II.2. 3.- ACTITUD LABORAL.-

### II.2.3.1.- CONDUCTA O COMPORTAMIENTO HUMANO.

Antes de abordar el tema de actitud laboral es importante definir la conducta. La conducta o comportamiento humano, es el modo de ser del individuo, conjunto de acciones que lleva a cabo para adaptarse a su entorno. La conducta es la respuesta a una motivación en la que están involucrados componentes psicológicos, fisiológicos y de motricidad. La conducta de un individuo, considerada en un espacio y tiempo determinados, se denomina 'comportamiento'. *Toda conducta está determinada por múltiples factores: los genéticos o hereditarios y los situacionales o del medio.* (47)

Los primeros hacen referencia a la conducta innata (instintiva) que existe en el individuo al nacer; los segundos, a la conducta concreta que se da ante una determinada situación (aprendida) El Patrón de Conducta, también denominado pauta de conducta, es el tipo de conducta que sirve como modelo. Los patrones de conducta son normas de carácter específico que sirven de guía para orientar la acción ante circunstancias específicas.

### II.2.3.2 ACTITUD DE LOS TRABAJADORES.-

La definición de actitud laboral dice: “son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia su comportamiento.”(Keith Davis, Comportamiento humano en el trabajo)

Se han encontrado estudios a cerca de la actitud de los trabajadores dentro de las organizaciones laborales en los cuales se trata a cerca de los tipos de actitudes, la influencia y la importancia que tienen, y la forma en que afecta a las organizaciones laborales.

Quienes realizan estos estudios afirman que la actitudes son aprendidas , que en consecuencia pueden ser diferenciadas de los motivos biosociales como el hambre, la sed o el sexo, que no son aprendidas, asimismo que las actitudes

---

47, JOSÉ LUIS, PARDO DÍAZ. *Gestión del Cambio y Liderazgo*. CD. Caracas 1998-1999.

tienden a permanecer bastante estables en el tiempo y que son dirigidas siempre hacia un objeto o idea en particular ( 48)

### II.2.3.3.-TIPOS DE ACTITUDES EN EL TRABAJO.-

Las actitudes comprenden tres elementos fundamentales: La actitud es un conjunto organizado y duradero de convicciones o creencias (elemento cognitivo), dotadas de una predisposición o carga afectiva favorable o desfavorable (elemento evaluativo o afectivo), que guían la conducta de la persona respecto a un determinado objeto social (elemento conductual)

Las actitudes pueden ser positivas indiferentes y negativas, según faciliten u obstruyan la manera que una persona tiene de afrontar su realidad en cada momento de su vida.

Los autores Meyers y Flowers, consideran el desempeño en el trabajo como una combinación directa de cinco componentes fundamentales: conocimiento, habilidades, salud, disponibilidad y actitudes. Esto quiere decir que desde la perspectiva de las actitudes, éstas van a determinar de manera significativa los resultados que se tendrán en esa en cualquier situación.

*Los buenos resultados no se logran sólo con buenas actitudes, intervienen otros factores como: conocimientos, habilidades, experiencia acumulada, entre otros, Pero si no está la actitud adecuada, y más bien esta tiene características adversas, es muy difícil que las personas logren alcanzar logros positivos, porque las actitudes marcan pautas de comportamiento no sólo individual, sino grupal.(49)*

Una actitud negativa se irradia a los que están alrededor en el sentido de que son altamente imitables. Afortunadamente, las actitudes positivas también se irradian, en el sentido que también es imitable por los demás.

---

<sup>48</sup> JOSÉ LUIS, PARDO DÍAZ. *Gestión del Cambio y Liderazgo*. CD. Caracas 1998-1999.

<sup>49</sup> Extraído de Francisco Bilbao: "Lamennais como representante del Dualismo de la Civilización Moderna" Imprenta de D`Oubussan y Kugelman, París 1856.

Una actitud negativa a través del tiempo va deteriorando la confianza que se ha construido entre las personas que conforman el equipo humano de una institución, de modo que esta confianza se va debilitando hasta desaparecer junto con el equipo, y por tanto, la capacidad que el equipo tenía para alcanzar resultados de excelencia o superiores, también se ve severamente dañada. *Entonces, depende del tipo de actitud los resultados de una institución, y de la gestión personal más allá del trabajo.* Una actitud indiferente hace que la persona no experimente interés por nada, no sienta preferencia o rechazo por algo o alguien.

La indiferencia se manifiesta en las personas objetivamente en su aislamiento de determinado entorno, impulsándolo a no tomar ningún compromiso, por tanto se ve paralizado su que hacer no permitiéndole actuar. (50)

#### II.2.3.4. ELEMENTOS DE LAS ACTITUDES

Las actitudes se componen de 3 elementos: *lo que piensa* (componente cognitivo), *lo que siente* (componente emocional) y *su tendencia a manifestar los pensamientos y emociones* (componente conductual)

Las emociones están relacionadas con las actitudes de una persona frente a determinada situación, cosa o persona. Se entiende por actitud una tendencia, disposición o inclinación para actuar en determinada manera. En la actitud (preámbulo para ejercer una conducta), se puede encontrar varios elementos, entre los que resaltan los pensamientos y las emociones. Por ejemplo, en el estudio de una carrera, si la actitud es favorable, se encontrará pensamientos positivos referentes a ella; así como, emociones de simpatía y agrado por esos estudios. Entonces las emociones son ingredientes normales en las actitudes.

Una vez formada, es muy difícil que se modifique una actitud, ello depende en gran medida del hecho de que muchas creencias, convicciones y juicios se remiten a la familia de origen. En efecto, las actitudes pueden haberse formado

---

<sup>50</sup> Extraído de Francisco Bilbao: "Lamennais como representante del Dualismo de la Civilización Moderna" Imprenta de D`Oubussan y Kugelman, París 1856.

desde los primeros años de vida y haberse reforzado después. Otras actitudes se aprenden de la sociedad, como es el caso de la actitud negativa ante el robo y el homicidio; por último otros dependen directamente del individuo. En consecuencia el concepto de actitud describe las diferentes formas en que la gente responde a su ambiente. (51)

#### **II.2.3.5.- EFECTOS DE LAS ACTITUDES DE LOS TRABAJADORES.**

Las actitudes son indicadores razonablemente aceptables de las conductas ofrecen indicio de las intenciones conductuales o inclinaciones a actuar de cierta manera (positivas indiferentes negativas). Cuando un empleado no se siente satisfecho no se involucra en sus labores y asume un compromiso insuficiente con la organización y es probable que de ellos se desprendan ciertas consecuencias.

Una actitud favorable hacia un lugar de trabajo significa que generalmente se trata de una institución o una empresa agradable y que gusta trabajar ahí, se puede preferir no aceptar otro trabajo debido a que se tiene sentimental respecto al lugar, luego los trabajadores se encuentran en un estado de ánimo favorable hacia las cosas relacionadas a ello.

Una actitud desfavorable tiene aspectos hedonistas similares excepto que son negativos o de indiferencia. Desagrada el lugar por lo general hace sentirse infeliz en el trabajo, el estado de ánimo es de depresión hasta se odia a los compañeros de trabajo y a los directivos.

El desempeño de los empleados tiene que ver con un enunciado en relación a una alta satisfacción laboral, que deriva usualmente de mayores retribuciones económicas, sociológicas y psicológicas. Si estas son consideradas justas y equitativas da lugar a una mayor satisfacción, el resultado es un circuito, desempeño - satisfacción – esfuerzo.

<sup>51</sup> Papalia Diane E. *Psicología, Mexico, McGraw-Hill. 1993.*

### II.2.3.6.- ACTITUDES Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Las actitudes son aprobaciones o desaprobaciones a través de enunciados llamados de evaluación es decir es la forma de representar como se siente una persona. Las actitudes no son lo mismo que los valores pero están interrelacionados. Igual que los valores las actitudes las adoptamos de los padres, grupos sociales, maestros. Nacemos con cierta predisposición y a medida que vamos creciendo tomamos los que vemos de las personas que respetamos, admiramos o se dice incluso de los que tememos. Vamos moldeando nuestras actitudes al ir observando a los demás. Se dice también que las actitudes son más inestables ya que son moldeables a la conveniencia de personas o empresas obteniendo de ellas un comportamiento deseable.

Las actitudes de las personas son sumamente cambiantes situación que los gerentes han observado y que buscan encontrar solución, se hace referencia a que las situaciones que el empleado anteriormente asumía son posibles limitantes para un desarrollo de la persona en el presente y en el futuro.

Por lo que las empresas invierten en entrenamientos que permitan moldear nuevamente las actitudes de los empleados.

La satisfacción en el trabajo implica como medir este tipo de satisfacción, que lo determina y como afecta en la productividad del empleado.

El trabajo no sólo es realizar tus tareas específicas, además existe el roce con otro personal, normas y procedimientos establecidos, es decir, que la satisfacción en el trabajo tiene como base la suma de todas estas actividades.

## II.3.- DEFINICIÓN DE TERMINOS.-

### II.3.1.- ACOSO MORAL.-

Existe Acoso Moral, cuando: uno o más de los 45 comportamientos hostiles descritos en el: Leymann Inventory of Psychological Terrorization, se repiten frecuentemente al menos durante un tiempo de 6 meses.

### II.3.2.-ESTRÉS

Manifestaciones psíquicas y físicas generadas por un grado de agotamiento excesivo que incluye los tres aspectos que a continuación se mencionan y que para el estudio lo hemos llamado dimensiones

**1.- Agotamiento emocional**, que se refiere a la disminución y pérdida de recursos. Emocionales

**2- Despersonalización o deshumanización**, consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado.

**3.- Falta de realización personal**, con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal

### II.3.3.- ACTITUD LABORAL.-

Reacción afectiva positiva, indiferente o negativa hacia el trabajo, sentimientos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y su comportamiento en el trabajo.

### II.3.4.- ACTITUD.-

Es un estado mental y nervioso de disposición organizado a través de la experiencia que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre la respuesta del individuo ante todos los objetos y situaciones que se enfrenta.

### **II.3.5.- ACTITUD POSITIVA**

Es la actitud que una persona asume respecto a una determinada situación. De forma lógica aquellas personas que obtienen un alto nivel de satisfacción con sus actividades establecen actitudes muy positivas y benéficas.

En este sentido, las personas se sumergen en sus labores, invierten tiempo y energía en ellos y conciben dicha labor como parte central de su existencia, la persona se valora a sí mismo a través de la identificación sociológica en su que hacer.

### **II.3.6.- ACTITUD DE INDIFERENCIA.-**

Cuando la persona interés frente a una determinada situación, realiza sus actividades con el único fin de cumplir y es indiferente al logro de objetivos.

### **II.3.7.- ACTITUD NEGATIVA.-**

Es un sentimiento de desagrado frente a una determinada situación y manifiesta desinterés en el logro de objetivos.

**II.3.8.- ACOSO PSICOLOGICO.-** Es sinónimo de Acoso moral según la Dra. Wanda E. Soto Vazquez Especialista e Acoso Moral o Mobbing

## **II.4.- IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.**

### **I.- ACOSO MORAL.**

#### **2.- ESTRÉS.-**

#### **3.- ACTITUD LABORAL**

## **II.5.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.-**

### **II.5.1.- ACOSO MORAL**

#### **INDICADORES:**

- 1.- Actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese:
- 2- Actitudes de Aislamiento de la víctima:

- 3- Actitudes de Descrédito de la víctima frente a sus compañeros:
- 4- Actitudes de Desacrédito el trabajo de la víctima:
- 5- Actitudes que Comprometen la salud de la víctima.

### **II.5.2.- ESTRÉS.**

#### **INDICADORES.-**

- 1.- Cansancio Emocional.-
- 2.- Despersonalización.-
- 3.-.- Falta de Realización Personal.-

### **II.5.3.- ACTITUD LABORAL.-**

#### **INDICADORES.-**

1. Opiniones por parte del trabajador de agrado por el trabajo
2. Opiniones sobre el clima laboral
3. Opiniones sobre sus compañeros de trabajo
4. Opinión sobre sus superiores
5. Opinión sobre el trato de la Institución a los trabajadores.
6. Opinión sobre la modalidad de ingreso a la institución de los trabajadores

### **II.6.- HIPÓTESIS.-**

Existe acoso moral y esta relacionado positivamente con el Estrés y con la Actitud Laboral Negativa en los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte. RSSCN 2,006.

### **II.7.- ALCANCES Y LIMITACIONES DE ESTUDIO.-**

#### **II.7.1.- ALCANCES.-**

El presente estudio es realizado en la Red de Servicios de Salud Cusco Norte cuyo ámbito abarca las provincias de Cusco, Anta, Urubamba, Calca, hasta el

valle de Yanatile. En donde se pretende aportar medidas preventivas y alternativas de solución en los problemas ocasionados por Acoso Moral, impactando positivamente en el ámbito de intervención del Ministerio de Salud, tanto a nivel institucional como de los trabajadores.

### **II.7.2.- LIMITACIONES.-**

1.- El conocimiento sobre acoso moral está siendo sustentado recientemente en el presente siglo, debido a que la bibliografía existente se encuentra mayormente en países europeos no así en Perú, esto implica dificultades en la consecución de fuentes directas por tanto, la necesidad de utilizar en algunos casos, información de fuentes secundarias

2.- La carencia de trabajos de investigación similares tanto a nivel nacional como a nivel local, no permite plantear antecedentes del estudio específicos a nivel nacional ni local.

3.- Las distancias geográficas en la que se encuentran los sujetos del estudio, limitaran en la agilidad durante la etapa de recolección de la información, lo que prolonga la culminación de la presente investigación.

### **II.8.- CRITERIOS DE INCLUSIÓN.-**

Se ha incluido, a todos trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte cuyo tiempo de servicios sea al menos de 6 meses.

### **II.9.- CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.-**

No se ha incluido en el presente estudio, aquellos trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte cuyo tiempo de servicios sea menor a 6 meses.

### **II.10.- JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.-**

El acoso moral, enfocado en el presente estudio esconde un problema socio-laboral de enorme trascendencia personal, institucional y social e incluso, cultural.

Son ya muchos los Informes y Documentos de Organizaciones Internacionales, como la Organización Internacional de trabajo OIT que dan cuenta de la

envergadura y seriedad de este problema, así como del crecimiento de este fenómeno en los últimos meses.

En países donde se viene estudiando con mayor interés el problema del acoso moral, como España, existen entre 700.000 y 1.000.000 de trabajadores afectados por acoso moral en el trabajo, especialmente en instituciones de administración de justicia, instituciones sanitarias, universidades y otro tipo de empresas, cifra que coincide con las evidenciadas en otros países como: Suecia, Francia, Reino Unido, Alemania, Italia.

En nuestro país, en el nivel local donde se realiza el presente estudio, si bien existe el fenómeno, los casos que ocurren son tipificados como hostigamiento, situaciones a las que no se da la importancia debida y quedan acalladas administrativamente, es decir el acoso moral no está tipificado como tal dentro de la legislación laboral, por lo tanto, no son identificados y son confundidos con conflictos laborales que, debido a las estrategias que utiliza el acosador, descritas en el marco teórico del estudio, se atribuyen como faltas del trabajador de cual se les responsabiliza a ellos, quedando impune la conducta indebida de los acosadores y como consecuencia un alto grado de frustración en el trabajador, esta situación va ahondándose cada vez mas sin que nadie intervenga desde un punto de vista real y como se ha descrito en páginas anteriores, ocasiona afecciones a la salud de las víctimas, daño a sus familias, así como perjuicios a la institución y a la sociedad en general.

Con el presente estudio, tratándose de una tesis Doctoral en Ciencias de la Salud, se pretende explicar, la existencia del fenómeno de acoso moral en la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, dar a conocer en la institución enfáticamente las graves consecuencias que genera en el trabajador, en su familia, en la institución y en la sociedad, y por ser estos la razón de ser de toda institución de salud, proponer vías de actuación para la prevención mediante la instalación de un comités para la salud laboral. Es decir, que no solamente se investigue y juzgue las supuestas faltas del trabajador de salud, si no que se investigue éticamente cada caso y prioritariamente se intervenga cuando existan conductas indebidas a trabajadores, por parte de otros. Es decir, cuando exista acoso moral.

Por este motivo, considero justificado el estudio sobre este fenómeno hasta hoy desconocido en el ámbito del estudio.

## CAPÍTULO III

### III.- MARCO METODOLÓGICO

#### III.1.- TIPO Y DISEÑO DEL ESTUDIO.-

##### III.1.1.- TIPO DE ESTUDIO.-

El presente es un estudio Descriptivo Correlacional, por que describe los hechos en el campo de la realidad y establece la relación entre las variables del estudio.

##### III.1.2.- MATERIAL Y MÉTODO.-

Para la ejecución del presente estudio, se siguió la siguiente secuencia:

1. Primeramente se aplicó el instrumento en una muestra piloto de 20, resultado que se ha utilizado para verificar la claridad de las preguntas.
2. Se validó el instrumento sometándolo a Juicio de Expertos quienes han opinado sobre la validez del instrumento.
3. Se aplicó el instrumento para la recolección de la información, los que estuvieron enumerados correlativamente para cada uno de los integrantes de la muestra.

El instrumento estuvo conformado por tres diferentes formularios de preguntas debidamente codificados como A, B, y C, los que recogieron datos sobre Acoso Moral, Estrés y Actitud Laboral respectivamente y que fue de la siguiente manera:

El formulario "A" se aplicó para recoger información sobre el Acoso moral en los trabajadores que conforman la muestra.

Los encuestados han respondido al cuestionario a dos alternativas (si) y (no) en base a lo que se ha establecido la existencia de acoso moral en la Red de Servicios de salud Cusco Norte. Así mismo se ha determinado el acoso moral de acuerdo con los objetivos específicos de la investigación.

El formulario "B", se aplicó a los integrantes de la muestra, para determinar el Estrés.

Para ello se ha utilizado el cuestionario Maslach, constituido por 22 ítems mediante el que se ha medido el estrés en tres aspectos: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, así como el estrés en los niveles alto, medio y bajo.

El formulario “C” se aplicó a los integrantes de la muestra, para determinar el tipo de Actitud Laboral de los mismos.

Para ello se utilizó el método de levantamiento de un censo de opiniones expresado en un cuestionario de 30 preguntas elaborado por el psicólogo clínico Herbert Freudemberg y validado por Papalia Diane en su obra “Comportamiento Humano en el trabajo” que se muestra en los anexos.

4. La aplicación del instrumento de recolección de datos fue administrado en forma personal a cada trabajador en el lugar de su trabajo.
5. Se realizó el procesamiento de la información mediante el programa Microsoft Excel Pro 6.2, SPSS 12.
6. Para establecer la relación entre el acoso moral el estrés y la actitud laboral, se utilizó la prueba estadística CHI Cuadrado.
7. Se realizó el análisis e interpretación de la información.
8. Se desarrolló el informe final de la investigación.

### **III.2.- POBLACIÓN Y MUESTRA.-**

#### **III.2.1.- POBLACIÓN.-**

Estuvo conformada por todos los trabajadores del Primer Nivel de Atención de la Salud de la RSSCN que hacen un total de 565

**III.2.2.- MUESTRA.-**

Estuvo constituida por 217 Unidades de Estudio (trabajadores) obtenida mediante la fórmula para poblaciones finitas con una constante de 3.278.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

$$N = 565$$

$$E = 0.09$$

$$P = 0.7$$

$$q = 0.3$$

$$Z = 1.7$$

$$n = \frac{565 * (1.7)^2 * 0.7 * 0.3}{(0.09)^2 * (565 - 1) + (1.7)^2 * 0.7 * 0.3}$$

$$n = \frac{342.8985}{5.1753}$$

$$n = 66.257$$

**Por la constante:**

$$n = 66.257 * 3.278$$

$$n = 217.1905$$



### III.2.3.- MUESTREO.-

Se aplicó el Muestreo Probabilístico Aleatorio Simple, en donde todos los elementos de la muestra tuvieron la misma probabilidad de entrar en el estudio.

### III.3.- DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO.-

El estudio fue realizado en el ámbito de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte (RSSCN) cuya dependencia administrativa es de la Dirección de Salud Cusco, Ministerio de Salud, La sede central de la RSSCN, se encuentra en la ciudad del Cusco cuya ingerencia administrativa abarca a las Provincias de Cusco, Anta, Urubamba y Calca hasta el valle de Yanatile. Esta entidad cuenta con 60 Establecimientos de Salud distribuidos en el ámbito geográfico señalado, denominándose Centros de Salud a los de mayor complejidad y capacidad resolutive y Puestos de Salud a las de menores complejidades y capacidad resolutive. Estos Establecimientos de Salud se encuentran organizados a su vez en Micro Redes cuya sede central se encuentra en cada capital de provincia. La RSSCN, cuenta con un total de 565 trabajadores, donde las actividades que se realizan están dirigidas a la prestación de servicios de salud a la población tanto en el nivel recuperativo de la salud como en el nivel preventivo dándose énfasis a las actividades de prevención y promoción de la salud, por ser el de mayor importancia de acuerdo con los Lineamientos de la Política del Sector Salud actuales.

En cada uno de los establecimientos de salud, se encuentran prestando servicios trabajadores profesionales y no profesionales de diferentes grupos ocupacionales, como: Médicos, Enfermeras, Obstetricas, Odontólogos, Psicólogos Biólogos y Técnicos Asistenciales, técnicos administrativos y trabajadores de mantenimiento y de servicio. La condición laboral de estos trabajadores es en promedio un 60% de contratados bajo diferentes modalidades y el 40% de nombrados

En cada uno de los establecimientos de salud existe un trabajador que ejerce las funciones de jefatura, existiendo también una jefatura de enfermería, Lo jefes del establecimiento, son nombrados directamente desde las instancias

superiores y recae siempre en profesionales médicos quienes ejercen autoridad sobre todos los demás, igualmente una de las profesionales de enfermería asume la función de jefe de enfermería quien ejerce autoridad solo hacia el personal técnico asistencial o técnico de enfermería

### **III.4.- MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.-**

#### **III.4.1 TÉCNICAS.**

**A.-** Para la recolección de la información tanto a cerca del Acoso Moral, del Estrés y de la Actitud laboral, se utilizó la técnica de la Encuesta. En el primer caso se utilizó una encuesta conformada por 45 ítems que han sido establecidos por el Psicólogo y Psiquiatra alemán Heinz Leymann, después de más de 300 estudios de caso en el año 1980, realizado en los países nórdicos de Alemania,

**B.-** Para la recolección de datos sobre el Estrés Laboral, se utilizo el cuestionario Maslach, que mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Se trata de un cuestionario, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes de la persona hacia su trabajo y hacia los pacientes y/o clientes.

**C.-** Para la determinación de la Actitud Laboral de los trabajadores, se utilizo el método de Levantamiento de un Censo de Opiniones el mismo que fue expresado en una encuesta, puesto que las opiniones proporcionan claras indicaciones sobre las actitudes de los trabajadores, de acuerdo con Papalia, Diane E. en su obra “Comportamiento Humano en el trabajo” Dicho cuestionario permitió obtener datos sobre los tipos de actitudes que se plantean en el presente estudio. El cuestionario se muestra en los anexos.

### III.4.2.- INSTRUMENTOS.-

El instrumento utilizado en el presente trabajo de investigación corresponde al formulario de preguntas, cuya principal característica es el de ser absolutamente anónimo, este, consta de dos partes, primero la parte referida a Información General, donde se consignan datos referentes a aspectos personales y laborales, la segunda parte consta de las preguntas propiamente del estudio, que esta constituido por tres formularios, A, B, y C destinados cada uno de ellos, a la recolección de información sobre Acoso Moral, Estrés y Actitud Laboral respectivamente. Dichos cuestionarios se muestran en los Anexos.



## CAPÍTULO IV

### IV.- PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### IV.1.- ANÁLISIS DESCRIPTIVO.-

En concordancia con los objetivos de esta investigación , presento el procesamiento de la información colectada en los trabajadores de la Red de servicios de Salud Cusco Norte, quienes nos han proporcionado datos objetivos, confiables y por tanto útiles sobre su condición de ser o no víctimas de acoso moral, su estado de estrés y su actitud laboral, permitiéndonos juicios válidos.

Primeramente doy cuenta del procedimiento para establecer la existencia de acoso moral en los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte. Para ello se ha utilizado el cuestionario basado en el Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT) en cinco dimensiones, con sus respectivos indicadores, a saber:

#### **I.- Actitudes de acoso para impedir que la víctima se exprese.**

- 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 e injurian en voz alta.
- 5.- Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados.
- 6.- Se producen críticas hacia su vida privada
- 7.- Aterrorizan a la víctima con llamadas telefónicas.
- 8.- Se le amenaza por escrito.
- 9.- .Se le amenaza verbalmente...
- 10.- Se rechaza el contacto visual con la víctima.
- 11.- Se ignora su presencia, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no existiera).

## **II.- Actitudes de acoso para el Aislamiento de la víctima**

- 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.

## **III.- Actitudes de acoso dirigidas a desacreditar a la víctima frente a sus compañeros**

- 17.- Se maldice o se calumnia a la víctima.
- 18.- Se hacen correr rumores sobre la víctima, por parte del acosador.
- 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 fabula o inventa una supuesta enfermedad de la víctima.
- 23.- Se imitan sus gestos, postura, voz y talante con vistas a ridiculizarlo.
- 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 y registra sin equidad el trabajo de la víctima, en forma malintencionada.
- 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.

#### **IV.- Actitudes de acoso dirigidas a la desacreditar el trabajo**

##### **De la víctima.**

- 32.- No se asigna a la víctima ningún trabajo.
- 33.- Se le priva de ocupación, y se procura que no encuentre 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 experiencia superior a sus competencias profesionales.

#### **V.- Actitudes de acoso que atentan contra la salud 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, como 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.

Los encuestados han respondido al cuestionario a dos alternativas (si) y (no) en base a lo que se ha establecido la existencia de acoso moral en la Red de Servicios de salud Cusco Norte. Así mismo se ha determinado el acoso moral de acuerdo con los objetivos específicos de la investigación.

De acuerdo con el objetivo general de la investigación, una vez determinada la existencia de acoso moral entre los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte y con los resultados obtenidos en el procesamiento de la información sobre el estrés y la actitud laboral, se procedió a establecer la relación que existe entre el acoso moral el estrés y la actitud laboral mediante la prueba estadística CHI cuadrado.

Seguidamente, doy cuenta del procedimiento para determinar el estrés en los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte. Para ello se utilizó el cuestionario Maslach, constituido por 22 ítems mediante el que se ha medido el estrés en tres aspectos: Cansancio Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal, en los niveles, alto, medio y bajo. Esta escala nos ha permitido recopilar información consistente y confiable.

Los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Evalúan “Cansancio Emocional”, en donde la puntuación máxima es 54.

Los ítems 5, 10, 11, 15, 22. Evalúan “Despersonalización”, en donde la puntuación máxima es 30.

Los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 Evalúan “Falta de Realización Personal”, en donde la puntuación máxima es 48.

Para la evaluación, se considera que las puntuaciones de 1 a 33 son bajas.

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero, define el síndrome.

El encuestado respondió en base a la siguiente escala:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Después de este procedimiento, se ha determinado que un alto porcentaje de trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte sufre estrés.

En tercer lugar doy cuenta del procedimiento para la determinación de la Actitud Laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte. Para ello se utilizó el Método de Levantamiento de un Censo de Opiniones expresado en un cuestionario de preguntas validado por Papalia Diane en su obra "Comportamiento Humano en el trabajo" que se observa a continuación.

**1. ¿Le gusta a usted su trabajo actual?**

- A. No me gusta.
- B. Preferiría alguna otra cosa.
- C. Lo acepto; ni me gusta, ni me disgusta.
- D. Me gusta bastante.
- E. Me gusta mucho.

**2. La atmósfera del lugar donde usted trabaja es:**

- A. Extremadamente (calurosa) o (fría) o (aireada) o (polvorienta).
- B. Casi siempre desagradable.
- C. Ni agradable, ni desagradable.
- D. Generalmente satisfactoria.
- E. La mayor parte del tiempo, excelente.

**3. La mayoría de los compañeros de mi institución son:**

- A. Poco amistosos.
- B. Amistosos.
- C. Indiferentes hacia mí.
- D. Cooperativos.
- E. Muy amistosos.

**4. En su actitud personal hacia usted, su supervisor inmediato es:**

- A. Siempre injusto,
- B. Con frecuencia injusto.
- C. A veces justo, a veces no.
- D. Generalmente justo.
- E. Justo en todas las ocasiones.

**5. En comparación con otras empresas de la comunidad, ¿cómo trata la institución?**

- A. La mayoría de las otras empresas son mejores.
- B. Algunas compañías son mejores.
- C. Igual que en el promedio de las empresas.
- D. Nuestra compañía es mejor que muchas.
- E. Nuestra compañía decididamente es la mejor de todas.

## 6. Cuándo se producen vacantes deseables, ¿cómo se llenan

### usualmente?

- A.- Empleando nuevos trabajadores.
- B.- Ascendiendo empleados favorecidos que no están especialmente capacitados.
- C.- Dando la primera oportunidad a un empleado con o sin experiencia.
- D.- Tomando la persona competente más disponible.
- E.- Escogiendo el individuo que más lo merece, de acuerdo con su habilidad y Antigüedad en el servicio.

Mediante este cuestionario se ha recogido información de la opinión del trabajador en seis aspectos:

- \*Satisfacción con su trabajo actual,
- \*Satisfacción con la atmósfera del lugar donde trabaja,
- \*Satisfacción en relación con sus compañeros de trabajo,
- \*Satisfacción con la actitud de su superior inmediato, hacia el,
- \*Satisfacción con el trato que da la institución a los trabajadores y su percepción sobre el sistema de asignación de trabajadores a la institución a un cargo

Cada uno de estos aspectos estuvieron constituidos por cinco preguntas, de las que: En base a las preguntas 1 y 2 se ha determinado la actitud negativa. En base a la pregunta 3 se ha determinado la actitud indiferente y En base a las preguntas 4 y 5 se ha determinado la actitud positiva.

Dado que se ha establecido que existe relación entre el acoso moral y la actitud laboral, se han relacionado estas dos variables considerando el género, el y grupo ocupacional, y los tres tipos de actitudes.

**PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER LA EXISTENCIA DE ACOSO  
MORAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS Y LA ACTITUD LABORAL****TABLA Nº 1****ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE  
SALUD CUSCO NORTE**

<b>Acoso Moral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	92	42,4%
<b>No</b>	125	57,6%
<b>Total</b>	217	100%

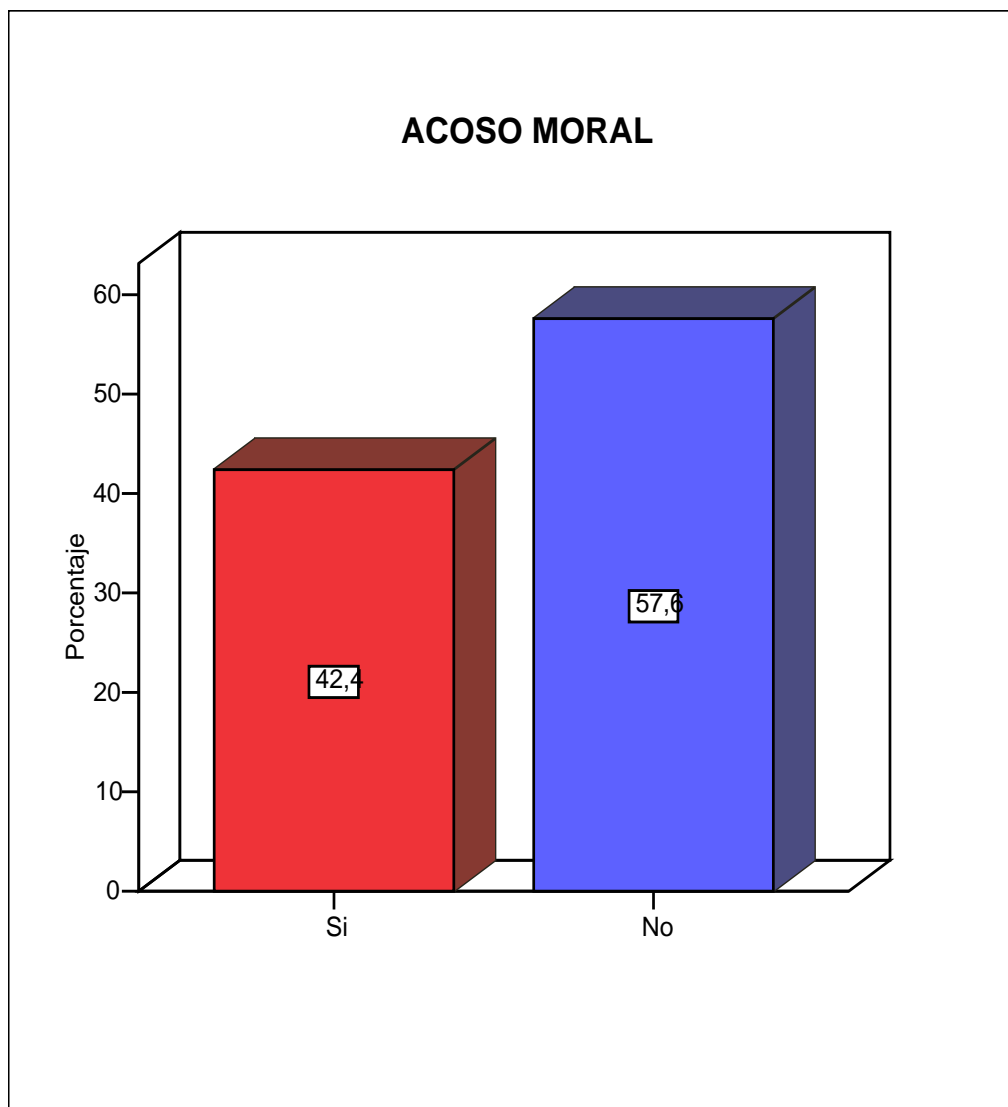
**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

**INTERPRETACIÓN.-**

De acuerdo con las cifras del cuadro que ha sido elaborado en base a los datos obtenidos de los instrumentos de recopilación de la información para la presente tesis, se determina la existencia de acoso moral en los trabajadores de la Red de servicios de Salud Cusco Norte, con lo que se afirma parte de la hipótesis planteada en el presente trabajo. El acoso moral se da en un 42.4 por ciento de los trabajadores, que de acuerdo a la muestra, corresponde a 92 trabajadores. El 57.6 % de ellos que en la muestra corresponde a 125 trabajadores, no sufren acoso moral.

### GRAFICO Nº 1

#### ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE.



**TABLA Nº 2**  
**RELACIÓN ENTRE ACOSO MORAL Y ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE**

Acoso Moral	Estrés		Total
	Si	No	
Si	84	8	92
No	117	8	125
Total	201	16	217

**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de salud de la RSSCN.

**INTERPRETACIÓN.-**

De la tabla se interpreta que, de 92 trabajadores que sufren acosos moral, 84 de ellos también sufren estrés y solo 08, no sufren estrés, también se destaca que de 125 trabajadores que no sufren acoso moral, 117 de ellos, también sufren estrés y 08 no. En total, de 217 trabajadores que conforman la muestra, 201 sufren Estrés.

**PRUEBAS DE CHI - CUADRADO**

<b>Estadísticos</b>	<b>Valor</b>	<b>GI</b>	<b>Sig. Asintótica (Bilateral)</b>
<b>Chi – Cuadrado de Pearson</b>	0,409 <sup>b</sup>	1	0,523
<b>Corrección por continuidad</b>	0,142	1	0,706
<b>Razón de Verosimilitud</b>	0,405	1	0,525
<b>Asociación Lineal por Lineal</b>	0,407	1	0,523
<b>N de casos válidos</b>	217		

a.- Calculado sólo para una tabla de 2x2

b.- 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,78.

Ho: La variables son Independientes o no Existe relación entre El Acoso Moral y el Estrés estadísticamente al 95% de confiabilidad.

H1: La variables son Dependiente o Existe relación entre El Acoso Moral y el Estrés estadísticamente al 95% de confiabilidad.

Si Sig.  $\leq 0.05$  se rechaza la Hipótesis Nula “Ho”, caso contrario se acepta “H1”.

**INTERPRETACIÓN**

De acuerdo con el resultado de la prueba de chi-cuadrado, se Acepta la hipótesis Nula, entonces se dice que La variables son Independientes o no Existe relación entre El Acoso Moral y el Estrés, estadísticamente al 95% de confiabilidad.

TABLA N ° 3

**RELACIÓN ENTRE ACOSO MORAL Y ACTITUD LABORAL EN  
TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE**

Acoso Moral	Actitud Laboral			Total
	Actitud Laboral Negativa	Actitud Laboral Indiferente	Actitud Laboral Positiva	
Si	18	47	27	92
No	9	56	60	125
Total	27	103	87	217

**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

**INTERPRETACIÓN.-**

De acuerdo con la tabla, se observa que, de 92 trabajadores que sufren acoso moral, la actitud laboral es negativa en 18, de ellos indiferente en 47 y positiva el 27.

De 125 trabajadores que no sufren acoso moral, en 09 la actitud laboral es negativa, en 56, es indiferente y en 60 de ellos es positiva, cabiendo resaltar que en 103 trabajadores, la actitud laboral es de indiferencia.

**PRUEBAS DE CHI - CUADRADO**

<b>Pruebas de Chi - Cuadrado</b>	<b>Valor</b>	<b>GI</b>	<b>Sig. Asintótica (Bilateral)</b>
<b>Chi – Cuadrado de Pearson</b>	11,552 <sup>a</sup>	1	0,003
<b>Razón de Verosimilitud</b>	11,644	1	0,003
<b>Asociación Lineal por Lineal</b>	11,306	1	0,001
<b>N de casos válidos</b>	217		

a.- 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 11,45.

Ho: La variables son Independientes o no Existe relación entre El Acoso Moral y la Actitud Laboral Estadísticamente al 95% de confiabilidad.

H1: La variables son Dependiente o Existe relación entre El Acoso Moral y la Actitud Laboral Estadísticamente al 95% de confiabilidad.

Si Sig.  $\leq 0.05$  se rechaza la Hipótesis Nula “Ho”, caso contrario se acepta “H1”.

**INTERPRETACIÓN.-**

De acuerdo con los resultados de la prueba del chi- cuadrado, se rechaza la Hipótesis Nula, y se acepta al hipótesis alterna entonces, La variables son Dependientes O Existe relación entre El Acoso Moral y la Actitud Laboral de los trabajadores Estadísticamente al 95% de confiabilidad.

TABLA N° 4

**RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y LA ACTITUD LABORAL EN  
TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE**

Estrés	Actitud Laboral			Total
	Actitud Laboral Negativa	Actitud Laboral Indiferente	Actitud Laboral Positiva	
No	3	6	7	16
Si	24	97	80	201
Total	27	103	87	217

**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

**INTERPRETACIÓN:**

De los 201 trabajadores que sufren estrés, 24 manifiestan actitud laboral negativa, 97 indiferente, 80 actitud laboral positiva. Juntamente con los trabajadores que no sufren estrés, 103 manifiestan actitud laboral indiferente y 27 actitud negativa.

**PRUEBAS CHI - CUADRADO**

Pruebas de Chi - Cuadrado	Valor	Gl	Sig. Asintótica (Bilateral)
Chi – Cuadrado de Pearson	0,971 <sup>a</sup>	2	0,615
Razón de Verosimilitud	0,927	2	0,629
Asociación Lineal por Lineal	0,027	1	0,870
N de casos válidos	217		

a.-1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.  
La frecuencia mínima esperada es 1,99.

Ho: La variables son Independientes o no Existe relación entre El Estrés y la Actitud Laboral Estadísticamente al 95% de confiabilidad.

H1: La variables son Dependiente o Existe relación entre El Estrés y la Actitud Laboral Estadísticamente al 95% de confiabilidad.

Si Sig.  $\leq 0.05$  se rechaza la Hipótesis Nula “Ho”, caso contrario se acepta “H1”.

**INTERPRETACIÓN.-**

De acuerdo de los resultados obtenidos mediante la prueba del chi- cuadrado, se acepta la Hipótesis Nula, entonces La variables son Independientes por lo tanto no Existe relación entre El Estrés y la Actitud Laboral Estadísticamente al 95% de confiabilidad.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS SOBRE ACOSO MORAL POR DIMENSIONES

TABLA N ° 5

### ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN EN LA DIMENSIÓN “ACTITUDES QUE INTENTAN IMPEDIR QUE LA VICTIMA SE EXPRESE”

Dimensión	Acoso Moral		
	Número	Recuento	Porcentaje
<b>ACTITUDES QUE INTENTAN IMPEDIR QUE LA VICTIMA SE EXPRESE</b>	Ninguna	6	6,5
	Una	17	18,5
	Dos	16	17,4
	Tres	10	10,9
	Cuatro	11	12,0
	Cinco	10	10,9
	Seis	11	12,0
	Siete	3	3,3
	Ocho	1	1,1
	Nueve	3	3,3
	Diez	1	1,1
	Once	3	3,3
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN

#### INTERPRETACIÓN.-

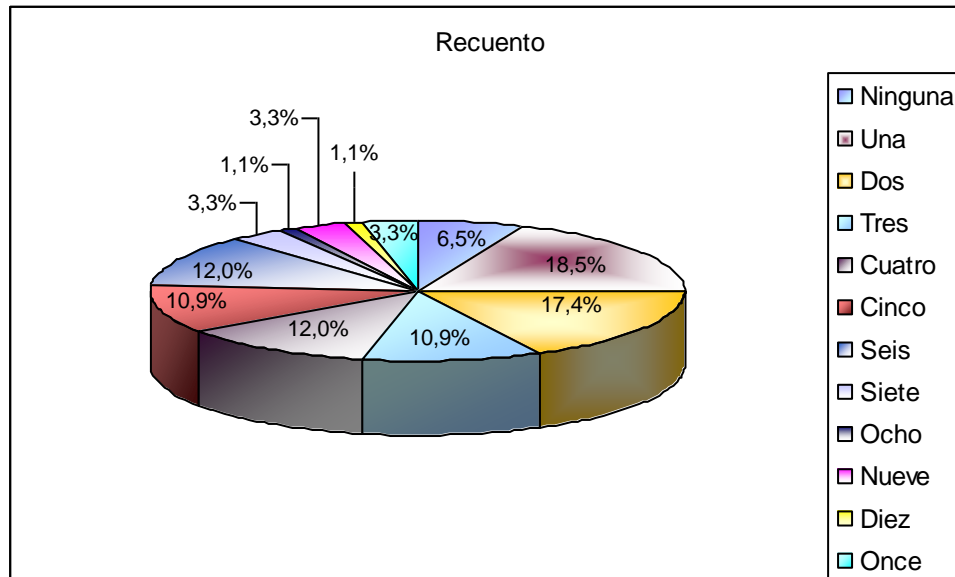
En la tabla se interpreta que, de 6.5 por ciento de trabajadores, no sufre ninguna conducta de acoso moral en esta dimensión, los mayores porcentajes, como son el 18.5% y 17.45% de trabajadores, sufren una y dos conductas de acoso moral en esta dimensión.

El 10.9%, 12.0%, 10.9% y 12.0% de trabajadores, sufren tres, cuatro, cinco y seis de las conductas de acoso moral en esta dimensión.

Se observa que a menor número de trabajadores, el número de conductas de acoso moral es en mayor.

**FIGURA Nº 2**

**ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN EN LA DIMENSIÓN  
“ACTITUDES QUE INTENTAN IMPEDIR QUE LA VÍCTIMA SE EXPRESE**



**INTERPRETACIÓN.-**

La figura muestra con claridad el 6.5% de trabajadores, que no sufre ninguna conducta de acoso moral, los mayores porcentajes, del 18.5% y 17.45% de trabajadores, sufren una y dos conductas de acoso moral en esta dimensión.

El 10.9%, 12.0%, 10.9% y 12.0% de trabajadores, sufren tres, cuatro, cinco y seis de las conductas de acoso moral.

Se observa también que a medida que el porcentaje de trabajadores es menor, el número de conductas de acoso moral en esta dimensión se incrementa.

TABLA N ° 6

ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN EN LA DIMENSIÓN  
“AISLAMIENTO DE LA VÍCTIMA”

<i>Dimensión</i>	<i>Acoso Moral</i>		
	<i>Número</i>	<i>Recuento</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>ACTITUDES DE AISLAMIENTO DE LA VÍCTIMA</b>	<i>Ninguna</i>	6	6,5%
	<i>Una</i>	17	18,5%
	<i>Dos</i>	16	17,4%
	<i>Tres</i>	10	10,9%
	<i>Cuatro</i>	11	12,0%
	<i>Cinco</i>	10	10,9%
<b>Total</b>		92	100%

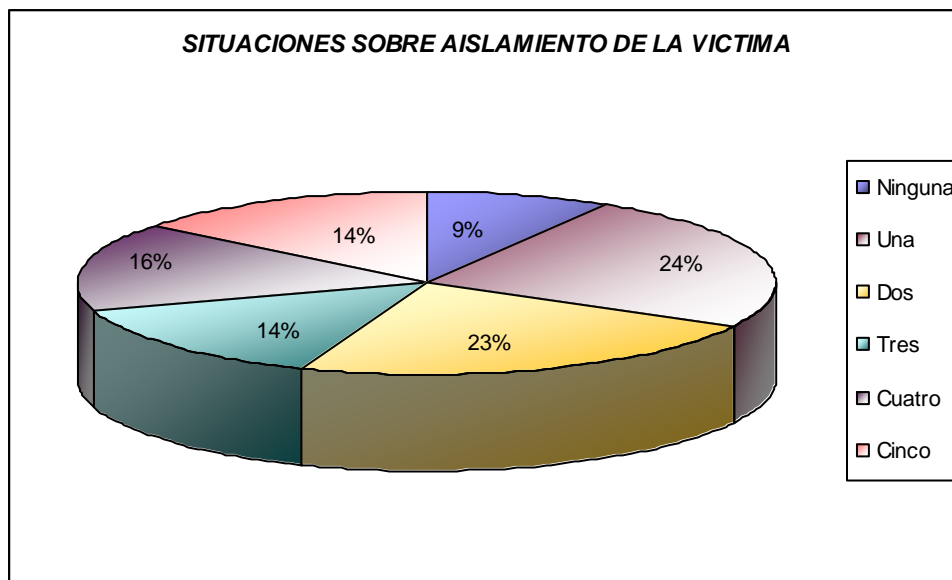
**FUENTE.-** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSCN.

**Interpretación.-**

Los mayores porcentajes de trabajadores, 18.5% y 17.4% corresponde a quienes son víctimas de 1 y 2 conductas de acoso moral en esta dimensión, los porcentajes menores, de 10.95%, 12.0% y 10.9%, son víctimas de 3, 4 y 5 conductas de acoso moral, observándose que, el 6.5% no sufre acoso moral en esta dimensión.

El 6.5%, no es víctima de ninguna conducta de acoso moral en esta dimensión.

**FIGURA N ° 3**  
**ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN EN LA DIMENSIÓN**  
**“AISLAMIENTO DE LA VÍCTIMA”**



**Interpretación.-**

En la figura es mas ilustrativa la información, los mayores porcentajes de trabajadores, 18.5% y 17.4% corresponde a quienes son víctimas de 1 y 2 conductas de acoso moral en esta dimensión, los porcentajes menores, de 10.95%, 12.0% y 10.9%, son víctimas de 3, 4 y 5 conductas de acoso moral, observándose que. El 6.5%, porcentaje poco significativo representa a quienes no sufren acoso moral en esta dimensión.

**TABLA N ° 7**

**ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN EN LA DIMENSIÓN  
“ACTITUDES DE DESCRÉDITO DE LA VÍCTIMA FRENTE A SUS  
COMPAÑEROS.”**

Dimensión	Acoso Moral		
	Número	Recuento	Porcentaje
<b>ACTITUDES DE DESCRÉDITO DE LA VÍCTIMA FRENTE A SUS COMPAÑEROS</b>	Ninguna	10	10,9 %
	Una	16	17,4 %
	Dos	6	6,5 %
	Tres	13	14,1 %
	Cuatro	8	8,7 %
	Cinco	3	3,3 %
	Seis	7	7,6 %
	Siete	11	12,0 %
	Ocho	4	4,3 %
	Nueve	8	8,7 %
	Diez	3	3,3 %
	Once	2	2,2 %
Doce	1	1,1 %	
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>100%</b>

**FUENTE.** Encuesta aplicada a trabajadores de le RSSCN.

**Interpretación.-**

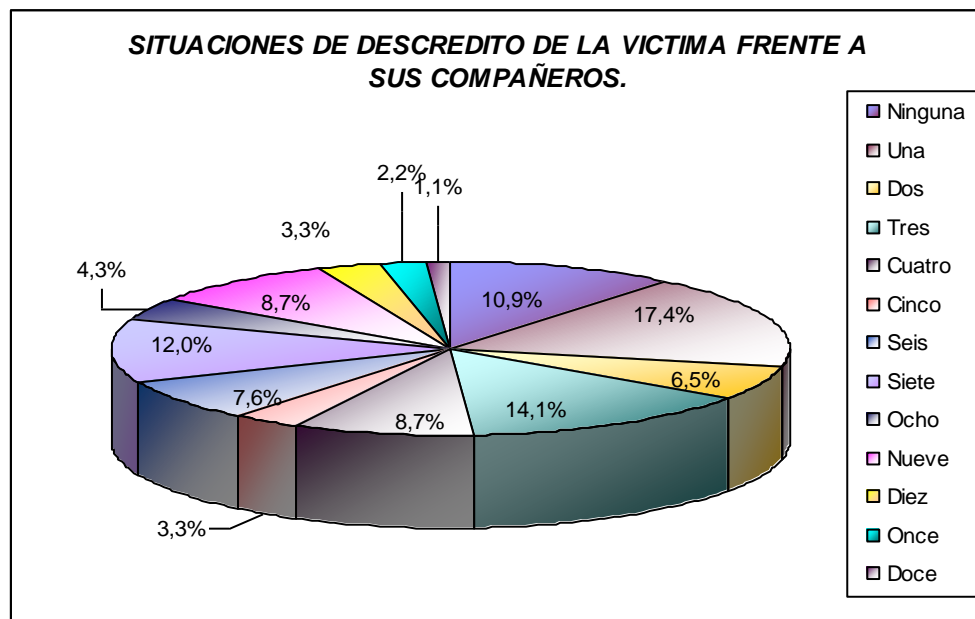
En la presente tabla, los porcentajes más altos como son el 17.4% y el 14.1%, representan a trabajadores que son víctimas de 1y 3 conductas de acoso moral, se observa también el porcentaje significativo del 12.0% de trabajadores victimas de 7 conductas de acoso moral, seguido de 8.7% victimas de 4y 9 conductas de acoso respectivamente.

Nótese que en esta dimensión esta en aumento el porcentaje de quienes no sufren acoso moral en relación a las dos anteriores, 10.9%. Los porcentajes menores corresponde a trabajadores víctimas de mayor número de conductas de acoso siendo el 1.1% de 1 trabajador que es víctima de 12 conductas de acoso moral en esta dimensión.

Al igual que en las anteriores dimensiones, el menor número de trabajadores, sufre acoso moral se podría decir con mayor intensidad.

FIGURA N ° 4

**ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN EN LA DIMENSIÓN  
“ACTITUDES DE DESCREDITO DE LA VÍCTIMA FRENTE A SUS  
COMPAÑEROS.”**



**Interpretación.-**

La misma situación se observa en la presente figura, los porcentajes más altos de 17.4% y el 14.1%, corresponden a trabajadores que son víctimas de 1 y 3 conductas de acoso moral, se observa también el 12.0% de trabajadores víctimas de, 7 conductas de acoso moral, seguido de 8.7% víctimas de 4 y 9 conductas de acoso respectivamente.

Aquí es mas objetivo el 10.9% de quienes no son víctimas de ninguna conducta de acoso.

El porcentaje menor corresponde a trabajadores víctimas de mayor número de conductas de acoso siendo el 1.1% que representa a 1 trabajador que es víctima de las 12 conductas de acoso moral en esta dimensión.

TABLA N ° 8

**ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN EN LA DIMENSIÓN  
“ACTITUDES DE DESCRÉDITO DEL TRABAJO DE LA VÍCTIMA”**

Dimensión	Acoso Moral		
	Número	Recuento	Porcentaje
ACTITUDES DE DESCRÉDITO DEL TRABAJO DE LA VÍCTIMA	<i>Ninguna</i>	34	37,0
	<i>Una</i>	23	25,0
	<i>Dos</i>	13	14,1
	<i>Tres</i>	5	5,4
	<i>Cuatro</i>	8	8,7
	<i>Cinco</i>	4	4,3
	<i>Seis</i>	4	4,3
	<i>Siete</i>	1	1,1
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

**Interpretación.-**

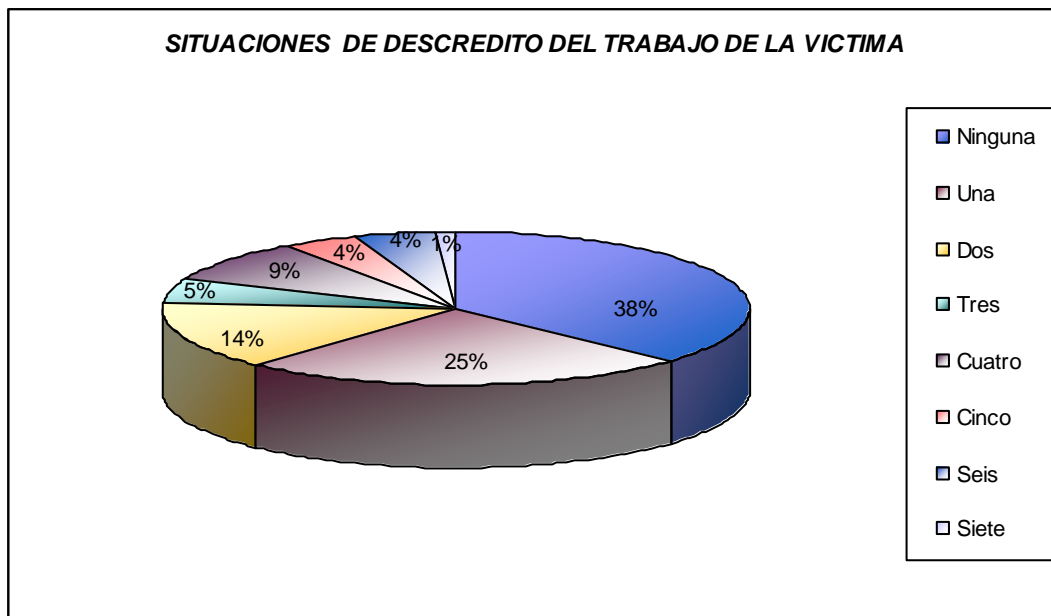
En la presente tabla el mayor porcentaje que es el 37.0% corresponde a 34 trabajadores que no son víctimas de acoso moral en esta dimensión, Hay que notar el incremento del porcentaje de quienes no son víctimas de acoso, en relación a las anteriores dimensiones.

El 25.0%, corresponde a 23 trabadores víctimas de una conducta de acoso, seguido del 8.7% víctimas de, 4 conductas de acoso. Los porcentajes que continúan corresponde a trabajadores víctimas de menor número de conductas, siendo el 1.1% victima de las 7 conductas de acoso moral en esta dimensión.

Los acosadores utilizan menos las conductas de esta dimensión para sus propósitos.

FIGURA N ° 5

**ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN EN LA DIMENSIÓN  
“ACTITUDES DE DESCREDITO DEL TRABAJO DE LA VÍCTIMA”**



**Interpretación.-**

En la presente figura facilita la interpretación de la tabla correspondiente donde el mayor porcentaje que es el 37.0% corresponde a 34 trabajadores que no son víctimas de acoso moral en esta dimensión.

Al igual que en la tabla, el 25.0%, corresponde a 23 trabajadores víctimas de una conducta de acoso, seguido del 8.7% víctimas de, 4 conductas de acoso. Los porcentajes que continúan corresponde a trabajadores víctimas de menor número de conductas, siendo el 1.1% víctima de las 7 conductas de acoso moral en esta dimensión.

TABLA N ° 9

**ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN EN LA DIMENSIÓN  
“ACTITUDES QUE COMPROMETEN LA SALUD DE LA VÍCTIMA”**

Dimensión	Acoso Moral		
	Número	Recuento	Porcentaje
ACTITUDES QUE COMPROMETEN LA SALUD DE LA VÍCTIMA	Ninguna	55	59,8
	Una	17	18,5
	Dos	6	6,5
	Tres	10	10,9
	Cuatro	3	3,3
	Cinco	1	1,1
<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

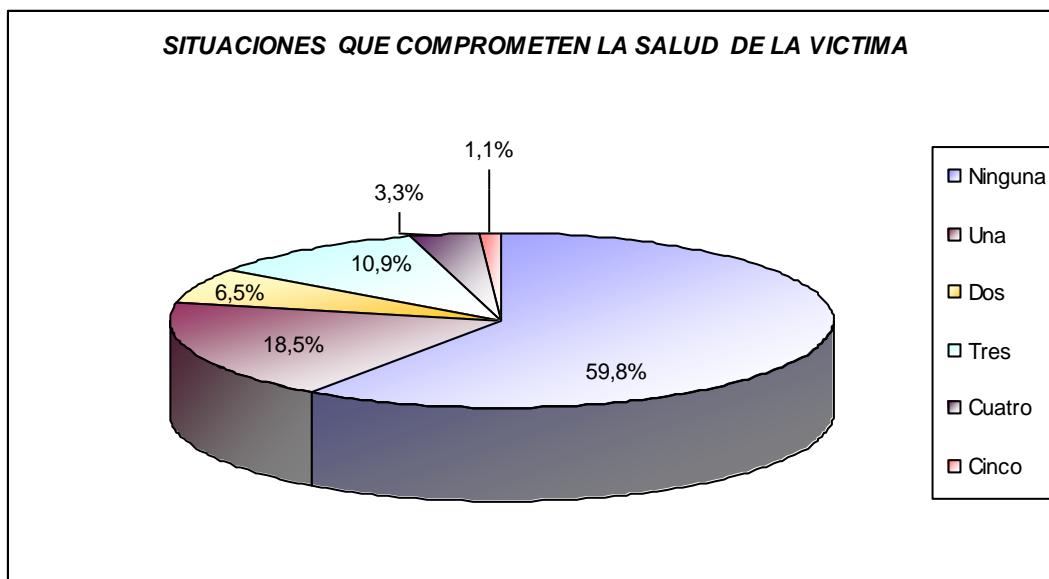
**Interpretación.-**

En esta tabla se observa que, de 92 trabajadores que representan el 100%, 55 de ellos o sea el 59.8%, no son víctimas de acoso moral en esta dimensión. Es decir, el acosador utiliza mucho menos estas conductas lo que afirmaría el estilo sutil que utilizan, para evitar el riesgo de ser descubierto, pues una característica del acoso moral es de ser muy sigiloso.

Los siguientes porcentajes mayores son de 18.5%. y 10.9% en quienes sufren una y tres conductas de acoso.

FIGURA N ° 6

**ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN EN LA DIMENSIÓN  
“ACTITUDES QUE COMPROMETEN LA SALUD DE LA VÍCTIMA”**



**Interpretación.-**

La figura nos permite observar claramente el alto porcentaje de trabajadores que no son víctimas de acoso moral en esta dimensión. 59.8%,

TABLA N° 10

**ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN SEGÚN  
DESEMPEÑO DE CARGO DIRECTIVO.**

Desempeña Cargo directivo	Acoso Moral	
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	34	37%
<b>No</b>	58	63%
Total	92	100%

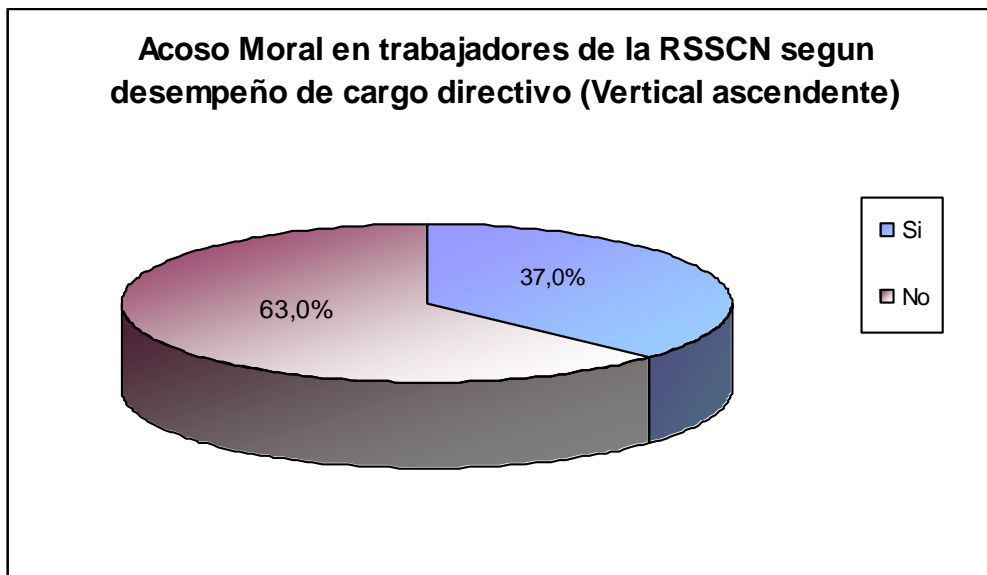
**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

**Interpretación.-**

Los datos de la tabla nos muestran que el 63.0% de los trabajadores que sufren acoso moral no ejercen cargo directivo, es decir son trabajadores dependientes de alguien inmediato superior, el 37.0% son trabajadores que ejercen cargo directivo, que también sufren acoso.

Este último dato revela la existencia de acoso moral, en la forma vertical ascendente, ya que se entiende que estos trabajadores son acosados por trabajadores subordinados.

FIGURA No 7



**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

#### **Interpretación.-**

En la presente figura, se aprecia lo mencionado en la tabla respectiva, que nos muestra que, el 63.0% de los trabajadores que sufren acoso moral no ejercen cargo directivo, es decir son trabajadores dependientes de alguien inmediato superior.

El 37.0% son trabajadores que ejercen cargo directivo, que también sufren acoso moral, da a conocer el acoso moral, en la forma vertical ascendente.

TABLA N° 11

**ACOSO MORAL EN TRABAJADORES QUE NO DESEMPEÑAN CARGO  
DIRECTIVO EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA RSSCN**

Personas que incurren en conductas de Acoso	Acoso Moral	
	Frecuencia	Porcentaje
Compañeros técnicos	19	32.8%
Jefe inmediato	11	19%
Compañeros Profesionales	15	25.9%
No contesto	13	22.4%
Total	58	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

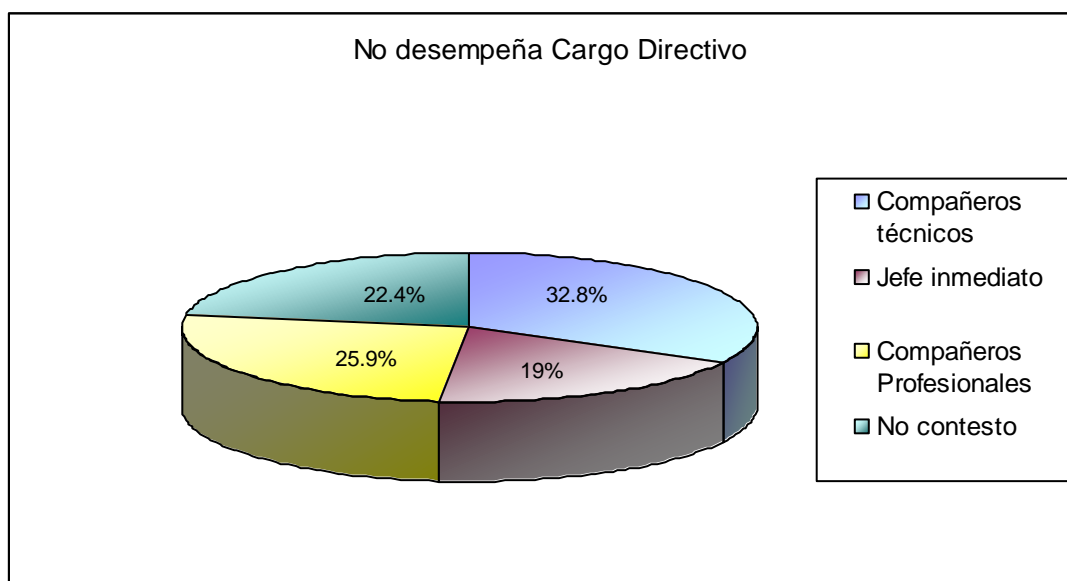
**Interpretación.-**

La presente tabla nos permite ver que, existe acoso moral entre compañeros técnicos en un 32.8%, en un 25.9% entre profesionales, lo que significa acoso moral de la forma horizontal. El 19.0% sufre acoso por el inmediato superior, lo que significa acoso moral de la forma vertical descendente.

Se observa también el 22.4% de trabajadores que no responden quien incurre con ellos en conductas de acoso, de lo que se deduce que es por temor, pues se sabe en la teoría que el acosado tiende a callar lo que le ocurre.

**FIGURA Nº 8**

**FORMAS DE ACOSO MORAL EN TRABAJADORES QUE NO  
DESEMPEÑAN CARGO DIRECTIVO EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD  
DE LA RSSCN**



**Interpretación.-**

La presente figura tabla nos permite ver con mayor claridad que, entre trabajadores que no desempeñan cargo directivo, existe el 32.8% de acoso moral de la forma horizontal, entre trabajadores técnicos, el 25.9% entre trabajadores profesionales, y el 19.0% corresponde al acoso moral vertical descendente, ya que proviene del jefe inmediato.

TABLA N° 12

**ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN SEGÚN GÉNERO**

Género del encuestado	Acoso Moral				Total	
	Si		No		Frecuencia	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Masculino	32	56,1%	25	43,9%	57	100%
Femenino	60	37,5%	100	62,5%	160	100%
<b>Total</b>	92	42,4%	125	57,6%	217	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

**Interpretación.-**

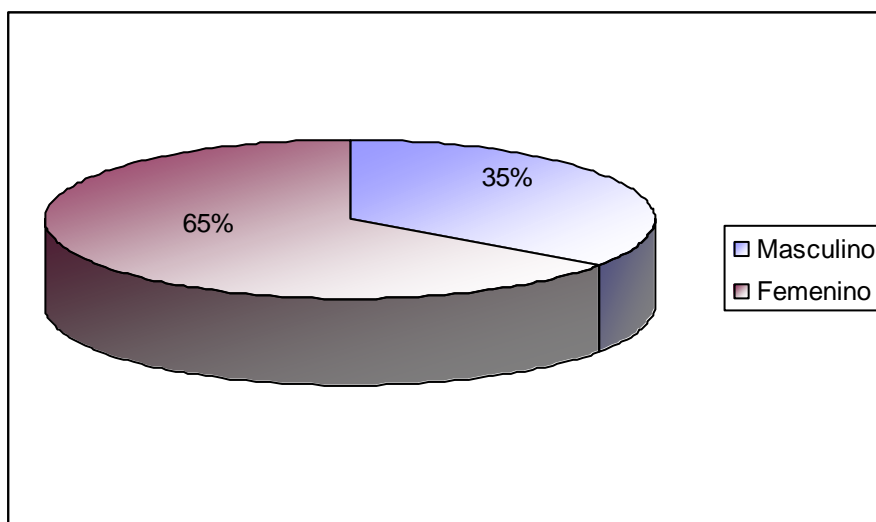
De acuerdo con los datos de la tabla, se ha encontrado que se da el acoso moral en mayor porcentaje en trabajadores del género masculino 56.1% del total de quienes sufren acoso y 37.5% en trabajadores del género femenino.

Si se observa las cifras por género, vemos que para el género femenino corresponde la cifra más alta que es 160 y solo 57 para el género masculino..

Entre los que no sufren acoso moral, 42.9% pertenecen al género masculino y 62.5 % al género femenino.

FIGURA Nº 9 (A)

## ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR GÉNERO

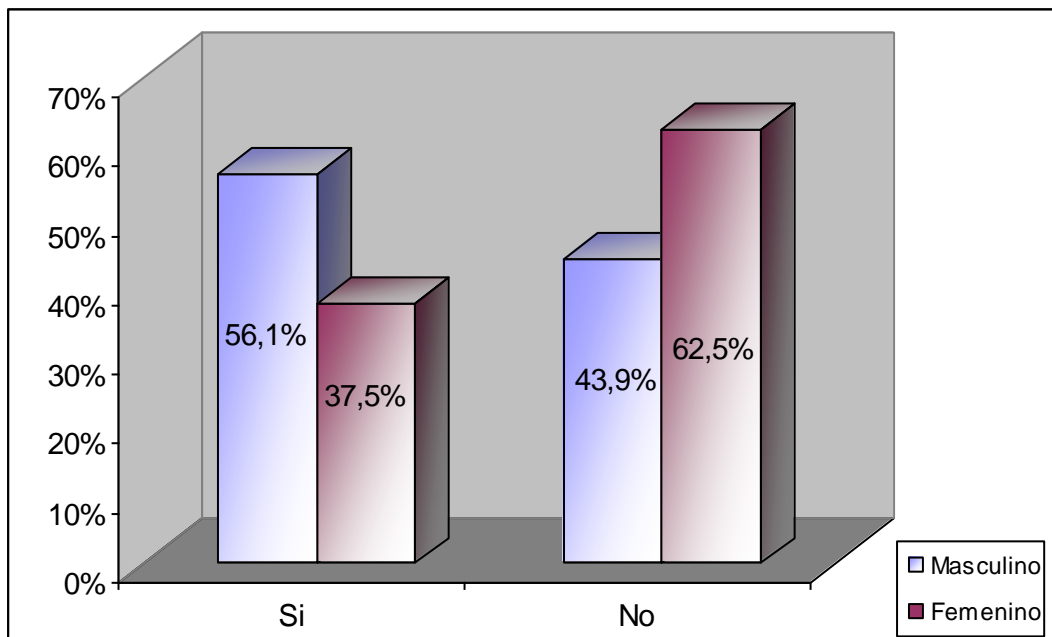
**Interpretación.-**

La figura nos muestra el porcentaje por género del total de trabajadores que conforman la muestra que sufren acoso moral.

En ese sentido, el 65% pertenecen al género femenino y el 35% al género masculino

FIGURA Nº 9 (B)

ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR GÉNERO



**INTERPRETACIÓN.-**

El 56.1% de trabajadores del género masculino y el 37.5% del género femenino sufre acoso moral

El 43.9% de trabajadores del género masculino y el 62.5% del género femenino no sufre acoso moral

TABLA Nº 13

ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN SEGÚN GRUPO  
OCUPACIONAL

Grupo Ocupacional	Acoso Moral	
	Frecuencia	Porcentaje
Médico	11	12%
Enfermera	19	20,70%
Obstetra	6	6,50%
Odontólogo	4	4,30%
Psicólogo	1	1,10%
Biólogo	1	1,10%
Técnico Asistencial	27	29,30%
Técnico Administrativo	7	7,60%
Otro	16	17,40%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

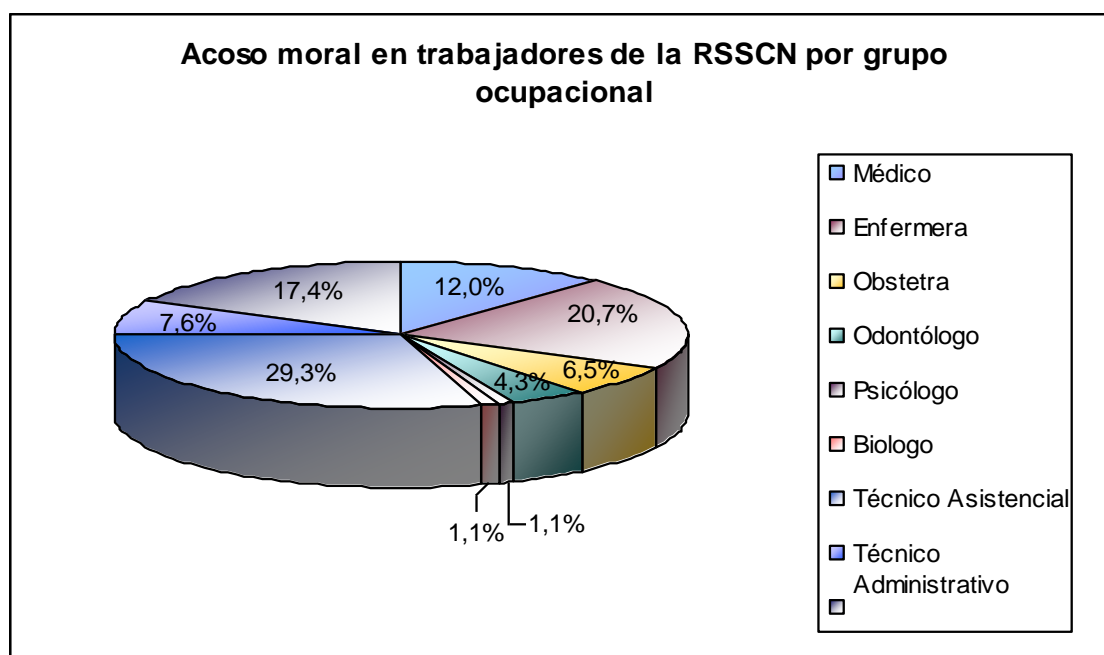
**INTERPRETACIÓN.-**

El más alto porcentaje de trabajadores que sufre acoso moral, 29.3% representa al grupo ocupacional de técnico asistencial, seguido del 20.7%, que representa al grupo ocupacional de enfermeras, el siguiente porcentaje significativo es el 17.4 % que corresponde a “otros”, grupo en el que se posiblemente encuentran trabajadores de servicio, mantenimiento y conservación y conductores de vehículos. El 12.0% representa al grupo de médicos, Los menores porcentajes representan a los biólogos y psicólogos con el 1.1% en ambos casos.

Estos datos revelan una realidad similar a otros estudios donde el personal no médico es en su mayoría víctima de acoso moral.

FIGURA N° 10

**ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN SEGÚN GRUPO  
OCUPACIONAL**



**Interpretación.-**

En la figura se observa, el más alto porcentaje de trabajadores que sufre acoso moral, 29.3% corresponde al grupo ocupacional de técnico asistencial, seguidamente vemos que el 20.7%, corresponde al grupo ocupacional de enfermeras.

También se observa que un 12.0% correspondiente al grupo de médicos, Los menores porcentajes corresponde a los biólogos y psicólogos con el 1.1% en ambos casos.

El 17.4 % que corresponde a “otros”, grupo en el que se encuentran trabajadores de servicio, mantenimiento y conservación y conductores de vehículos.

TABLA N° 14

**ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR TIEMPO DE  
SERVICIOS**

Tiempo de servicio en años	Acoso Moral	
	Frecuencia	Porcentaje
Menor de 1 año	8	8,7%
De 2 a 3 años	15	16,3%
De 4 a 5 años	9	9,8%
De 6 a 10 años	11	12,0%
De 11 a 15 años	19	20,7%
De 16 a 20 años	14	15,2%
De 20 a más años	16	17,4%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

**Interpretación.-**

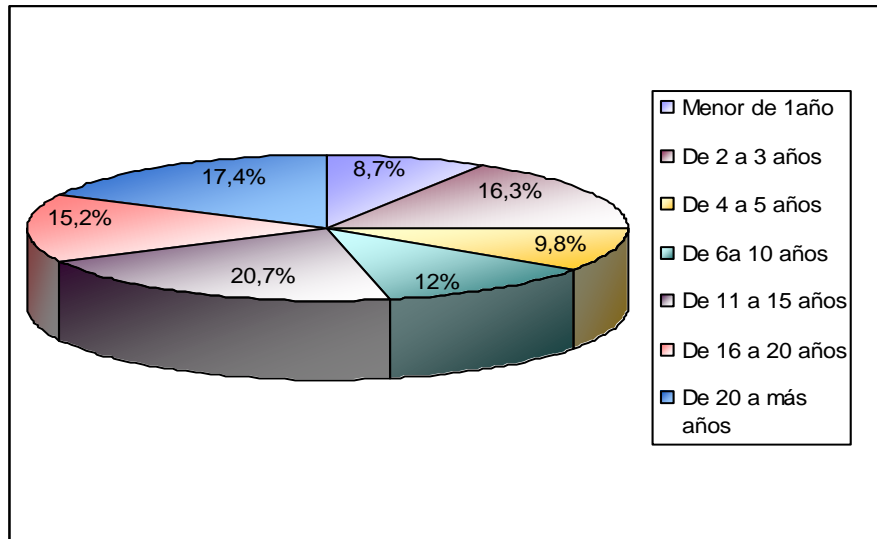
De acuerdo con los datos de la tabla, vemos que, quienes tienen entre 11 y 15 años de servicio constituyen la mayoría con un 20.7%, 15.2% y 17.4%, corresponde a quienes tienen más años de servicio, a partir de 11 hasta más de 20.

Se deduce que los trabajadores con más tiempo de servicio en la institución son víctimas de acoso moral en mayor porcentaje.

Por el tiempo de servicios de estos, se deduce su condición de laboral como nombrados, estos trabajadores constituyen el menor número en relación a los contratados como se menciona en la descripción del problema.

FIGURA Nº 11

ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR TIEMPO DE  
SERVICIOS



**Interpretación.**

De los datos de la figura también se puede deducir que los trabajadores con mayor tiempo en la institución son quienes sufren acoso moral en mayor porcentaje.

TABLA N° 15

## ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN SEGÚN EDAD

Edad del encuestado por grupos de edad	Acoso Moral	
	Frecuencia	Porcentaje
Menor de 20 años	1	1,1%
Entre 20 y 29 años	20	21,7%
Entre 30 y 39 años	30	32,6%
Entre 40 y 49 años	31	33,7%
Entre 50 y más años	10	10,9%
Total	92	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

**Interpretación.-**

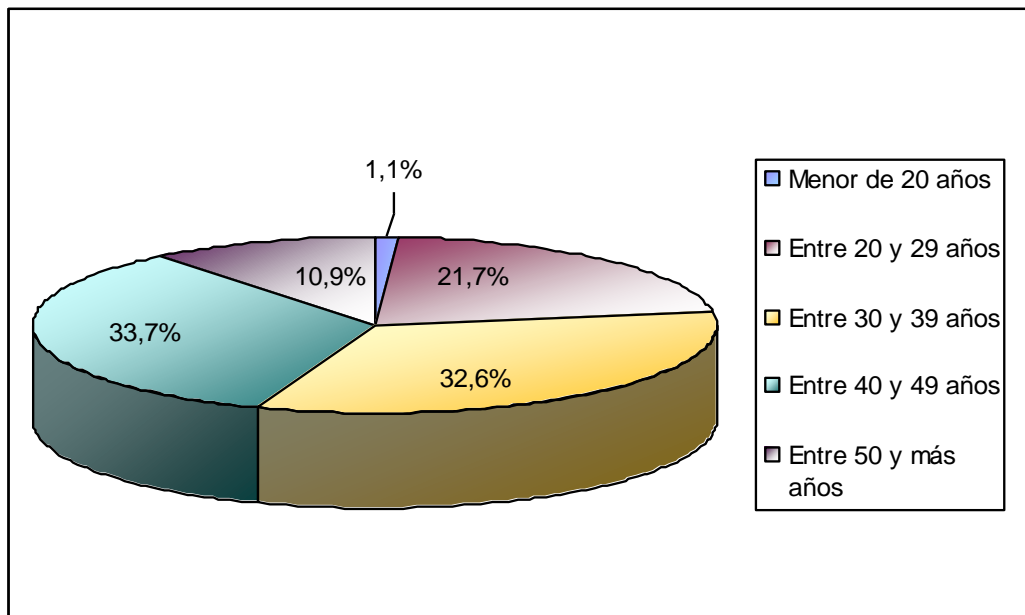
Los resultados obtenidos, nos permite conocer que los trabajadores que se encuentran entre los 40 y 49 años y entre 30 y 39 años, sufren acoso moral en mayor porcentaje con el 33.7% y el 32.6 % respectivamente.

El 21.7% corresponde a trabajadores que se encuentran entre 20 y 29 años.

Con estos datos se puede interpretar que los trabajadores de mayor edad son quienes son acosados en mayor porcentaje en relación a los de menor edad. Como se observa que quienes cuentan con menos de 20 años de edad, son acosados, solo en el 1.1%

FIGURA Nº 12

ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN SEGÚN EDAD



**Interpretación.-**

También la figura nos muestra que los trabajadores que se encuentran entre los 40 y 49 años y entre 30 y 39 años, sufren acoso moral en mayor porcentaje con el 33.7% y el 32.6 % respectivamente. Se observa también el 21.7% que corresponde a trabajadores que se encuentran entre 20 y 29 años.

Quienes cuentan con menos e 20 años de edad, son acosados, solo en el 1.1%

TABLA N° 16

**ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN SEGÚN ESTADO  
CIVIL**

Estado civil	Acoso Moral	
	Frecuencia	Porcentaje
Otro	6	6,52%
Soltero	29	31,5%
Casado	47	51,1%
Conviviente	10	10,9%
Total	92	100%

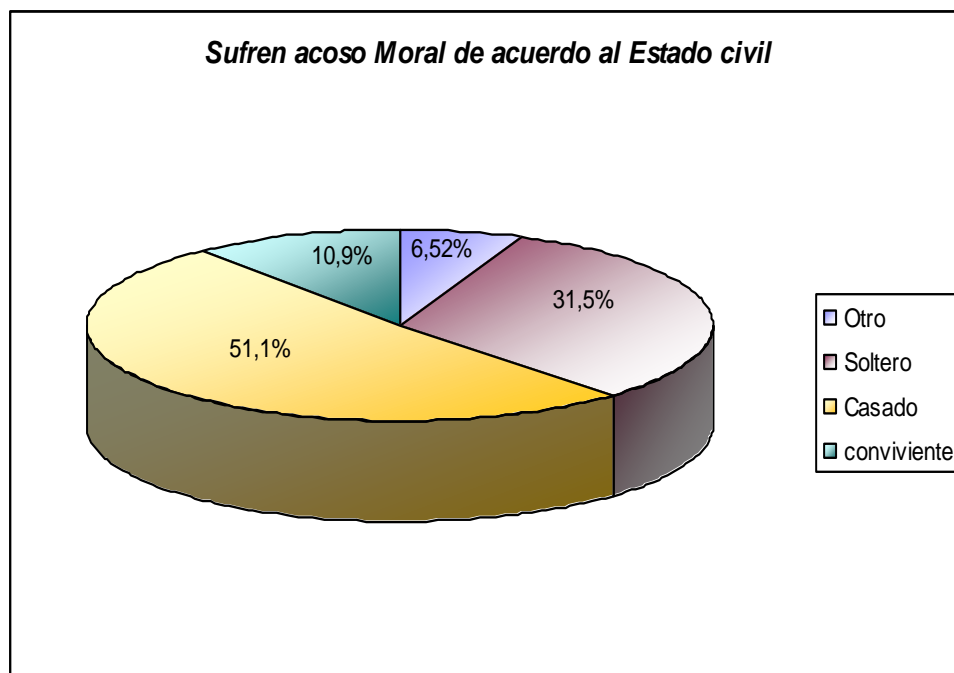
**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

**Interpretación.-**

En relación a la presente tabla se puede decir que: Los trabajadores de estado civil casados, son víctimas de acoso moral en mayor porcentaje, como podemos ver, corresponde el 51.1%, seguido de quienes tienen estado civil solteros, con el 31.5%, el menor porcentaje de 6.52% corresponde, a “otro”, grupo en el que podrían estar viudos.

FIGURA Nº 13

ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN SEGÚN ESTADO CIVIL



**Interpretación.-**

En relación a la presente figura igualmente, los trabajadores de estado civil casados, son víctimas de acoso moral en mayor porcentaje, 51.1%, seguido de quienes tienen estado civil solteros, con el 31.5%, y el 6.52% corresponde, a “otro”.

TABLA N° 17

**ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN SEGÚN TIEMPO QUE  
VIENEN SIENDO VÍCTIMAS**

Tiempo de Acoso Moral	Acoso Moral	
	Frecuencia	Porcentaje
6 meses	11	12.0%
Más de 6 meses	6	6.5%
1 año	19	20.7%
2 años	14	15.2%
3 años	7	7.6%
4 años	6	6.5%
De 5 a más años	29	31.5%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

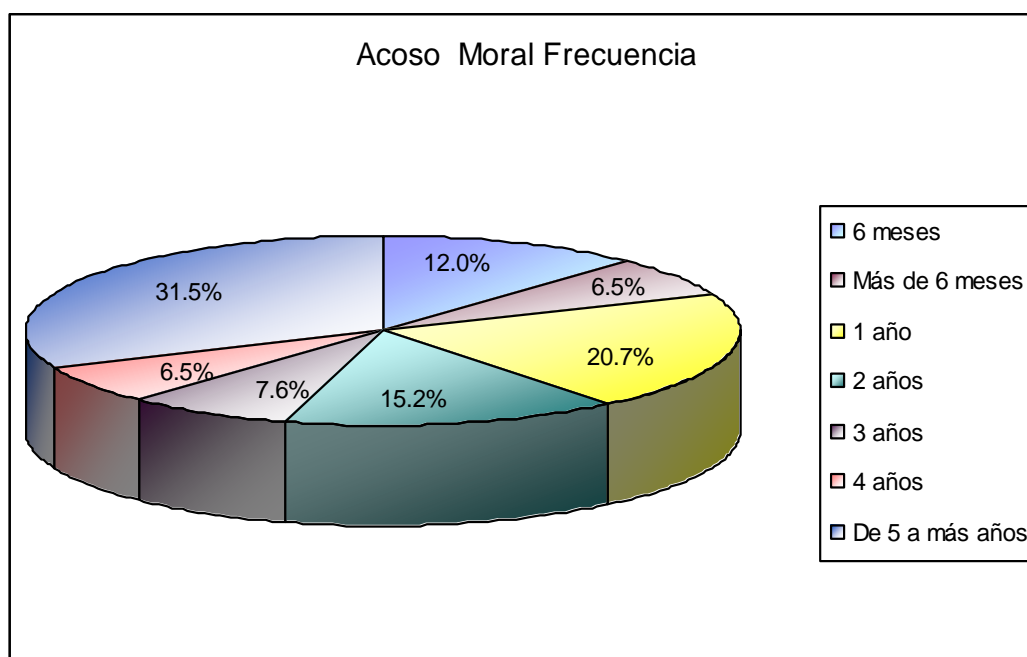
**Interpretación.-**

En la tabla se observa que el 31.5% de trabajadores, vienen sufriendo acoso moral de 5 a más años, el 20.7%, sufren esta situación durante un año, el 15.2% durante dos años y el mínimo tiempo que es 6 meses, el 12.0%.

Estos datos demuestran que el acoso moral es una situación que hace mucho tiempo se viene dando en la RSSCN y es coincidente con la información de otros países como el nuestro donde ha sido identificado este problema.

FIGURA Nº 14

ACOSO MORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN SEGÚN TIEMPO QUE  
VIENEN SIENDO VÍCTIMAS



**Interpretación.-**

Igualmente la figura nos permite observar que el 31.5% de trabajadores, vienen sufriendo acoso moral de 5 a mas años, el 20.7%, sufren esta situación durante un año, el 15.2% durante dos años y el mínimo tiempo que es 6 meses, el 12.0%.

## INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA RSSCN

**TABLA N° 18**

### **ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE**

<b>Estrés</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	16	7,4%
<b>No</b>	201	92,6%
<b>Total</b>	217	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

#### **Interpretación.-**

De la presente tabla se interpreta que, el 92.6% de los trabajadores de la RSSCN sufren estrés y solo el 7.4 % no sufren este síndrome,

No se ha encontrado relación entre el estrés y el acoso moral, sin embargo este último se considera como un factor importante en el alto porcentaje referido. Seguramente existen otros factores condicionantes propios de cada trabajador como la percepción de sus responsabilidades y las condiciones de trabajo.

Es probable que otros factores importantes se encuentren en la excesiva carga laboral y otras situaciones como el hecho de encontrarse lejos de sus hogares, así como las condiciones de trabajo, y los constantes riesgos en los viajes que realizan para transportarse a su centro de trabajo, entre otros.

FIGURA Nº 15

ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD  
CUSCO NORTE

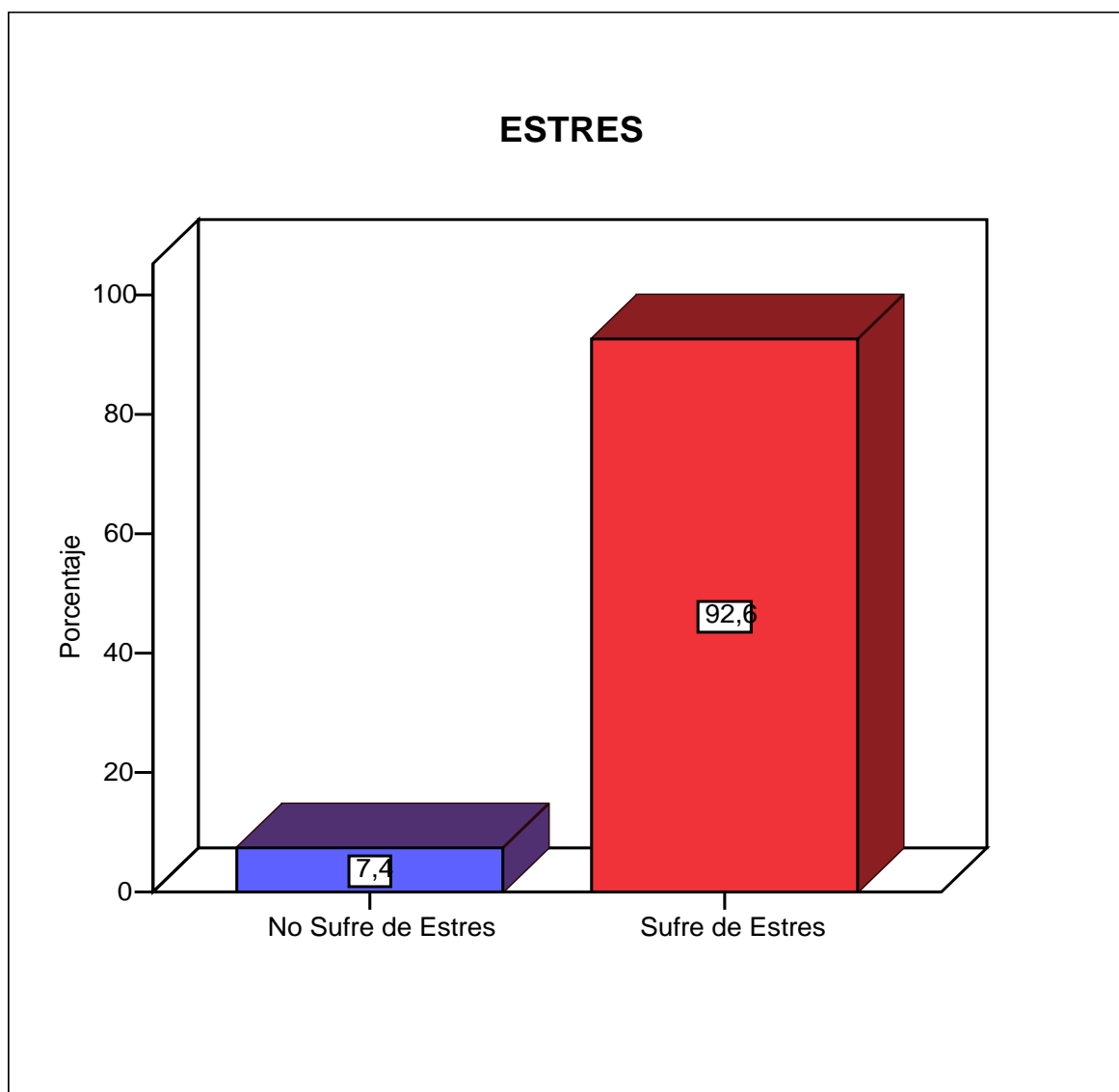


TABLA N° 19

**ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR GÉNERO**

Sexo del encuestado	Estrés				Total	
	No		Si			
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Masculino</b>	3	5,3%	54	94,7%	57	100%
<b>Femenino</b>	13	8,1%	147	91,9%	160	100%
<b>Total</b>	16	7,4%	201	92,6%	217	100%

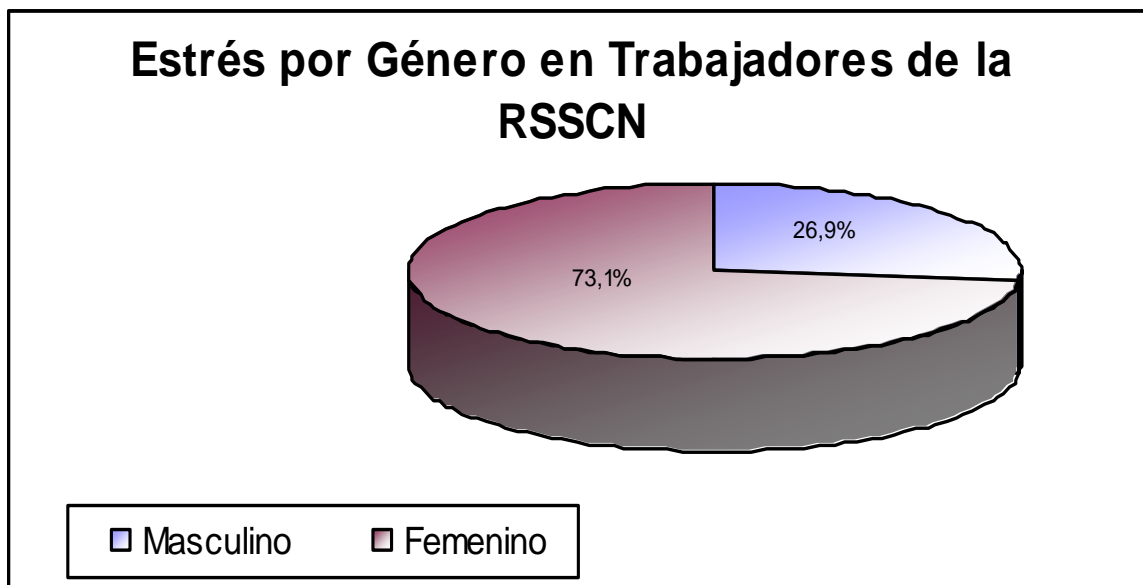
**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

**Interpretación.-**

La tabla nos muestra que: Entre los trabajadores del género masculino, y femenino, que corresponde al 94.7% y 91.9% respectivamente no es muy significativo.

A pesar de ello, es probable que entre los trabajadores del género masculino existan mayor número de factores condicionantes del estrés.

FIGURA Nº 16



**Interpretación.**

El 73.1% representa a 147 trabajadores del género femenino de los 201 que sufren estrés

El 26.9% representa a 54 trabajadores del género masculino 201 que sufren estrés

En este caso 201 representa al 100% de trabajadores que sufre estrés

**TABLA Nº 20**  
**ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR GRUPO**  
**OCUPACIONAL**

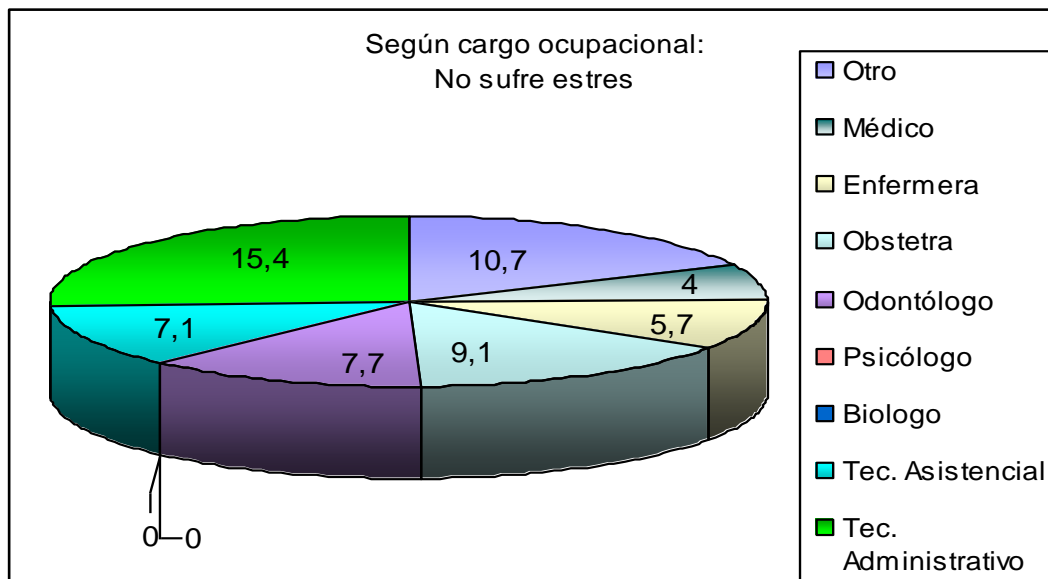
Grupo Ocupacional	Estrés				Total
	No		Si		
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Otro	3	10,70%	25	89,30%	28
Médico	1	4,00%	24	96,00%	25
Enfermera	3	5,70%	50	94,30%	53
Obstetra	2	9,10%	20	90,90%	22
Odontólogo	1	7,70%	12	92,30%	13
Psicólogo	0	0%	3	100%	3
Biólogo	0	0%	4	100%	4
Téc. Asistencial	4	7,10%	52	92,90%	56
Téc. Administrativo	2	15,40%	11	84,60%	13
<b>Total</b>	16		201		217

**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

#### **INTERPRETACIÓN.-**

El 100% de biólogos y psicólogos que conformaron parte de la muestra sufren estrés. En los grupos ocupacionales de médicos, enfermeras y obstetras, se observan también porcentajes muy altos, 96.0 %, 94.3% y 90.9% respectivamente. Los factores relacionados podrían ser los mismos que se atribuyen en el análisis del estrés en general. Así como la responsabilidad en la conducción de los establecimientos de salud así como la mayor carga en la ejecución de las actividades de salud. Igualmente en los grupos ocupacionales de técnicos asistenciales, odontólogos, los porcentajes también son altos, 92.9%, 92.3%, respectivamente.

**FIGURA N° 17 (A)**  
**PORCENTAJE DE ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR GRUPO OCUPACIONAL**  
**NO SUFREN ESTRÉS**



**FIGURA Nº 17 (B)**  
**ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR GRUPO  
OCUPACIONAL**

**SUFREN ESTRÉS**

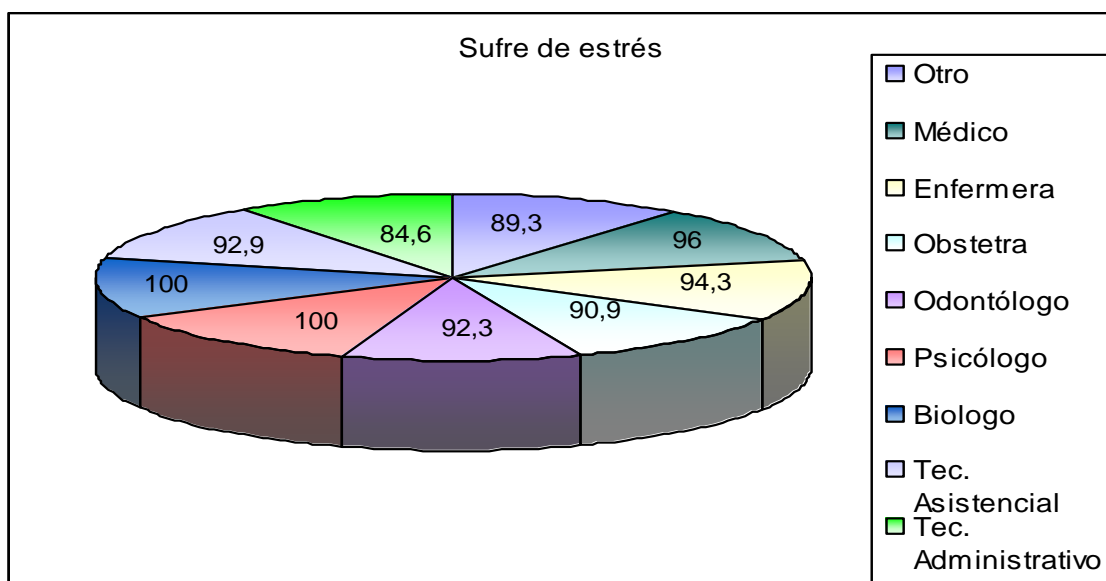


TABLA N° 2 1

**ACOSO MORAL Y ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR  
DIMENSIONES**

Dimensión	Rango	Acoso Moral	
		Frecuencia	Porcentaje
Cansancio emocional	Bajo	50	54.3%
	Medio	29	31.5%
	Alto	13	14.4%
Total		92	100%
Despersonalización	Bajo	62	67.3%
	Medio	26	28.1%
	Alto	4	4.6%
Total		92	100%
Realización Personal	Bajo	6	6.0%
	Medio	30	32.6%
	Alto	56	61.4%
Total		92	100%

**FUENTE:** Elaboración propia.

**Interpretación.-**

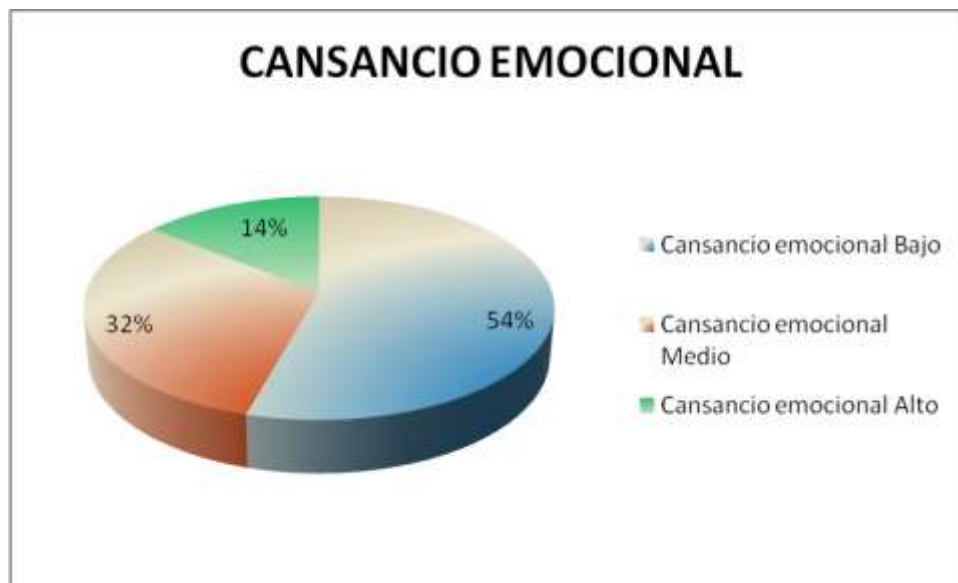
Entre los trabajadores víctimas de acoso moral, el 54.3%, 31.5% y 14.4% sufre estrés en la dimensión cansancio emocional, en los niveles bajo, medio y alto respectivamente.

El 67.3%, 28.1% y 4.6%, sufre estrés en la dimensión despersonalización, en los niveles bajo, medio y alto respectivamente.

El 6.0%, 32.6% y 61.4% sufre estrés en la dimensión realización personal en los niveles bajo, medio y alto respectivamente.

**FIGURA Nº 18 (A)**

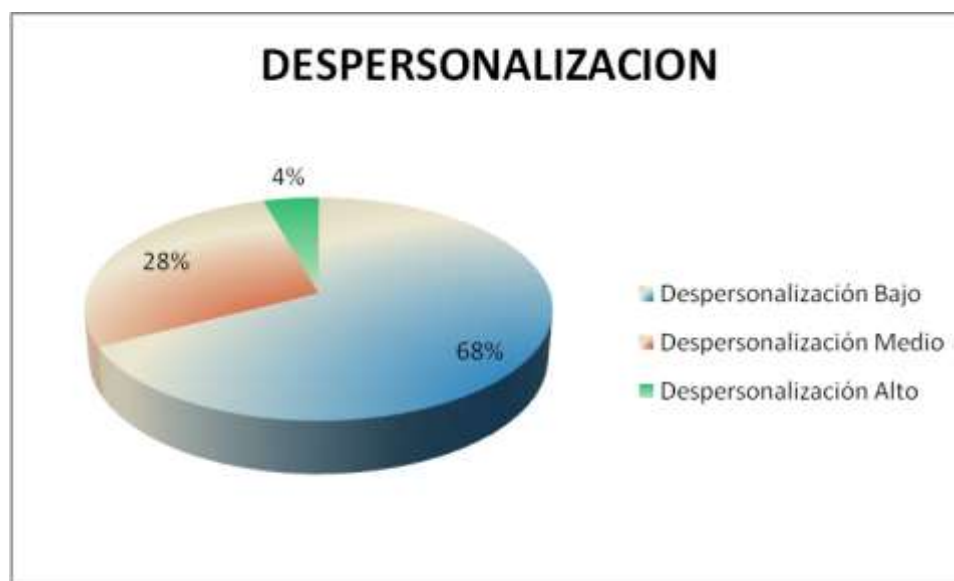
**ACOSO MORAL Y ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA RSSCN EN LAS  
DIMENSIONES “CANSANCIO EMOCIONAL” POR RANGOS**



Interpretación.-

Entre los trabajadores víctimas de acoso moral, el 54.3%, 31.5% y 14.4% sufre estrés en la dimensión cansancio emocional, en los niveles bajo, medio y alto respectivamente.

FIGURA N° 18 (B)

**ACOSO MORAL Y ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA RSSCN EN LAS  
DIMENSIONES “DESPERSONALIZACIÓN”****Interpretación**

El 67.3%, 28.1% y 4.6%, sufre estrés en la dimensión despersonalización, en los niveles bajo, medio y alto respectivamente.

FIGURA N° 18 (C)

**ACOSO MORAL Y ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA RSSCN EN LAS  
DIMENSIONES “FALTA DE REALIZACION PERSONAL”**

Interpretación.

El 6.0%, 32.6% y 61.4% sufre estrés en la dimensión Realización Personal en los niveles bajo, medio y alto respectivamente.

**INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE  
ACTITUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE RSSCN.****TABLA Nº 22****TIPOS DE ACTITUD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN**

<b>Actitud laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Actitud Laboral Negativa</b>	27	12,4%
<b>Actitud Laboral Indiferente</b>	103	47,5%
<b>Actitud Laboral Positiva</b>	87	40,1%
<b>Actitud Laboral Positiva</b>	217	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada trabajadores de la RSSCN.

**Interpretación.-**

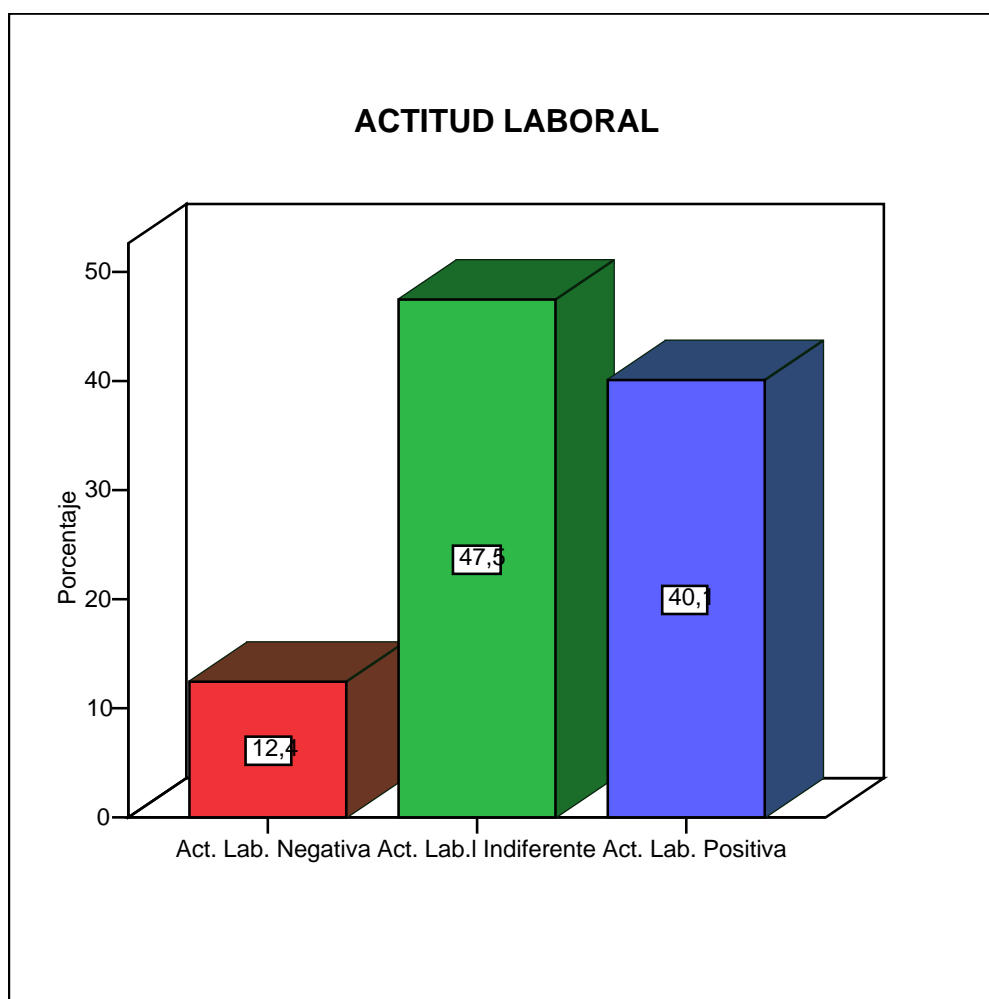
Los datos de la presenta tabla permite observar que, de los 217 que conforman la muestra, 103 que representan el 47.5% manifiestan una actitud laboral indiferente, 27 trabajadores que representan al 12.4% manifiestan actitud negativa, y 87 de ellos con el 40.1% manifiesta actitud laboral positiva.

Es importante observar el porcentaje de la actitud laboral indiferente, al respecto cabe anotar que se ha establecido estadísticamente la relación entre

La actitud laboral de los trabajadores de la RSSCN es predominantemente indiferente.

FIGURA Nº 19

TIPOS DE ACTITUD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN



**TABLA N° 23**

**ACTITUD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR GÉNERO**

Sexo	Actitud Laboral						Total	
	Actitud Laboral Negativa		Actitud Laboral Indiferente		Actitud Laboral Positiva			
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Masculino</b>	7	12,3%	28	49,1%	22	38,6%	57	100%
<b>Femenino</b>	20	12,5%	75	46,9%	65	40,6%	160	100%
<b>Total</b>	27	12,4%	103	47,5%	87	40,1%	217	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

**Interpretación.-**

La tabla nos muestra que, en lo que respecta a la actitud laboral indiferente, los porcentajes son significativos, como se puede observar, con una diferencia algo considerable entre ambos géneros, masculino el 49.1 y en el género femenino el 46.9%.

Se observa también que la actitud laboral negativa, no es significativa la diferencia, género femenino con el 12.5 %, con relación al género masculino, con el 12.3%,

En cuanto a la actitud positiva, es la más notoria diferencia, 40.6% en el género femenino y 38.6% para el género masculino.

FIGURA Nº 20 (A)

ACTITUD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR GÉNERO

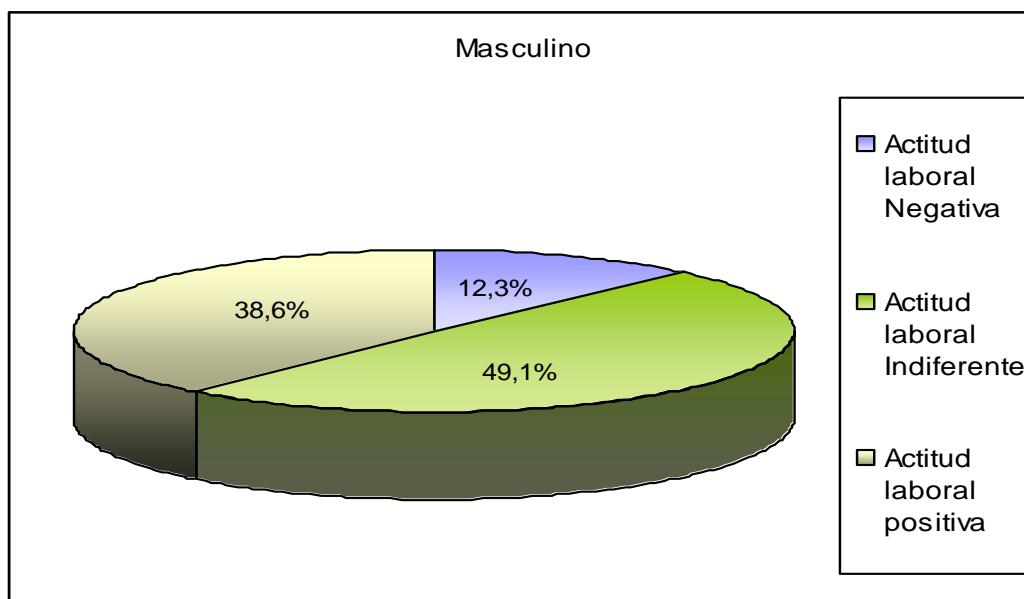
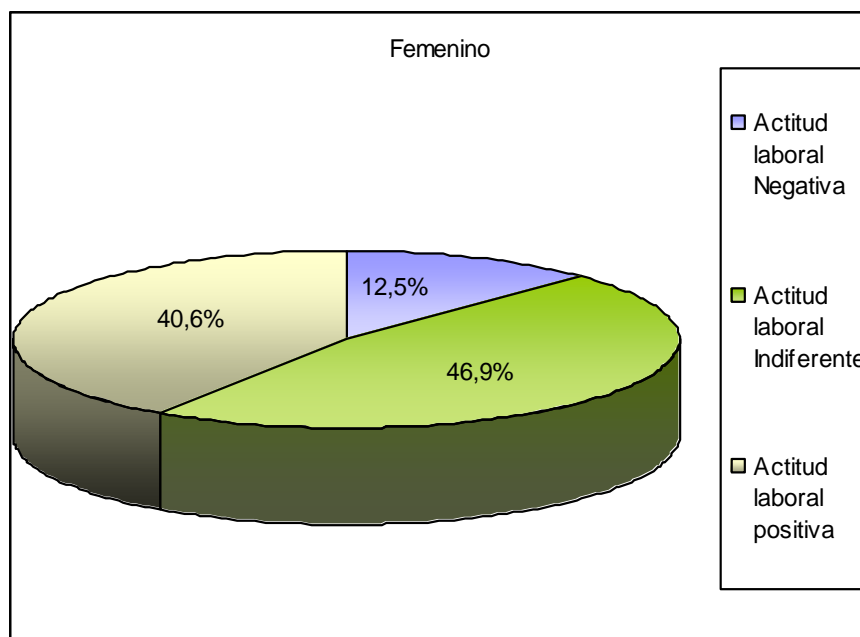


FIGURA Nº 20 (B)

ACTITUD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR GÉNERO



**TABLA N° 24**

**ACTITUD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR GRUPO  
OCUPACIONAL**

Grupo Ocupacional	Actitud Laboral Negativa		Actitud Laboral Indiferente		Actitud Laboral Positiva		Total	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Otro	5	17,9%	10	37,5%	13	46,4%	28	100%
Médico	3	12,0%	10	40,0%	12	48,0%	25	100%
Enfermera	8	15,1%	24	45,3%	21	39,6%	53	100%
Obstetra	0	0,0%	13	59,1%	9	40,9%	22	100%
Odontólogo	0	0,0%	10	76,9%	3	23,1%	13	100%
Psicólogo	0	0,0%	1	33,3%	2	66,7%	3	100%
Biólogo	0	0,0%	2	50,0%	2	50,0%	4	100%
Tec. Asistencial	7	12,5%	28	50,0%	21	37,5%	56	100%
Tec. Administrativo	4	30,8%	5	38,5%	4	30,8%	13	100%
	27	12,4%	103	47,5%	87	40,1%	217	100%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

**Interpretación.-**

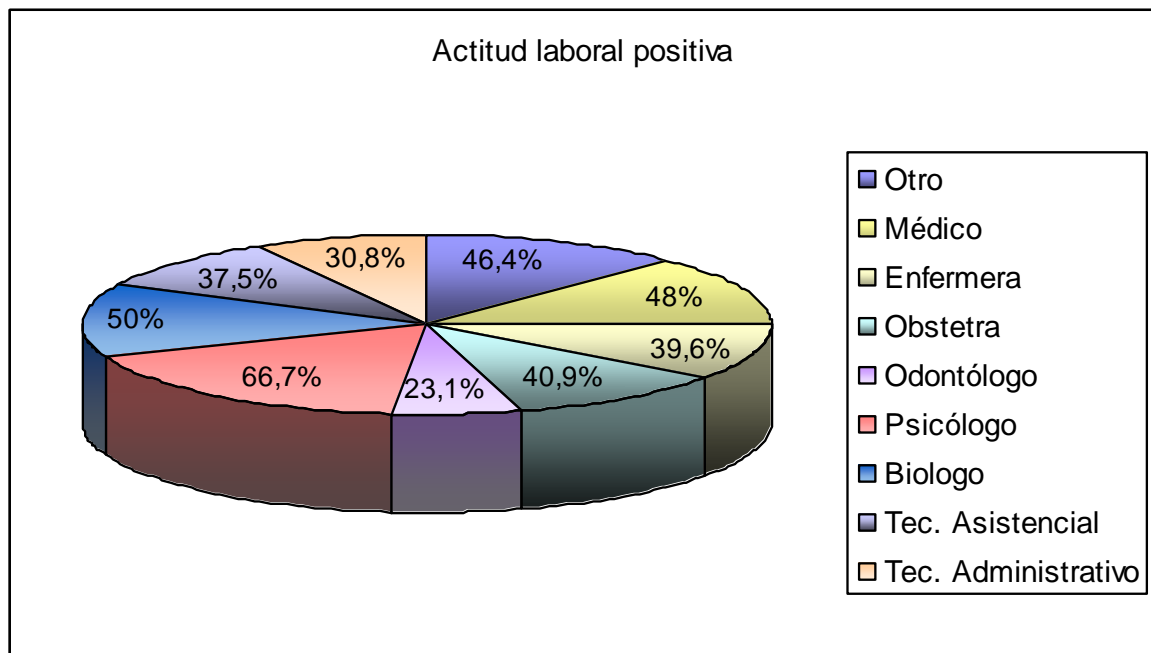
En cuanto a la actitud laboral 76.9%, 559.1% y y 50% positiva el 66.7%, 50&, y 48.0% corresponde a Psicólogos, Biólogos y médicos respectivamente.

En cuanto a la actitud indiferente el 76.9%, 59.15 y el 50% corresponde a odontólogos, obstetras, biólogos y técnicos asistenciales respectivamente.

En cuanto a la actitud negativa el 30.8% y corresponde a técnicos administrativos.

FIGURA Nº 21 (A)

ACTITUD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR GRUPO  
OCUPACIONAL



**FIGURA Nº 21 (B)**  
**ACTITUD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR GRUPO  
OCUPACIONAL**

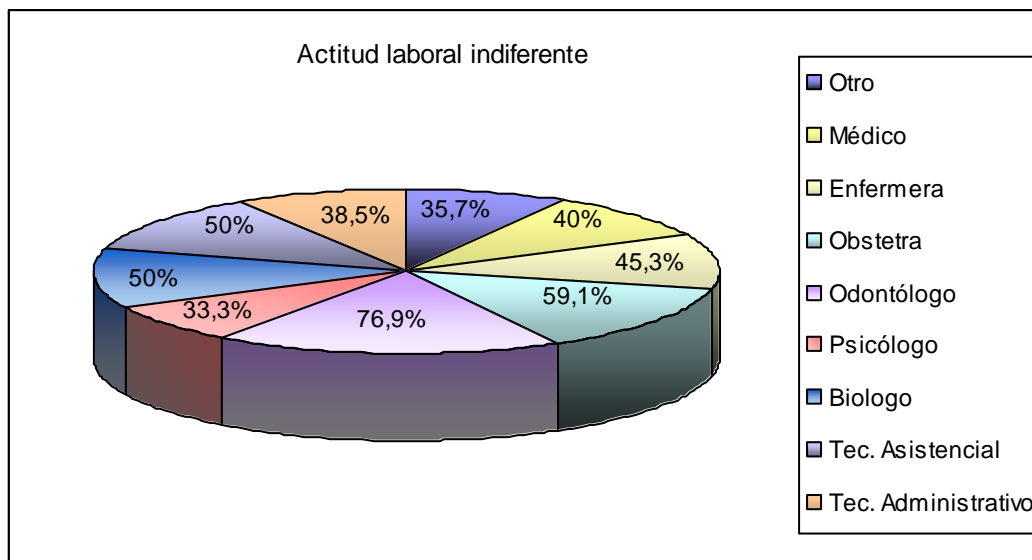
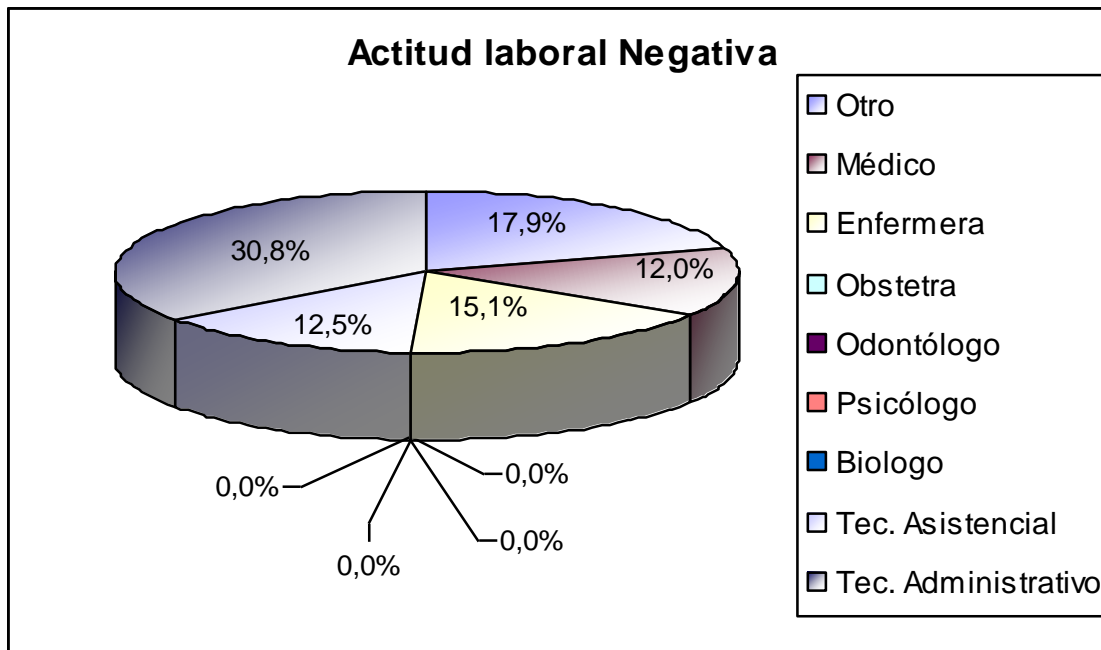


FIGURA Nº 21 (C)

ACTITUD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RSSCN POR GRUPO  
OCUPACIONAL



**TABLA Nº 25**  
**RELACIÓN ENTRE ACOSO MORAL ESTRÉS Y ACTITUD LABORAL EN**  
**TRABAJADORES DE LA RSSCN.**

Actitud Laboral	Acoso Moral							
	Si				No			
	Estrés				Estrés			
	No		Si		No		Si	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Actitud Laboral Negativa</b>	2	25,0%	16	19,0%	1	12,50%	8	6,8%
<b>Actitud Laboral Indiferente</b>	3	37,5%	44	52,4%	3	37,50%	53	45,3%
<b>Actitud Laboral Positiva</b>	3	37,5%	24	28,6%	4	50,00%	56	47,9%
<b>Total</b>	8	100,0%	84	100,0%	8	100%	117	100,0%

**FUENTE:** Encuesta aplicada a trabajadores de la RSSCN.

#### **INTERPRETACION.-**

De los trabajadores que sufren acoso moral y no sufren estrés, el 37.5% 37.5% y 25.0% manifiestan actitud laboral positiva indiferente y negativa respectivamente.

Entre los que sufren acoso moral y sufren estrés, 26.6%, 52.4% y el 19.0% manifiestan actitud positiva indiferente y negativa respectivamente.

Entre los trabajadores que no sufren acoso moral y no sufren estrés, el 50.0% 37,5% y 12.5%, manifiestan actitud positiva, indiferente y negativa respectivamente. Entre los que no sufren acoso y sufren estrés

La actitud positiva es mayor, 50% entre quienes no sufren acoso moral ni estrés y 47.9% entre quienes no sufren acoso, pero sufren estrés.

En los datos descritos queda manifiesto que los trabajadores que sufren acoso moral y estrés tienden hacia una actitud laboral entre indiferente y negativa.

## DISCUSIÓN

El acoso moral en los centros de trabajo es un tema que está inmerso dentro del problema general de violencia. Con esa premisa podemos decir que éste, es un hecho que se presenta con frecuencia en muchos países del mundo y está considerado por la Organización Panamericana de la Salud, OPS, como un *problema de salud pública* debido a que son afectados altos porcentajes de trabajadores.

En IA III Jornada Andaluza Contra el Acoso Moral en el Trabajo, la Psicóloga Diana Csiampi en su exposición “Instituciones Sin Violencia: Prioridad en un País al Margen de la Ley” realizada del 18 al 30 de mayo del 2,004, manifiesta lo siguiente:

El fenómeno de la violencia, ha sido objeto de numerosos estudios, pero su abordaje como problema de salud pública, es reciente. Recién en 1996, la Asamblea Mundial de Salud Pública, reconoció la violencia como una epidemia soslayada que pronto superaría a las enfermedades infecciosas como causa principal de morbilidad y mortalidad prematura en todo el mundo, como una amenaza para la salud pública y como un obstáculo para el desarrollo de las naciones. A partir de ello, la Organización Panamericana de la Salud, (OPS) consideró urgente la conceptualización, medición y análisis de las conductas violentas en diferentes contextos, la comprensión de sus causas y de la compleja trama de factores políticos, socioeconómicos, psicosociales y culturales asociados, con vistas a orientar las acciones de salud pública. [WWW.instituciones.sin.violencia.org](http://WWW.instituciones.sin.violencia.org).

Por lo tanto el problema de salud pública existe en el ámbito del presente trabajo de investigación, puesto que el 42.4 % de los trabajadores sufren acoso moral. Si bien este porcentaje es relativamente más alto que los encontrados en estudios realizados en la Unión Europea, como se indica en las bases teóricas del estudio, es similar a los hallazgos en otros países como África y Reino Unido como se indica en la descripción de problema. Por tanto, se deduce que éste resultado es de esperar en un ámbito que se encuentra en un país con mayores problemas políticos, socioeconómicos, psicosociales y culturales como es el nuestro.

En el estudio realizado se ha determinado que, en la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, existe acoso moral entre los trabajadores, habiéndose llegado al conocimiento que de los 217 trabajadores encuestados, 92 de ellos que representan el 42.4 % manifestaron ser víctimas de acoso moral y 125 que representan al 57.6 % manifestaron no ser víctimas de acoso moral, confirmándose la hipótesis de la investigación, por lo que se considera, que dadas las graves consecuencias de este fenómeno, tanto para el trabajador, su familia, la institución y la sociedad en general, es importante y necesario que las autoridades del sector salud, en lo que corresponde al ámbito de estudio tomen interés especial en aplicar alternativas que modifiquen esta realidad.

En el estudio del Acoso Moral por Dimensiones, se ha realizado el análisis con la finalidad de conocer cómo ocurre el acoso moral en cada una de las cinco dimensiones y cuál de ellas es utilizada con mayor asiduidad. Esta se ha observado en base al número de conductas de acoso del que es víctima el acosado siendo que cada una de las dimensiones incluye un determinado número de conductas de acoso moral. Después del análisis, se determina que, en cada una de las dimensiones, el mayor número de conductas de acoso moral recae sobre el menor número de trabajadores, así mismo se observa que en la cuarta y quinta dimensión los porcentajes más altos de trabajadores refieren no ser víctimas de acoso moral en ninguna de las conductas. Se puede decir que las dimensiones “Descrédito del trabajo de la víctima” y “Situaciones que compromete la salud de la víctima”, son menos utilizadas por los acosadores, seguramente, para ser más sutiles como queda dicho en tema sobre el perfil de acosador.

En el estudio del acoso moral por grupo ocupacional, el grupo de técnicos asistenciales y de enfermeras, son víctimas de acoso moral en mayores porcentajes los que corresponden al 29.3% y 20.7% respectivamente, en este caso se encontraría similitud con los hallazgos en Argentina por Beatriz Raijer donde el 41 % del personal no médico sufre acoso moral, habiendo servido esto como una de las bases para plantear una propuesta de política para la Prevención del Acoso moral y posteriormente un Proyecto de Ley contra La Violencia Laboral, que fue presentada el 26.de junio del 2001.

El 29.3% de los trabajadores sufren acoso moral hace más de 5 años, lo que quiere decir que este problema, en la RSSCN, no es reciente, sin embargo como se ha manifestado en la descripción del problema de esta investigación, dicho problema se desconoce y queda encubierto como una situación en donde existen simples problemas de conflicto laboral y no es abordado en su real dimensión.

Existen las tres formas de acosos moral, vertical ascendente, vertical descendente y horizontal, lo que es coherente con la teoría existente al respecto. Además, esto implica que en la RSSCN, estas conductas se están arraigando entre los trabajadores en los diferentes grupos ocupacionales y no son los acosadores, solo aquellos que desarrollan cargos jefaturales. Por ello se habla de riesgo cultural.

Se ha determinado también que el 92.6 % de los trabajadores sufre estrés y que estadísticamente no está relacionado con el acoso moral. Sin embargo, considerando que el estrés es un síndrome multicausal (fisiológico, psicológico, social, ambiental) sumándose a esto, los factores para el estrés laboral como. Factores intrínsecos al propio trabajador, los factores relacionados a las relaciones interpersonales, los factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional y los factores relacionados con la estructura y el clima laboral, citados por el psicólogo González Cabanach en su obra, Los Recursos Motivacionales, se opina que, si bien el Estrés no está relacionado estadísticamente con el Acoso Moral, este, se atribuye como un factor importante, dado que, por varios autores, está considerado el estrés, como una de las manifestaciones clínicas más importantes del acoso moral, así como una de las consecuencias de la insatisfacción en el trabajo.

Es importante tomar en cuenta los porcentajes de estrés por género. Al respecto, la diferencia entre el género masculino y femenino que sufre estrés es mínima. Siendo en el género masculino el 94.7% y para el género femenino el 91.9%, entonces, el nivel de estrés es alto independientemente del género al que pertenecen los trabajadores.

De los 201 encuestados que representan el 100% de los que sufren estrés, el 73.1% son del género femenino y el 26.9 % son del género masculino. Estas

personas son quienes casi en su totalidad pertenecen a los grupos ocupacionales de enfermeras, obstetras, y técnicas asistenciales, quienes son responsables de la implementación y ejecución de las estrategias sanitarias de mayor importancia para la salud de la población como son: la salud de la madre y el niño. Respecto al estrés por grupo ocupacional, cabe tomar importancia a los altos porcentajes en los grupos ocupacionales de médicos, enfermeras y obstetras, que alcanzan el 90.0%, 94.6%, y 90.9% respectivamente quienes aun tienen mayor responsabilidad que probablemente es interferido por el estrés.

Entre los trabajadores del ámbito del estudio que constituyen una muestra de 217, se ha determinado, tres tipos de actitud laboral. Actitud laboral positiva en el 40.1%, actitud laboral indiferente en el 47.5% y actitud laboral negativa en el 12.4%. Sumadas las cifras de la actitud negativa e indiferente, es alto el porcentaje, en relación al de actitud positiva, lo que implica que: la mayoría de los trabajadores, no se encuentran completamente satisfechos dentro del ámbito laboral dada la relación que existe entre actitud laboral y satisfacción en el trabajo. Como consecuencia, la calidad de la prestación de los servicios será de un nivel bajo, la productividad será menor que la esperada, por ende, el logro de los objetivos institucionales estarán lejos de ser alcanzados.

Existe relación entre el acoso moral y la actitud laboral, hecho que también confirma la hipótesis del presente trabajo. Esta relación se expresa de la siguiente manera: Cuando el trabajador, es víctima de mayor número de conductas de acoso moral, es mayor el porcentaje de quienes manifiestan una actitud laboral negativa e indiferente. La relación que se menciona, se ha determinado en las cinco dimensiones del acoso moral.

De los resultados del estudio a cerca de la actitud laboral por grupo ocupacional. El mayor porcentaje en actitud negativa se observa entre los técnicos administrativos con un 30.8%. En cuanto a la actitud indiferente, los mas altos porcentajes, como 76.9%, 59.9%, 45.3% y 40.0% se observa en los grupos de profesionales, odontólogos, obstetras, enfermeras y médicos, que justamente son quienes tienen mayor responsabilidad en la conducción y ejecución de las diferente actividades de salud.

Se ha determinado que los trabajadores que sufren acoso moral y estrés manifiestan actitud laboral entre indiferente y negativa en un 52.4% y 19.0% y que los trabajadores que no sufren acoso moral ni estrés, manifiestan actitud positiva en el 50.0%.

Los resultados expuestos, expresan que existe un alto riesgo para la integridad física y moral del trabajador, para su familia, para la institución y para la sociedad.

En mérito a esta realidad se presenta la propuesta de una *“Política institucional contra el Acoso Moral”* propuesta que está fundamentada en tres razones:

La primera es el cumplimiento de uno de los objetivos específicos más importantes de la tesis titulada “Acoso Moral Estrés y Actitud Laboral en Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte”.

La segunda es que de acuerdo con la hipótesis de la investigación se ha encontrado que existe relación entre el acoso moral y la actitud laboral de los trabajadores.

La tercera razón esta fundamentada en la realidad existente a nivel de la Red de servicios de Salud Cusco Norte, donde no se ha identificado aun el acoso moral como un problema institucional y menos como un problema de salud pública.

Tanto es así que, existen serias dificultades a la hora de delimitar y definir los problemas de hostigamiento que se suscitan entre los trabajadores de la institución, así como de relacionar causalmente el acoso moral con los riesgos ya mencionados para el trabajador, su familia , la institución y la sociedad.

El mismo hecho de que no exista en la Red de Servicios de Salud Cusco Norte una norma específica que obligue a actuar sobre el acoso moral, queda el tema relegado a normativas existentes que no contemplan el problema de acoso tal. Esto, genera el hecho de que, la institución no haya tomado conciencia del problema y que solo unas pocas ocasiones, ya sea por presión del mismo trabajador o por presión sindical, se adoptan medidas, en casos de que se detecte problemas de hostigamiento como comportamiento inadecuado.

Siendo, cusco uno de los departamentos del Perú, un país en el que prácticamente se desconoce el problema del acoso moral en las instituciones, ocurre lo mismo en la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, ámbito en el que se desarrolla la presente tesis de la cual, uno de los objetivos, es la presente propuesta, en donde se plantea un procedimiento que puedan facilitar el comienzo para el afrontamiento del problema en el proceso de gestión de la mencionada institución.

Para la aplicación de la presente propuesta La Dirección de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte debe conformar una “*Comisión para la Salud Laboral*” de la institución en cuyas funciones se incluirá:

Analizar, informar, prevenir y proponer soluciones a los problemas de acoso moral.

Asumir funciones de mediación o conciliación en relación a los concretos casos de acoso moral que se produzca, en los términos previstos por la presente política.

Dicha propuesta se incluye en anexos.

## CONCLUSIONES

De la investigación realizada, se derivan las siguientes conclusiones:

- 1.- En el estudio realizado se ha determinado que, en la Red de Servicios de Salud Cusco Norte existe acoso moral, de 217 trabajadores encuestados, 92 de ellos que representan el 42.4 % manifestaron ser víctimas de acoso moral.
- 2.- Se ha probado estadísticamente, que existe relación entre el acoso moral y la actitud laboral de los trabajadores de la RSSCN.
- 3.- Del estudio del acoso moral por dimensiones, se concluye que, en cada una de las cinco dimensiones, el mayor número de conductas de acoso moral recae sobre el menor porcentaje de trabajadores y que en las dimensiones cuarta y quinta el mayor porcentaje de trabajadores 37.0% y 59.8% respectivamente refiere no ser víctima de acoso en ninguna de las conductas de dichas dimensiones.
- 4.- Los trabajadores con más tiempo de servicios y de condición laboral nombrados, son víctimas de acoso moral en mayor porcentaje.
- 5.- Los trabajadores de edad, (entre 40 a 49 años) son víctimas de acoso moral en mayor porcentaje. 33.7%, los de 50 a más años en el 10.9%. Los menores de 20 años, solo en el 1.1%.
- 6.- Los trabajadores de estado civil casados son quienes sufren acoso moral en el 51.1% que representa el más alto.
- 7.- En cuanto al género de los trabajadores que sufren acoso moral, de los 57 trabajadores del género masculino que fueron encuestados, el 56.1% sufren acoso moral y de 160 trabajadoras del género femenino que fueron encuestadas, el 37.5% sufre acoso moral.
- 8.- En el estudio del acoso moral por grupo ocupacional, el grupo de técnicos asistenciales y de enfermeras, son víctimas de acoso moral en mayores porcentajes, los que corresponden al 29.3% y 20.7% respectivamente.
- 9.- El fenómeno del Acoso Moral, existe hace más de 5 años en la RSSCN. Ya que el 29.3% de los trabajadores viene sufriendo acoso moral por el tiempo mencionado.
- 10.- Existen las tres formas de acosos moral, vertical ascendente, vertical descendente y horizontal, siendo más preponderante, en forma horizontal.
- 11.- El 92.6 % de los trabajadores sufre Estrés.

12.- Existe una diferencia mínima entre los porcentajes de estrés por genero, en el género masculino se observa el 94.7% y en el género femenino el 91.9%.

13.- Respecto al estrés por grupo ocupacional, los más altos porcentajes corresponden a los grupos ocupacionales de médicos, enfermeras y obstetras, el 90.0%, 94.6%, y 90.9% respectivamente..

14.- Entre los trabajadores del ámbito del estudio que constituyen una muestra de 217, se ha determinado, tres tipos de actitud laboral. Actitud laboral positiva en el 40.1%, actitud laboral indiferente en el 47.5% Y actitud laboral negativa 12.4%.

15.- De los resultados del estudio a cerca de la actitud laboral por grupo ocupacional. El mayor porcentaje en actitud negativa se observa entre los técnicos administrativos con un 30.8%, en cuanto a la actitud indiferente, los más altos porcentajes, como 76.9%, 59.9%, 45.3% y 40.0% se observa en los grupos de profesionales, odontólogos, obstetras, enfermeras y médicos.

16.- No se ha encontrado relación entre el estrés y la actitud laboral de los trabajadores.

17. - El grupo de trabajadores no profesionales, y profesionales de enfermería sufren acoso moral en mayores porcentajes.

18.- Finalmente doy cuenta de la verificación de la hipótesis planteada para el siguiente trabajo de investigación, siendo como sigue:

1°.-Mediante el análisis de la información recogida para la presente investigación, se ha encontrado que el 42.4 % de los trabajadores manifiesta sufrir Acoso Moral, dato que nos da pie a afirmar que en la RSSCN existe Acoso Moral, lo que constituye prueba de la verificación de la primera parte de la hipótesis planteada.

2°.- De acuerdo con el marco metodológico, las variables de la investigación han sido sometidas a la prueba estadística chi-cuadrado mediante la que se ha establecido relación entre el Acoso Moral y la Actitud Laboral negativa de los trabajadores siendo que, el 12.4 % manifiestan Actitud Laboral negativa, dato que también prueba la verificación de la hipótesis.

3°.- Respecto a la variable Estrés no ha sido probada estadísticamente con las variables Acoso Moral ni Actitud Laboral.

## SUGERENCIAS.

1º.- En consideración a los resultados sobre la existencia de acoso moral en el ámbito del estudio, en donde el 42.4% manifestaron ser víctimas de ello y que este, ha sido relacionado estadísticamente con la actitud laboral de los trabajadores, así como las graves consecuencias de este fenómeno, tanto para el trabajador, para su familia, para la institución y la sociedad en general, se sugiere a las autoridades de la RSSCN, tomen interés especial en aplicar alternativas que modifiquen esta realidad.

2º.- A pesar de que el 59.8% de los trabajadores, manifiestan no ser víctimas de acoso moral en la dimensión “Situaciones que Compromete la Salud de la Víctima”, existe riesgo para la salud de los trabajadores, esta situación amerita la intervención en la identificación de los casos de acoso moral y tomar medidas preventivas en forma directa.

3º.- Conociendo que los grupos ocupacionales de técnicos asistenciales y enfermeras, son víctimas de acoso moral en mayores porcentajes, se recomienda que se tomen estos grupos de personas como fuente para identificar los casos de acoso moral con la finalidad de identificar a los acosadores e intervenir oportunamente.

4º.- En consideración al prolongado tiempo que la mayoría de los trabajadores que sufren Acoso Moral y por ende la larga data de existencia de este fenómeno, se recomienda iniciar en el menor plazo la implementación de la propuesta “Política para la Salud Laboral”.

5º.- En razón a que el alto porcentaje de estrés se atribuye entre otros factores a las relaciones interpersonales deterioradas, a los factores relacionados con la política y el clima laboral, se recomienda que en salvaguarda de los intereses de la institución y la salud de los trabajadores, se tomen medidas para el afrontamiento del estrés, mas aun tomando en cuenta los altos porcentajes de este síndrome, en los grupos ocupacionales de médicos, enfermeras y obstetras, que alcanzan el 90.0%, 94.6%, y 90.9% respectivamente quienes

tienen mayor responsabilidad en los establecimientos de salud del ámbito del estudio.

6º.- La actitud laboral indiferente es en el 47.5% y actitud laboral negativa en el 12.4% de los trabajadores, esto, implica que: la mayoría de los trabajadores, no se encuentran satisfechos dentro del ámbito laboral y como consecuencia, la calidad de la prestación de los servicios será de un nivel bajo, la productividad será menor que la esperada, por ende, el logro de los objetivos institucionales estarán lejos de ser alcanzados. Todo esto amerita actuar sobre las causas generadoras de esta realidad y buscar efectos modificadores hacia el mejoramiento de la actitud de los trabajadores.

7º.- En mérito a esta realidad se presenta la propuesta de una *“Política institucional contra el Acoso Moral”* propuesta que se recomienda enfáticamente sea aplicada.

8º.- Para efectos de la aplicación de la mencionada propuesta se recomienda que en la RSSCN, se conforme una *“Comisión para la Salud Laboral”* de la institución, la misma que debe ser refrendada por una Resolución Directoral como parte de la Política Institucional.

9º.- Considerando el Título IV, Capítulo III y Artículo 107 de la Constitución Política del Perú, se sugiere que el “Comité Para la Salud Laboral de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte”, haga uso de la iniciativa de elaborar un Proyecto de Ley Contra el Acoso Moral, para su posterior presentación a las instancias correspondientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMIRAL HERNANDEZ PEDRO.- Análisis Psicológico del Trabajo. Instituto de

Medicina del Trabajo de Cuba. 1996

CASTILLO RAMIREZ SISY.- Acoso Moral y sus Repercusiones Medico

Legales, Costarica 2001

CAVAS MARTÍNEZ, F.- El acoso moral en el trabajo (mobbing) delimitación y

herramientas jurídicas para combatirlo, Actualidad

Jurídica Aranzadi, Año 2002

CONESA BALLESTERO, J.- Acoso moral en el trabajo: tratamiento jurídico

Actualidad Laboral 2002.

DE RIVERA GONZÁLES J.- Los síntomas clínicos del acoso, Madrid, España

2,002.

DE RIVERA GONZÁLES J.- Como defenderse del maltrato y otras formas de

Acoso, Ed. Espasa Calpe 2002.

F.M., DURÁN, M. A. y BRAVO, M.- Autorreferencialidad y síndrome de burnout.

Apuntes de Psicología, España 2000.

FIGLEY CHARLES.-Ingredientes activos en el tratamiento del trauma

psicológico. Florida EE.UU. 2000

GIL-MONTE.- Estudio sobre la significación del " Síndrome de Burnout " en

trabajadores de Centro Ocupacional para la Salud Mental,

España. 2,002

GONZÁLEZ DE RIVERA J.L.- El maltrato psicológico. Cómo defenderse del  
mobbing y otras formas de acoso, Madrid, Ed.  
Espasa Calpe. 2002.

HIRIGOYEN MARIE FRANCE.- La Cara Oculta de la Violencia. Ed. Paidós.  
Barcelona, 2001.

HIRIGOYEN MARIE FRANCE.- El Acoso Moral. El Maltrato Psicológico en la  
Vida Cotidiana, Ed. Paidós, Barcelona, 1999.

HIRIGOYEN, M-F.- El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo  
falso, Barcelona, Ed. Paidós. 2002.

JOSÉ LUIS, PARDO DÍAZ.- Gestión del Cambio y Liderazgo. CD. Caracas  
1998-1999.

KEITH DAVIS.- Comportamiento Humano en el Trabajo. Mc Graw Hill  
3° Edición. México 1994.

LUC BRUNET.- El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Ed. Trillas, México  
1997.

MOLINA NAVARRETE, C.- Una nueva patología de gestión en el empleo  
público el acoso institucional España. 2001.

MOLINA, JUAN MANUEL.- Odisea en el Trabajo, Ed. País España 2000

PAPALIA DIANE E.- Psicología, Mexico, McGraw-Hill. 1993.

PÉREZ SOLIVA M.- Acoso Moral en el trabajo desde la óptica Social.

Barcelona, España, 2,003.

PEURIFOY.- Como vencer la ansiedad, Ed. Piados Argentina, 2,001

PIÑUEL IÑAQUI.- Claves para reconocer y superar el acoso moral en el  
trabajo. Ed. Aguilar, España 2002.

PIÑUEL Y ZABALA I.- Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el  
trabajo, Maliaño (Cantabria), Ed. Sal Terrae. 2001.

REYES NUÑEZ M.- El Trabajo y sus Víctimas, Ed. País, España 2,003.

SALOMON PHILIP. Psiquiatría. Ed. El Manual Moderno. 2º Edición. México.  
1976.

SEWARD JAMES P.- Estrés Profesional. Medicina Laboral. Editorial Manual  
Moderno. México. 1990

STORA JEAN B.- ¿Qué sé acerca del estrés? Publicaciones cruz 1º Edición  
México 1991.

STORA JUAN B.- El Estrés, Publicaciones Cruz, 1ª Ed. Mexico 1,991.

TOVAL MIGUEL.- Evaluación de respuestas fisiológicas, cognitivas y  
biológicas a la ansiedad, Ed. Piados, Argentina 1996.

TRUDE AUSFINDER.- El Acoso Moral en el Trabajo, Ed. Océano España  
2,003.

VARON DUQUE Miguel. L.- Figura del Acosador, Ed. Paidos España 1,992.

CORDERO SAAVEDRA, L.- El acoso moral u hostigamiento psicológico en el  
trabajo. Un problema laboral de incipiente

respuesta jurídica, Revista Española de Derecho  
del Trabajo, Civitas 2001.

DE RIVERA GONZÁLES J.- El índice de reactividad al estrés. Madrid, 1990

DE RIVERA GONZÁLES J.- Medicina Psicosomática. Ed. Las Palmas 1,996.

GILM MONTE.- Estudio sobre la significación del Burnout, Centro ocupacional

Para Salud Mental, España 2,002

[www.leymann.com](http://www.leymann.com)

H. LEYMANN, Acoso Moral y sus repercusiones en el trabajo, Ed. Seuil Paris  
1986.

[www.leyman.com](http://www.leyman.com)

Leyman Inventory of Psychological Terror.

[www.mobbing.nu](http://www.mobbing.nu)

VELASQUEZ, M. La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo

[www.gisana-col/boletín/estrés.htm](http://www.gisana-col/boletín/estrés.htm)



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE  
SANTA MARÍA  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD**

**“ACOSO MORAL ESTRÉS Y ACTITUD LABORAL EN  
TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE  
SALUD CUSCO NORTE 2,006”**

**PRESENTADO POR:**

**MAG: ZORAIDA HILARIA ROMERO VILLENA**

**AREQUIPA- PERU**

**2,006**

## CAPÍTULO I

### I.- EL PROBLEMA

#### I.1.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El Acoso moral es un problema presente en las entidades laborales a nivel mundial, es así que en una encuesta realizada en los países de la Unión Europea sobre Condiciones de trabajo, la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, con sede en Dublín Irlanda, en el año 2,002, determina los siguientes niveles de Acoso Moral: 15% en Finlandia; 14% en Holanda; 14% en Gran Bretaña; 12% en Suecia; 11% en Bélgica; 10% en Francia; 10% en Irlanda; 8% en Alemania; 7% en Dinamarca; 7% en Luxemburgo; 6% en Austria; 5% en Grecia; 4% en Italia y 4% en Portugal 16 % y en España,15%.

En la Unión Europea, en el ámbito de Administración pública, la violencia psicológica se centró en el 14%, mientras que en el ámbito Sanitario, alcanza el 12%. Otras cifras demostrativas de la extensión mundial del fenómeno de Acoso Moral referidas al Sector Sanitario se cuantifican: 30.9% en Bulgaria; 20.6% en Sudáfrica; 10.7% en Tailandia; 22.1% en Líbano; 10.5% en Australia.

Ramón Jimeno Lahoz, en su tesis "Teoría General del Acoso Moral" menciona entre sus estadísticas que en Reino Unido el 53% de trabajadores sufre Acoso Moral, en África el 80% y que en los Estados Unidos 20 trabajadores semanalmente han sido asesinados en el lugar del trabajo durante los años 1,992- 1996

A nivel de Latinoamérica, en Brasil el 15.2% sufre acoso moral y el 70 % de los chilenos a sufrido psicoterror laboral durante el año 2004 según el informe de la Dirección de Trabajo de ese país, al respecto, el experto español, Manuel Hernández, quien refrenda este informe, manifiesta que los efectos son impresionantes, desde el estrés, insomnio, caída del cabello, lagunas de memoria, cáncer, cardiopatías, dolores musculares y muchas otras somatizaciones.

Ramón Jimeno Lahoz, menciona a José Ma. Collejo. Protección Jurídica Contra el Acoso Moral, Ed. Federación de Servicios Públicos Madrid 2,003 quien indica “Es indudable que no se hable de Acoso Moral en ámbitos laborales Subdesarrollados en los que apenas existen derechos y en los que directamente y sin acudir a subterfugios, se puede libremente despedir, sancionar o castigar a un trabajador. Para estos trabajadores, el problema de Acoso Moral como violencia psicológica sería difícilmente comprensible”.

Como tal, lamentablemente en el Perú no existen datos al respecto, pues el tema de acoso moral se desconoce y no está tipificado como tal dentro de la Legislación laboral y menos existen trabajos de investigación al respecto, sin embargo, en la realidad se ha observado la existencia de acoso moral entre los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, realidad que describo a continuación.

La Red de servicios de Salud Cusco Norte (RSSCN) está conformado por 60 Establecimientos de Salud de Primer Nivel, ubicados en las Provincias de Cusco, Anta, Calca, Urubamba y el Valle de Yana tile, en este ámbito se brinda atención de salud en los tres niveles de prevención, Prevención Primaria, Prevención Secundaria y Prevención Terciaria. La prestación de servicios, constituye todo un proceso cuyas actividades están enmarcadas dentro de los Lineamientos Generales de la Política del Sector Salud, siendo la atención directa al paciente así como la atención preventiva, mediante el desarrollo de las Estrategias Sanitarias. El desarrollo de este proceso es ejecutado por profesionales de la salud, técnicos asistenciales, técnicos administrativos y trabajadores de servicio. Entre los profesionales, estos pertenecen a diferentes campos de las ciencias de la salud como: Médicos, Enfermeras, Obstetrices, Psicólogos, Odontólogos, Biólogos. Entre los técnicos, a su vez existen Técnicos Asistenciales y Técnicos Administrativos. La condición laboral de estos trabajadores es de nombrados en un 30% y contratados en un 70%, estos últimos, por diferentes modalidades de acuerdo con la política laboral actual.

Se considera que, por la naturaleza del trabajo el cual es, multidisciplinario, interdisciplinario e interdependiente, debería existir un clima laboral armonioso

y hasta gratificante entre los trabajadores, según las funciones y el grado de responsabilidad que a cada cual le compete, sin embargo, se ha institucionalizado una cultura, en donde los principios de autoridad no se ejercen apropiadamente, suscitándose una serie de actos extremadamente deplorables hasta llegar a los despidos intempestivos y otros hechos de abuso de autoridad hacia los subordinados sobre todo de aquellas autoridades que se encuentran ligados a los grupos de poder, así como actitudes de hostilidad entre trabajadores cuya condición es de dependencia, lo que es denominado de acuerdo con estudios encontrados como, Acoso Moral. (Mobbing)

Esta realidad, trae como consecuencia una situación de riesgo que afecta tanto a los trabajadores a la familia, a la institución y a la sociedad. (Riesgo Psicosocial)

En cuanto a los trabajadores estos sufren efectos devastadores en su estado de salud física y mental que por sus manifestaciones, podría ser compatible con el Estrés Laboral. El acoso moral también puede conllevar hacia una actitud laboral negativa, lo que constituye una interferencia en el desarrollo de las actividades de prestación de servicios de salud, ya que debido a estos conflictos se ocasiona ruptura en los niveles de coordinación y ejecución de las actividades de salud, igualmente afecta negativamente, aniquila la capacidad productiva y las competencias del trabajador, deteriora la condición humana y pone en riesgo la salud física y mental pudiéndose llegar a situaciones de verdadero riesgo inclusive para la vida del trabajador.

Esta situación constituye como ya se ha manifestado líneas adelante Acoso Moral, (MUBBING) con el consecuente Estrés laboral y Actitud Laboral Negativa en el acosado,

Por tanto considero meritorio un trabajo de investigación con el fin de encontrar respuesta a la interrogante que a continuación se plantea.

**¿Existe Acoso Moral? y si así fuera ¿Cómo se relaciona con el Estrés y la actitud laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte. RSSCN. 2006?**

## 1.2.- OBJETIVOS

### I.2.1.- OBJETIVO GENERAL.

1. Determinar si existe Acoso Moral y Establecer la relación con el Estrés y la Actitud Laboral de los trabajadores de la RSSCN 2,006.

### I.2.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- 1.- Determinar el porcentaje de trabajadores que sufre Acoso Moral
- 2.- Identificar las formas de Acoso Moral que existe.
- 3.- Determinar los tipos de Actitud Laboral en los trabajadores
- 4.- Determinar el Acoso Moral por dimensiones.
- 5.- Determinar el Acoso Moral por tiempo de servicio del trabajador.
- 6.- Determinar el acoso moral por edad del trabajador
- 7.- Determinar el Acoso Moral por género del trabajador.
- 8.- Determinar el Acoso Moral por grupo ocupacional
- 9.- Determinar el tiempo que sufren Acoso Moral Los trabajadores
- 10.- Determinar el porcentaje de trabajadores que sufren Estrés.
- 11.- Determinar el Estrés por género de los trabajadores
- 12.- Determinar el Estrés por grupo ocupacional de los trabajadores
- 13.- Determinar la Actitud Laboral de los trabajadores en relación con el Acoso Moral.
- 14.- Determinar la Actitud Laboral por grupo ocupacional de los trabajadores.
- 15.- Proponer la implementación de una "Política Institucional contra el Acoso Moral en la Red de Servicio de Salud Cusco Norte" cuya ejecución este a cargo de un "Comité Para la Salud Laboral" y cuyas funciones estén dirigidas a:

- a.- Prevenir, controlar y resolver los casos de Acoso moral
- b.- Desarrollar estrategias para la formación de una actitud laboral positiva y el afrontamiento del estrés, en los trabajadores.
- c.- Informar a las autoridades y trabajadores sobre el acoso moral y sus implicancias

16.- Utilizar los resultados de la Investigación como un “estado de las cosas” para un estudio de Impacto posterior a la aplicación de la “Política Institucional” propuesta



## CAPÍTULO II

### II.- EL MARCO TEÓRICO

#### II.1.- ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

##### **HIRIGOYEN Marie France Francia, 1999.**

En su obra “El Acoso Moral en el Trabajo”, centra su investigación en la violencia psicológica a los trabajadores y precisa su análisis en el hostigamiento moral al entorno laboral. "El acoso moral en el trabajo".

Para la autora, la causa del problema estriba en el tipo de sociedad en la que vivimos, en esta economía de libre mercado en la que prima por encima de todo la ley del más fuerte, los superiores se las arreglan para atribuir a los demás los desastres o errores de gestión que provocan y luego se presentan como los salvadores de las situaciones o, sencillamente, como los más listos e inteligentes.

Según el estudio, favorecen la aparición del fenómeno ciertas creencias de la dirección de que un estilo de mando autoritario que presiona sistemáticamente a los subordinados permite una rentabilidad máxima; también lo propician nuevas formas de trabajo que persiguen optimizar los resultados sin tener en cuenta el factor humano.

La autora manifiesta: El Acoso Moral, es la forma de imponer la lógica del grupo.

##### **SOORES Ángelo; Québec, Montreal, Canadá 2,002.**

Publica los siguientes resultados de su última investigación: El 65% de los encuestados dicen no haber sufrido nunca acoso moral El 11% de los entrevistados dicen estar sufriendo acoso moral en el momento de la entrevista, el 18% dicen haberlo padecido en los últimos 12 meses, el 8% dice haber sido testigo de acoso a sus compañeros, el 71% de las víctimas son mujeres.

Esto significa que 1 de cada 5 personas ha sido víctima de acoso a lo largo del año en que se realizó la investigación.

10 personas han afirmado no sufrir acoso moral, mientras eran víctimas de conductas agresoras durante los dos últimos meses. Para ellas, el acoso moral se ha convertido en algo normal, el 28% declararon haber soportado ser acosados durante más de 5 años, lo que afirma que las personas pueden ser víctima durante largos periodos.

Para ilustrar lo que sienten las víctimas, el autor indica que ellas desarrollan el síndrome de estrés post traumático y que los testigos, también desarrollan lo mismo por el hecho de sentirse impotentes de hacer algo y el miedo de ser ellos también víctimas de acoso moral

#### **RAIJER Beatriz, Argentina 2,005.**

Aplico un Test para detectar el acoso moral, fue instrumentado en el ámbito de los equipos de salud de la ciudad de Buenos Aires. Se distribuyeron 150 cuestionarios y se devolvieron 142. Un 29,6% de ellos dio positivo. El sexo femenino (34%) y el personal no médico (41,5%) fue el mayoritariamente acosado. Las estrategias más utilizadas fueron: desvalorización, minusvaloración, desaliento de la iniciativa, la intimidación, el deterioro de la imagen, exageración del error y el uso de consignas cambiantes. A partir del resultado, la autora destaca la necesidad de diseñar una política para prevenir, detectar y erradicar el "acoso moral" y mejorar las condiciones de trabajo, así como de crear un comité de riesgo que evalúe la situación, capacite a todo el equipo de salud mediante charlas y talleres e implemente estrategias de prevención y educación continua. Si bien se trata de un primer sondeo de la situación en el ámbito médico, es un avance en el esclarecimiento de una problemática que sería saludable resolver en todos los sectores de la vida laboral. La autora, basada en el estudio dice que las personas más expuestas al acoso moral, son los trabajadores jóvenes, las mujeres, los discapacitados, los inmigrantes y los empleados de sectores de riesgos, basada en ello, elabora un proyecto de ley al igual que Tres países de la Unión Europea

(Suecia, Francia y Bélgica) donde se tienen legislaciones vigentes sobre esta problemática del Acoso Moral.

## II.2.- PLANTEAMIENTO DE BASES TEÓRICAS

### II.2.1.- ACOSO MORAL, PSICOTERROR, MOBBING

El psicólogo alemán Heinz Leymann, pionero en la materia y considerado experto internacional, a principios de 1,980 comenzó a estudiar con detenimiento el fenómeno Acoso Moral, argumentando que atestar en la vida laboral implica hostilidad y que esto es dirigido sistemáticamente por uno o más individuos hacia otro que se encuentra en una situación desamparada e indefensa, permaneciendo en la misma situación por tiempo prolongado.(1)

Heinz Leymann tuvo una amplia experiencia con sus pacientes, trato a más de 1,300 de ellos en 300 de los cuales realizó sus estudios que le permitió determinar el acoso moral y establece las conductas del acosador, a través de las que se determina la existencia de acoso moral. (2)

Al concluir sus estudios, manifiesta lo siguiente: "En las sociedades de nuestro mundo occidental altamente industrializado, el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesado ante un tribunal"

Para comprender mejor este fenómeno, se incluye, Las Estrategias del Acoso Moral que Leymann describe en su Leymann Inventory Psychological Terrorization (LIPT)

El acoso moral, es una de las patologías que más daños producen a las personas trabajadoras así como al rendimiento de las instituciones, que permiten este tipo de estrategias de abuso de poder y de manipulaciones perversas por parte de jefes disfuncionales que son profesionales mediocres e incapaces laboralmente, contra trabajadores brillantes que son excelentes profesionales y que con su capacidad laboral evidencian la mediocridad de esas jefaturas acosadoras.(3)

<sup>1,2,3</sup>. Hirigoyen Marie-France *El Acoso Moral. El Maltrato Psicológico en la Vida Cotidiana*, Ed. Piados 1999, Barcelona, España

El acoso Moral, se lleva a cabo sin que el círculo de trabajadores allegados, llegue a intervenir o incluso se lleguen a dar cuenta. Para ello se utiliza un cierto número de técnicas de desestabilización que son habituales entre los perversos: las insinuaciones, las alusiones malintencionadas, la mentira y las humillaciones. (4)

cualquier persona puede utilizar puntualmente un proceso perverso, pero éste solo se vuelve destructor con la frecuencia y la repetición a lo largo del tiempo, así toda persona "normalmente neurótica" presenta comportamientos perversos en determinados momentos, pero también es capaz de pasar a otros registros de comportamiento (histérico, fóbico, obsesivo...) y sus movimientos perversos dan lugar a un cuestionamiento posterior, pero en una persona perversa este comportamiento es permanentemente perverso, se encuentra fijado a ese modo de relación con el otro y no se pone a sí mismo en tela de juicio en ningún momento, aún cuando su perversidad pase desapercibida durante un tiempo, se expresará en cada situación en la que tenga que comprometerse y reconocer su parte de responsabilidad, pues le resulta imposible cuestionarse a sí misma.

Estas personas "sólo pueden existir si "desmontan" a alguien: necesitan rebajar a los otros para adquirir una buena autoestima y, mediante ésta, adquirir el poder, pues están ávidos de admiración y de aprobación. No tienen ni compasión ni respeto por los demás, puesto que su relación con ellos no les afecta. Respetar al otro supondría considerarlo en tanto que ser humano y reconocer el sufrimiento que se les inflige" pero para la persona perversa no hay culpa, y si no hay culpa no hay sufrimiento, para ésta el problema no es ella, sino la otra persona, a quien acosa.(5)

La perversidad no proviene de un trastorno psiquiátrico, sino de una fría racionalidad que se combina con la incapacidad de considerar a los demás como a seres humanos. Algunas de estas personas perversas cometen actos

---

<sup>4,5</sup> Hirigoyen Marie-France *El Acoso Moral. El Maltrato Psicológico en la Vida Cotidiana*, Ed. Paidós 1999, Barcelona, España

delictivos, por los que se les juzga, pero la mayoría de éstas usan sus encantos y sus facultades de adaptación para abrirse camino en la sociedad dejando tras sí personas heridas y vidas devastadas.

Así existen manipulaciones inofensivas que dejan un rastro de amargura o de vergüenza por el hecho de haber sido engañado, pero también existen manipulaciones mucho más graves que afectan la identidad de la víctima y que son cuestión de vida o muerte, se trata de una violencia probada, aunque se mantenga oculta, que tiende a atacar la identidad de la otra persona y a privarla de toda individualidad, se está frente a un proceso real de destrucción moral que puede conducir a la enfermedad mental o al suicidio.

Para ella las cosas empiezan con un abuso de poder, siguen con un abuso narcisista, en el sentido de que el otro pierde toda su autoestima y puede terminar a veces con un abuso sexual. El punto común de todas estas situaciones es que son indecibles: la víctima, aunque reconozca el sufrimiento, no se atreve realmente a imaginar que ha habido violencia y agresión. Las víctimas se pueden quejar a veces de sus compañeros o de sus círculos o relaciones, pero no suelen tener conciencia de la existencia de esa violencia subterránea y que se trata de una situación de violencia objetiva

Aunque el acoso en el trabajo sea un fenómeno tan viejo como el mismo trabajo, hasta principios de la década de los noventa no se lo ha identificado como un fenómeno que no sólo destruye el ambiente de trabajo y disminuye la productividad, sino que también favorece el ausentismo, ya que produce desgaste psicológico. Actualmente, en muchos países, los sindicatos, los médicos laborales y las mutualidades sanitarias empiezan a interesarse por éste fenómeno. (6)

Esta guerra psicológica en el lugar de trabajo incluye dos fenómenos:

- El abuso de poder, que los asalariados no siempre aceptan y al que pueden desenmascarar con rapidez,
- La manipulación perversa, que engaña con insidias y causa muchos más estragos.

---

<sup>6</sup> Hirigoyen Marie-France *El Acoso Moral. El Maltrato Psicológico en la Vida Cotidiana*, Ed. Piados 1999, Barcelona, España

El acoso nace de forma anodina y se propaga insidiosamente. Al principio, las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas y las vejaciones. Los ataques se multiplican. Durante un largo período y con regularidad, la víctima es acorralada, se la coloca en una posición de inferioridad y se la somete a maniobras hostiles y degradantes. Uno no se muere directamente de recibir todas estas agresiones, pero sí pierde una parte de sí mismo. Cada tarde, uno vuelve a casa desgastado, humillado y hundido. Resulta difícil recuperarse.

Lo que constituye el fenómeno destructor es la repetición de las vejaciones y las humillaciones en las que no se produce ningún esfuerzo de matización. Cuando el acoso aparece, es como si arrancara una máquina que puede machacarlo todo. Se trata de un fenómeno terrorífico porque es inhumano. Cuando una interacción asimétrica y destructiva de este tipo arranca entre dos personas, lo único que hace es amplificarse progresivamente, a menos que una persona exterior intervenga enérgicamente. Una situación de crisis puede sin duda estimular a un individuo y conducirlo a dar lo mejor de sí mismo para encontrar soluciones, pero una situación de violencia perversa tiende a anestesiar a la víctima, que, a partir de ese momento, sólo muestra lo peor de sí misma. Se trata de un fenómeno circular. De nada sirve buscar quién ha originado el conflicto. Se llega a olvidar incluso su razón de ser. Una serie de comportamientos deliberados del agresor está destinada a desencadenar la ansiedad de la víctima, lo que provoca en ella una actitud defensiva, que, a su vez, genera nuevas agresiones. De fobia recíproca: la visión de la persona odiada provoca una rabia fría en el agresor; la visión del perseguidor desencadena el miedo de la víctima.

Se trata de reflejos condicionados, uno agresivo y el otro defensivo. El miedo conduce a la víctima a comportarse patológicamente, algo que el agresor utilizará más adelante como una coartada para justificar retroactivamente su agresión. (7)

*7 Hirigoyen Marie France. La Cara Oculta de la Violencia. Ed. Paidós. Barcelona, 2001*

Aunque el acoso se produzca horizontalmente, los superiores en la jerarquía no suelen intervenir ni prestarle demasiada atención. Sólo toman conciencia del problema cuando la víctima reacciona de una manera muy visible (crisis nerviosa, llanto...), o cuando está de baja con demasiada frecuencia.(8)

Las víctimas, al principio y contrariamente a lo que los agresores pretenden hacer creer, no son personas afectadas de alguna patología o particularmente débiles. Al contrario, el acoso empieza cuando una víctima reacciona contra el autoritarismo de un superior y no se deja avasallar. Su capacidad de resistir a la autoridad a pesar de las presiones es lo que la señala como blanco.

El acoso se vuelve posible porque viene precedido de una descalificación de la víctima por parte del perverso –que el grupo ha aceptado primero, y luego avalará-. Esta depreciación de la víctima justifica posteriormente la crueldad que se ha ejercido contra ella y conduce a pesar que se merece lo que le ocurre, sin embargo, las víctimas no son holgazanas, sino todo lo contrario. A menudo son personas escrupulosas que manifiestan un presentismo patológico.

Cuando el proceso de acoso se instaura, la víctima es estigmatizada: se dice que el trato con ella es difícil, que tiene mal carácter, o que está loca. Se considera que su personalidad es la responsable de las consecuencias del conflicto, y la gente se olvida de cómo era antes o de cómo es en otro contexto. Una vez que a la víctima se la saca de sus casillas, no es extraño que se convierta en lo que pretenden convertirla. Una persona acosada no puede rendir al máximo de sus posibilidades. Presta menos atención, se muestra ineficaz y da pie a que se critique la calidad de su trabajo. Llegados a este punto, a sus compañeros les resulta fácil separarse de ella, dada su incompetencia o su falta de profesionalidad.

A veces el acoso es suscitado por un sentimiento de envidia de alguien que posee alguna cosa que los demás no tienen (bondad, juventud, riqueza, cualidades de relación). Éste es el caso de los jóvenes titulados que ocupan un

---

8, Hirigoyen Marie France. *La Cara Oculta de la Violencia*. Ed. Paidós. Barcelona, 2001

puesto en el que tienen como superior en la jerarquía a alguien que no posee su mismo nivel de estudios.<sup>(9)</sup>

Las agresiones entre compañeros también pueden surgir, por un lado de las enemistades personales que están relacionadas con la historia de cada uno de ellos, y, por otro, de una forma de competencia en la que uno de los protagonistas intenta destacar a expensas de otro.

Cuando un superior es agredido por sus subordinados, es el caso menos frecuente, se puede tratar de una persona que viene del exterior, el problema se complica cuando no se establece previamente una descripción precisa de los objetivos del grupo de trabajo, o cuando las tareas de la persona ascendida suponen una intromisión en las de alguno de sus subordinados se convierte inmediatamente en el blanco de hostilidad de las secretarías con las que había trabajado unos años antes. No le entregan el correo, extravían los informes, escuchan sus conversaciones telefónicas privadas, no le pasan los mensajes. La situación más frecuente es cuando un superior arremete a un subordinado, da a entender a los trabajadores asalariados que deben estar preparados para aceptar cualquier cosa con tal de conservar su empleo. La empresa permite que un individuo dirija a sus subordinados de un modo tiránico o perverso, ya sea porque le conviene, o porque no le parece importante, pero las consecuencias para el subordinado son muy gravosas. Se puede tratar simplemente de un abuso de poder: miedo a perder el control, se trata del poder de los directivos intermedios, se puede tratar también de una maniobra perversa de un individuo que necesita aplastar a los demás para destacar, o que, simplemente para existir, necesita destrozarse a un individuo al que elige como chivo expiatorio. En el abuso de poder, sus subordinados, temiendo el despido, no tienen otra elección que la de padecer su dominio.

La pretendida buena marcha de la empresa lo justifica todo: una ampliación de la jornada laboral que no se puede negociar, una sobrecarga de trabajo urgente, o exigencias incoherentes. Sin embargo, presionar a los subordinados de una forma sistemática es un estilo de dirección ineficaz y poco rentable,

---

<sup>9</sup> Hirigoyen Marie France. *La Cara Oculta de la Violencia*. Ed. Paidós. Barcelona, 2001

puesto que la sobrecarga de tensión puede generar errores profesionales y traer consigo bajas por enfermedad. A su regreso, sus compañeros la reciben fríamente y ponen en tela de juicio la realidad de su enfermedad. No encuentra ni su despacho ni su ordenador. Otra vez el ambiente de terror que ya conocía: reproches injustos, malas caras, tareas humillantes en relación con su nivel de competencia y críticas sistemáticas a los trabajos que realiza.

En las maniobras perversas, cuando un individuo perverso entra en un grupo, tiende a reunir a su alrededor a sus miembros más dóciles con la idea de seducirlos. Si un individuo se niega a alistarse, el grupo lo rechaza y lo convierte en chivo expiatorio. En los miembros del grupo, se crea una relación social en torno a la crítica común de la persona aislada. No se puede decir que estos individuos hayan perdido todo sentido moral, pero, al depender de una persona sin escrúpulos, han perdido todo sentido crítico.(10)

El miedo genera conductas de obediencia, cuando no de sumisión, en la persona atacada, pero también en los compañeros que dejan hacer y que no quieren fijarse en lo que ocurre a su alrededor. Al mostrarse solidarios, se los estigmatice, y tienen miedo de que los incluya en la próxima lista de despidos. Ofender al personal, mentir sin escrúpulos, dar órdenes incoherentes, tener a un empleado a su disposición de día y de noche, y cambiar las reglas para mantenerlo siempre en vilo. Un perverso actúa con más facilidad en una empresa desorganizada, mal estructurada, o deprimida. La técnica es siempre idéntica: se utiliza la debilidad del otro y se lo conduce a dudar de sí mismo con el fin de anular sus defensas. Mediante un proceso insidioso de descalificación, la víctima pierde progresivamente su confianza en sí misma y, a veces, está tan confundida que le puede dar la razón a su agresor.

La amenaza del desempleo contribuye a que la arrogancia y el cinismo se conviertan en métodos de dirección.(11)

En un sistema donde la competencia es encarnizada, la frialdad y la dureza se vuelven una norma. Manipulan al otro solapada o sádicamente a fin de obtener su sometimiento. Al descalificarlo, realzan su propia imagen. En semejante

---

<sup>10,11</sup> *Mobbing, violencia física y acoso sexual* Editor: INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO España: 2001

contexto, un individuo que ansía el poder puede utilizar la confusión reinante para destrozarse con toda impunidad a sus potenciales rivales. Si la empresa no lo controla, puede manipular y destruir impunemente a otros individuos con tal de conquistar o de conservar el poder. (12)

Ningún especialista discute que, en los grupos que trabajan sometidos a una gran presión, los conflictos nacen más fácilmente. Las nuevas formas de trabajo, que persiguen mejorar los resultados de las empresas sin tener en cuenta el factor humano, generan tensión y crean así las condiciones favorables para la aparición de la perversidad. El asalariado no tiene la posibilidad de elegir. Su organismo, igual que el del animal, reacciona en tres fases sucesivas: alerta, resistencia y agotamiento. Sin embargo, el fenómeno fisiológico pierde su primer sentido de preparación física y se convierte en un fenómeno de adaptación social y psicológica. A los asalariados, se les pide que trabajen mucho y deprisa, y que sean polivalentes. Este sector de actividad padece una penuria económica difícil de sobrellevar, pero, al observarlo de cerca, en algunos mataderos se advierte un exceso en relación con las presiones "habituales" en términos de trabajar más rápido, con horarios desmedidos e inusuales y, cada vez más, bajo una falta de consideración inaudita.

La tensión laboral afecta negativamente a la salud de las personas y genera un costo económico que todavía no se ha evaluado con exactitud.

A este tipo de tensión, también llamado estrés, no se lo reconoce ni como una enfermedad profesional ni como un motivo directo de baja. Sin embargo, los médicos laborales y los psiquiatras han advertido un aumento de los trastornos psicosomáticos y del consumo de alcohol y de psicotrópicos que está directamente relacionado con la fuerte presión del trabajo.

Una empresa desorganizada genera siempre tensión, ya sea porque los papales están mal definidos (no se sabe ni quién hace qué cosa, ni quién es el responsable de algo el clima de organización es inestable, o porque se da una

---

<sup>12</sup> *Mobbing, violencia física y acoso sexual* Editor: INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO España: 2001

falta de consenso. La rigidez de algunas instituciones y de las empresas muy jerarquizadas da pie a que ciertos individuos ávidos de poder, se ensañen impunemente contra otros individuos

## **II.3.- DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS.-**

### **II.3.1.- ACOSO MORAL.-**

Existe Acoso Moral, cuando: uno o más de los 45 comportamientos hostiles descritos en él: Leymann Inventory of Psychological Terrorization, se repiten frecuentemente al menos durante un tiempo de 6 meses.

### **II.3.2.-ESTRÉS.**

Manifestaciones psíquicas y físicas generadas por un grado de agotamiento excesivo que incluye los tres aspectos que a continuación se mencionan 1.-

- 1.- Agotamiento emocional.
- 2- Despersonalización.
- 3.- Falta de realización personal.

### **II.3.3.- ACTITUD LABORAL.-**

Reacción afectiva positiva, indiferente o negativa hacia el trabajo.

## **II.4.- IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.**

- I.- ACOSO MORAL.
- 2.- ESTRÉS.-
- 3.- ACTITUD LABORAL

## **II.5.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.-**

### **II.5.1.- ACOSO MORAL**

#### **INDICADORES:**

- 1.- Actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese:
- 2- Aislamiento de la víctima:
- 3- Descrédito de la víctima frente a sus compañeros:
- 4- Desacreditar el trabajo de la víctima:
- 5- Comprometer la salud de la víctima.

### **II.5.2.- ESTRÉS.**

#### **INDICADORES.-**

- 1.- Cansancio Emocional.-
- 2.- Despersonalización.-
- 3.- Falta de Realización personal.-

### **II.5.3.- ACTITUD LABORAL.-**

#### **INDICADORES.-**

1. Expresiones por parte del trabajador de agrado por el trabajo
2. Opiniones sobre el clima laboral
3. Opiniones sobre sus compañeros de trabajo
4. Opinión sobre sus superiores
5. Opinión sobre el trato de la Institución a los trabajadores.
6. Opinión sobre la modalidad de ingreso a la institución de los trabajadores

## **II.6.- HIPÓTESIS.-**

Existe acoso moral y está relacionado positivamente con el Estrés y con la Actitud Laboral Negativa en los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte. RSSCN 2,006.

## **II.7.- ALCANCES Y LIMITACIONES DE ESTUDIO.-**

### **II.7.1.- ALCANCES.-**

El presente estudio será realizado en la Red de Servicios de Salud Cusco Norte cuyo ámbito abarca las provincias de Cusco, Anta, Urubamba y Calca. En donde se pretende aportar medidas preventivas y alternativas de solución en los problemas ocasionados por Acoso Moral,

### **II.7.2.- LIMITACIONES.-**

- 1.- No existe bibliografía sobre el tema de Acoso Moral específica en el nivel local ni nacional
- 2.- La carencia de trabajos de investigación similares tanto a nivel nacional como a nivel local, no permite plantear antecedentes del estudio específicos a nivel nacional ni local.
- 3.- Las distancias en la que se encuentran los sujetos del estudio limitan el avance del trabajo.

## **II.8.- CRITERIOS DE INCLUSIÓN.-**

Serán incluidos, todos trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte cuyo tiempo de servicios sea al menos de 6 meses.

## **II.9.- CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.-**

No serán incluidos en el presente estudio, aquellos trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte cuyo tiempo de servicios sea menor a 6 meses.

## II.10.- JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.-

El acoso moral, enfocado en el presente estudio esconde un problema socio-laboral de enorme trascendencia personal, institucional y social e incluso, cultural.

Son ya muchos los Informes y Documentos de Organizaciones Internacionales, como la Organización Internacional de trabajo OIT que dan cuenta de la envergadura y seriedad de este problema, así como del crecimiento de este fenómeno en los últimos meses.

En países donde se viene estudiando con mayor interés el problema del acoso moral, como España, existen entre 700.000 y 1.000.000 de trabajadores afectados por acoso moral en el trabajo, especialmente en instituciones de administración de justicia, instituciones sanitarias, universidades y otro tipo de empresas, cifra que coincide con las evidenciadas en otros países como: Suecia, Francia, Reino Unido, Alemania, Italia.

En nuestro país, en el nivel local donde se realiza el presente estudio, si bien existe el fenómeno, los casos que ocurren son tipificados como hostigamiento, situaciones que no se les da la importancia debida y quedan acalladas administrativamente, es decir el acoso moral no está tipificado como tal dentro de la legislación laboral, por lo tanto, no son identificados y son confundidos con conflictos laborales que, se atribuyen como faltas del trabajador de lo cual se les responsabiliza a ellos, quedando impune la conducta indebida de los acosadores y como consecuencia un alto grado de frustración en el trabajador, esta situación va ahondándose cada vez mas sin que nadie intervenga desde un punto de vista real y como se ha descrito en paginas anteriores , ocasiona afecciones a la salud de las víctimas, daño a sus familias, así como perjuicios a la institución y a la sociedad en general.

Con el presente estudio, se pretende explicar, la existencia del fenómeno de Acoso Moral en la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, dar a conocer en la institución enfáticamente las graves consecuencias que genera en el trabajador, en su familia, en la institución y en la sociedad y proponer vías de actuación para la prevención mediante la instalación de un *comité para la*

*salud laboral*. Que no solamente se investigue y juzgue las supuestas faltas del trabajador de salud, si no que se investigue éticamente cada caso y prioritariamente se prevenga e intervenga cuando existan conductas indebidas a trabajadores, por parte de otros. Es decir, cuando exista acoso moral.

Por este motivo, considero justificado el estudio sobre este fenómeno hasta hoy desconocido en el ámbito del estudio.



## CAPÍTULO III

### III.- MARCO METODOLÓGICO

#### III.1.- TIPO Y DISEÑO DEL ESTUDIO.-

##### III.1.1.- TIPO DE ESTUDIO.-

El estudio será descriptivo correlacional, porque describirá los hechos en el campo de la realidad y establecerá la relación entre las variables del estudio.

##### III.1.2.- MATERIAL Y MÉTODO.-

Para la ejecución del presente estudio, se seguirá la siguiente secuencia:

1.- Primeramente se aplicara el instrumento en una muestra piloto de 20.

resultado que será para verificar la claridad de las preguntas.

2.- Se someterá el instrumento a Juicio de Expertos para corroborar la

valides.

3- Se aplicara el instrumento para la recolección de la información,

El instrumento está conformado por tres diferentes formularios de preguntas debidamente codificados como A, B, y C, los que recogieron datos sobre Acoso Moral, Estrés y Actitud Laboral respectivamente y que fue de la siguiente manera:

El formulario "A" se aplicara para recoger información sobre el Acoso moral en los trabajadores que conforman la muestra.

Los encuestados responderán al cuestionario a dos alternativas (si) y (no) en base a lo que se pretende establecer la existencia de acoso moral en la Red de Servicios de salud Cusco Norte. Así mismo se determinara el acoso moral de acuerdo con los objetivos específicos de la investigación.

El formulario “B”, se aplicara a los integrantes de la muestra, para determinar el Estrés.

Para ello se utilizara el cuestionario Maslach, constituido por 22 ítems mediante el que se medirá el estrés en tres dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, así como el estrés e los niveles alto, medio y bajo.

El formulario “C” se aplicará a los integrantes de la muestra, para determinar el tipo de Actitud Laboral de los mismos.

Para ello se utilizará el método de levantamiento de un censo de opiniones expresado en un cuestionario de preguntas validado por Papalia Diane en su obra “Comportamiento Humano en el trabajo”.

4.- La aplicación del instrumento de recolección de datos será administrado en forma personal a cada trabajador en el lugar de su trabajo.

5.- Se procesara la información mediante el programa Microsoft Excel Pro 6.2, SPSS 12.

6.- Para establecer la relación entre el acoso moral el estrés y la actitud laboral, se utilizara la prueba estadística CHI Cuadrado.

7.- Se analizará e interpretara la información.

8.- Se desarrollara el informe final.

### **III.2.- POBLACIÓN Y MUESTRA.-**

#### **III.2.1.- POBLACIÓN.-**

Estará conformada por 565 trabajadores de la RSSCN.

**III.2.2.- MUESTRA.-**

Estará constituida por 217 Unidades de Estudio (trabajadores) obtenida mediante la fórmula para poblaciones finitas con una constante de 3.278.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

$$N = 565$$

$$E = 0.09$$

$$P = 0.7$$

$$q = 0.3$$

$$Z = 1.7$$

$$n = \frac{565 * (1.7)^2 * 0.7 * 0.3}{(0.09)^2 * (565 - 1) + (1.7)^2 * 0.7 * 0.3}$$

$$n = \frac{342.8985}{5.1753}$$

$$n = 66.257$$

**Por la constante:**

$$n = 66.257 * 3.278$$

$$n = 217.1905$$

### **III.2.3.- MUESTREO.-**

Se aplicara el Muestreo Probabilístico Aleatorio Simple, en donde todos los elementos de la muestra tendrán la misma probabilidad de entrar en el estudio.

### **III.3.- DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO.-**

El estudio será realizado en el ámbito de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte ( RSSCN) cuya dependencia administrativa es de la Dirección de Salud Cusco, Ministerio de Salud, la RSSCN, abarca a las Provincias de Cusco, Anta, Urubamba Y Calca . Esta entidad cuenta con 60 Establecimientos de Salud, denominándose Centros de Salud a los de mayor complejidad y capacidad resolutive y Puestos de Salud a los de menor complejidad y capacidad resolutive. Cuenta con un total de 565 trabajadores, donde las actividades que se realizan están dirigidas a la prestación de servicios de salud a la población tanto en el nivel recuperativo de la salud como en el nivel preventivo dándose énfasis a las actividades de prevención y promoción de la salud, por ser el de mayor importancia de acuerdo con los Lineamientos de la Política del Sector Salud actuales.

En cada uno de los establecimientos de salud, se encuentran prestando servicios trabajadores profesionales y no profesionales de diferentes grupos ocupacionales, como: Médicos, Enfermeras, Obstetricas, Odontólogos, Psicólogos Biólogos y Técnicos Asistenciales, técnicos administrativos y trabajadores de mantenimiento y de servicio. La condición laboral de estos trabajadores es en un 70% de contratados bajo diferentes modalidades y el 30% de nombrados

En cada uno de los establecimientos de salud existe un trabajador que ejerce las funciones de jefatura, estos trabajadores, son nombrados directamente desde las instancias superiores y recae siempre en profesionales médicos quienes ejercen autoridad sobre todos los demás, igualmente una de las profesionales de enfermería asume la función de jefe de enfermería quien ejerce autoridad solo hacia el personal técnico asistencial.

### **III.4.- MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.-**

#### **III.4.1 TÉCNICAS.**

Para la recolección de la información se utilizara la técnica de la encuesta

#### **III.4.2.- INSTRUMENTOS.-**

El instrumento a utilizarse en el presente trabajo de investigación será el formulario de preguntas, cuya principal característica es el de ser absolutamente anónimo, este, consta de dos partes, primero la parte referida a Información General, donde se consignan datos referentes a aspectos personales y laborales, la segunda parte consta de las preguntas propiamente del estudio, que esta constituido por tres formularios, A, B, y C destinados cada uno de ellos, a la recolección de información sobre Acoso Moral, Estrés y Actitud Laboral respectivamente.

**A.-** Para la recolección de la información tanto a cerca del Acoso Moral, del Estrés y de la Actitud laboral, formulario de preguntas conformada por 45 ítems que han sido establecidos por el Psicólogo y Psiquiatra alemán Heinz Leymann, después de más de 300 estudios de caso en el año 1980, realizado en los países nórdicos de Alemania,

**B.-** Para la recolección de datos sobre el Estrés, se utilizara el cuestionario Maslach, que mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Se trata de un cuestionario, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes de la persona hacia su trabajo y hacia los pacientes y/o clientes.

**C.-** Para determinar la Actitud Laboral de los trabajadores, se utilizara el método de levantamiento de un censo de opiniones el mismo que será expresado en un formulario de preguntas, validado por Papalia, Diane E. en su obra "Comportamiento Humano en el trabajo".

## **PROPUESTA DE POLÍTICA INSTITUCIONAL CONTRA EL ACOSO MORAL EN LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE**

### **I.- DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.-**

Con objeto de garantizar la protección de los derechos fundamentales de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte (RSSCN) la institución en cumplimiento de la resolución N°.....reconoce la necesidad de:

Prevenir conductas de acoso moral en el trabajo imposibilitando su aparición y erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral.

Consciente de que la mejora de las condiciones de trabajo repercute tanto en la productividad como en el clima laboral, y considerando que las conductas constitutivas de acoso moral no perjudican únicamente a los trabajadores directamente afectados, sino que repercuten igualmente en su entorno más inmediato como es la familia y en el conjunto de la institución ,la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de acoso moral y afrontar las quejas que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes principios:

1. Toda persona tiene derecho recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, ya sea por lugar de nacimiento, raza., sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes humillantes u ofensivos.
2. Los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se le debe dar un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, incluidos los derivados de conductas de acoso moral .

3. Considerando el acoso moral como riesgo emergente en el ámbito laboral, de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, la institución se compromete a asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y hacer frente, en su caso, a las consecuencias derivadas de este tipo de conductas.

4. La Red de Servicios de Salud Cusco Norte, velará por el mantenimiento de un entorno laboral exento de riesgos y se compromete a adoptar las medidas necesarias, tanto organizativas como de formación e información, para prevenir la aparición de conductas de acoso moral en relación con el personal que presta sus servicios en la misma.

5. Con objeto de hacer posible la actuación ante cualquier tipo de conducta que pueda ser calificada como acoso moral, la RSSCN se compromete a trabajar en el desarrollo de un manual procedimiento de prevención y solución de conflictos en materia de acoso moral en el que se salvaguardarán los derechos de los afectados en el necesario contexto de prudencia y confidencialidad. Dicho procedimiento no sustituirá, interrumpirá, ni ampliará los plazos para las reclamaciones y recursos establecidos en la normativa vigente.

6. Los trabajadores que se consideren objeto de conductas de acoso moral tienen derecho, sin perjuicio de las acciones administrativas que les correspondan, a plantear una queja que sea dilucidada formalmente en el procedimiento previsto para el efecto, con participación de los representantes de los trabajadores y de la propia Red de Servicios de Salud Cusco Norte.

7. La posición de la RSSCN es que el acoso moral, es una forma de conducta errónea que socava la integridad de la relación de empleo. Todos los empleados tienen derecho de trabajar en un entorno libre de toda forma de discriminación y conductas que se puedan considerar hostigamiento o coerción.

8.- Cualquier persona que se comprometa en un comportamiento de hostigamiento será sujeta a medidas disciplinarias que varían desde una advertencia hasta medidas severas que serán determinadas por la comisión.

## II.- DEFINICIONES DE ACOSO MORAL PARA LA RSSCN.-

Para la Red de Servicios de Salud, el acoso moral se define: Existe acoso moral cuando se incurre en cualquier tipo de conducta, declaración o solicitud que se realizada con una cierta reiteración que pueda considerarse ofensiva humillante, violenta o intimidatorio, siempre que se produzca en el lugar de trabajo, o con ocasión de éste y que implique el insulto, menosprecio, humillación, discriminación o coacción de la persona, en el ámbito psicológico, sexual y/o ideológico, pudiendo llegar a lesionar su integridad a través de la degradación de las condiciones de trabajo, cualquiera que sea el motivo que lleve a la realización de esa conducta.

Para la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, un comportamiento es de acoso moral, cuando: Concurran una o más de las siguientes circunstancias.

Si bien éstas no constituyen una lista cerrada siendo por tanto posible la inclusión de supuestos no expresamente definidos en la misma:

A) Medidas destinadas a aislar de la actividad profesional a un trabajador con ataques a su rendimiento, manipulación de su reputación y vaciamiento de funciones.

B) Abuso de poder, con fijación de objetivos inalcanzables o asignación de tareas imposibles, control desmedido del rendimiento y denegación injustificada del acceso a periodos de licencia y actividades de formación.

C) Contacto físico deliberado y no solicitado, comentarios, gestos o insinuaciones de carácter sexual no consentido, solicitud de favores sexuales, y cualquier otro comportamiento que tenga como causa o como objetivo el abuso o la discriminación del trabajador por razón de su sexo.

D) Cuando el rechazo de dicha conducta por parte del trabajador acosado sea utilizado como fundamento de la toma de decisiones en el empleo o en las condiciones de enseñanza-aprendizaje que afecten a ese trabajador o a alguien vinculado directamente a el de alguna manera;

E) La conducta tenga el efecto y/o el propósito de interferir con el desempeño del trabajo, estudios o cualquier otra actividad del trabajador acosado o cuando produzca un ambiente de trabajo o estudio intimidante, hostil u ofensivo;

F) Cuando dicha conducta provoque efectos perjudiciales en las condiciones de trabajo, el cumplimiento laboral o el estado general de bienestar personal del trabajador acosado;

G) Cuando la conducta provoque efectos perjudiciales en las condiciones de docencia y aprendizaje, en el desempeño y cumplimiento educativo o en el estado general de bienestar del trabajador acosado.

Para la RSSCN no es acoso: los actos y relaciones comunes cumplidos en la relación de dependencia que devienen de la organización y/o distribución del trabajo, propias de toda la Empresa, de naturaleza socialmente aceptable y que no infringen la normativa vigente.

El acoso moral se refiere a una conducta individual o colectiva que no es bienvenida, que es personalmente ofensiva, que debilita la moral y la salud psicofísica que, por lo tanto, interfiere con la eficacia laboral.

### **III.- RESPONSABILIDAD DE LA INSTITUCIÓN**

La Red de Servicios de Salud Cusco Norte, se compromete a que todos sus trabajadores tengan un ambiente laboral libre de acoso moral por parte del personal de gerencia, sus compañeros de trabajo y otras personas con quienes el personal debe interactuar en el curso de su labor como trabajador de la institución.

El acoso moral está específicamente prohibido, considerado ilegal y como violación de la política de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.

La Red de Servicios de Salud Cusco Norte, es responsable de impedir el acoso moral, de tomar medidas correctivas inmediatas para detener el acoso en el lugar de trabajo y de investigar con prontitud cualquier alegato de acoso moral relacionado con el trabajo.

#### **IV.- PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS.-**

1. Todo trabajador que suponga que ha sido receptor de una conducta de acoso moral, debe informar del hecho inmediatamente a la Dirección de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, es preferible realizar un reclamo por escrito, pero se puede acompañar o seguir el reclamo escrito con uno verbal.
2. Si el inmediato superior del trabajador es el origen del comportamiento de hostigamiento, debe informar sobre la conducta al inmediato superior de esa persona o a la Dirección de la RSSCN.
3. Todos los alegatos de acoso moral se investigarán rápidamente, dentro de los tres días posteriores a la presentación del reclamo escrito.
4. El Comité Para la Salud Laboral nombrado por la Dirección de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte investigará el caso, este comité hablará con posibles testigos y con la persona/s nombrada/s en el reclamo.

Dependiendo de la complejidad de la investigación, el denunciante debe ser contactado dentro de los tres días consecutivos poniéndolo en conocimiento sobre el estado de su reclamo y si sobre las medidas a tomar y cuando concluya la investigación, se le informarán los resultados.

5. Se reconoce el papel fundamental del Comité para la Salud Laboral de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, como elemento de información y asesoramiento dentro del ámbito de sus funciones en la materia, tanto para el personal protegido como en los procedimientos que se puedan iniciar.

#### **V.- PROHIBICIONES Y REPRESALIAS.-**

La Red de Servicios de Salud Cusco Norte, no permitirá ninguna represalia basada en el empleo contra cualquier persona que presente un reclamo por acoso moral o que hable como testigo en la investigación de un reclamo por acoso moral.

## **VI.- DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA.-**

Todos los miembros de Comité Para la Salud Laboral de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, así como todos los trabajadores recibirán una copia de la política institucional contra el acoso moral para su conocimiento.

## **VII.- MEDIDAS PREVENTIVAS DEL ACOSO MORAL.**

Las medidas preventivas contra el acoso moral, consisten en promocionar buenas condiciones de trabajo a las personas.

El acoso moral significa costos y las estrategias de prevención son una buena inversión.

Con la adopción de medidas de prevención se beneficia la salud de los trabajadores, y se mejoran las condiciones de trabajo así como el ambiente laboral. Con ello los empleadores cumplirán con su responsabilidad social.

Entre estas medidas se debe considerar:

- 1.- Advertir cuanto antes los procedimientos de aislamiento de una persona y no permitir que esta ocurra.
- 2.- Dirigir a los trabajadores con respeto, esto, puede evitar problemas de malestar en la institución, lo que también permite mejorar la productividad
- 3.- Hay que educar sobre todo a los trabajadores de nivel superior que ejercen tareas de dirección y proporcionarles la capacitación y el apoyo para que ejerzan su función con respeto de los derechos de sus subordinados.
- 4.- Hay que reforzar el diálogo en las relaciones profesionales
- 5.- No dejar actuar a los responsables patológicos y tomar medidas para obligarlos a controlar su comportamiento.
- 6.- El director de la institución debe ser claro en cuanto a que no aceptará el acoso moral y que será sancionado si hubieren casos.
- 7.- Inculcar a los trabajadores la necesidad de ser correctos con sus

compañeros.

8.- Responsabilizar a los trabajadores de dirección que no hayan comunicado casos de acoso moral o no hayan proporcionado los medios para evitarlo.

9.- Deben revisarse los métodos de gestión de personal con el fin de evitar la violencia.

10.- promover el buen trato a los trabajadores para mantener su talento.

11.-Se debe revisar el concepto de subordinación con el fin de precisar qué es Admisible en las relaciones entre jerarquías y subordinados y qué no lo es

### **VIII.- MEDIDAS DISCIPLINARIAS.-**

No se tolerará el acoso moral en la Red de Servicios de Salud Cusco Norte. Si una investigación de cualquier alegato de acoso moral, muestra que este, se produjo, el acosador será sujeto a una medida disciplinaria..

Las medidas disciplinarias serán elaboradas y establecidas por el Comité para la Salud Laboral de la institución juntamente con las autoridades de la institución, la misma que debe ser constituida en una reunión oficial entre el Comité Para la Salud Laboral y la autoridades de la institución.

### **VIII.-FUNCIONES DEL COMITÉ PARA LA SALUD LABORAL DE LA RSSCN**

Hacer cumplir la presente política en todos sus términos que para su funcionamiento la dirección de la RSSCN deberá emitir una resolución

## SOLICITA PERMISO PARA APLICAR INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

### SEÑOR DIRECTOR DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE

Yo, Zoraida Hilaria Romero Villena, con DNI n° 23962088, de profesión Licenciada en Enfermería, domiciliada en la Urbanización Villa Mira flores, calle Ricardo Palma G – 12 del Distrito de San Jerónimo, Provincia y Departamento del Cusco.

Ante Ud. Respetuosamente digo:

Que habiendo tenido la oportunidad de realizar estudios de post grado de Doctorado en Ciencias de la Salud en la Universidad Católica de Santa Maria y siendo requisito la presentación de una tesis para optar el grado académico correspondiente, a la fecha me encuentro realizando dicha tesis, cuyo titulo es *Acoso Moral, Estrés y Actitud Laboral en Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte*, es así que debo aplicar el instrumento para la recolección de la información en todos le establecimientos de salud del ámbito, para lo que pido a Ud. Me otorgue el permiso correspondiente por escrito.

Por lo expuesto:

Señor Director pido a Ud. Acceder a mi pedido por ser de justicia.

Cusco 10 de agosto del 2,006.

Zoraida Hilaria Romero Villena.  
DNI 23962088



**5.- Desempeña Ud. Cargo directivo?**                      **a) Si**                      **b) No**

**6.- Tiempo de servicio en años**    **a) < de 1 año**                      **b) de 4 a 5**  
**c) de 11 a 15**                      **d) de 2 a 3**  
**e) de 6 a 10**                      **f) de 16 a 20**  
**g) de 20 a más.**

**7.- Edad en años**                      **a) Menos de 20**                      **b) Entre 20-29**  
**c) Entre 30 – 39**                      **d) Entre 40 - 49**  
**e) Entre 50- a más**

**8.- Género al que pertenece.**                      **a) M**                      **b) F**

**9.- Estado civil**    **a) Casado**    **b) Soltero**    **c) Conviviente.**  
**d) Otro**

## II.- CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

### FORMULARIO (A)

**Estimado compañero de trabajo, después de leer atentamente las siguientes preguntas, ENCIRCULE SU RESPUESTA según sea su elección.**

- 1.- El superior jerárquico (JEFE) no permite que se exprese Ud.?.....Si  
No
- 2.- Se le interrumpe constantemente cuando habla? ..... Si No
- 3.-Los compañeros no le dejan expresarse.....Si No
- 4.-Sus compañeros le gritan, le recriminan .....Si No
- 5.-Critican su trabajo .....Si No
- 6.-Critican su vida privada .....Si No
- 7.-Le aterrorizan con llamadas telefónicas..... Si No
- 8.-Le amenazan verbalmente..... Si No
- 9.-Le amenazan por escrito.....Si No
- 10.- Evitan todo contacto visual con Ud.?..... Si No
11. Ignoran su presencia, dirigiéndose exclusivamente a otros..... Si No
- 12.-No le dirigen la palabra?..... Si No
- 13.- No le dejan que hable cuando quiere hacerlo?.....Si No
- 14.- Le designan un puesto de trabajo que le aisle de  
Sus compañeros? ..... Si No
- 15.- Prohíben a sus compañeros que le dirijan la palabra?..... Si No
- 16.- Impiden su presencia física en reuniones?..... Si No
- 17.- Murmuran de Ud. o le calumnian?..... Si No
- 18.- Lanzan rumores sobre Ud.?..... Si No
- 19.- Le ridiculizan o se ríen de Ud.?..... Si No
- 20.- Intentar que parezca una enferma mental?.....Si No

- |  |    |    |
|--|----|----|
| 21.- Intentan o dicen que se someta a un examen psiquiátrico?...   | Si | No |
| 22.- Se burlan de sus dolencias o minusvalías?.....  | Si | No |
| 23.- Imitan sus maneras, su voz, sus gestos para ridiculizarle?.....   | Si | No |
| 24.- Critican sus convicciones políticas o sus creencias religiosas?....   | Si | No |
| 25.- Se burlan de su vida privada?.....  | Si | No |
| 26.- Se ríen de su origen? (de su pueblo).....   | Si | No |
| 27.- Le dan trabajos humillantes?.....   | Si | No |
| 28.- Comentan de su trabajo de manera malintencionada?.....  | Si | No |
| 29.- Cuestión y desautorizar sus decisiones?.....  | Si | No |
| 30.- Le reprochan con términos obscenos o degradantes?.....  | Si | No |
| 31.- Le acosan sexualmente? (con gestos o intenciones).....  | Si | No |
| 32.- No le confían ninguna tarea?.....   | Si | No |
| 33.- Le privan de toda ocupación y vigilan que no la tenga?.....   | Si | No |
| 34.- Le exigen tareas totalmente absurdas o inútiles?.....   | Si | No |
| 35.- Le dan tareas muy inferiores a sus competencias? .....  | Si | No |
| 36.- Le dan incesantemente tareas nuevas?.....   | Si | No |
| 37.- Le hacen realizar trabajos humillantes.....   | Si | No |
| 38.- Le Dan tareas muy superiores a sus competencias, con<br>intenciones de demostrar supuesta incompetencia?..... | Si | No |
| 39.- Le exigen trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud?.....   | Si | No |
| 40.- Recibió amenaza físicamente?.....   | Si | No |
| 41.- Le agreden físicamente, pero sin gravedad, a modo de<br>advertencia?.....                                     | Si | No |
| 42.- Le han agredido físicamente?.....   | Si | No |
| 43.- Le han ocasionarle gastos perjudicarle?.....  | Si | No |
| 44.- Le ocasionaron desperfectos en su domicilio o en<br>su puesto de trabajo? .....                               | Si | No |
| 45.- A sufrido agresión sexualmente por alguien del trabajo.....   | Si | No |

**46.- ¿En caso de que ud. No ejerce cargo directivo, quien incurre con Ud.**

**en las conductas indicadas en el presente formulario?**

- a.- Mi jefe inmediato.
- b.- Mis compañeros técnicos.
- c.- Mis compañeros profesionales.

**47.- ¿Cuánto tiempo ha experimentado o viene experimentando esta situación?**

- a) 6 meses
- b) más de 6 meses.
- c) 1 año.
- d) 2 años.
- e) 3 años.
- f) 4 años.
- g) de 5 a más años.

## FORMULARIO (B)

Después de leer detenidamente las siguientes preguntas, elija sus respuestas considerando las puntuaciones de la siguiente manera 0= nunca, 1=pocas veces al año, 2= una vez al mes, 3= pocas veces al mes, 4= una vez a la semana, 5= pocas veces a la semana y 6= todos los días

- |  |                     |
|--|---------------------|
| 1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.                                       | 0- 1- 2- 3- 4- 5- 6 |
| 2.- Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.                                   | 0-1- 2- 3- 4- 5- 6  |
| 3.- Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.          | 0-1- 2- 3- 4- 5- 6  |
| 4.- Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.                                    | 0-1- 2- 3- 4- 5- 6  |
| 5.- Trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.                         | 0-1- 2- 3- 4- 5- 6  |
| 6.- Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.                                   | 0-1- 2- 3- 4- 5- 6  |
| 7.-Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.                                   | 0-1- 2- 3- 4- 5- 6  |
| 8.- Me siento "acabado" por mi trabajo.  | 0-1- 2- 3- 4- 5- 6  |
| 9.- Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.              | 0- 1- 2 -3- 4- 5- 6 |
| 10.- Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión u ocupación. | 0-1- 2- 3- 4- 5- 6  |
| 11.- Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.                 | 0-1- 2- 3- 4- 5- 6  |
| 12.- Me siento muy activo.   | 0-1- 2- 3- 4- 5- 6  |
| 13.- Me siento frustrado en mi trabajo.  | 0-1- 2- 3- 4- 5- 6  |
| 14.- Creo que estoy trabajando demasiado.  | 0-1- 2- 3- 4- 5- 6  |
| 15.- Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes                             | 0-1- 2- 3- 4- 5- 6  |

- 16.- Trabajar directamente con personas me produce estrés. 0-1- 2- 3- 4- 5- 6
- 17.- Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada  
con mis pacientes. 0- 1- 2- 3- 4- 5- 6
- 18.- Me siento estimulado después de trabajar con  
mis pacientes. 0- 1- 2- 3- 4- 5- 6
- 19.- He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión  
u ocupación. 0- 1- 2- 3- 4- 5- 6
- 20.- Me siento “acabado” como persona. 0- 1- 2- 3- 4- 5- 6
- 21.- En mi trabajo trato los problemas emocionales  
con mucha calma. 0- 1- 2- 3- 4- 5- 6
- 22.- Siento que los pacientes / clientes me culpan por  
alguno de sus problemas. 0- 1- 2- 3- 4- 5- 6

## **FORMULARIO (C)**

En el presente cuestionario, marque con un círculo en la letra que corresponde a su elección

### **1.- ¿LE GUSTA SU TRABAJO ACTUAL?**

- A.-No me gusta
- B.-Preferiría otro trabajo
- C.- Lo acepto, ni me gusta, ni me disgusta
- D.- Me gusta bastante
- E.- Me gusta mucho.

### **EL AMBIENTE DEL LUGAR DONDE USTED TRABAJA ES:**

- A. Extremadamente (calurosa) o (fría) o (aireada) o (polvorienta)
- B. Casi siempre desagradable.
- C. Ni agradable ni desagradable.
- D. Generalmente satisfactoria
- E. La mayor parte del tiempo, excelente

### **3. LA MAYORIA DE MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO SON:**

- A. No son amistosos.
- B. Poco amistosos.
- C. Indiferentes hacia mí.
- D. Cooperativos
- E. Muy amistosos.

### **4.- EN SU ACTITUD PERSONAL HACIA USTED, SU SUPERIOR ES:**

- A.- Siempre injusto
- B.- Con frecuencia injusto
- C.- A veces justo a veces no

D.- Generalmente justo.

E.- Siempre justo.

**5.- ¿EN RELACION A OTROS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, COMO TRATAN AL PERSONAL EN EL SUYO?**

A.- En la mayoría de los establecimientos son mejores.

B.- En algunos establecimientos son mejores.

C.- Tratan tan bien como en el promedio.

D.- En el mío Tratan mejor.

E.- Decididamente en el mío tratan mejor.

**6.- ¿CUANDO SE PRODUCEN VACANTES, QUE PODRÍAN SER OCUPADOS POR PERSONAL QUE SE ENCUENTRA EN SERVICIO, CÓMO TOMAN AL PERSONAL USUALMENTE?**

A.- Empleando a trabajadores nuevos

B.- Ascendiendo a trabajadores favorecidos que no están especialmente capacitados.

C.- Dando la primera oportunidad a un Trabajador con experiencia.

D.- Tomando a la persona más competente

E.- Escogiendo a la persona que más lo merece, de acuerdo con sus habilidades