



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
SECCIÓN DE POSGRADO

**MOBBING EN UNA ASOCIACION DE ESPARCIMIENTO
PRIVADA 2016**

PRESENTADA POR

MARIELLA ROXANA RAMOS BELLINA

ASESORA

ROSA ANGÉLICA GARCÍA LARA

TESIS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DE MAESTRA EN SALUD
OCUPACIONAL

LIMA – PERÚ

2017



Reconocimiento - Compartir igual

CC BY-SA

La autora permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre esta obra incluso para propósitos comerciales, siempre que se reconozca la autoría y licencien las nuevas obras bajo idénticos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**MOBBING EN UNA ASOCIACION DE ESPARCIMIENTO
PRIVADA 2016**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA
EN SALUD OCUPACIONAL**

**PRESENTADA POR
MARIELLA ROXANA RAMOS BELLINA**

**ASESOR
MTRA. ROSA GARCÍA LARA**

LIMA, PERÚ

2017

JURADO

Presidente: Alfredo Riboty Lara, médico ocupacional y medio ambiente, magíster en salud ocupacional

Miembro1: Alexis Roncal Ramírez, médico del trabajo, magíster en salud ocupacional.

Miembro 2: Carlos Alberto Ramírez La Torre, magíster en medicina ocupacional y medio ambiente.

A mi esposo, por su
apoyo incondicional

ÍNDICE

	Pág.
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Índice	iv
Índice de tablas y gráficos	v
Resumen /Abstract	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	
1.1 Antecedentes de la investigación	4
1.2 Bases teóricas	8
1.3 Definición de términos básicos	26
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	
2.1 Formulación de la hipótesis	27
2.2 Variables y su operacionalización	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	
3.1 Tipo de estudio diseño del estudio	30
3.2 Diseño muestral	30
3.3 Procedimiento de recolección de datos	32
3.4 Procesamiento y análisis de los datos	34
3.5 Aspectos éticos	35
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	36
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	44

CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	50
FUENTES DE INFORMACIÓN	52
ANEXOS	61
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos	

Índice de tablas y gráficos

Índice de tablas

Tabla 1. Autores, términos y definiciones del <i>mobbing</i> .	13
Tabla 2. Tipología de las víctimas del <i>mobbing</i> .	24
Tabla 3. Signos y síntomas sobre la salud del trabajador afectado.	26
Tabla 4. Alteración de la personalidad tras una situación de acoso.	27
Tabla 5. Diferencias entre los conflictos laborales versus Situaciones de <i>mobbing</i> .	31
Tabla 6. Clasificación de Likert.	49
Tabla 7. Tipo de estrategia a realizar según escala de Likert.	51
Tabla 8. Características generales del personal que realizó el cuestionario LIPT-60 en la Asociación privada de esparcimiento 2016	53

Índice de gráficos

Gráfico 1. Número de personas por género que participaron en la encuesta LIPT-60	54
Gráfico 2. Respuestas positivas en cada estrategia del cuestionario LIPT-60, según escala de Likert	54
Gráfico 3. Número de personas que experimentaron algún tipo de mobbing, según variables	55
Gráfico 4. Número de personas por género que han sentido desprestigio laboral.	55
Gráfico 5. Número de personas por género que han sentido entorpecimiento del progreso.	56
Gráfico 6. Número de personas por género que han sentido interrupción en la comunicación.	56
Gráfico 7. Número de personas por género que han sentido intimidación encubierta.	57
Gráfico 8. Número de personas por género que han sentido intimidación manifiesta.	57
Gráfico 9. Número de personas por género que han sentido desprestigio personal.	58
Gráfico 10. Áreas de servicio con evidencia de mobbing.	58
Gráfico 11. Áreas de servicio donde se debe prevenir el mobbing.	59

RESUMEN

Objetivo. Realizar un estudio para determinar la existencia de acoso laboral o *mobbing* entre los trabajadores de una asociación de esparcimiento privada.

Metodología. Estudio cuantitativo, descriptivo, observacional, transversal, prospectivo y de estadística descriptiva. La población estuvo constituida por 86 trabajadores, 64% de la planilla de la empresa, con una muestra no probabilística y censal. Se utilizó el cuestionario LIPT 60 modificado del método de Leymann original (LIPT-45), formulado por el Instituto de Psicoterapia e Investigación de Madrid (1999). Este método sumó quince nuevos ítems y proporcionó la diversidad de respuesta del cuestionario. Se tomó en cuenta el nivel de intensidad de las conductas recibidas y se analizaron seis subescalas de acoso.

Resultados. Se confirma la existencia de este fenómeno en la asociación. Se detectó que de los 86 trabajadores encuestados, según acuerdo a los criterios diagnósticos del *mobbing* (frecuencia y duración del hostigamiento), el 1,17% presenta alta forma de acoso; 9,30%, moderada y 8,13%, una baja probabilidad. Además se realizó la consistencia interna por medio del coeficiente Alpha de Cronbach, indicando una fiabilidad para el total del instrumento de 0.84 de consideración Muy Elevada. Y se encontró que, la mayoría de las variables consideradas se ubican debajo del nivel 1 del LIPT-60.

Conclusión. Existe presencia de acoso laboral en la asociación, con un nivel de significancia de 0,5.

Palabras clave: *mobbing*, estrés laboral, comunicación, intimidación, hostigamiento, desprestigio laboral.

ABSTRACT

Objective. Conduct a study to determine the existence of workplace harassment or mobbing among employees of a private leisure association.

Methodology. Quantitative, descriptive, observational, transversal, prospective and descriptive statistics study. The population consisted of 86 workers, 64% of the payroll of the company, with a non-probabilistic and census sample. We used the modified LIPT 60 questionnaire from the original Leymann method (LIPT-45), formulated by the Institute of Psychotherapy and Research of Madrid (1999). This method added fifteen new items and provided the diversity of response of the questionnaire. The level of intensity of the behaviors received was taken into account and six subscales of harassment were analyzed.

Results. The existence of this phenomenon in the association is confirmed. It was detected that of the 86 workers surveyed, according to the diagnostic criteria of mobbing (frequency and duration of harassment), 1.17% presented a high form of harassment; 9.30%, moderate and 8.13%, a low probability. In addition, the internal consistency was performed by means of the Cronbach Alpha coefficient, indicating a reliability for the instrument total of 0.84 of Very High consideration. And it was found that, most of the considered variables are located below level 1 of the LIPT-60

Conclusion. Labor harassment is present in the association, with a significance level of 0.5.

Key words: mobbing, work stress, communication, intimidation, harassment, job stigma.

INTRODUCCIÓN

La administración de una empresa, actualmente, debe de reconocer al trabajador como persona, como entidad completa y esto es muy importante para establecer el éxito o fracaso como organización. A pesar de estar en el siglo XXI, aún las empresas no registran, por completo, problemas ancestrales relacionados con las conductas negativas entre los trabajadores, relaciones interpersonales no adecuadas que sobrepasan los estándares de mala comunicación. Ello ocasiona conflictos que puede llegar al *mobbing* o acoso laboral.

El *mobbing* ha sido y es una forma de ataque que conlleva a generar un ambiente de trabajo poco favorable en la organización. Este fenómeno complejo de actitudes negativas se anida con diferentes factores psicológicos, sociales, culturales y de salud, por lo que, para estudiarlo, se debe tener en cuenta a la persona, el lugar y las características de la empresa.

El objetivo de la actual investigación fue desarrollar un estudio para evidenciar la existencia de amenaza laboral o *mobbing* entre los trabajadores de una asociación de esparcimiento privada. El trabajo ayuda a conocer más del tema por medio de la descripción de sus características psicosociales, niveles clínicos de afectación de las víctimas de hostigamiento y su repercusión social, que involucra ser víctima del *mobbing*.

El estudio es importante, porque este fenómeno constituye un problema psicosocial que data de tiempo atrás, pero como problema de salud ocupacional

recién está cobrando importancia, debido a las consecuencias laborales, emocionales y sociales que traen consigo esta forma de acoso.

La metodología que se empleó fue de diseño cuantitativo, exploratorio-descriptivo, observacional, transversal y de estadística descriptiva. El tipo de muestra fue probabilística intencional. Se encuestó a 86 trabajadores (53 varones y 33 damas), los cuales fueron seleccionados bajo criterios de inclusión y exclusión. Se aplicó el cuestionario LIPT-60 de Leymann, instrumento que evalúa la existencia de *mobbing* en el entorno laboral. A su vez se realizó la consistencia interna por medio del coeficiente Alpha de Cronbach, para éste trabajo, indicando una fiabilidad para el total del instrumento de 0.84 de consideración muy elevada. El procesamiento de datos se realizó con el programa de Excel, se calculó las medias aritméticas de las variables estudiadas. Se respetó la privacidad, tanto de la asociación como del hostigado y del hostigador.

En el primer capítulo, se abordan los antecedentes del *mobbing*, conceptos y herramientas teóricas que ayudarán a comprender las diferentes situaciones que se encuentran en el ámbito laboral, se comenta de otras investigaciones realizadas en otros países, ya que en el Perú no existen estudios del *mobbing*.

El segundo capítulo presenta las variables que constituyen como tal y las variables que se desprenden del cuestionario que vamos a usar para observar si hay o no la existencia del *mobbing* en este centro laboral. No se ha propuesto una hipótesis, ya que se trata de un trabajo descriptivo.

El tercer capítulo hace referencia al contexto de la empresa, su constitución, parámetros que se toman al realizar el estudio, el cual describe el comportamiento del trabajador en su área de trabajo y con respecto a su entorno.

En el cuarto capítulo, se expone el trabajo de campo realizado para esta investigación, el cual implicó una encuesta anónima a los empleados de la asociación. Asimismo, se hace un análisis de la incidencia de acoso laboral en las distintas áreas.

Esta investigación describe la situación de acoso entre el personal del club de esparcimiento y al cual nos referiremos así en el trabajo, una situación de acoso u hostigamiento que va minando poco a poco al trabajador llegando a ser una pesadilla desempeñar sus funciones, al punto de presenciar cambios en sus estados de ánimo y, finalmente en su labor diaria.

Al final, en este estudio, se proponen medidas preventivas y de reducción de este fenómeno que podrían tomarse en cuenta en las demás organizaciones del mismo rubro.

Al encontrarnos ante la presencia del *mobbing* podremos tomar las medidas adecuadas para la mejora continua aplicable a cualquier tipo de organización como la que se presenta en este trabajo.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

En la investigación de Erturk y Cemaloglu, en 2014, Turquía, buscó las causas del comportamiento en el *Mobbing*. Se elaboró un instrumento de *mobbing* en una población de 1316 maestros y personal administrativo, el objetivo del estudio es identificar los factores que influyen en el comportamiento de éste, encontrando que las causas pueden ser de tipo organizacional, del mismo acosador, relacionadas con la víctima y relacionada con el comportamiento de los grupos de trabajo.¹

En América Latina, en Bolivia, en la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, en 2014; el cual se realizó en el sector administrativo de la misma. Se encontraron niveles bajos en las diferentes estrategias del LIPT-60, en los que el hostigamiento sistemático y recurrente predominaba y conllevaba a que los trabajadores realizaran un desempeño bajo en sus labores. Se demostró así que el *mobbing* trae consecuencias.²

El Instituto de Investigación del Cerebro, Cognición y Conducta de la Universidad de Barcelona, 2013, realizó un estudio para analizar el impacto del *mobbing* en cuanto la variable de género. Se encontró en los resultados que la severidad en cuanto al abuso emocional (actitudes, palabras), los hombres lo perciben de manera menos personal que las mujeres, y este resultado ayudará a buscar la forma más idónea de prevención ante las situaciones de acoso.³

Nielsen (2008), en su artículo sobre la intimidación en el lugar de trabajo refiere que el causal que aparece en gran medida relacionado con las condiciones de trabajo y las condiciones de manejo involucra las características individuales y los rasgos de personalidad. Encontró que las consecuencias son graves para las personas afectadas, sus colegas y para la empresa en su conjunto.⁴

En Psicothema Oviedo 2007, se publicó un trabajo relacionando con los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores de *mobbing* este, se realizó en una población del sector hortofrutícola. Se administró un cuestionario anónimo a todos los empleados que estaban presentes en las empresas que componen la muestra el día de la evaluación de riesgos psicosociales. Después de analizar los datos se destaca que mediante un análisis de correlación canónica aparece que ciertos factores psicosociales como definición de rol, carga mental, interés por el trabajador y supervisión / participación, predicen dos de las formas de *mobbing*: acoso personal y acoso centrado en el rendimiento del trabajo.⁵

Otro estudio realizado acerca del acoso laboral psicológico se realizó en la universidad pública de Galicia (2006). Este se realizó tanto en personal administrativo como en los que brindaban servicio a la universidad. Se eligió una muestra significativa de 321 personas; un 8% manifestaba ser víctima de *mobbing*. Los resultados fueron muy semejantes entre hombres y mujeres y los aspectos de mayor relevancia tuvieron que ver con la organización y deterioro del clima laboral. La única estrategia que las víctimas usaban era quedarse calladas.⁶

En Brasil, en 2005, en la población española, en 103 trabajadores de la Comunidad de Madrid, se realizó un estudio para identificar la prevalencia de *mobbing* entre hombres y mujeres. Dando como resultado diferencias significativas entre ambos géneros en, acoso psicológico, aislamiento social y desacreditación. Con los datos obtenidos se conceptualizó el hecho de que ser mujer supone un mayor riesgo para sufrir acoso laboral.⁷

En el Perú, 2016, se realizó una investigación para evaluar la existencia de *mobbing* en los obreros de construcción de Lima Metropolitana, se realizó un estudio exploratorio, en 30 trabajadores, encontrándose la presencia de nuevos determinantes, tácticas y causas del *Mobbing* en éste contexto laboral.⁸

Castillo G. Anghela, 2016, en Trujillo, Perú, realizó un estudio de las propiedades psicométricas del cuestionario de estrategias de acoso laboral LIPT 60, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaraz, encontrando por medio del coeficiente Alpha de Cronbach, una fiabilidad para el total del instrumento de 0.96, considerado excelente.⁹

En 2015, se llevó un estudio en un Centro de Salud de Chilca, Perú, para evidenciar la relación de *mobbing* y desempeño laboral, llevándose a cabo un estudio descriptivo no experimental, encontrándose que el *mobbing* influye de manera directa en su desempeño laboral y que se realiza de forma horizontal entre las mismas personas del mismo grupo.¹⁰

La Universidad de San Marcos presenta el 2013 un artículo refiriéndose a los riesgos psicosociales en el trabajo, donde luego de un estudio arduo encontraron que las leyes y reglamentos en el Perú adolecen de anexos y guías metodológicas de cómo actuar ante la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales.¹¹

Merino Soto, en 2013, realizó un trabajo en el Perú para ver la significancia del cuestionario LIPT-60, donde comparó los ítems, las dimensiones globales, las medias y los puntajes de la adaptación española por medio de un Baremo. Es así que se dio validez a este cuestionario en el Perú, el cual se usará en éste trabajo.¹²

Garriques Suzanne y colaboradores, en 2012, realizaron un trabajo descriptivo, utilizando el barómetro Cisneros (encuesta) para tener información sobre la presencia de *mobbing* en las diversas organizaciones. De la población encuestada, el 74% manifestó haber experimentado alguna conducta de *mobbing* más de una vez al año, siendo mayor la incidencia en la desacreditación de su reputación personal y laboral.¹³

Marlene Molero, en 2008, escribe un artículo refiriéndose al acoso psicológico según la legislación peruana, este artículo confronta los cambios a nivel organizacional de trabajo para hacer frente a los contratiempos que significa la evolución en la esfera personal del trabajador y, a raíz de ese análisis, contrasta la teoría jurídica sobre el acoso psicológico con la legislación laboral peruana, y

pone en evidencia las deficiencias para garantizar un marco legal capaz de prevenir, regular y sancionar el acoso psicológico en el trabajo.¹⁴

1.2 Bases teóricas

En los años 60, Heinz Leymann dio a conocer un tipo de comportamiento hostil en etapa escolar que se mantenía durante un largo período de tiempo, reiteradas veces a la semana, y a este comportamiento lo denominó *mobbing*.¹⁵

Peter Paul Heinemann introdujo el término *mobbing* en 1969. Lo utilizó para describir el hostigamiento de un grupo de niños a uno solo, tanto de forma física como psicológica. El objetivo fue que se dieran cuenta que ese comportamiento era inaceptable y que los medios lo rechacen. Esto condujo a un debate en Suecia, donde apareció el término de *mobbing*, que ya parecía conocerse.¹⁵

Luego de siete años, el periodista Carroll Brodsky(1976) escribió el libro *The Harrassed Worker* (El trabajador hostigado) basado en los casos presentados en el consejo para Reclamos laborales del Estado de California, dando a conocer las consecuencias del hostigamiento, como los accidentes laborales, cansancio psicológico y estrés por largas horas de trabajo.¹⁶

Entre los años ochenta y noventa, en Suecia, Leymann utilizó la palabra *mobbing* en la etapa laboral adulta; se refirió así a los conflictos de gran severidad en el lugar de trabajo. Se dio a conocer con mayor amplitud por atender y dar tratamiento alrededor de 1300 pacientes; 300 de ellos fueron pacientes internos; los restantes tuvieron tratamiento externo. Desarrolló un instrumento donde

presentó una lista de actividades de ámbito hostil y lo implementó para efectuar investigaciones; documentó las consecuencias, y sus causas; propuso medidas preventivas y correctivas para aplicarlas en las organizaciones. Con todos estos aportes, en Suecia, logró que se legislara este tema y así poder atender a cientos de personas afectadas.¹⁷

A su vez, otros investigadores que estudiaron ampliamente el fenómeno son Skogstad (1996) y Einarsen (2000), los cuales señalan que el *mobbing* para conocerse como tal debe de ser, durante un período de tiempo, de manera persistente, donde uno o un grupo de personas generan acciones negativas físicas o psicológicas a una tercera persona, y que, por diversas razones ésta presenta dificultades para defenderse.¹⁵

La primera que estudió el acoso moral en Francia fue Marie France Hirigoyen (1999). Con sus publicaciones se empezó a difundir el acoso psicológico a todas las esferas de su país. Sus investigaciones sobre *mobbing*, se direccionaron hacia el entorno organizacional y familiar, definiendo éste acoso laboral como cualquier conducta impropia o abusiva, que englobe comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que atenten contra la dignidad e integridad física o psicológica de la persona, que puedan ponerla en peligro o alterar su entorno laboral. Esta investigadora no propone un tiempo específico de duración del proceso.¹⁷

Piñuel y Zabala, 2001, en España, escribió su libro por primera vez en castellano, donde identifica el *mobbing* dentro de las empresas. Definió al *mobbing* como las acciones hostiles que se llevan a cabo en un corto tiempo, que se expresan o

manifiestan por una o varias personas sobre una tercera. El trabajo de Piñuel y Zabala relaciona las posibles causas-efectos en el *mobbing*.¹⁷

Bowling y Beehr (2006) desarrollaron un meta-análisis del historial y los efectos del *mobbing* y que motivos conllevan al conflicto, dentro de éstos están, la falta de conocimiento de su perfil laboral, sobrecarga y conducta negativa de la víctima. Como consecuencia, insatisfacción a nivel personal y laboral, que compromete a la organización y se crea la percepción subjetiva de injusticia laboral.¹⁸

Díaz *et al.*, en 2008, dan un concepto técnico del *mobbing*, evalúan un diagnóstico diferencial del acoso laboral y explican cuáles son los riesgos psicosociales a los cuales se pueden llegar. Definen a las empresas tóxicas, cuáles son sus características y cómo reconocerlas. Esto amplía un poco más el panorama, ya que muchas veces se confunde la presión propia del trabajo con el acoso laboral.¹⁷

Hay que resaltar que ya sea en una u otra época, los elementos del *mobbing* comienzan a tener las mismas características: se da en forma sistemática y de tres formas: del jefe al empleado, del grupo contra el individuo o del empleado al jefe. Tiene que estar inherente una frecuencia y duración, siendo el objetivo aislar y, finalmente, excluir a la persona agredida.

En el Perú, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en 2014, describe que uno de los factores psicosociales importantes que influyen en el trabajo es el *mobbing*. Señalan que en el país no existen estatutos que controlen estos actos ni

leyes contra los que realicen este tipo de acciones.¹⁹

Ramírez y Calderón *et al.*, en 2015, refieren al acoso laboral como acto nocivo que, visto desde las instancias legales, daña en conjunto al trabajador y a la empresa. Cabe resaltar que menciona al LIPT 60 como cuestionario para realizar investigaciones donde presentan seis características que pueden dar a conocer si existe o no un acoso laboral.²⁰

Tabla 1. Autores, términos y definiciones del fenómeno *mobbing*

Autor	Término	Definición
1976 Brodsky	Harassment	Intentos repetidos y persistentes de atormentar, y lograr una reacción de otra persona; presenta una agresión persistente, hay una lucha continua, infunden miedo y actitudes que generan molestias a otra persona.
1990 Leymann	<i>Mobbing</i> / Psychological terror	Comunicación inadecuada y hostil de manera continua por una o más personas hacia una persona.
1994 Bjorkqvist, Osterman y Hjelt-Back	Harassment	Malas actitudes que llegan a ser constantes, que mellan psicológicamente y muchas veces también físicamente dirigido hacia uno o un grupo de personas que no puedan defenderse por ellas mismas.
2003 Barón Duque	<i>Mobbing</i>	Término de las relaciones de trabajo, por el constante maltrato sistemático a nivel psicológico en una organización, alterando sus labores y su estadía laboral, eliminando su autoestima, poniendo en peligro su salud, su entorno familiar y social

Fuente: M. C. Sáez & M. García-Izquierdo (2005). *Violencia psicológica en el trabajo :Mobbing*. Madrid: Psicología Pirámide, pp. 191-204

Distintas asociaciones internacionales como el Organismo Internacional del Trabajo (OIT) reconocen que la violencia psicológica es un dilema grave y han demostrado gran preocupación por su continuidad y permanente presencia afectando así la salud y seguridad de los trabajadores.²¹

En América Latina, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su último informe refiriere que un promedio de cuatro millones de personas sufren actualmente violencia psicológica laboral.²¹

En el periodo entre el 2011 al 2016, se observaron un alza de las publicaciones relacionadas con el fenómeno en Latinoamérica. El 50% de los estudios corresponden a publicaciones con muestras en Brasil, seguido muy por debajo de Colombia y Argentina. Por otro lado, los países con escasas publicaciones tenemos a Ecuador, Costa Rica, Cuba y Perú.

Respecto a la metodología empleada en los estudios, el 50% han sido cualitativos; 37%, cuantitativos y 13%, mixtos. Los estudios se llevaron en un 71% en población mixta. Y las categorías de análisis han sido principalmente conductas de violencia y las implicancias que hay en la salud.

En el Perú, no se ha regulado aún este problema, y no es muy conocido, por lo que es necesario guiarnos en lo establecido por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, la cual refiere que la violencia laboral constituye un abuso o mal uso de poder, que conlleva a ataques físicos y verbales, así como degradación y alejamiento social, constituyendo a la persona con características victimarias con escasas estrategias para poder defenderse.

El *mobbing* suele empezar de manera silenciosa, se va convirtiendo a una forma crónica de hostigamiento y puede llegar a comprometer a más compañeros de trabajo con tal de llegar a su objetivo.

Para que se cumplan los criterios, según los antecedentes vistos, el acoso u hostigamiento debe ser constante, varias veces a la semana, por más de seis meses. No quiere decir que una agresión verbal deje de ser importante, sino que debe diferenciarse, si es por única vez o es de forma sistemática.²²

Es fundamental diferenciar el *mobbing* de una manera de trabajo riguroso, en el que se aceptan compromisos de manera ecuánime y de forma ordenada y planeada. El hostigamiento laboral empieza cuando hay claramente una falta de respeto, produciendo esto reacciones poco éticas que conducen a problemas de salud, tanto físicos como mentales de la persona.

***Mobbing* en organizaciones**

Las instituciones u organizaciones se crean por la unión de dos o más personas que se asocian para lograr metas en común, que no se logran de forma individual. La cultura organizacional es una herramienta importante en una empresa para lograr el éxito. Dentro de ésta, hay que tener en cuenta los climas laborales que pueden originar comportamientos y actitudes de enfrentamiento junto a faltas de respeto que se pueden confundir con una competitividad y entrega en el trabajo, pero a la larga desembocan en comportamientos repetitivos, realizando *mobbing*.

La forma en que los trabajadores interpreten ciertas actitudes tendrá una gran importancia, ya que en el ámbito laboral las organizaciones condicionan la percepción de los trabajadores hacia como se sienten en el trabajo y en sus relaciones interpersonales.

Este *mobbing* puede presentarse en cualquier nivel de jerarquía. Los niveles se describirán a continuación:

Ascendente

Se da hacia el nivel jerárquico más alto de la empresa. Generalmente se produce cuando alguien se incorpora con un rango laboral superior y sus parámetros no son aceptados por los trabajadores bajo su cargo.²³

Horizontal

Un grupo de trabajadores actúan en conjunto con un mismo objetivo. El acosador tiene el mismo nivel jerárquico que el acosado.²³

Descendente

Conocido como *bossing*. La persona con mayor nivel jerárquico se refiere a los trabajadores con acusaciones sin fundamento e, improperios con el fin de minar el lado psicológico del trabajador hostigado. Se trata de una táctica mal intencionada, cuyo objetivo es el abandono voluntario de esa persona.²³

Hay que tener en claro que el *mobbing* es intencional.

Leymann en sus estudios encontró los siguientes tipos de porcentaje según los tipos de *mobbing*:

Mobbing horizontal 44%

Mobbing descendente 37%

Mobbing combinado (horizontal y descendente) 10%

Mobbing ascendente 10%

Los cuales, describió cuatro fases habituales en este proceso *mobbing*: la del conflicto, la etapa de estigma, intervención de la empresa y, por último, la separación o salida de la vida laboral.

Se describe cada fase a continuación:

Fase de conflicto (o de aparición de algún incidente)

Primera fase: en el ambiente laboral se presentan opiniones o diferentes pensamientos. No se llega a un acuerdo, y surgen conflictos, donde las relaciones interpersonales se convierten en algo negativo. En esta primera fase no se establece aún el hostigamiento laboral y es de corta duración. En esta etapa una buena resolución del conflicto puede evitar el acoso.

Fase de estigmatización (o de persecución sistemática)

En esta etapa, la sociedad (trabajadores de la empresa) pierde, se le cede poder al acosador al no haberse podido resolver el conflicto en la primera etapa. Se mella el autoestima de la víctima hasta llegar a ridiculizarla, se realiza generalmente de manera grupal, en un tiempo prolongado donde el *mobbing* pasa a ser común en la vida laboral y la víctima siente que es normal ésta situación.

Fase de mediación desde la organización (o fase de intervención de los superiores)

Es importante porque las actitudes del entorno serán fundamentales en la resolución del problema. Se identifica la situación, poniendo a la víctima como culpable y no asume la responsabilidad la empresa.

Fase de exclusión o marginación del ámbito laboral

Esta fase presenta el comienzo del abandono laboral por parte de la víctima, por un tema de salud o descansos médicos que le dan por algún trastorno físico o psicosomático. La víctima es totalmente satanizada y, poco a poco, se va aislando del público, compañeros y labores. Muchas veces el sentimiento de culpa de la víctima lo puede llevar hasta el suicidio.

Perfil del hostigador y del hostigado

Perfil del hostigador

La persona que inicia el *mobbing* es del tipo de personas es que en vez de elevar su autoestima de ellos mismos y mejorar, realizan actos para que sus víctimas sean humilladas y queden muy por debajo de él.

Utilizan una conducta sistemática y deliberada contra su víctima, y se coloca en condiciones ventajosas. Bajo éste perfil ya se puede calificar como una conducta patológica. Estas actitudes denotan un mal manejo de inteligencia emocional e interpersonal.

Perfil del hostigado

El perfil psicológico exacto para éste tipo de personas, no existe, significa que cualquiera, en cualquier momento, puede ser una persona hostigada. Por lo general, son personas íntegras, con ética y valores, con un poder de liderazgo alto y con situaciones familiares positivas y satisfactorias.

Tabla 2. Tipología de las víctimas de *mobbing*

2000: Gonzales de Rivera	2001: Piñuel y Zavala	1999: Hirigoyen
Los envidiados: simpáticas e inteligentes	éticos, con valores productivos, independientes	Persona que se culpa por todo
individuos activos se consideran los amenazantes	Trabajo en equipo y con Alto sentido de cooperación	Persona con vitalidad natural y transparente
Los vulnerables: persona con alguna peculiaridad o defecto	Líderes innatos que resaltan entre sus compañeros Personalmente satisfechos con familias positivas	

Causas del *mobbing*

Los motivos que favorecen la aparición del *mobbing* en las empresas pueden relacionarse con la organización y gestión del trabajo. Dentro de las causas se pueden considerar:

- a) Cultura organizativa no reconoce el problema, como tal.
- b) Inseguridad en el empleo.

- c) Cambios repentinos en la empresa.
- d) Conexiones interpersonales negativas entre el más alto nivel jerárquico y el personal.
- e) Relaciones interpersonales malas entre compañeros, asociado a una comunicación escasa.
- f) Falta de valores comunes.
- g) Deficiencias en la política de personal
- h) Supervisores o jefes autoritarios.
- i) Inadecuada información y/o comunicación.

Muchas veces la organización no se percató que al tener variaciones en las contrataciones o puestos laborales, estos pueden dar la presencia de un acoso laboral. Lamentablemente, este acoso suele permanecer oculto o camuflado para la empresa suponiendo que se debe a otra clase de problemas como la incompatibilidad de caracteres, burnout, dilemas de liderazgo, estilos de mando inapropiado o situaciones propias de la víctima.²⁴

Consecuencias

El *mobbing* genera un efecto de estrés en la persona afectada generando trastornos psicológicos los cuales originan cambios en su comportamiento y en la salud del trabajador, se sabe que el *mobbing* es desencadenado por factores sociales, que generan una cadena de acciones negativas, destruyendo la confianza y la autoestima de las víctimas, desestabilizando su entorno laboral y familiar, pudiendo llegar al suicidio.

Tabla 3. Signos y síntomas sobre la salud del trabajador afectado

Signos cognitivos	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas de concentración - Depresión - Se pierde la motivación para hacer las cosas 	<ul style="list-style-type: none"> - Inquietud/agitación - Agresividad - Ataques de ira - Inseguridad - Irritabilidad
Síntomas del sistema nervioso autónomo	<ul style="list-style-type: none"> - Dolor torácico - Transpiración - Boca seca - Pulsaciones rápidas 	<ul style="list-style-type: none"> - Sensación de ahogo - Presión alta, baja inducida por estrés
Síntomas de cansancio físico producido por un estrés mantenido	<ul style="list-style-type: none"> - Lumbalgia - Contracturas musculares 	<ul style="list-style-type: none"> - Mialgia - Cervicalgia
Problemas del sueño	<ul style="list-style-type: none"> - Insomnio 	<ul style="list-style-type: none"> - Sueño ligero
Debilidad y fatiga	<ul style="list-style-type: none"> - Cansancio crónico 	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de conciencia - Temblores

Fuente: Piñuel y Zavala (2001). *Mobbing*. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Madrid. pag76

Sumado a esto, encontramos que el *mobbing* aniquila la opción de poder trabajar en equipo, degeneran todas las condiciones de trabajo, para la víctima no hay ninguna opción de mejorar para la empresa, pierde su motivación y con ella el buen clima laboral que en algún momento pudo percibir.

Tabla 4. Alteración de la personalidad tras una situación de acoso

<p>Persona de carácter obsesiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quisquillosa y maliciosa - Sentimiento de peligro a diario - Compulsividad que excede la tolerancia de terceros, por lo que provoca que se aísle.
<p>Persona de carácter depresiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tristeza y apatía - No siente placer con nada - Puede presentar conductas adictivas
<p>Persona de carácter resignado</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se aísla de todos - No se siente parte de ningún entorno - Actitud cínica hacia el mundo

Fuente: Piñuel y Zavala (2001). *Mobbing*. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Madrid. pag164

Repercusiones del *mobbing* en la empresa

Reduce el compromiso, lealtad, dedicación

Aumento de enfermedades psicosomáticas

Aumento de permisos por enfermedad

Rotación de personal reiteradamente

Aumenta el costo laboral por las indemnizaciones

Aumento de horas hombre perdidas por capacitación de mucho personal nuevo.

Aumento de demanda civil por despidos por mal trabajador

Aumento del riesgo laboral

Aumento de los accidentes laborales¹⁵

Se tiene que reiterar la importancia de diferenciar cuando se está ingresando al canal del *mobbing* y cuando la empresa es exigente.

La competencia es una forma de alcanzar metas, pero inmerso a esto viene asociado los conflictos por algún tema laboral y argumentos de respuesta, que pueden ser incluso violentos, pero todo esto basado en datos o hechos reales que se enfocan en los contenidos y no en valoraciones personales.

En una situación de acoso laboral, el ambiente se vuelve diferente; hay una pérdida de comunicación efectiva, y aparece una interacción, hostil.²⁵

Tabla 5. Diferencias de los conflictos laborales versus situaciones de *mobbing*

CONFLICTOS LABORALES	MOBBING
Funciones y trabajos puntuales y claros	Funciones de trabajo desconocidas
Adecuadas relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales no adecuadas, acciones despreciativas
Misión y visión en la misma línea	Diferentes objetivos en línea
Cultura organizacional adecuada	No existe un orden organizacional
Discusiones ocasionales laborales	Discusiones no éticas perdurables
Ideas positivas, abiertas y francas	Ideas y objetivos equivocados
Discusiones netamente laborales y de forma abierta	Negación del problema y resaltan las discusiones en forma interna.
Comunicación adecuada y fluida	Comunicación agresiva, evasiva e inadecuada

Fuente: OMS Programa de seguridad Ocupacional y ambiental 1211 Ginebra 27 Suiza pág. 15.

En una competencia saludable, se pueden disolver los posibles conflictos. Sin embargo, en el *mobbing* esta situación es cuestionable.

Instrumentos aplicados para reconocer y estimar la presencia del *mobbing*

Para la identificación del *mobbing* en la organización, tenemos que explicar algunos instrumentos que se han usado para la evaluación de este hecho, la forma como los han aplicado y como nos ayuda a su identificación.

Dentro de los modelos que vamos a señalar, se encuentran los modelos originales y que presentan un desarrollo conceptual y riguroso, estos modelos son los de Leymann y de Piñuel y Zavala.

Como primer modelo se encuentra el Leymann Inventory of psychological Terrorization (LIPT), este se desarrolló en 1996 por Leymann. El cuestionario tiene como punto central identificar las conductas que el agresor utiliza para cancelar a su víctima, y si alguna de éstas se repiten por lo menos una vez por semana, puede darnos una señal de inicio de un proceso de *mobbing*. Fue estructurado luego de 300 entrevistas, donde se admiten seis factores, desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, incomunicación, intimidación encubierta e intimidación manifiesta e incluye tres indicadores globales: NEAP, IGAP, IMAP. El cual presenta una confiabilidad de 0.95.

El cuestionario presenta la escala de tipo Likert para su desarrollo, la cual va de 0 a 4, donde 4 significaba extremadamente y 0, nada.

Y el Barómetro Cisneros, el cual es un test de preguntas individuales acerca de terror psicológico, negación, infamia y rechazo en las organizaciones sociales. Este instrumento sondea de forma periódica la agresividad en el trabajo. Este instrumento presenta un error muestral de 3,5% y un intervalo de confianza de 95,5%. Este instrumento lo desarrolla Piñuel y Zavala, quien fue el primero en estudiar el acoso moral en España.

Aspectos legales y de salud social

La Comisión de Derechos de la Mujer e Igualdad de Oportunidades (CDMIO) y la Comisión de empleos y asuntos sociales (CEAS) de la Unión Europea, desarrolló un informe donde se declaró que no hay ningún medio normativo específico de regulación contra el acoso laboral, refiriendo textualmente que al parecer no existe ninguna definición internacional de acoso laboral. Morgran (2002) afirmó que es importante esta definición.

El problema del concepto jurídico del *mobbing*, se debatió en la Unión Europea, Estados Unidos y Canadá, llegando los investigadores a un consenso: ¹⁷

- Que existe un problema de clasificación de la norma del comportamiento o delimitación de la conducta jurídicamente relevante.
- Y que existe un dilema en elegir la técnica reguladora más apropiada, eficaz y efectiva del derecho lesionado y para fijar las consecuencias penales o jurídicas con sanciones derivadas del comportamiento ilícito.

Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT), en 2002, la violencia psicológica se estaba convirtiendo en uno de los problemas prioritarios en el lugar de trabajo.

En 2007, la Comisión Europea publicó el documento titulado Mejorar la productividad y la calidad en el trabajo: estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo (2007-2012), en el que el concepto de *mobbing* incluía el hostigamiento moral y sexual en la Convención Americana de Derechos

Humanos.²⁵

La violencia laboral no abarca todas las situaciones que se producen en todas partes, pues de hacerlo perdería su especificidad; sin embargo, no podemos solo centrarnos en la dimensión física del lugar de trabajo como se entiende tradicionalmente, porque se podría excluir la violencia que tiene lugar en los alrededores, como el acecho, las agresiones en el trayecto hacia o desde el trabajo.

La OIT elaboró un listado de consejos prácticos sobre la violencia en el lugar de trabajo y propuso medidas para combatir este fenómeno, que definió como toda actitud, o comportamiento que se aleja de los parámetros normales de conducta, mediante el cual una persona es acosada, amenazada y humillada.²⁵

El ámbito de aplicación de los puntos listados en los consejos prácticos era en todo lugar en que los empleados deben permanecer o encontrarse por largas horas por razón de su trabajo, y se refería a la agresión que era consecuencia directa de la actividad laboral.²⁵

En el Salvador, los dueños de las empresas, tienen la obligación de impulsar programas preventivos de los riesgos psicosociales, que entre otras acciones contribuirán a establecer un mecanismo de investigación y detección temprana de estos riesgos.

Las personas en su totalidad no conocen las repercusiones económicas de los problemas de salud laboral. Las consecuencias sobre los gastos de seguridad social en el Perú, no son asumidos por el estado, aunque se sabe que desde

2002 ya las enfermedades por estrés postraumático, generadas luego de episodios continuos de *mobbing*, se encuentran en la lista de enfermedades ocupacionales.

La Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud reconocen en toda la extensión de la palabra que el acoso laboral es un gran inconveniente para el desarrollo de los países y una amenaza para la salud pública a nivel mundial.

Para que el acoso laboral se reconozca y se valore adecuadamente, es necesario crear campañas de difusión que junten, investiguen y procesen los datos encontrados en el campo de investigación con alguna característica de un entorno laboral específico y estos datos recopilados poder aplicarlos en todas las entidades como parte de la vigilancia ocupacional.

Es fundamental tomar medidas preventivas para evitar que se produzcan entornos laborales destructivos. Los gerentes serán responsables de los climas laborales en las organizaciones del Perú, éstos, pueden ser importantes motivadores de ambientes laborales sanos y retribuyentes.

El estudio realizado en la asociación, se realizó como método de recopilación de datos para ver la existencia o no del *mobbing* y según los resultados, se actuará, antes que conlleve consecuencias en los trabajadores a nivel psicosocial y psicosomático, en favor de la mejora continua en la vida del trabajador y evitar la baja efectividad laboral, y de deberá verificar si hay cambios positivos o negativos en las conductas de los trabajadores, mediante monitoreos psicosociales.

Como cultura organizacional, las capacitaciones en grupo elevarían la confianza de cada trabajador y los direccionaría a moverse en un mejor entorno social con el apoyo social y médico. Así, se evitaría el acoso laboral.

1.3 Definición de términos

Mobbing

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, niega que haya una definición única de éste fenómeno. Por lo tanto, en unión con otras entidades internacionales definieron el acoso psicológico como acoso moral en el lugar de trabajo y éste acoso, como un comportamiento irracional repetitivo, dirigido hacia un empleado, o a un grupo de empleados, ocasionando un riesgo para la salud y la seguridad.²⁵

Comportamiento irracional o ilógico

Es la suma de varias actitudes de una persona coherente, que teniendo conocimiento de todas circunstancias, discrimina, humilla, debilita o amenaza.²⁵

Comportamiento

Todas las acciones de un individuo o un grupo.²⁵

Maltrato laboral

Todo acto de violencia que atente contra la integridad física o mental, de forma lujuriosa, verbal o ultrajante aboliendo la autoestima y los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo.²⁵

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Hipótesis

Este trabajo no tiene hipótesis por ser descriptivo.

2.2 Operacionalización de las variables

Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensio iones	Instrumento	Indicador
<p><i>Mobbing:</i></p> <p>Trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y profesionales</p>	<p>Trato hostil a un trabajador de 2 a más veces por semana, por más de 6 meses, en forma consecutiva</p>	<p>cognitiva</p> <p>psicológi co-social</p> <p>laboral</p>	<p>Cuestionario LIPT-60 de Leymann</p>	<p>Si IGAP o más de tres dimensiones tienen un percentil superior a 60 = alta probabilidad de padecer acoso</p> <p>Si IGAP o más de 2 dimensiones entre 30 y 60, moderada = posibilidad de padecer acoso</p> <p>Si IGAP o más de 3 dimensiones se encuentran entre 15 y 30 y el IMAP>70 entonces la probabilidad de padecer de acoso es pequeña.</p>
<p>Desprestigio laboral</p>	<p>El acosador destruye la imagen en el trabajo de la víctima a través de los rumores o calumnias o restringiéndolo en toda su labor (preguntas 5,10,17,18,28,49,5)</p>		<p>La variable es ordinal según escalamiento tipo Likert</p>	<p>0= nada</p> <p>1= poco</p> <p>2= Moderado</p> <p>3= Alto</p> <p>4= Muy alto</p>

	0,54,55,56,57,58,59,60 del LIPT-60)			
Entorpecimiento del progreso	Interferencia continua de las labores minimizando al trabajador con tareas inadecuadas que no calzan con su perfil (preguntas 14,27,32,33,34,35,37 del LIPT-60)		La variable es ordinal según escalamiento tipo Likert	0= nada 1= poco 2= Moderado 3= Alto 4= Muy alto
Incomunicación o bloqueo de la comunicación	No le permiten comunicarse ni dentro ni fuera de la organización bajo ningún aspecto (preguntas 3,11,12,13,15,16,51,52,53 del LIPT-60)		La variable es ordinal según escalamiento tipo Likert	0= nada 1= poco 2= Moderado 3= Alto 4= Muy alto
Intimidación encubierta	Daños que no se ven o simplemente no se pueden identificar a los agresores (preguntas 7,9,43,44,46,47,48 del LIPT-60)		La variable es ordinal según escalamiento tipo Likert	0= nada 1= poco 2= Moderado 3= Alto 4= Muy alto
Intimidación manifiesta (Riesgo de la salud)	Ataques directos, se evidencian efectos a nivel		La variable es ordinal según escalamiento	0= nada 1= poco

física)	psicológico o psicosomático. Lo que se evalúa en el cuestionario son las conductas del acosador, no sus consecuencias en la víctima (preguntas 1,2,4,8,19,29 del LIPT-60)		tipo Likert	2= Moderado 3= Alto 4= Muy alto
Desprestigio personal	Se evidencian burlas, críticas tanto de su vida personal como privada (preguntas 6,20,21,24,25,30,31 del LIPT-60)		La variable es ordinal según escalamiento tipo Likert	0= nada 1= poco 2= Moderado 3= Alto 4= Muy alto
Otras tácticas de comportamiento que identifican acoso laboral	Podrían ser: sustracción de cosas o documentos de trabajo, la minimización de aciertos, esfuerzos o logros (preguntas 22,23,26,36,38,39,40,41,42,45 del LIPT-60)		La variable es ordinal según escalamiento tipo Likert	0= nada 1= poco 2= Moderado 3= Alto 4= Muy alto

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Cuantitativo, transversal, descriptivo, observacional, prospectivo y de estadística descriptiva.

3.2 Diseño muestral

Población

La unidad de análisis está integrada por los trabajadores de la Asociación de esparcimiento, que cuenta con 200 trabajadores: en planilla, se encontraron 133. Los demás son por subcontrata.

Debido a la extensión de la organización donde se llevó a cabo el estudio y la factibilidad brindada para aplicar en ella el instrumento de medición Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT-60), en su versión en español, es posible aplicar este cuestionario estableciendo los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión: administrativos y operarios mayores de 18 años en planilla y que, en el momento de practicarse la encuesta, no se encontraron de vacaciones.

Criterios de exclusión: personal subcontratado y los que se encontraron de vacaciones.

Muestra

No probabilística y censal por conveniencia: unos 86 trabajadores representaron al 64% en planilla.

Descripción de la institución

La asociación, cuenta con diez áreas administrativas y tres áreas grandes donde laboraron los operarios de diferentes ocupaciones.

3.3 Procedimientos de recolección de datos

Instrumento

Se utilizó el cuestionario LIPT 60 modificado del método original (LIPT-45), formulado en 1999, por el Instituto de Investigación y Psicoterapia de Madrid. Al método original se añadió quince nuevos ítems y proporcionó la diversidad de respuestas del cuestionario. Se tomó en cuenta los grados de intensidad a las conductas recibidas. El cuestionario analizó seis subescalas de acoso:

1. Desprestigio laboral
2. Entorpecimiento del progreso
3. Incomunicación o bloqueo de la comunicación
4. Intimidación encubierta
5. Intimidación manifiesta y desprestigio personal
6. Indicadores: NEAP (es la cuenta de todas las respuestas diferentes a cero), IGAP (es el índice global, se obtiene sumando los valores de cada estrategia de acoso psicológico y se divide entre las preguntas del cuestionario) e IMAP (índice para analizar la parte cualitativa).

El puntaje final de los indicadores indicó la existencia o no *mobbing* en la asociación.

Gonzales de Rivera planteó la necesidad de agregar 15 ítems más al cuestionario original para aglutinar otras estrategias de acoso igualmente importantes y que Leymann no las había considerado. Este modelo final se trata de un cuestionario derivado del LIPT dicotómico de 45 ítems de Leymann, el cual valora 60 tipos de estrategias de acoso psicológico, que puede ser autoadministrado de forma objetiva.

En el Perú se llevó a cabo un estudio para determinar las propiedades psicométricas del Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60 en los trabajadores de la municipalidad distrital de independencia de Huaraz, encontrando que su Alfa de Cronbach se encontraba en un grado de fiabilidad alto de 0.96.

Procedimiento de la recolección

La administración del LIPT como método de medida de existencia de *mobbing* puede realizarse de dos formas diferentes:

1. Autoadministrado, donde el sujeto deberá responder directamente las preguntas, sea manera afirmativa o negativa (LIPT dicotómico) o respondiendo en base a escalas de respuesta 0= no ocurre, 1= conducta dudosa, 2= conducta segura y molesta, 3= *mobbing* importante, 4= máxima intensidad del *mobbing*).
2. Heteroadministrado, donde hay un observador de conductas y valora según criterio las situaciones.

Para el caso del presente estudio, el instrumento se autoadministró, considerando el cuestionario LIPT-60 y que está conformado por una valoración según escala de Likert, la cual evalúa la intensidad percibida por el trabajador de situaciones y comportamientos de acoso psicológico que le aquejan en su vida laboral, donde 0=nada, 1=un poco, 2=moderadamente, 3=mucho, y 4= extremadamente.

Se realizó en día de semana cuando los administrativos se encontraban en sus respectivas áreas. Se les llevó el cuestionario a su respectiva área y luego de un margen de 10 a 15 minutos, se recogió el mismo. Este se hizo en presencia del encuestador, por si necesitaban resolver dudas de alguna pregunta. El tiempo estimado para resolver el cuestionario en todas las áreas administrativas fue de dos días.

Se realizó una capacitación, en la cual se reunió a todos los trabajadores operativos y se les entregó el cuestionario para que lo desarrollen previa orientación.

Para la recolección de datos en el área operativa, se estimó un periodo de 20 días, ya que las reuniones se hicieron en días diferentes.

El solo conocimiento de alguna conducta de acoso laboral, es suficiente información para tomar medidas al respecto. Es por ello que la prevalencia de trabajadores afectados por la exposición a situaciones y comportamientos de acoso será calculada con base en la distribución de la siguiente tabla:

Tabla 6. Clasificación de Likert según respuestas positivas del LIPT-60

Sumatoria de respuestas positivas en el cuestionario LIPT 60	Clasificación según sumatoria
Cero respuestas positivas	No hay exposición a conductas ni comportamientos de acoso laboral
De 1 a 29 respuestas positivas	Hay exposición a conductas y comportamientos de violencia en el trabajo.
Y de 30 a mas respuestas positivas	El trabajador ya experimenta y siente los efectos negativos por actitudes y situaciones hostiles.

3.4 Procesamiento y análisis de los datos

El análisis de la información recopilada, a través del instrumento aplicado a la población objetivo, es procesado mediante estadística descriptiva.

Una vez obtenidos toda la información, se debe de conocer las medias aritméticas de las 6 variables analizadas, de acuerdo a la distribución de las preguntas por ítem como se señala en la tabla de operacionalización de variables y las que no ingresan dentro de las variables puntuales que se describen a continuación:

Ítems sin dimensión que solo necesarios para el indicador global: P22; P23; P26; P36; P38; P39; P40; P41; P42; P45.

Además, debió calcularse las variables de conjunto: NEAP, IGAP e IMAP.

NEAP: Sumatoria de todas las respuestas diferentes a cero.

IGAP: índice global, es la sumatoria de los valores asignados a cada estrategia

de acoso psicológico para luego ser dividida esta suma entre el número total de estrategias consideradas en el LIPT, es decir, entre 60 (o el número de respuestas contestadas).

IMAP: indicativo medio de la intensidad de las estrategias de acoso psicológico experimentadas, se dividió la suma de los puntos designadas por cada estrategia entre el número total de respuestas positivas. Este número es variable, y viene determinado por el NEAP.

De este modo, el cuestionario permitió valorar nueve variables (BC; EP; DP; DL; IE; IM; NEAP; IGAP; IMAP).

Ante los planteamientos y los resultados que se han encontrado y se van a exponer por el tipo y diseño de investigación, con fundamento en las aportaciones de los diversos autores, se propone el siguiente cuadro de variables cuantitativas que será útil para el directivo para la toma de decisiones y el desarrollo de acciones para la prevención y disminución del *mobbing*.

Tabla 8. Estrategias a realizar según puntuación Escala Likert

Si $X_n < 0.5$ en Likert [0,4]..... Desarrollar estrategias de prevención
Si $X_n > 0.5$ en Likert [0,4].....Desarrollar estrategias de reducción
Donde X_n representa la variable de respuestas positivas en cada estrategia de acoso en el trabajo que configuran el <i>mobbing</i> en base al enfoque teórico de Leymann en su cuestionario de LIPT-60

3.5 Aspectos éticos

Este estudio salvaguarda los datos de las personas y la empresa donde se realizaron las pruebas.

El cuestionario que se realizó es totalmente anónimo.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 9. Personal que realizó el cuestionario LIPT-60 en la Asociación privada de esparcimiento 2016

	Mujeres	Hombres
Total de trabajadores		
86	33	53
Por áreas evaluadas		
Administrativos	22	23
Operarios	11	30
Años de trabajo		
< 1 año	1	10
entre 1 a 5 años	18	16
entre 5 a 10 años	6	13
> de 10 años	8	14

Grafico1. Personas por género que han sido encuestadas con el LIPT-60

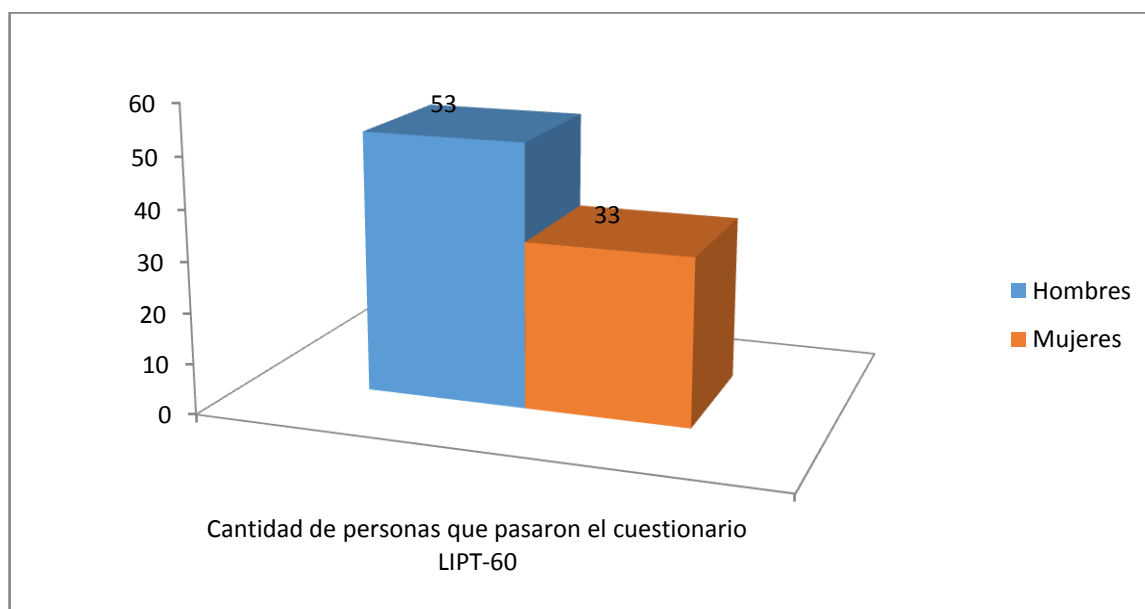


Grafico 2. Respuestas positivas en cada estrategia del cuestionario LIPT-60, según Escala de Likert

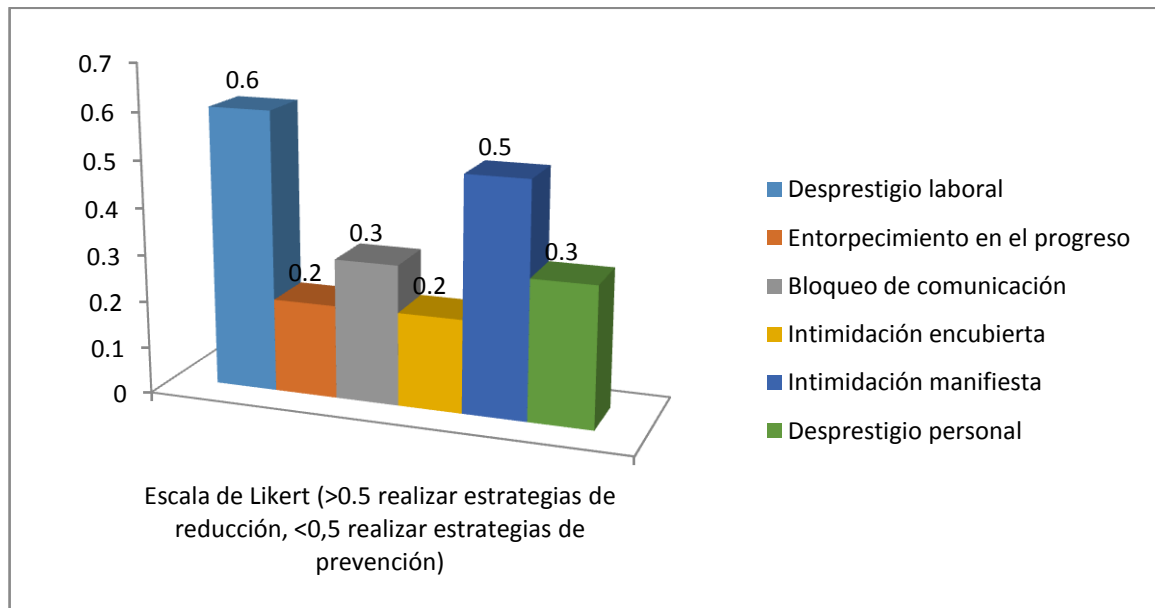


Grafico 3. Número de personas que experimentaron algún tipo de conducta según variables del *mobbing*

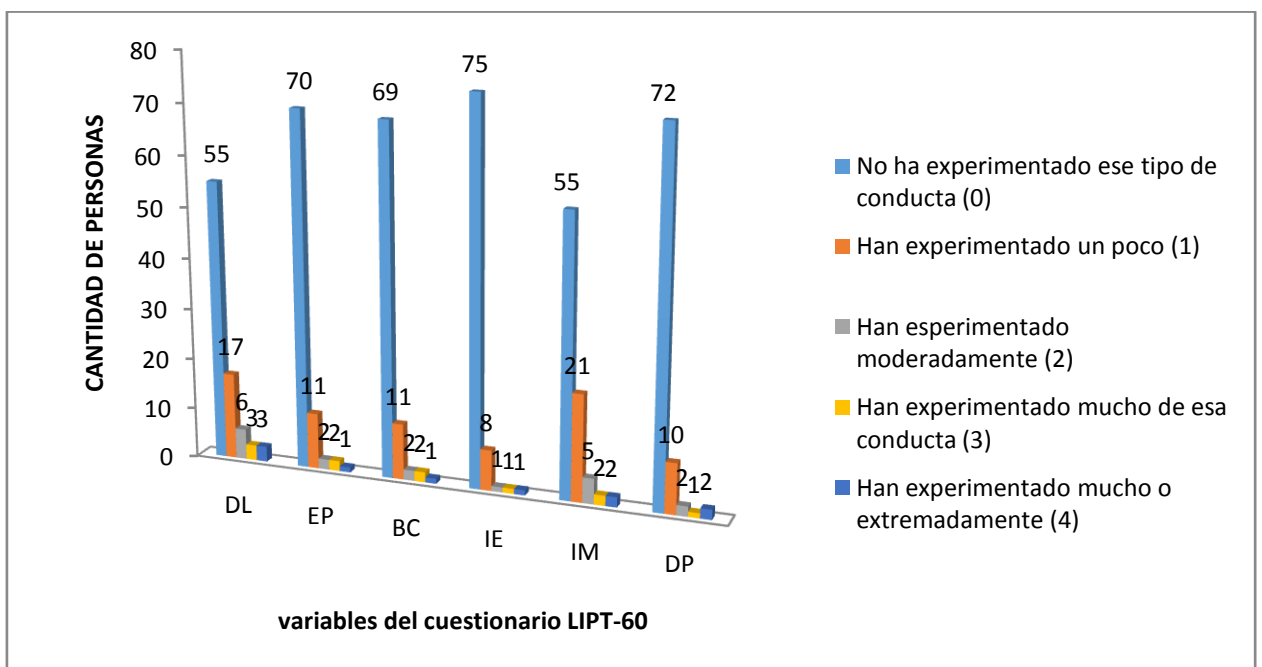


Gráfico 4. Número de personas por género que han sentido algún tipo de desprestigio laboral

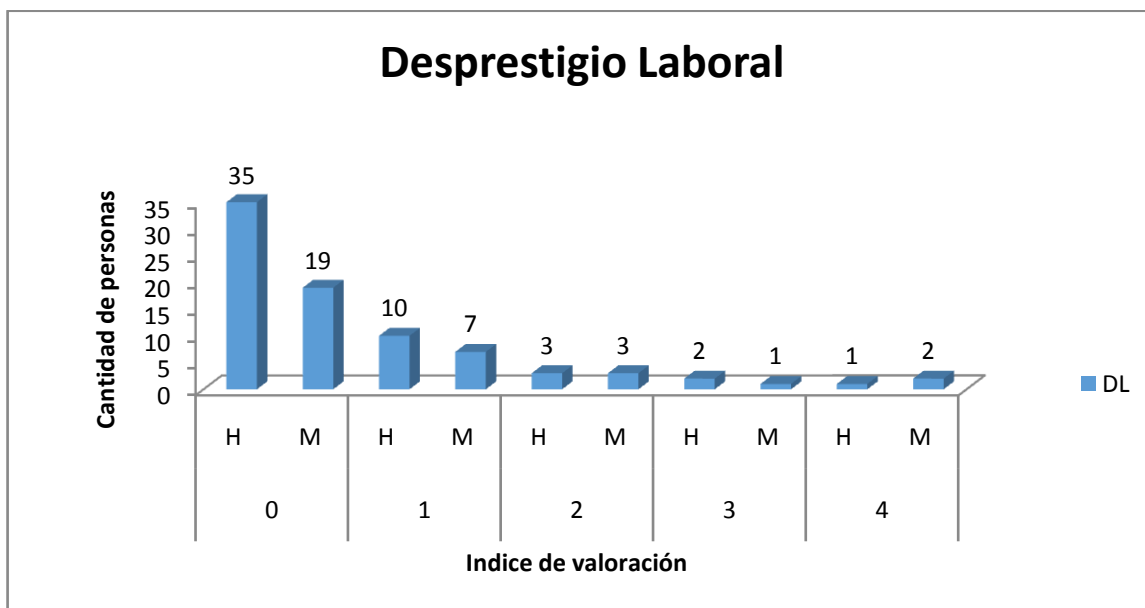
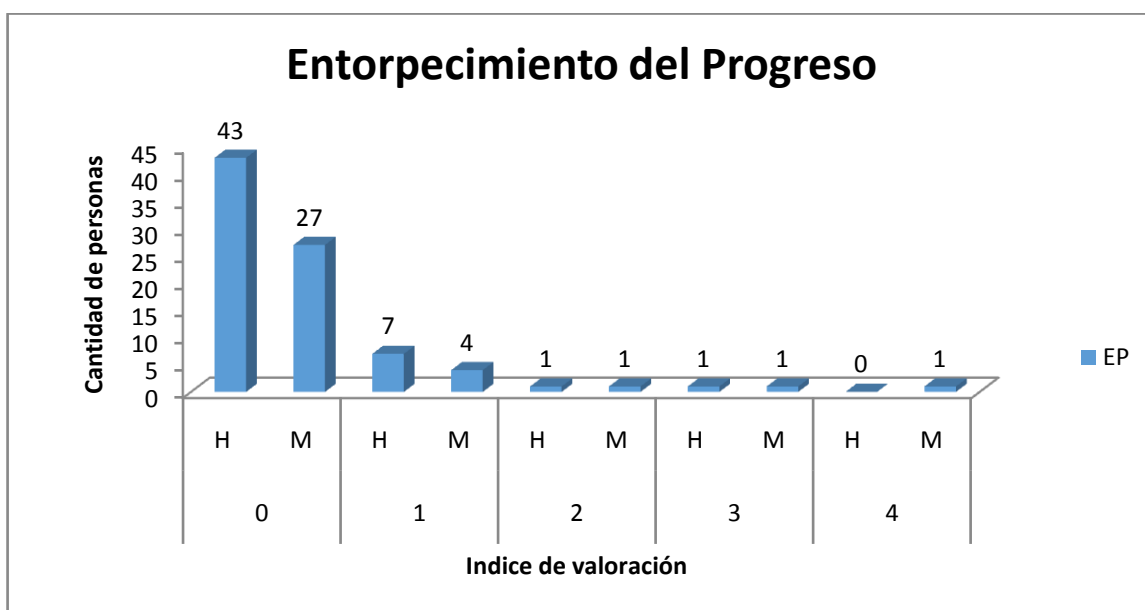


Gráfico 5. Número de personas por género que han sentido algún tipo de entorpecimiento del progreso



Cuadro 6. Número de personas por género que han sentido algún tipo de interrupción en la comunicación

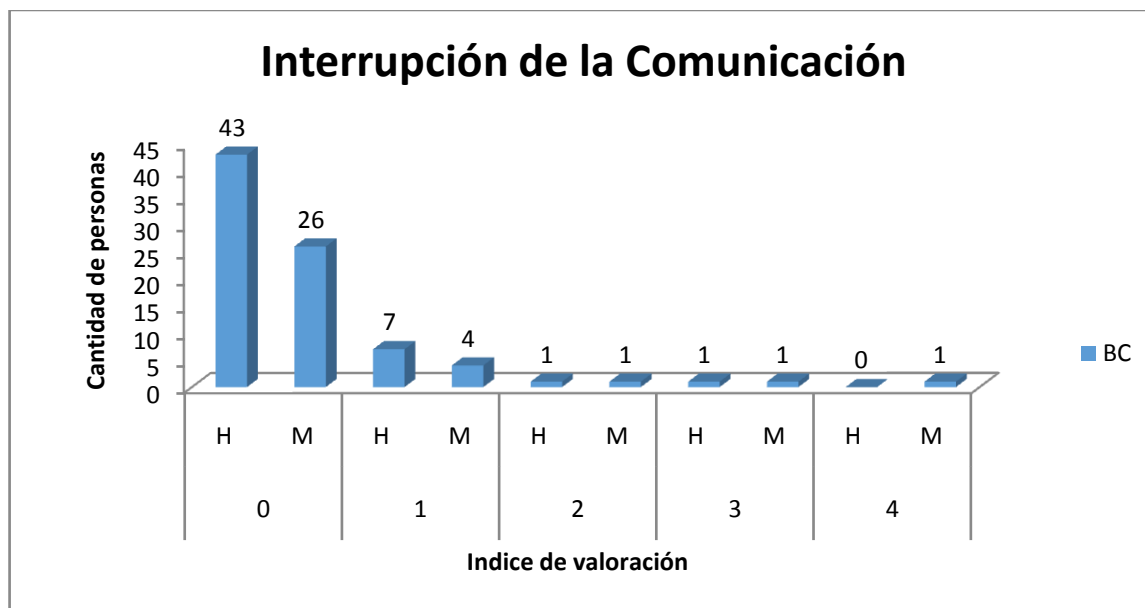


Gráfico 7. Número de personas por género que han sentido algún tipo de intimidación encubierta

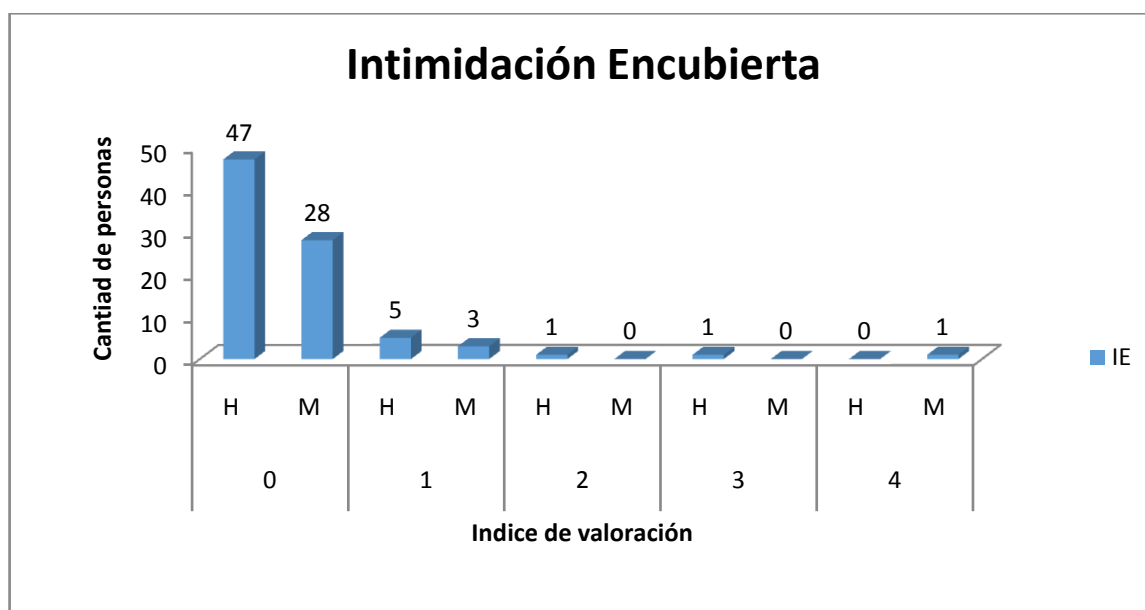


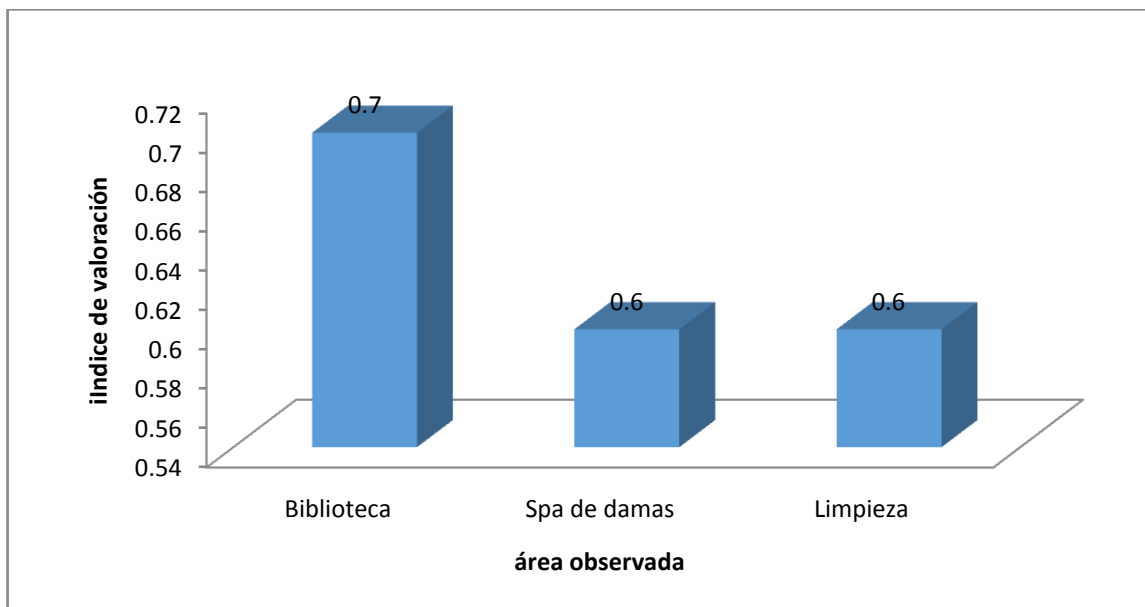
Gráfico 8. Número de personas por género que han sentido algún tipo de intimidación manifiesta



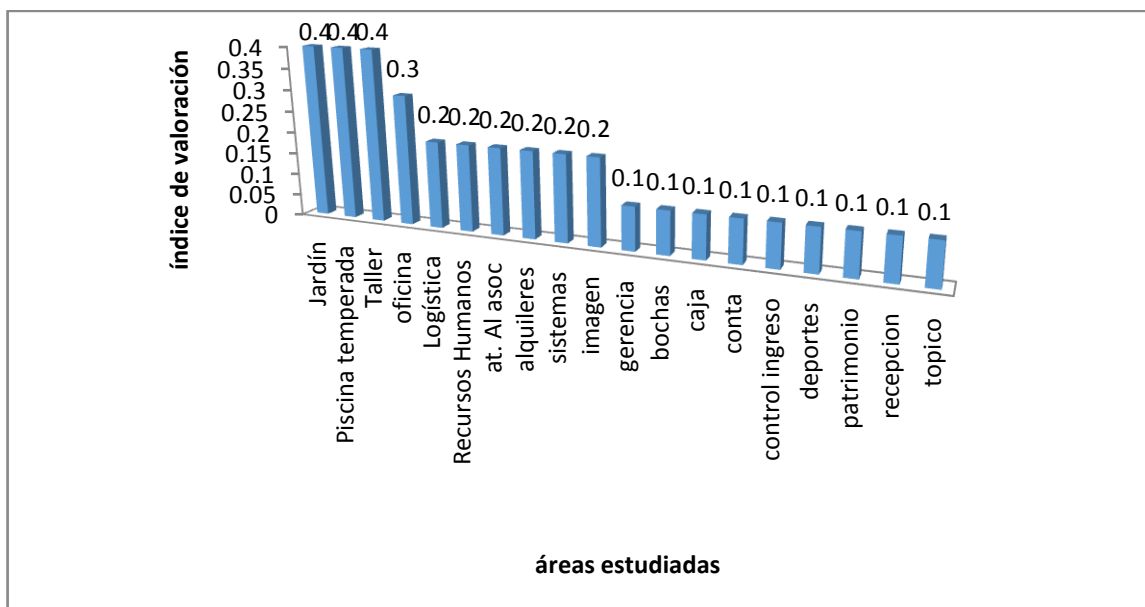
Gráfico 9. Número de personas por género que han sentido algún tipo de desprestigio personal



Cuadro 10. Áreas de servicio con evidencia de *mobbing*



Cuadro 12. Áreas de servicio donde se debe prevenir el *mobbing*, según Likert



Aplicando la prueba de chi cuadrado para ver si hay relación de un área determinada con el mobbing

Área determinada	<i>Mobbing</i>		Total
	Presente	Ausente	
Administrativos	4	41	45
No administrativos (operarios)	9	32	41
Total	13	73	86

Considerando un nivel de significancia de 0.01 para tener una respuesta más fiable encontramos que:

$$X^2 \text{ calculado} = 2.85$$

$$X^2 \text{ crítico} = 6.634$$

Teniendo que el X^2 calculado es menor al X^2 crítico, se cumple con la hipótesis nula la cual nos refiere que no hay asociación entre variables.

Aplicando la prueba de chi cuadrado para ver si hay relación entre el tiempo de trabajo (en años) con el mobbing

Mobbing	< 1 año	Entre 1 a 5 años	Entre 6 a 10 años	>De 10 años	Total
Si	2	9	7	8	26
No	9	25	12	14	60
Total	11	34	19	22	86

Considerando un nivel de significancia de 0.01 para tener una respuesta más fiable encontramos que:

$$X^2 \text{ calculado} = 1.78$$

$$X^2 \text{ crítico} = 11.34$$

Teniendo que el X^2 calculado es menor al X^2 crítico, se cumple con la hipótesis nula la cual nos refiere que no hay asociación entre variables.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En América Latina, la literatura científica acerca del *mobbing*, es reciente. A la carencia de estudios sobre el fenómeno y la ausencia de publicaciones con datos de éste tema, en los diferentes países, se le añade el hecho que casi todos los artículos de investigación publicados son de tipo descriptivos, con escasos estudios analíticos e interpretativos que permitan conocer y entender ampliamente este tipo de fenómeno.

En cuanto a los resultados, se detectaron que de los 86 trabajadores encuestados, según los criterios diagnósticos del *mobbing* (frecuencia y duración del hostigamiento), se encuentra: 1,17% presentan el acoso en forma predominante; 9,30%, con una presencia moderada de acoso y 13%, una pequeña presencia de alguna forma de acoso.

En la subescala de desprestigio laboral, se encuentra una prevalencia en la respuesta de 0,3, y un valor de 0,60 en la escala de Likert, lo cual indica que este fenómeno se percibe dentro de las instalaciones de la organización. Así como se demostró en uno de los estudios previos la mayor incidencia del *mobbing* se da en el desprestigio laboral, ocasionándole un bajo desempeño laboral.

En cuanto al entorpecimiento del progreso, se evidencia que existe una prevalencia de 0,27 en la escala de Likert, con lo cual se podría ver que en alguna parte de la organización se estuvieran dando este tipo de entorpecimiento en el progreso y se tendrá que estar atentos a estas situaciones.

En cambio, en la subescala de bloqueo de la comunicación, la respuesta tuvo un intervalo de [0,3], de nada en absoluto hasta bastante, con una prevalencia de 0,32; quiere decir que hay sectores que están realizando este punto dentro de la organización.

La intimidación encubierta, las respuestas tuvieron un intervalo de [0,1] de nada en absoluto hasta un poco, dando una prevalencia de 0,22.

En la intimidación manifiesta tuvo una prevalencia de 0,5, lo que se deberá tomar en cuenta para la realización de conductas reductivas ante este fenómeno.

Los resultados que se obtuvieron son de la aplicación del cuestionario LIPT-60. Que, según el estudio realizado en Huaraz de sus propiedades psicométricas, encontraron que el LIPT-60 tiene un alfa de Cronbach de fiabilidad de 0,95, por lo cual corrobora que puede ser usado para llegar a los datos necesarios para ver la presencia de mobbing, a su vez en este trabajo realizado se encontró un alfa de Cronbach de 0,84, por lo que corrobora que el instrumento fue bien aplicado.

Tomando en cuenta los resultados, podemos decir que se podrá generalizar a entornos laborales de características similares a la organización descrita.

Corroborando a los estudios previos, se encontró que el *mobbing* es un tipo de acoso sistemático por más de seis meses en forma constante, que puede desarrollarse más de forma horizontal que de las demás formas de presentación.

En este trabajo, se evidenció que la mayor parte del *mobbing* que se ha realizado es en el área de limpieza, entre mujeres y evaluando el tiempo nos basamos en

Hirigoyen el cual no puso límite de tiempo, pero sí antepuso las actitudes agresivas que se generan en forma sistemática.

Cabe indicar que el mando jerárquico no influyó en los resultados, ya que el comportamiento se dio en forma horizontal con el personal de la misma área laboral y entre el mismo género, quedando demostrado el estudio realizado en Chilca refiriendo que la forma de realizar el *mobbing* es de manera horizontal entre las mismas personas de la misma área laboral.

Como bien se describió en el trabajo realizado en Brasil, se encontró que la población más susceptible ante las agresiones es el género femenino. En este trabajo, se observa que la mayor tensión en cuanto a actitudes es en el área de limpieza. Esto remite a evaluar y discutir los procesos de intolerancia y desigualdad que se producen en los contextos laborales por temas sociales, tal cual lo redactaron las tesis presentadas al inicio del trabajo.

Los estudios de afrontamiento y prevención organizacional andan escasos y más aun en nuestro país que no existen normas regulatorias como bien lo describen en el estudio de riesgos psicosociales realizado por la Universidad de San Marcos, donde enfatizan la falta de leyes y reglamentos contra el fenómeno llamado *mobbing*, siendo solo mencionado el acoso sexual y aun así no están bien delimitadas las leyes, ya que hay muchos vacíos políticos.

Aun cuando el grado de *mobbing* se ve solo en un área y en una proporción muy pequeña, se debe de tomar en cuenta para poder realizar medidas preventivas y evitar que se pueda asociar a un comportamiento natural y diario.

Se deduce que la comparación de los resultados obtenidos con otros estudios realizados en diferentes partes del mundo, no tendría lógica, ya que las condiciones y el grado de conocimiento del *mobbing* no son los mismos, la sociedad peruana, sus empresarios, instituciones y organismos, en su mayoría, aún desconocen, ignoran o tratan de forma insuficiente este concepto y sus consecuencias.

Desde el enfoque conceptual y teórico propuesto por Leymann, este estudio representa la primera fase de la investigación, puesto que se requiere realizar una segunda aplicación del instrumento LIPT-60 en seis meses a partir de la primera, para determinar si los grados aquí encontrados por variable se mantuvieron, aumentaron o disminuyeron y en qué medida.

Por lo tanto, los resultados aquí mostrados de ningún modo desaniman la continuación y profundización del estudio de este tema; por el contrario, al ser de las primeras investigaciones de *mobbing*, en Perú, representa la oportunidad de seguir la línea y el ejemplo de evaluación en otras asociaciones las cuáles seguramente el índice podría resultar más alto debido a las características de las organizaciones o empresas a estudiar. Es todo un desafío para el investigador los obstáculos que el estudio presenta. Las condiciones actuales laborales son de acoso tal que el trabajador termina por creer que este tipo de conductas forman parte de su entorno laboral.

Que quede presente también que con este trabajo se ha podido observar que el *mobbing* no lo realiza una sola persona ante otra, sino que se juntan personas con características semejantes para desarrollar esta forma de acoso laboral.

A su vez se demuestra con la prueba no probabilística de Chi cuadrado que el *mobbing* es una variable independiente tanto al área laboral e independiente con los años de trabajo que puedan tener.

El grado de *mobbing*, según escala de Likert, en tres áreas salió mayor de 0,5, por lo que se debe de tomar en cuenta para realizar acciones de reducción ante ésta conducta; en tres áreas no se observa ningún tipo de acoso y en las demás áreas se debe de desarrollar estrategias preventivas y así evitar el *mobbing*.

El presente trabajo ha sido realizado con el objeto de identificar y conocer si hay presencia o no de *mobbing* y prevenir este tipo de estrategias de acoso laboral que laceran la productividad del trabajador y de la organización, y no solo para tomar conciencia en éste tipo de empresas, sino en todas las instituciones donde se encuentre personal de diferente jerarquización puede haber este tipo de acoso y hay que estar muy pendiente.

Por eso, los monitoreos psicosociales son muy importantes dentro de la vigilancia ocupacional y más aun la toma en cuenta de los resultados, ya que con estos se pueden tomar medidas correctivas y preventivas.

Finalmente, el objetivo para la toma de decisiones es anticipar la aparición, propagación y los daños tanto físicos como psicológicos que el *mobbing* origina en la productividad del factor humano de la asociación.

CONCLUSIONES

- Tanto en el género masculino como femenino, la víctima se encontraba en un rango jerárquico igual.
- Con base en los hallazgos producto de este trabajo de investigación, se demuestra que el fenómeno del *mobbing* existe en una prevalencia muy pequeña en la asociación.
- Fue posible encontrar la existencia de *mobbing* en personal del área de biblioteca, sauna damas y limpieza, donde se sienten afectados en diferente grado por las diversas manifestaciones, comportamientos y estrategias, de los cuales han sido objeto en su lugar de trabajo.
- El fenómeno, aunque en muy baja proporción, existe; el instrumento de medición así lo corroboró. El índice más bajo se registró en el índice de intimidación encubierta con 0,2, pero el índice más alto se dio en desprestigio laboral con un Likert de 0,6.
- Con estos resultados, se identifica el porqué de la escasa participación en reuniones, capacitaciones, y esto generalmente por sentirse restringido o no posibilitado para presentar alguna opinión, pregunta, aportación en dichas capacitaciones; también hay un bajo desempeño y falta de interés en su trabajo, a su vez, desmotivación para realizar las diferentes actividades en el trabajo e insatisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

Para tratar el *mobbing*:

- Cumplir con las políticas de sanciones para los posibles acosadores
- Regular las llamadas de atención a personal con comportamiento no adecuado.
- Realizar las llamadas de atención al personal de forma individual
- De continuar, con la realización del *mobbing*, retirarlo de su puesto y/o de la empresa.

Para prevenir el *mobbing*:

- Realizar capacitaciones para que los posibles victimarios conozcan los factores condicionantes del *mobbing*, con el fin de aumentar la probabilidad de hacerle frente y ayudar a salir con éxito de este problema.
- Fomentar en el personal directivo, administrativo y operativo un compromiso real, donde entiendan este fenómeno como un problema y le otorguen la importancia debida dentro de la organización.
- Informar adecuada y oportunamente sobre esta forma de violencia en el trabajo, sus características, causas y consecuencias tanto para la persona como para la organización a través de conferencias y cursos de capacitación.
- Sensibilizar a los trabajadores respecto al *mobbing* y sus efectos.
- Capacitar, enseñar y extender el concepto de cultura organizacional, la cual se basa en el respeto y cordialidad entre todos los trabajadores.
- Las personas encargadas del comité de seguridad y salud en el trabajo, en concordancia con la asistente social y el área de Recursos Humanos deberán evaluar, investigar y analizar los riesgos psicosociales para

identificar los factores y/o personas que realicen o sean víctimas del *mobbing*.

- Desarrollar la satisfacción y la motivación laboral.
- Mejorar las relaciones interpersonales por medio de focus group.

Dar continuidad a este trabajo para el seguimiento del *mobbing*. En consecuencia, esta herramienta puede ser útil para determinar la evolución de este fenómeno y ayudar así a la toma de decisiones y gestión de esta problemática.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- 1) Vásquez Toro J. Propiedades psicosométricas de la escala de acoso laboral. [Tesis]. Lima: Escuela de psicología, Universidad Peruana Unión; 2015.
Disponible en:
http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/581/Jeymy_Tesis_bac_hiller_2016.pdf?sequence=1

- 2) Cadena D. Estudio del acoso laboral en el personal Administrativo de la UAJMS. Ventana Científica [Internet].2015 [citado 16 setiembre 2016]; 5(9): 18-25. Disponible en:
http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rvc/v5n9/v5n9_a03.pdf

- 3) Escartin, J., Salin, D., & Rodríguez-Carballeira, A. El acoso laboral o mobbing: Similitudes y diferencias de género en su severidad percibida. Revista de Psicología Social [Internet]. 2013 [citado 16 setiembre 2017]; 28(2): 211-224.
Disponible en: <http://www.ub.edu/invictus/acoso-laboral-mobbing-similitudes-diferencias-genero-severidad-percibida>

- 4) Morten N. La intimidación en el lugar de trabajo. Tidsskrift for Norsk psykologforening [Internet]. 2008 [citado 20 setiembre 2016]; 45(3): 308-317.
Disponible en:
http://www.psykologtidsskriftet.no/index.php?seks_id=41589&a=3

- 5) Meseguer de Pedro M. El acoso Psicológico en el trabajo y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola. [tesis doctoral]. España. Psicothema Oviedo [Internet]. 2007. [citado 16 setiembre 2017]; 19(2): 225-230. Disponible en :
<http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/11034/MeseguerdePedro1de2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- 6) Gil-Monte, Pedro R., Carretero, N. Luciano, J. Prevalencia del *mobbing* en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones [Internet]. 2006 [citado 15 diciembre 2016]; 22(3): 275-291. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317121003>

- 7) Moreno Jiménez, et. Al. Diferencias de género en el acoso psicológico en el trabajo: un estudio en población española. Psicología em Estudo [Internet]. 2005 [citado 20 de diciembre 2016]; 10(1): 3-10. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=287122081002>

- 8) Laucata E. El *mobbing* en obreros de construcción de Lima Metropolitana. [tesis doctoral] Lima: Universidad Pontificia Católica del Perú; 2016. Disponible en:
http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/bitstream/handle/123456789/8182/LA_UCATA_LUNA_EDGAR_MOBBING.pdf?sequence=1&isAllowed=y

9) Castillo A. Propiedades psicométricas del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo LIPT – 60 en la Municipalidad Distrital de Independencia de Huaraz. [tesis de grado]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2016.

Disponible en:

http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_2e35cab3f56201fe0ba25ed75bc5db52

10) Casahuillca R. Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Chilca. [tesis de grado]. Huancayo: Facultad de trabajo social, Universidad Nacional del Centro del Perú; 2015. Disponible en: http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/949/TTS_44.pdf?sequence=1&isAllowed=y

11) Raffo E, Ráez L, Cachay O. Riesgos Psicosociales. Rev. De Inv. UNMSM. [Internet]. 2013 [citado 20 Diciembre 2016]; 16(1): 70-79. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6420/5642>

12) Garriques S.*et al.* *Mobbing*: Alcances del concepto, aproximaciones a su presencia en nuestro medio y propuestas para prevenir, detectar y afrontarlo en las organizaciones. [Tesis de grado]. Lima: Escuela de posgrado.Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. 2012. [Fecha de consulta: 06 de setiembre de 2017]. Disponible en: http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/606878/11/Garriques_KS.pdf

- 13) Molero, M. El acoso psicológico (*mobbing*) en la legislación peruana: el desarrollo de un concepto. *Revista IUS ET VERITAS* [Internet]. 2008 [citado 12 de setiembre 2016]; 36: 341-365. Disponible en: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12265/12829>
- 14) Piñuel y Zabala I. *Mobbing*. Cómo sobrevivir al acoso psicológico. 1era Edición. España: Editorial Sal Terrae; 2001.
- 15) Trujillo M; *et.al*, *Mobbing*: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* [Internet]. 2007 [citado 18 agosto 2016]; 17(29): 71-91. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf>
- 16) Clemente M. Manual de psicología jurídica laboral. [Internet]. Madrid: Delta: publicaciones universitarias. 2008. [citado el 26 de mayo de 2016]; capítulo 3: 51-83. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=Mgvkk63XYQMC&pg=PR10&lpg=PR10&dq=manual+de+psicologia+juridica+laboral&source=bl&ots=J6fgUpSu0h&sig=m9-gxJwReMTac9F-EIEQRPeMI-g&hl=es-419&sa=X#v=onepage&q=manual%20de%20psicologia%20juridica%20laboral&f=false>
- 17) Topa G. Depolo M. y Morales F. Acoso laboral: meta análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema* [Internet]. 2007 [citado el 15 de febrero del 2017]; 19(1): 88-94. Disponible en: <http://www.unioviedo.es/reunido/index.php/PST/article/view/8601/8465>

- 18) Ministerio de trabajo y promoción del empleo. Compendio de normas sobre legislación laboral de régimen privado. Decreto Supremo N° 003-97-TR (27/03/1997). [Internet]. 2015. [Extraído: 21 de Junio 2016]. Artículo 30-35. Pp. 28-30. Disponible en:
http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/compendio_normas/COMPENDIO_NORMAS_LABORALES_MINTRA_2013.pdf
- 19) Navarrete Sergio. *Mobbing* en Mexico-apuntes para su fundamentación *Mobbing: ¿debemos seguir llamándolo así?* Lorenz y Leymann revisitados. México, D.F., Enero 2010. Disponible en: <http://www.kwesthues.com/e-Sergio10a.pdf>
- 20) Ricardo Salvatierra Valdivieso. Asesoría laboral peruana. Hostilidad laboral. [Internet]. 2010. [Extraído el 23 de junio 2016]. Disponible en:
<http://ricardosalvatierra.blogspot.pe/2010/02/informe-hostilidad-laboral-i.html>
- 21) Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Acoso psicológico en el trabajo: definición. Notas técnicas de prevención 854. [Internet] 2009. Extraído el 20 de junio 2016. Disponible en:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NT P/Ficheros/821a921/854%20web.pdf>

- 22) Ministerio de trabajo y promoción del empleo. Informe técnico de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de lima. [internet]. Perú; 2014. [Extraído el 20 de Junio 2016]; pp. 21-22. Disponible en: http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf
- 23) Madrigal E. Conceptualización médico legal del acoso laboral. Medicina Legal de Costa Rica, Edición virtual [Internet]. Vol. 32(2). 2015. [Extraído el 01 julio 2016]. Disponible en: <http://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n2/art08v32n2.pdf>
- 24) Peralta, María Claudia, El acoso laboral-*mobbing*-perspectiva psicológica. Revista de Estudios Sociales [Internet]. 2004, [Extraído el 21 de junio 2016] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81501811>
- 25) Grazia Casitto, M. *et al.* Catalogación por la biblioteca de la OMS. Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo. Serie de protección de Salud de los trabajadores n°4. Disponible en : http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh4sp.pdf
- 26) Carretero Dominguez, N. *et al.* Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo. Psicothema [Internet]. 2011. [citado 16 de Octubre 2016]; 23(4):617-623. Disponible en: <http://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/9134/8998>

- 27) Pinzón de Bojana B, Atencio E. El *mobbing* en el desempeño laboral. Implicancias en la salud. *Multiciencias* [Internet]. [citado el 26 de mayo de 2016]; 10: 140-145. Disponible en :
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90430360026>
- 28) Ministerio de trabajo y promoción del empleo. Perú. Confederación Sindical Nacional. *Mobbing* o Acoso Laboral. [Internet] 1996. [Extraído el 21 de Junio 2016]. Disponible en: <http://csnperu.org/mobbing.htm>
- 29) Vidal Casero M. El *mobbing* en el trabajo. Su problemática. *Bioética y ciencias de la salud*. [Internet] 2003. [Extraído el 26 de mayo de 2016].
Disponible en:
http://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf
- 30) Riquelme A. *Mobbing*, un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo. *Ciencias Sociales Online*, Vol. III, No. 2 (39 - 57) [internet] 2006. [Extraído el 27 de mayo 2016]. Disponible en:
http://www.uvm.cl/csonline/2006_2/pdf/riquelme.pdf
- 31) Luna, Manuel. *Acoso Psicológico en el Trabajo (Mobbing)*. España: Editorial GPS [Internet]. 2003. [Extraído el 22 de Junio 2016]. Disponible en:
<http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd57/libromobbing.pdf>

- 32) Zapata Esperanza. *mobbing*: una forma perversa de acoso laboral. [Internet]. [Extraído el 27 de mayo 2016]. Disponible en:
http://www.cladperu.com.pe/web/archivos/produccion_intelectual/mobbing.pdf
- 33) Comisión de ética y transparencia institucional. Acoso. Edición 5. Petroperú. [Internet]. 2008. [Extraído el 27 de mayo 2016]. Disponible en:
<http://www.petroperu.com.pe/transparencia/archivos/boletinmayo2008.pdf>
- 34) González de Rivera, J. y Rodríguez-Abuín, M. Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis*. [Internet]. 2003. [Extraído el 20 de Junio 2016]; 2(2): 59-66. Disponible en :
<http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/anexo19.shtml>
- 35) Asociación ergónomos comunidad valenciana. Instituto de psicoterapia e investigación psicosomática, Madrid. 2012. Cuestionario de Leymann. [Extraído el 26 de Junio 2016]. Disponible en:
<http://www.ergocv.com/psicosociologia/evaluacion-acoso-o-mobbing>
- 36) López-Cabarcos, *et al.* *Mobbing*: antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana de psicología* [Internet] 2010; [citado el 02 de febrero del 2017]; 42 (2): 215-224. . Disponible en:
<http://publicaciones.konradlorenz.edu.co/index.php/rlpsi/article/view/474/325>

37) Moreno Jimenez, B. *et al.* Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. Universidad autónoma de Madrid. *Psicothema* 2005. Vol. 17, nº4, pág. 627-632. Extraído el 03 de febrero del 2017. Disponible en:

<http://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/8322/8186>

38) Parra Osorio L. y Acosta Fernandez M. La investigación cuantitativa del acoso psicológico laboral en los sectores de la educación superior de la salud. Una revisión sistemática. *Revista Dialnet*. [Internet], 2010. [citado el 05 de febrero del 2017] 6 (1): 158-172. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3823495>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario LIPT-60 de Leymann

Sexo: F

Edad:

M

Área de trabajo:

Tiempo de trabajo:

A continuación, hay una lista de distintas situaciones que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

El cero ("0") si **no** ha experimentado esa conducta en absoluto

El uno ("1") si la ha experimentado **un poco**

El dos ("2") si la ha experimentado **moderada o medianamente**

El tres ("3") si la ha experimentado **bastante** y

El cuatro ("4") si la ha experimentado **mucho o extremadamente**:

1) Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.....	0	1	2	3	4
2) Le interrumpen cuando habla	0	1	2	3	4
3) Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar	0	1	2	3	4
4) Le gritan o le regañan en voz alta	0	1	2	3	4
5) Critican su trabajo	0	1	2	3	4
6) Critican su vida privada	0	1	2	3	4
7) Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras	0	1	2	3	4
8) Se le amenaza verbalmente	0	1	2	3	4
9) Recibe escritos y notas amenazadoras	0	1	2	3	4
10) No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo	0	1	2	3	4
11) Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0	1	2	3	4
12) La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted	0	1	2	3	4

13) No consigue hablar con nadie, todos le evitan	0	1	2	3	4
14) Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros	0	1	2	3	4
15) Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	0	1	2	3	4
16) En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible	0	1	2	3	4
17) Le calumnian y murmuran a sus espaldas	0	1	2	3	4
18) Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	0	1	2	3	4
19) Le ponen en ridículo, se burlan de usted	0	1	2	3	4
20) Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender	0	1	2	3	4
21) Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica	0	1	2	3	4
22) Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener	0	1	2	3	4
23) Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo	0	1	2	3	4
24) Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas	0	1	2	3	4
25) Ridiculizan o se burlan de su vida privada	0	1	2	3	4
26) Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	0	1	2	3	4
27) Le asignan un trabajo humillante	0	1	2	3	4
28) Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada	0	1	2	3	4
29) Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas	0	1	2	3	4
30) Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes	0	1	2	3	4
31) Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos no deseados	0	1	2	3	4
32) No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	0	1	2	3	4
33) Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	0	1	2	3	4
34) Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	0	1	2	3	4
35) Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	0	1	2	3	4
36) Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes	0	1	2	3	4
37) Le obligan a realizar tareas humillantes	0	1	2	3	4
38) Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase	0	1	2	3	4
39) Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos	0	1	2	3	4
40) Le amenazan con violencia física	0	1	2	3	4
41) Recibe ataques físicos leves, como advertencia	0	1	2	3	4
42) Le atacan físicamente sin ninguna consideración	0	1	2	3	4
43) Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo	0	1	2	3	4
44) Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	0	1	2	3	4
45) Recibe agresiones físicas directas	0	1	2	3	4
46) Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo	0	1	2	3	4
47) Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)	0	1	2	3	4
48) Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	1	2	3	4
49) Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	0	1	2	3	4
50) Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presión para que se aparten de usted	0	1	2	3	4
51) Devuelven, abren o interceptan su correspondencia o mensajes	0	1	2	3	4
52) No le pasan las llamadas o dicen que no está	0	1	2	3	4
53) Pierden u olvidan sus recados, o los que son para usted	0	1	2	3	4

54) Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos	0	1	2	3	4
55) Ocultan sus habilidades y competencias especiales	0	1	2	3	4
56) Exageran sus fallos y errores	0	1	2	3	4
57) Informan mal sobre su permanencia y dedicación	0	1	2	3	4
58) Controlan de manera muy estricta su horario	0	1	2	3	4
59) Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen peros y dificultades	0	1	2	3	4
60) Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente	0	1	2	3	4