

Universidad Autónoma de Bucaramanga

Facultad de Ciencias de la Salud

Programa de Psicología

PREVALENCIA Y FACTORES ASOCIADOS AL ACOSO MORAL "MOBBING" EN  
LA CLÍNICA MATERNO-INFANTIL SAN LUIS DE LA CIUDAD DE  
BUCARAMANGA.

Investigador Principal  
Juan Sebastián Carrillo

Bucaramanga, Octubre de 2009

Universidad Autónoma de Bucaramanga  
Facultad de Ciencias de la Salud  
Programa de Psicología

PREVALENCIA Y FACTORES ASOCIADOS AL ACOSO MORAL "MOBBING" EN  
LA CLÍNICA MATERNO-INFANTIL SAN LUIS DE LA CIUDAD DE  
BUCARAMANGA.

Investigador Principal  
Juan Sebastián Carrillo

Directora  
Ps. Liliana Quiñonez Torres

Bucaramanga, Octubre de 2009

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	8
Justificación.....	10
Planteamiento del problema.....	12
Objetivos.....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos.....	15
Antecedentes Investigativos.....	16
Marco Teórico.....	20
Método.....	44
Tipo de Estudio.....	44
Participantes.....	44
Instrumentos.....	45
Procedimiento.....	47
Resultados.....	49
Discusión.....	84
Conclusiones.....	89
Referencias.....	93



Tabla 23. Valores Globales Lipt-60.....	64
Tabla 24. Correlación entre Satisfacción laboral y LIPT-60.....	65
Tabla 25. Correlación LIPT-60 y Satisfacción laboral (salario, compañeros de trabajo).....	66
Tabla 26. Estadísticos descriptivos Cargo vs NAQ-RE.....	68
Tabla 27. ANOVA Cargo vs NAQ-RE.....	68
Tabla 28. Comparaciones múltiples Cargo vs NAQ-RE.....	69
Tabla 29. ANOVA Cargo vs índices LIPT-60.....	70
Tabla 30. Estadísticos descriptivos Cargo vs índices LIPT-60.....	71
Tabla 31. Comparaciones múltiples Cargo vs índices LIPT-60.....	72
Tabla 32. Anova tipo de contratación vs índices Lipt 60....	73
Tabla 33. Comparaciones múltiples tipo de contratación vs Lipt 60.....	74
Tabla 34. Estadísticos descriptivos tipo de contratación e índices LIPT-60.....	75
Tabla 35. ANOVA Estudios vs LIPT-60.....	76
Tabla 36. Comparaciones múltiples Estudios vs LIPT-60.....	76
Tabla 37. Estadísticos descriptivos Estudios LIPT-60.....	78
Tabla 38. Estadísticos de Grupo Empresa vs LIPT-60.....	79
Tabla 39. Prueba de muestras independientes.....	80
Tabla 40. Correlaciones de Spearman índices LIPT-60 vs Variables demográficas y Batería de Pruebas .....	81

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Factores psicosociales en el trabajo.....38  
Figura 2. Distribución porcentual de la muestra por género.49

Resumen

El propósito de la presente investigación fue determinar la prevalencia del acoso moral, así como describir los factores de riesgo psicosocial asociados a su aparición dentro de la Clínica San Luis de Bucaramanga. Se realizó un estudio de tipo transversal descriptivo en empleados pertenecientes a todos los sectores de la institución. Se encontraron resultados que relacionan la presencia del fenómeno en un 80% de la población seleccionada, así como la existencia de las 60 situaciones de acoso planteadas. Al observar los factores psicosociales, se observó que la autonomía temporal, el contenido del trabajo y la supervisión / participación pueden servir como predictores del Mobbing. Por medio de correlaciones se logró determinar la presencia de forma significativa de problemas psicosomáticos y baja satisfacción laboral al mismo tiempo que el fenómeno, evidenciando una relación directa entre sí.

PREVALENCIA Y FACTORES ASOCIADOS AL ACOSO MORAL "MOBBING"  
EN LA CLÍNICA MATERNO-INFANTIL SAN LUIS DE LA CIUDAD DE  
BUCARAMANGA.

El acoso moral esta definido como el conjunto de conductas demostradas de forma frecuente por una o mas personas con el fin de abusar, hostigar o atentar contra un tercer individuo, transgrediendo contra su dignidad. Se habla de "Mobbing" al ubicar estas relaciones perversas en un contexto organizacional o laboral en el que -las conductas hostiles repetitivas, que tiene como victima a una persona, tienen como objetivo poner en peligro su trabajo o degradar el clima laboral; Leymann (1972) definió este fenómeno como:"Comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática, por uno o varios individuos, contra otros, que es arrastrado así a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella".

Debido a que las causas y razones por las cuales se ha evidenciado esta modalidad de acoso en las organizaciones alrededor del mundo son tan variadas como las condiciones bajo las que operan estas, es necesario poder identificar los factores de riesgo psicosocial, asociados a las características, tanto individuales, como grupales, de todos aquellos actores presentes en la problemática del mobbing, que a través de experiencias y percepciones, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción con el trabajo de los mismos.

Ningún tipo de organización esta libre de la clase de peligros emocionales, resultantes del acoso moral, que amenazan la integridad física y psíquica de sus trabajadores, puesto que esta es una problemática, quizás,



tan vieja como las organizaciones mismas (Hirigoyen, 1998). Incluso en instituciones que cuentan con una estructura diseñada para prevenir, diagnosticar y tratar enfermedades como lo son las clínicas y hospitales, es posible encontrar factores de riesgo psicosocial asociados a la aparición del acoso moral en las relaciones laborales.

La situación económica y política de Colombia provoca cierto tipo de clima en las relaciones laborales de modo que la investigación de este tipo de violencia se dificulta al no existir denuncias ni reconocimiento de la perversidad de estas interacciones, puesto que esta es fácilmente ignorada a favor de la evitación de despidos y otros conflictos entre subordinados y sus superiores, Esto, figura como la principal razón, de la importancia de dirigir un trabajo de investigación sobre esa problemática dentro de una institución de salud privada.

## Justificación

La presente investigación pretende identificar los factores de riesgo psicosocial asociados al acoso moral en los empleados pertenecientes a una institución de salud privada en la ciudad de Bucaramanga. Se realizó un estudio cuantitativo de tipo transversal correlacional, en el cual los resultados se analizaron con el fin de determinar la prevalencia del fenómeno del Mobbing así como brindar una detallada descripción de los tipos de violencia más frecuentes en la institución. De esta forma se evaluaron factores asociados tales como ambiente y satisfacción laboral, conductas de hostigamiento experimentadas, estado de salud y principalmente aquellos factores psicosociales valorados en este tipo de estudio.

Como instrumentos de la presente investigación se utilizaron cuestionarios auto aplicados, diseñados con el fin de determinar e identificar las variables involucradas en este fenómeno y los diferentes estilos de afrontamiento demostrados por las víctimas de esta problemática. Se contó con las versiones validadas en países de habla hispana de los instrumentos aplicados,

Para el análisis de los resultados se tuvo en cuenta en primera instancia, la fundamentación teórica consultada y los objetivos propuestos en la investigación; en segundo lugar se contó con programas informáticos que permitieron el análisis estadístico; el producto de este ejercicio fue la base de la discusión y conclusiones del presente estudio,

La investigación se realizó a cabo en una institución de salud privada ubicada en el área metropolitana de Bucaramanga. Entre las razones que justificaron la realización de la misma en esta población se encuentra la

generalizada ignorancia pública sobre el fenómeno del mobbing así como la insuficiente información con soporte científico sobre el tema de acoso moral y los factores asociados al mismo en Colombia y específicamente, en el campo de la salud.

## Planteamiento del problema

La violencia siempre ha estado presente en el desarrollo de la vida diaria en Colombia, incluso desde antes de que el espacio geográfico que hoy ocupa recibiera el nombre de República de Colombia; tanto así, que existe un periodo histórico llamado, La Violencia. Este periodo estuvo caracterizado por brutales asesinatos, destrucción de la propiedad privada, terrorismo político y torturas, finalizando en 1953 gracias al Frente Nacional, Coalición formada por el Partido Liberal y el partido Conservador con el fin de poner fin a la violencia que venía desgarrando al País.

Aunque el periodo histórico llamado La Violencia halla finalizado hace más de medio siglo, darse cuenta de que las características, factores, conductas y actitudes que estuvieron presentes en aquella época aun perduran, es tan fácil como ver un noticiero un día cualquiera o caminar por la calle atento a los detalles, aunque, quizás de forma más sutil. A través de los años hemos aprendido a reconocer diferentes formas de violencia caracterizadas principalmente por agresiones físicas directas y daños visibles a la integridad de un persona o una construcción, llegando a ignorar ciertos tipos de violencia más sutiles.

Cualquier contexto en el cual deban interactuar dos o más personas es susceptible de transformarse en una situación violenta, el trabajo es uno de estos escenarios concretos en los cuales la violencia puede presentarse, "en tanto que obliga al encuentro de personas bajo condiciones y fines determinados que enmarcan la calidad del relacionamiento que se da" (Ministerio de Protección Social, 2004). Esto, en conjunto con la tasa de desempleo presente en el país, 11,4% según reportes del departamento

administrativo de estadística Colombiana DAÑE en el segundo semestre del año 2008, conlleva a que los trabajadores empleados adopten actitudes mas agresivas frente a sus compañeros de mas bajos o iguales niveles jerárquicos y actitudes mas sumisas frente a superiores con el fin de obtener un empleo o mantenerlo.

Esta situación, permite que formas de la violencia como el acoso, la amenaza y la agresión dentro del lugar de trabajo sean más propensas a aparecer y, que el número de denuncias de este fenómeno por parte de las victimas sea muy bajo. Esta afirmación viene sustentada por los resultados obtenido en un estudio realizado por el Ministerio de Protección Social con la colaboración de la Universidad de Antioquia, en donde se indagó acerca de las formas y consecuencias de la violencia laboral en los sectores de salud y educación; transporte y telecomunicación y finanzas en las ciudades de Medellín, Barranquilla, Cali y Bogotá.

Tabla 1.

*Comparación de prevalencias de acoso laboral de Europa 2000 y Colombia 2004 en tres de los sectores laborales investigados. Tomado de MPS, 2004.*

<b>Sector</b>	<b>Salud</b>	<b>Transporte</b>	<b>Finanzas</b>
<b>Tasa de prevalencia Colombia 2004</b>	19.7%	25.1%	14.6%
<b>Tasa de prevalencia Europa 2000</b>	12%	12%	5%

Como se puede observar en la Tabla 1. las cifras de prevalencia del acoso laboral en los sectores estudiados de Colombia superan a los datos encontrados en Europa en el

año 2000; información que permite justificar la realización de estudios con el fin de determinar los diferentes factores de riesgo psicosocial asociados a la presencia del acoso moral en otras ciudades Colombianas, además es de vital importancia un estudio centrado en el sector de la salud para, de esta forma, encontrar la prevalencia de este fenómeno y así contar con suficiente información que pueda ayudar a desarrollar programas dirigidos a prevenirlo.

Los anteriores argumentos permiten el planteamiento de la siguiente pregunta investigativa: ¿Cual es la prevalencia de violencia laboral y qué factores de riesgo psicosocial se producen a partir del acoso moral, en una institución de salud privada ubicada en el área metropolitana de Bucaramanga?

## Objetivos

### *Objetivo General*

Determinar la prevalencia y factores asociados al acoso moral en la Clínica Materno-Infantil San Luis, ubicada en el área metropolitana de Bucaramanga; mediante un estudio correlacional de tipo transversal con el fin de caracterizar los tipos de violencia que se presentan y los factores psicosociales asociados al mismo.

### *Objetivos Específicos*

- Caracterizar los tipos de acoso moral "Mobbing" en empleados y empleadores de Clínica Materno-Infantil San Luis de la ciudad de Bucaramanga.
- Determinar la prevalencia del acoso moral en la institución.
- Identificar el rol de los actores del Mobbing (víctima y victimario).
- Identificar el sector organizacional donde hay mayor prevalencia del fenómeno Mobbing, sea esta en el área administrativa, en los profesionales de la salud empleados, o en el sector de servicios generales.
- Determinar los factores psicosociales asociados al fenómeno Mobbing, sean estos de tipo personal o institucional.

### Antecedentes Investigativos

A continuación se relacionan investigaciones realizadas, en diferentes países, sobre el tema del Mobbing a partir de los cuales se analizó información acerca de la prevalencia y factores asociados al acoso moral; los estudios consultados son de países de Europa, América del Norte y América del Sur, dentro de esta última retomamos publicaciones realizadas en Colombia.

En Francia Marie-France Irigoyen en El acoso moral en el trabajo (2001) , informa que el 70% de las víctimas de acoso moral son mujeres, dejando un 30% de víctimas masculinas, de la misma forma se encontró que la prevalencia del Mobbing es mayor en el rango de edades comprendidas entre los 25-56 años de edad que en edades mayores o menores a este intervalo.

Por su parte en una investigación realizada en Noruega, con una muestra de 800.000 trabajadores se observó que un 8.6% de estos se auto percibe como una víctima del acoso laboral y que la duración promedio de estas situaciones es de 18 meses. De la misma forma se encontró que, en su mayoría, los hombres tienen como agresores a otros hombres y las mujeres a otras mujeres (Einairsen y Skogstad, 1996).

Hoel y Cooper en El acoso psicológico en el trabajo (2000), encontraron, en su investigación realizada en Reino Unido, en una muestra de 5.388 trabajadores, que uno de cada 10 empleados es víctima de Mobbing en los últimos seis meses anteriores a la encuesta, con una cifra del 24.7%, reportando haber sido victimizados durante los últimos cinco años, siendo los sectores más afectados los de enseñanza y correspondencia.



En un estudio realizado en Irlanda, con el fin de encontrar la prevalencia del Mobbing en este país, se observó que el 23% de los encuestados manifestaron haber sido víctimas de acoso laboral (O'Moore, 2000).

En Suecia, una investigación realizada en el año 1992, arrojó cifras de un 3.5% de prevalencia del Mobbing en los encuestados. De la misma forma se estimó, que un 25% de los empleados que ingresan al mundo laboral serán víctimas del acoso moral durante su carrera laboral al menos una vez.

Por otra parte R. Gimeno (2005), en este mismo país, observa que en cuestión de géneros, el 55% de las víctimas de conductas hostigantes en el trabajo son mujeres y el 45% son hombres; con un 76% de las víctimas masculinas teniendo como agresores a otros hombres, un 21% siendo agredidos por victimarios de ambos sexos y solo un 3% siendo victimizados por mujeres. Por otra parte, el 40% de las víctimas femeninas son hostigadas por otras mujeres, con un 30% siendo agredida por hombres y otro 30% siendo agredidas por ambos sexos.

En una investigación llevada a cabo en el Reino Unido, por la Fundación Europea, para la mejora de la condición de vida y de trabajo, se encontró que el 9% de los trabajadores son víctimas del acoso moral, con un 31% de estos empleados estando de baja laboral por más de 12 meses (Pascal, 2000). Dentro del mismo estudio se encontró que la prevalencia del Mobbing por sectores económicos fue la siguiente: administración (14%), hoteles y restaurantes (13%), y otros servicios (12%).

Pasando a Estados Unidos de América, se encontró que este es el país con mayor índice de víctimas morales relacionadas a la problemática del Mobbing y Bullying en lugar de trabajo; según estudios realizados en los años 1992-1996 por la Oficina para la Persecución del Crimen

Americano, dos millones de residentes de este país, informaron que eran víctimas de ataques violentos en su lugar de trabajo.

Por su parte en Canadá, una investigación realizada por la Central de Sindicatos de Québec, se demostró que uno de cada tres asalariados es víctima del Mobbing, con el 11% de estos expresando estar experimentando esta situación en el momento actual y un 18% reportando haberlo vivido en los últimos 12 meses anteriores a la encuesta; finalizando con un alto 26% que ha sido víctima de Mobbing durante los últimos cinco años de su vida laboral. Un dato de gran importancia dentro de esta investigación fue que el 53% de los casos de acoso moral, fue generado por compañeros de trabajo del mismo rango, es decir, fueron objeto de Mobbing horizontal.

Según informes de la Dirección de Trabajo de Chile, el 30% de los empleados de este país reporta haber sido víctima de acoso moral en su lugar de trabajo; además en los mismos se reporta que el 34% de las cinco mil personas participantes en la investigación, dijo estar experimentando el acoso en su actual trabajo, con un 33% reportando haber sido victimizado en un trabajo anterior y un 23% expresando no haber vivenciado esta problemática nunca.

Continuando con países Latinoamericanos, en Argentina, según un informe de la Organización Mundial del Trabajo del año 1998, el 6,1% de los casos de Mobbing presentan víctimas masculinas y un 11.8% con mujeres como víctimas de acoso físico en el trabajo. Por otra parte, Andrea MacDonald (2003), manifiesta que solo las mujeres son objeto del acoso sexual en el trabajo en un 7% de los casos.

Por último, en Colombia en una investigación dirigida por la Facultad de Psicología de la Universidad de la

Sabana se describieron las manifestaciones del acoso laboral y los síntomas asociados al estrés postraumático encontrados por medio del estudio de caso de tres trabajadores, dos de género femenino y uno de género masculino de diferentes empresas, A partir del análisis de la información, Gómez (2006), encontró manifestaciones del acoso laboral, como aislamiento, ser víctimas de rumores, sometimiento a crítica constante, comentarios públicos y amenazas verbales, sobrecarga laboral y condiciones de trabajo negativas, las cuales son percibidas por los participantes en este estudio de caso como degradantes, injustas y que afectan su dignidad como personas. Como consecuencia de las situaciones percibidas por los trabajadores y las manifestaciones de acoso expresadas, se encuentran algunos síntomas asociados al estrés postraumático como evitación, re-experimentación y activación fisiológica.

Marco Teórico

El concepto de violencia es uno de los conceptos que se encuentra en permanente construcción debido a que el ejercicio de conceptualización debe nutrirse de aquellos elementos que son inherentes a la naturaleza del fenómeno. Alberto Vasco (1990), explica: "Violencia es un concepto de gran amplitud que cambia de acuerdo al marco teórico que lo sustente y lo encuadre".

Por su parte Franco (1991, 1992, 1993) afirma que el concepto de violencia debe tener en consideración los siguientes elementos para ser desarrollado:

-La violencia es una realidad de carácter humano y social:

En este sentido la violencia se hace posible en las formas de interacción humana, en las diferentes maneras que los hombres tienen de agruparse. Las inequidades que se encuentran en la vida social humana, son catalizadores de la violencia. La violencia, también es de carácter social pues es en la sociedad que esta se presenta y distribuye sus consecuencias.

-La violencia tiene carácter histórico:

No todos los lugares, momentos y grupos presentan la misma cantidad de violencia, debido a que esta se transforma al modificarse el proceso de convivencia-confrontación humana. La violencia cambia de acuerdo a su contexto.

-La violencia es un ejercicio de poder que niega los derechos del otro:

La violencia se presenta como la negación o limitación forzosa de alguno o algunos de los derechos individuales o colectivos y por tanto, como una amenaza o una destrucción de las condiciones esenciales de la vida humana

-La violencia es un proceso y una trama:

"La violencia no es solo el hecho terminal sino que esta constituida por el conjunto y el contexto de condiciones que la hacen posible, por la red de poder implicada, por todos los pasos intermedios que van desde la planeación hasta la realización del hecho violento y, por todas las consecuencias mediatas e inmediatas, directas o indirectas del hecho mismo sobre el individuo y sobre los grupos afines". (Florence, 1993).

Bajo las premisas anteriores, podemos deducir que la naturaleza de la violencia es tan compleja como lo es la naturaleza de las relaciones humanas que la hacen posible por lo que plantear un concepto definitivo de esta sería arriesgado. Aun así se puede llegar a una definición aproximada que la entienda como toda conducta de agresión física o psíquica que ocasiona daño a otra persona o personas con el fin de conseguir un objetivo.

De esta forma se pueden evidenciar dos clasificaciones generales de la conducta violenta, la violencia hostil o comportamental y la violencia instrumental. La violencia hostil se caracteriza por ser impulsiva, impensada, derivada de la ira, basada en la motivación última de dañar al objetivo como resultado de una provocación percibida. Por otra parte, la violencia instrumental esta caracterizada por ser un medio premeditado de obtener un objetivo diferente a dañar a la victima, es proactivo mas que reactivo (Geen, 2001).

Teniendo en cuenta los factores biológicos y genéticos que pueden ser causa de una conducta violenta, se han realizado estudios que demuestran que el pertenecer al genero masculino constituye el riesgo mas alto para cometer actos violentos". Según un estudio realizado en una prisión con 692 convictos, se encontró que los criminales violentos

parecen tener niveles mas altos de testosterona que quienes cometen crímenes no violentos (Dabbs, 1995). De igual manera, un estudio realizado en mujeres criminales encarceladas, demostró una clara relación entre niveles altos de testosterona y violencia criminal y dominancia en la prisión.

Asberg y colaboradores (1976), observaron una disminución del nivel de ácido 5 indol-acético en el liquido cefalorraquídeo de suicidas, lo que impulsó a otros investigadores a definir la asociación entre déficit de serotonina e índices altos de agresión y violencia. Gracias a estas investigaciones se han desarrollado medicamentos cuyo objetivo es el de moderar la agresividad impulsiva al aumentar el nivel de serotonina inhibiendo su recaptación, entre estos medicamentos se encuentran la fluoxetina, sertralina, paroxetina y buspirona.

Así mismo, se ha reconocido la relación entre la agresión y otros neurotransmisores, como lo son el ácido gama amino butírico (GABA) ; tal es el caso de un estudio realizado por Mandel (1983), que encontró bajos niveles del neurotransmisor GABA en ratones con altos índices de agresión e impulsividad, los cuales se reducía al administrar antagonistas del GABA como el ácido valproico y la taurina.

El vinculo violencia y trastorno mental ha sido objeto de gran debate, mostrando que existe una asociación en la conducta violenta y homicida con diversas formas de enfermedad mental, C. León (1999) en su artículo "Reflexiones sobre la violencia", plantea que varios estudios epidemiológicos recientes, confirman la existencia de la relación entre trastorno mental y actos violentos, en especial la esquizofrenia y el abuso de alcohol desencadena conductas agresivas. El aclara que solo una pequeña

proporción de las personas que incurren en actos violentos son enfermos mentales y por lo tanto el número de ellos, en una medición global de la población es muy bajo.

Por otra parte, haciendo referencia a los factores socioeconómicos y culturales involucrados en la conducta violenta, León (1987) diseño el siguiente cuadro de Perfil hipotético de personas con alto riesgo de desplegar conducta violenta sobre la base de observaciones realizadas en Colombia:

Tabla 2.

*Perfil Hipotético De Personas Con Alto Riesgo De Desplegar Conducta Violenta*

---

- Trasfondo de privación biológica y psicosocial en la niñez, caracterizado por carencias nutricionales, una falta o escasez de estímulos sensoriales. Falta de contactos físicos afectuosos y experiencias placenteras con las personas encargadas de su cuidado
- Haber sido sometido a castigos violentos, abuso y negligencia por parte de los padres o sus representantes
- Haber presenciado violencia en el hogar o en el grupo social inmediato en un contexto de recompensa para la conducta violenta
- Falta de oportunidades para recreación, diversión y participación en actividades placenteras
- Obstáculos persistentes para la expresión y satisfacción de necesidades biológicas y sociales (alimentación, sexo, participación en grupo)
- Exposición frecuente a comportamiento violento, desplegado por personajes modelos tales como los que se presentan en los medios masivos de comunicación
- Falta de oportunidades para la movilidad social

Percepción de inequidad socioeconómica y experiencias reiteradas de discriminación  
-Percepción del estado como un sistema opresivo que frustra, obstruye, amenaza y castiga ciudadanos a través de sus instituciones pero es incapaz de ayudar a protegerlos  
-Abuso de alcohol y/o sustancias psicoactivas

---

Tomado de C.A. León, 1987

Dentro del marco teórico otro concepto importante a revisar es el de agresión; retomando a Rillaer (1978), citado por (Melero, 1993, 2 ), la define como: "Disposición dirigida a defenderse o afirmarse frente a alguien o algo" Mientras que Cerezo (2001, 26 ), sugiere que "dicho fenómeno debe ser considerado como un concepto multidimensional, en el que se encuentran elementos innatos y elementos adquiridos que configuran normas habituales de conducta, tan arraigadas, que en ocasiones responden casi como un reflejo estereotipado."

La aproximación al concepto de agresión, supone que se revisen las teorías propuestas para el abordaje de la misma, las cuales son: teoría de la neosociación cognitiva, teoría del aprendizaje social, teoría del "guión" o "libreto", teoría de la transferencia de la excitación y la teoría de la interacción social, estas se presentan a continuación desde la perspectiva teórica de diversos autores.

La teoría de la neosociación cognitiva (Berkowitz, 1993) plantea que los acontecimientos aversivos (frustración, provocaciones, ruidos altos, temperaturas molestas, olores desagradables) producen afectos negativos en el animal. Automáticamente, estos estimulan ideas, recuerdos, reacciones motoras expresivas y respuestas



fisiológicas asociadas a luchar, se activan emociones primitivas de ira y de miedo. Se crean asociaciones fuertes en la memoria y un estímulo cualquiera puede disparar toda la respuesta. Esta teoría es un modelo útil para explicar agresión hostil.

Por su parte Bandura, 2001, plantea en su teoría del aprendizaje social que las personas adquieren las respuestas agresivas de la misma manera que otras formas de conducta social: la experiencia directa y la observación de la conducta de otros. Esta teoría explica el papel de los procesos de aprendizaje observacional y la formación de creencias y expectativas que guían la conducta social. Las conductas agresivas están relacionadas con el aprendizaje social de una determinada concepción del mundo, la familia juega un papel importante en este proceso.

Desde la teoría del "guión" o "libreto", Huesmann, 1998, supone que los niños aprenden guiones agresivos cuando observan manifestaciones de violencia en los medios masivos de comunicación, pueden seleccionar un determinado guión de comportamiento para representarlo y asumir un rol dentro de actividades de juego y posteriormente también desempeñarlo en una situación real. Este guión queda grabado en la memoria semántica y posteriormente puede ser activado por situaciones diversas a causa de los vínculos que se crean con otros conceptos guardados en la memoria. Un niño que ha visto usar un arma muchas veces en la televisión puede llegar a usarla en una situación real.

Por otra parte, una aproximación biológica al concepto de la agresión supone revisar la teoría de la transferencia de la excitación, la cual se basa en que la excitación fisiológica se disipa lentamente. Si dos acontecimientos excitantes (que provocan una respuesta fisiológica) están separados por un pequeño espacio de tiempo, la excitación

del primer acontecimiento se incorpora al segundo, lo que puede elevar la ira de la persona; la ira puede extenderse por mucho tiempo si la persona atribuye su estado fisiológico a la ira, la persona sigue agresiva por un periodo de tiempo mayor y puede agredir a otras personas (Zillman, 1983) .

Por ultimo, una aproximación desde la teoría de la interacción social interpreta la conducta agresiva y las acciones coercitivas como una conducta de influencia social; lo que el individuo busca puede ser, obtener algo de la persona a la que va dirigida la agresión, hacer justicia, reparar algo que se hizo mal por el otro, elevar la imagen social o incluso la identidad y el estatus social. Según esta teoría, el que agrede ha tomado, de alguna manera, una decisión, siempre busca una meta, incluso en la agresión hostil, por lo que le da importancia a las advertencias al provocador para que "mida" su conducta (Bushman y Baumeister 1998).

Al llegar a este punto, se hace necesario un abordaje del concepto de Mobbing. A partir de la literatura revisada, se reconoce que el termino Mobbing fue utilizado por primera vez por el otólogo K. Lorenz (1973) para describir las conductas de un grupo de animales que amedrentan a un animal solitario y desprotegido. Leymann (1972) definió técnicamente el Mobbing como: "el encadenamiento sobre un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas, hacia una tercera, donde su principal objetivo es destruir por medio de actuaciones hostiles y lograr consecuencias graves".

El acoso moral es descrito por Hirigoyen (1998), como: "cualquier comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o pocos

individuos, principalmente contra una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (definición estadística: al menos una vez a la semana) y a lo largo de un prolongado periodo (definición estadística: al menos durante seis meses)".

Por su parte Fidalgo (2002) plantea que la expresión de las situaciones de acoso psicológico hacia un individuo se puede manifestar de muy diversas maneras ~e incluso con un alto grado de sofisticación-, a través de distintas actitudes y comportamientos; ante lo cual Leymann (1996) distingue cuarenta y cinco comportamientos hostiles diferentes que pueden ser clasificados en grupos distintos en atención a la naturaleza de la acción, los cuales clasifica así: *Acciones contra la reputación o la dignidad, Acciones contra el ejercicio de su trabajo, Acciones que manipulan la comunicación o la información y Acciones de iniquidad.*

El acoso moral, también puede llegar a ser confundido con otros tipos de acoso presentes en el contexto laboral. Irigoyen (2002), argumenta al respecto: "'soy consciente de, en el lenguaje corriente, solemos hablar de acoso cuando nos maltrata, por ello me parece pertinente la distinción entre el acoso profesional y el acoso moral para insistir, con el término moral, en la importancia de la humillación y de la falta de respeto en el segundo caso". La distinción es realmente muy sutil, por lo cual, las confusiones son muy frecuentes. En el acoso profesional, las acciones emprendidas por el "acosador", que van desde la sobrecarga de trabajo hasta el cambio constante de lugar, tienen el propósito de motivar al empleado a aumentar su rendimiento laboral y optimizar sus procesos productivos, manteniendo los límites del trato

igualitario. En el caso del acoso moral, las acciones, que en la mayoría de los casos coinciden con las ejecutadas en el contexto del acoso profesional, tienen una intencionalidad mal encaminada y buscan humillar, degradar y segregarse al acosado".

Dentro del tema mobbing se reconocen actores que forman parte de la dinámica del mismo, los cuales han sido objeto de múltiples investigaciones, con las cuales se ha buscado definir el perfil y el rol, tanto de la víctima como del victimario.

Fidalgo (2002), argumenta que se puede identificar la existencia de dos partes o actores entre las que ocurre el enfrentamiento o conflicto, por una parte están los victimarios, con comportamientos hostiles, y actitudes dominantes y avasalladoras; por otra parte esta la víctima o sujeto agredido con comportamientos inhibitorios y actitudes de tipo reactivo.

Por su parte Girardi (2007), definiendo las características principales de los victimarios, expone como rasgos habituales, la envidia, el narcisismo, la inseguridad, la necesidad de control, el oportunismo y la falta de transparencia. Irigoyen (1998), por otra parte, describe la paranoia como rasgo característico del agresor, argumentando el sentimiento de superioridad de estos, así como su rigidez psicológica, desconfianza y realización de juicios equivocados como características que proyectan a una persona a convertirse en un agresor.

Según el profesor Piñuel (2004), el acosador es un "psicópata organizacional" que emplea técnicas de ataque sutiles, manipula el entorno para conseguir aliados entre los compañeros de trabajo o su silencio ante esa situación, intenta "trepar" rápidamente para desde esa posición

ejercitar mejor su acoso y, señaló el profesor, se ha visto que muchos de ellos ya eran hostigadores en el colegio.

Retomando a Irigoyen, M (2000) , en el libro "El acoso moral en el trabajo", comenta las diferencias entre un conflicto y una agresión, indicando que lo que se presenta en el Mobbing es esto ultimo, pues no existe nunca una intención por parte del agresor de desahogarse debido al sometimiento del que el mismo es victima al ejercer la conducta hostil, sino que por el contrario el objetivo de estas hostilidades es la de controlar y dominar al otro usurpándole su territorio psíquico.

Olweus (1998) expone, al hablar de la tipología de la victima, que la victimizacion en el trabajo se puede contextualizar según el rol de actuación o defensa que cada uno de los sujetos debería tener para enfrentar las situaciones hostiles, donde se puede convertir en gente con conducta provocadora o en víctima sumisa.

Uno de lo elementos detonadores del acoso moral, es el hecho de no aceptar las diferencias de la otra persona, estas diferencias pueden hacer referencia al sexo, color de piel u otras características visibles, pero la mayoría de las veces son las diferencias sutiles, difícilmente perceptibles las que sirven como génesis de la agresión, es por esto, que Irigoyen (2000), propone que las "personas atípicas" son propensos a convertirse en víctimas del acoso moral.

La victima provocadora es aquella que actúa agresivamente, estos también son blancos del fenómeno Mobbing, ya que el victimario provocará desquites o buscará controlar la situación de forma coercitiva, puesto que incitan venganza y mucho mas esfuerzo para el victimario. En cambio, la victima sumisa, es aquella persona que no es asertiva, tiene baja autoestima, es introvertida y muchas

veces con niveles de ansiedad muy altos. Es este el llamado blanco perfecto para el agresor ya que puede ejercer más presión y autoridad ante ellos.

De igual manera dentro del abordaje conceptual es prioritario reconocer las características, los factores exógenos que generan el mobbing y las consecuencias del mismo.

Cooper, Zapf, Hoel y Hernaisen (2003), en una revisión bibliográfica de distintas investigaciones realizadas, señalan elementos característicos del Mobbing: 1) una frecuencia y una duración repetitiva; 2) una acción que se ejerce mediante una serie de conductas hostiles que inician en criticas permanentes hacia el trabajo realizado, comentarios injuriosos, calumnias, entre otras, hasta amenazas y actos de violencia física, y de que posiblemente el Mobbing no sea mas que una sombrilla que se esconde en diversas modalidades de acoso; 3) una serie de reacciones de la victima típicas en las diferentes fases del proceso del acoso; 4) la intención que tiene el acosador(es) que ejerce (n) la violencia; 5) un desequilibrio del poder de las partes que llevan a que la victima no se de cuenta que tiene recurso necesarios para defenderse frente a las situaciones de acoso; 6) el numero de acosadores dentro de la misma organización que así como puede ser solo uno, podría llegar a tener uno por cada nivel jerárquico que la empresa maneja; 7) el estatus que tiene cada acosador y cada victima que son quienes realmente hacen que este fenómeno se presente desde los diferentes niveles jerárquicos superiores, hacia los inferiores o viceversa.

Se reconoce que existen tres variables exógenas al propio trabajador afectado y que más bien pertenecen o dan cuenta de dinámicas del trabajo en sí mismo que promoverían la aparición del acoso, y sólo una variable corresponde a

características propias o relativas a la víctima de Mobbing que sería la persona en la cual se ha canalizado la ira o la frustración. Las variables exógenas son: la organización del trabajo, concepción de tareas y tipo de Dirección.

En primera instancia la organización del trabajo, se refiere a la atribución de tareas que entrañan una sobrecarga cuantitativa y un déficit cualitativo. La sobrecarga cuantitativa se define por mucha demanda y poco control. El déficit cualitativo se entiende como la obligación de efectuar un trabajo repetitivo, aburrido, a veces inútil o mal elaborado. Cuando se obliga a los trabajadores a hacer mal su trabajo. Toda situación estresante implica un potencial importante de conflictos, y, según Leymann, es justamente un conflicto lo que detona la aparición del Mobbing (Velázquez M., 2001).

En segundo lugar, la concepción de tareas, es así como la monotonía y repetición de las tareas es generador de conflictos, tanto intra como interpersonales. En la medida que los trabajos no representen un desafío al trabajador o tareas que no den posibilidad de crecimiento laboral o personal, será posible causa de conflictos (Velázquez M., 2001) . Es así como la presión, la frustración que se puede generar en condiciones de monotonía o repetición, muchas veces se canalizan en forma de acoso hacia algún trabajador, convirtiéndose en válvula de escape a la presión propia del contexto laboral.

Por último, el tipo de dirección, la gestión autoritaria con métodos directivos que persiguen optimizar los resultados sin tener en cuenta el factor humano, es un claro agente de promoción de conflictos y que generará, probablemente, la posibilidad de Mobbing.

Además de los factores enunciados existen otros que influyen en el desarrollo de estas conductas violentas;

algunos de los más relevantes son la edad, el género o el empleo precario.

Los autores consultados plantean la existencia de diversas consecuencias generadas por el acoso laboral, para el abordaje de este tema la presente investigación hace referencia a Fidalgo (2002), quien argumenta que las consecuencias del *Mobbing* puede ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos, incluso plantea que las mismas están muy próximas a la patología originada por el estrés, pero con una especial incidencia de la patología de tipo psíquico y social. No hay que olvidar la importancia que juegan las propias características individuales del afectado. Éstas y las circunstancias ambientales determinarán la experiencia de estrés, la manifestación de sus consecuencias y su magnitud.

Así mismo, Fidalgo (2002), describe 3 esferas que son afectadas por las consecuencias del Mobbing: la psíquica, la física y la social.

Desde el punto de vista de las consecuencias psíquicas se reconoce el estrés, característico de las situaciones de hostigamiento, aparece como un trauma para la persona que lo sufre. Este trauma es tanto mayor cuanto menor es el apoyo que recibe de sus compañeros, es decir, cuanto más aislada se encuentra la persona. Llegado este momento la víctima suele revivir los acontecimientos de forma sistemática, especialmente durante el sueño en forma de pesadilla.

La víctima del mobbing no puede creer lo que está sucediendo. Supone una cortapisa importante a la hora de organizar su defensa, pues, ante esta negación de la realidad no repara en la existencia del problema y, por lo tanto, se hace imposible la identificación.



Tras el hostigamiento se disparan los mecanismos de alerta de la víctima. Aparece una hipervigilancia permanente, lo que supone que se encuentre en una constante situación de alerta ante cualquier estímulo exterior que pueda generar la más mínima sospecha de agresión. Esto da lugar, entre otras cosas, a que se altere el sueño y se pierda el apetito. Debido a ello, el acosado, comienza a disminuir el rendimiento en su trabajo dando, de forma involuntaria, nuevos argumentos al acosador.

Las consecuencias psíquicas del mobbing en el empleado se pueden presentar de la siguiente forma:

- > Pérdida de motivación
- > Pérdida de autoestima
- > Apatía y ansiedad
- > Problemas de concentración o para mantener la atención
- > Sensibilidad a la crítica llegando a la hipersensibilidad
- > Miedos y sensación de amenaza
- > Adopción esporádica de comportamientos o conductas anormales o irregulares
- > Conductas de hostilidad
- > Conducta de aislamiento o de evitación

En cuanto a las consecuencias físicas, La persona afectada puede presentar diversas manifestaciones de patologías psicosomáticas desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos: palpitaciones, temblores, desmayos, dificultades respiratorias, gastritis y trastornos digestivos, pesadillas, sueño interrumpido, dificultad para conciliar el sueño, dolores de cabeza y/o de espalda, entre las dolencias más frecuentes.

En relación a las consecuencias sociales, las personas víctimas del mobbing o acoso psicológico llegan a ser muy

susceptibles, hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y que desarrollan conductas de aislamiento, evitación, retraimiento, o por otra parte, de agresividad y hostilidad como manifestaciones de inadaptación social. La salud del trabajador o trabajadora se verá más afectada cuanto menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión, consejo, ayuda...) tanto en el ámbito laboral como en el ámbito familiar.

El Mobbing puede tener, así mismo, importantes repercusiones negativas tanto en la vida familiar, con un aumento de la tensión entre los cónyuges y una mayor movilidad general tanto en ellos como en sus hijos, como en la vida laboral, donde se puede acompañar de un mayor absentismo laboral, bajas prolongadas y posibilidad de perder el empleo y quedar en situación de paro laboral.

Dado que el objetivo de la presente investigación se relaciona con el ámbito laboral se evalúan las consecuencias para las organizaciones de trabajo; el mobbing, además de perjudicar a la víctima, puede llegar a generar un deterioro en el entorno laboral. Obviamente, en los supuestos de *mobbing*, las relaciones interpersonales están seriamente dañadas. Pero, además de ellas, existen otros aspectos de la organización que se ven afectados, como lo son el rendimiento, el clima laboral y los riesgos de accidentalidad.

Es un hecho cierto que tener trabajadores con este tipo de problemas afecta a la productividad laboral, pues al distorsionar la comunicación y la colaboración entre trabajadores, interfiere en las relaciones que los trabajadores deben establecer para la ejecución de las tareas. Así, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo,

problemas en los circuitos de información y comunicación, etc. En los casos más graves, según el profesor Eduardo Vinyamanta, la productividad de una empresa se lleva a ver reducida hasta un 20%.

Por otra parte, se producirá un aumento del ausentismo (justificado o no) de la persona afectada. Es posible también que se produzcan pérdidas en la fuerza de trabajo ya que previsiblemente, el trabajador intentará cambiar de trabajo rotando con sus compañeros tanto interna, como externamente (buscando puestos dónde no se necesite su presencia física en la empresa).

Por otra parte distintos conceptos como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales, entre otros, señalan que el clima social en una organización de trabajo se verán afectados ante la existencia de problemas de este tipo. Aparecerán o se intensificará la conflictividad laboral, habrá más quejas y denuncias.

De igual manera algunos estudios relacionan también la calidad del clima laboral con la posibilidad de que se incremente la accidentabilidad, accidentes por negligencias o descuidos y accidentes voluntarios, entre otros.

Para terminar de enmarcar la temática objeto de esta investigación, se tiene en cuenta la incidencia del mobbing en las instituciones de salud, para lo cual se tendrá cuenta el análisis comparativo de los estudios realizados uno en España Cisneros III y el otro en la Argentina 21/11, en el campo profesional de la enfermería, que encontraron los siguientes resultados:

De la comparación de los datos obtenidos se evidencia que el Mobbing tiene un comportamiento conformado por similitudes y diferencias, sustentadas en las distintas



Al analizar los efectos del acoso laboral en la salud de las víctimas, son muy importantes las diferencias encontradas, en el estudio Cisneros III el 80 % de los encuestados padecieron o sufren problemas de salud provocados por la exposición al acoso prolongado, mientras que en el estudio 21/11 solo el 26% de los trabajadores relacionó problemas de salud con el acoso recibido.

Estos planteamientos llevan a abordar y relacionar el mobbing con los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. El comité conformado por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (1984) define los factores psicosociales como: "Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de su organización por una parte, y por la otra, las capacidades de trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajo". Cuenca (1998), representa esta definición con el siguiente gráfico:

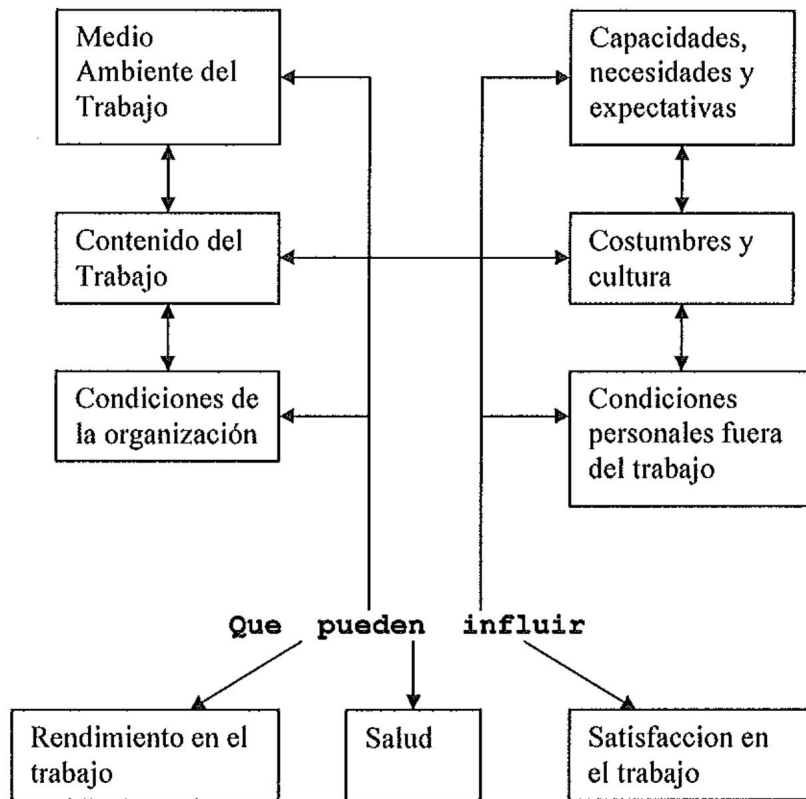


Figura 1

Factores psicosociales en el trabajo. Cuenca, (1996)

El ambiente de trabajo es un contexto complejo en donde tienen lugar un conjunto de interacciones que a través del tiempo, han mejorado ciertos aspectos de la calidad de vida general de los trabajadores pero también han traído condiciones negativas para estos. Estos eventos perturbadores pueden generar un alto nivel de estrés, afectar nocivamente la salud del trabajador y degenerar el clima laboral.

La importancia que hay que reconocerle a estos factores estresores se ve evidenciada en los resultados obtenidos en diferentes estudios e informes, entre los que cabe destacar la encuesta realizada por la comisión Europea (2000) que reportó la violencia en el trabajo, el acoso y la

intimidación como la causa del 18% de los problemas de salud laboral. Así mismo, M, Soler (2008), citando a Bermúdez (2005), informa sobre la encuesta realizada por la agencia europea de seguridad y salud en el trabajo en el año 2000 sobre la necesidad de investigación y análisis referente a la seguridad y salud laboral, donde se hizo evidente la importancia de los factores de riesgo psicosocial en el bienestar del trabajador, pues aspectos como alta carga mental, falta de autonomía temporal y un exceso de control por parte de los superiores, demostraron estar directamente relacionados con aspectos como satisfacción, salud y desempeño laboral.

Una vez se ha reconocido la importancia de los factores de riesgo psicosocial es preciso discutir la forma de abordar estos riesgos. El diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su incidencia en la salud, satisfacción y resultados del trabajador, requiere de diferentes métodos de medición e investigación, los cuales deben brindar información que sirva de base para la identificación de los factores problemáticos y el establecimiento de las medidas de control y estrategias de prevención.

Melia (2002), señala, al igual que en definiciones anteriores, que los factores psicosociales están asociados a la salud y satisfacción de los trabajadores, pudiendo estos contribuir al aumento de accidentes y comportamientos adictivos; de la misma forma, argumenta que la calidad y la productividad de los empleados se puede ver disminuida por la existencia de factores psicosociales en niveles nocivos.

La documentación y definición de los riesgos psicosociales en el trabajo, supone revisar la clasificación de los mismos, y aunque diferentes propuestas se han hecho acerca de la clasificación de los factores

psicosociales, la mayoría incluye 3 grupos principales que se encargan de reunirlos. Estos grupos principales se distribuyen de la siguiente forma: factores propios de las tareas, la organización del tiempo de trabajo y las modalidades de gestión y funcionamiento de la empresa. A continuación se presenta la clasificación propuesta por Cuenca (1996), llamada INSHT:

Tabla 3.

*Clasificación de los factores psicosociales en el trabajo. Cuenca (1996) .*

Categorías	Organización del tiempo de trabajo.	Tareas	Estructura de la organización del trabajo
Factores psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario de trabajo</li> <li>• Turnos</li> <li>• Nocturnidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflicto y ambigüedad de roles</li> <li>• Monotonía</li> <li>• Carga mental</li> <li>• Cualificación profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación.</li> <li>• Estilo de dirección</li> <li>• Participación.</li> <li>• Otros elementos organizativos</li> </ul>

El autor plantea que la categoría organización del tiempo en el trabajo, hace referencia a la forma en la que la jornada esta distribuida temporalmente, pues es el tiempo de trabajo el que condiciona la interacción de los empleados dentro y fuera de las organizaciones; establece el estilo de vida y de relacionamiento entre las personas, ante esto Hirigoyen (2000), argumenta "cuando uno vive acuciado por el tiempo, desestabilizado y maltratado, olvida al otro en calidad de persona".

Es así como las jornadas de trabajo llegan a afectar el estilo de vida del trabajador al volverse excesivas o estar organizadas por turnos que entran en conflicto con los



ciclos biológicos del empleado, provocando cambios en los horarios de alimentación, disminución de la cantidad de tiempo que se puede dedicar a actividades de esparcimiento o de compartir con la familia u otros circuitos sociales y, un aumento en el uso de estimulantes como la cafeína y el tabaco con el fin de combatir la fatiga y la tensión.

Otra categoría, la suponen las tareas, reconocidas como un factor que se convierte en un riesgo psicosocial en el trabajo; se entiende por tareas la sobrecarga o subcarga de trabajo, el trabajo monótono o repetitivo, las exigencias cognitivas, emocionales o de comunicación y la ambigüedad de rol del trabajador.

La ambigüedad de rol se explica como la situación que vive un trabajador cuando la información referente a la forma de desempeñar su trabajo no está bien definido, ya sea porque es inexistente, confusa, incompleta o muy cambiante. Ironson (1992), explica, "la persona con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de ella", de esta forma el trabajador está predispuesto a ser víctima del acoso laboral pues se comportará de forma insegura, reflejando debilidad.

Es así como la monotonía y repetitividad implican poca variedad, escasas oportunidades de aprendizaje, nulas oportunidades de toma de decisiones y aburrimiento, afirma Johansson, (1989) . Esto puede llegar a provocar indiferencia del trabajador frente a la importancia de su papel en la organización.

La autonomía se considera como un factor importante para lograr satisfacción laboral y bienestar a los trabajadores. La posibilidad que la autonomía da de organizar el trabajo, determinar horarios acordes a la exigencia laboral y/o el orden con el que pueden realizar

las tareas benefician el estilo de vida y salud laboral favorables para empleados y empresa.

La carga mental de un trabajo llega a convertirse en un riesgo psicosocial cuando esta excede la capacidad que tiene el empleado frente a sus procesos cognitivos y el procesamiento de la información.

Una tercera categoría se define como la estructura de la organización del trabajo, en esta se incluyen los factores psicosociales que abarcan la definición de funciones en la empresa, los conflictos de competencia, la participación en la toma de decisiones, las posibilidades de relación en el medio laboral, el reconocimiento, la remuneración y otros elementos organizativos.

Algo esencial en el funcionamiento adecuado de una organización es la comunicación, la cual tiene cuatro funciones: comunicar, expresar emociones, informar y controlar. Los problemas de la comunicación como lo son las incongruencias, las distorsiones y ambigüedades, son los desencadenantes de los conflictos personales y la insatisfacción del empleado debido a la reducción de su bienestar.

Por ultimo, el estilo de dirección es otro factor de riesgo importante en la aparición de violencia en el trabajo, organizaciones con estelos autoritativos o dirigentes y evitativos pueden ser causantes de sintomas de estrés, ansiedad y hostilidad, argumenta Bass (1992) . Por otra parte, estilos carismáticos de dirección promueven el bienestar del trabajador y aumentan su satisfacción laboral, a la vez que ayudan a reducir el nivel de estrés de sus subordinados (Cooper y Smith, 2001).

La ausencia de participación por parte de los trabajadores es considerada como un factor estresor puesto que lleva al individuo a experimentar una falta de control

con aquello que es pertinente de su área como lo son sus condiciones de trabajo. (Cuenca, 2001, citado por Solarte, 2008)

## Método

### *Tipo de estudio*

Investigación correlacional de tipo transversal por medio de la cual se buscó determinar los factores de riesgo psicosocial asociados al acoso moral presente en la Clínica Materno-Infantil San Luis de la ciudad de Bucaramanga, así como las tasas de prevalencia de este fenómeno en la población seleccionada. La realización de la misma cumplió con 3 fases para alcanzar los objetivos propuestos; la primera fase incluyó la recolección de la información acerca de la problemática de Mobbing, por medio de una revisión bibliográfica que permitió identificar situaciones relacionadas con el tema y seleccionar los instrumentos adecuados para evaluar los factores asociados al acoso moral en el trabajo; en la segunda fase se seleccionó la muestra por medio de un muestreo aleatorio simple para la aplicación de la batería de pruebas, a partir de la cual se obtuvieron los datos relevantes a la situación que fueron usados en el análisis estadístico que correspondía a la tercera fase de la investigación, en donde se discutieron los datos pertinentes encontrados en el análisis para así proponer estrategias útiles a la institución para manejar la problemática del Mobbing.

### *Participantes*

Se seleccionó como institución de salud privada, la Clínica Materno-Infantil San Luis, Seguidamente se usó un procedimiento de muestreo aleatorio simple con el fin de crear una base de datos con los nombres de los empleados participantes y a su vez se realizó la asignación de códigos de identificación y por último se procedió a seleccionar la muestra final. La cual se conformó con 95

empleados de diferentes dependencias, pertenecientes al nivel administrativo, asistencial y de servicios generales.

Los criterios de inclusión que se tuvieron en cuenta para la selección fueron:

- Ser parte del personal administrativo, del equipo profesional o de los servicios generales de la institución de salud privada seleccionada.
- Tener como mínimo seis (6) meses de antigüedad dentro de la institución.

### *Instrumentos*

Para la recolección de información necesaria hizo uso de una batería de pruebas que consta de 6 cuestionarios auto aplicables, entre los que se encuentran:

1. Evaluación de Factores Psicosociales, FPSICO (Martín y Pérez, 1997, 2006) Este cuestionario consta de 75 ítems que evalúan los factores de carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión / participación, definición de rol, interés por el trabajador y relaciones personales. Para la evaluación de estos 7 factores se obtiene una puntuación, cuya valoración final de cada factor oscila entre 0 y 10 puntos con mayores puntajes indicando mayor riesgo. Los autores concluyen que el instrumento tiene una validez-fiabilidad adecuada. La fiabilidad fue media por el procedimiento test-retest, esta comprende desde el .78 para el factor contenido de trabajo al .56 para los factores interés por el trabajador y relaciones personales. Para la validez de criterio se analizó utilizando la escala de satisfacción de Warr, Cook y

Wall (1979) y el cuestionario de salud de Goldberg (1978)

- 2, Cuestionario NAQ-RE: La escala NAQ-RE, revisión de la adaptación española del NAQ (Einarsen y Hoel, 2001) que fue realizada por García-Izquierdo, Sáez, Ruiz, Blasco y Campillo (2004). Este cuestionario pide a los sujetos que respondan con qué frecuencia en los últimos 6 meses se producen cada una de las 24 conductas o "actos negativos" en el trabajo que se menciona en la prueba. Esta prueba hace referencia a la eficacia en el trabajo, la procedencia del acoso o en que modo este es una fuente de tensión y malestar
3. Cuestionario CPP, adaptación española del cuestionario de Hock (1988) realizada por Garcia-Izquierdo, Castellón, Alvadalejo y Garcia-Izquierdo (1993). Este cuestionario pide a los sujetos que respondan en que modo, durante los últimos tres meses han experimentado alguno de los síntomas descritos en los 12 ítems con cinco posibilidades de respuesta en función de la frecuencia.
4. Cuestionario GHQ, adaptación española del General Health Questionnaire 28 (GHQ-28) (Goldberg, 1978). Este cuestionario sirve para evaluar la salud autopercibida, especialmente en lo que hace referencia a ciertos estados emocionales. La escala se subdivide en 4 subfactores que miden problemas psicosomáticos; angustia / ansiedad, disfunción social y depresión.
5. Evaluación de la satisfacción laboral, adaptación española del overall Job satisfaction de Warr, Cook y Wall (1979), realizada por Pérez e Hidalgo (1995). Esta conformado por 15 ítems, que piden a los sujetos

señalar en una escala de 1-7 su satisfacción con diferentes aspectos del ámbito de su trabajo. Se indaga sobre factores intrínsecos y extrínsecos de las condiciones de trabajo.

6. Cuestionario de estrategias de acoso psicológico:  
LIPT-60: Cuestionario escalar auto aplicado que logra evaluar 60 estrategias postuladas por el español Gonzáles de Rivera que son derivadas del LIPTH de Leymann que consta de 45 ítems. Este cuestionario tiene tres parámetros establecidos de medición, el primero es el número total de estrategias de acoso psicológico (NEAP), el índice global de acoso psicológico (IGAP) y el índice medio de acoso psicológico (IMAP). Son estos los campos que se evalúan y califican gracias a esta prueba traducida al español y con 15 ítems que ayudan a una mejor valoración del fenómeno.

#### *Procedimien to*

Primera Fase: En esta fase de la investigación, se realizó una revisión teórica del tema, teniendo en cuenta las variables y las especificidades a tratar, con el fin de entender el problema de investigación

Segunda Fase: Durante esta fase se seleccionó la muestra proveniente de la institución que cumplió las veces de población, a la cual se le aplicó la batería de pruebas diseñadas para indagar factores de riesgo psicosocial asociados al acoso moral en el lugar de trabajo y sus tasas de prevalencia en una institución de salud privada.

Tercera Fase: Esta fase de la investigación abarcó el análisis de datos obtenidos durante la aplicación de la

batería de pruebas a partir de métodos descriptivos para así realizar la discusión teniendo en cuenta los resultados y la información reunida en el marco teórico.



Resultados

En primera instancia se describen los resultados obtenidos en las variables sociodemográficas revisadas, que para el caso fueron: genero, edad, estado civil, nivel académico, antigüedad y horas semanales en el trabajo, cargo, dependencia y puesto actual.

La presente investigación se llevó a cabo con una muestra de 95 empleados de la Clínica Materno Infantil San Luis, a continuación se presenta la distribución porcentual por género.

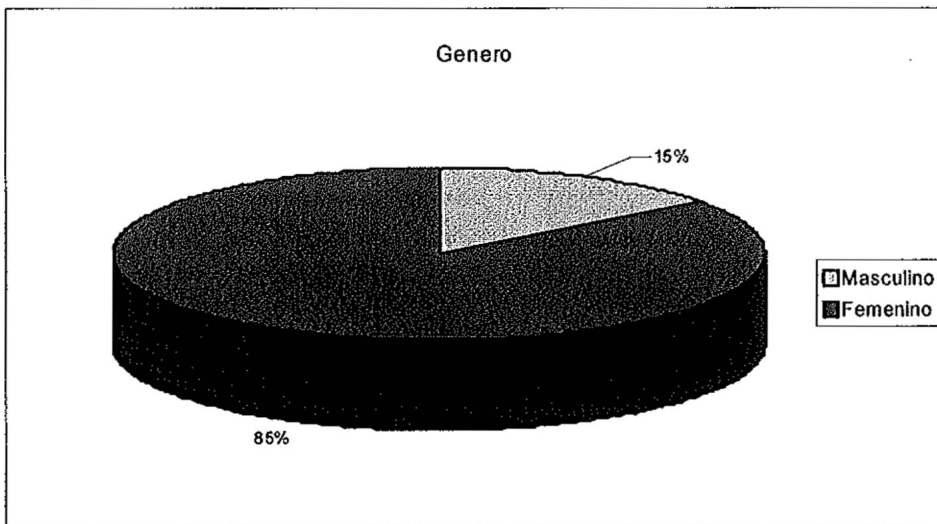


Figura 2. Distribución porcentual de la muestra por género.

En la Figura 2 se puede observar que la muestra de participantes es principalmente femenina con un porcentaje del 85% comparado con un 15% del género masculino.

Tabla 4, *Descriptivos de datos demográficos*

	Genero			
	Masculino		Femenino	
	Media	Desviación típica	Media	Desviación típica
Edad	32.36	10.69	32.92	10.92
Antigüedad (meses)	87.86	90.68	93.81	105.58
Horas (semana)	47,86	.53	47.66	2.33

En la Tabla 4 se encuentran consignadas las medias para las variables demográficas de edad, antigüedad en la empresa y horas semanales de trabajo; en la misma se reconoce que la media de edades de los 95 empleados está en 32.3 para los hombres y 32.9 para las mujeres. Así mismo se evidencia poca diferencia entre la cantidad de horas semanales trabajadas por los dos géneros siendo la media de 47.8 horas para los hombres y 47.6 para las mujeres; por otra parte se encuentra una pequeña diferencia en las medias de antigüedad, aunque no es muy significativa, las mujeres presentan una media de 93.8 meses contra un 87.8 meses por parte de los hombres.

Tabla 5.

*Distribución porcentual de la muestra por tipo de contrato, estado civil y últimos estudios alcanzados*

		Genero			
		Masculino		Femenino	
		Recuento	% de N total de columna	Recuento	% del N total de columna
Tipo de Contrato	Fijo 1 a 3 años	12	85.7%	43	53.1%
	Prestación de servicios	1	7.1%	7	8.6%
	Indefinido	1	7.1%	31	38.3%
Estado Civil	Soltero	5	35.7%	40	49.4%
	Casado	6	42.9%	17	21.0%
	Separado	2	14.3%	8	9.9%
	Unión libre	1	7.1%	15	18.5%
	Viudo	0	.0%	1	1.2%
	Estudios	Tecnología	4	28.6%	40
	Pregrado	3	21.4%	11	13.6%
	Posgrado/Especialización	2	14.3%	1	1.2%
	Doctorado	2	14.3%	3	3.7%
	Postdoctorado	0	.0%	0	.0%
	Bachillerato o primaria	3	21.4%	23	28.4%

En la Tabla 5 se reconoce que, en cuanto a la variable demográfica "tipo de contrato", la mayor parte de la

muestra tiene una relación laboral con la institución por medio del contrato fijo de uno a tres años, con un porcentaje de 85.7 para los hombres y de 53.1 para las mujeres. Se observa también que el 38.3% de las mujeres tiene un tipo de contrato a termino indefinido.

Al revisar la distribución de la muestra frente a la variable "estado civil", se puede observar que el 42.9% de hombres participantes se encuentran casados, mientras que en las mujeres el 49.4% son solteras.

Al analizar la variable últimos estudios realizados, se hace evidente que en la distribución según las categorías establecidas, tanto el género femenino como masculino, refieren tener una preparación académica en nivel Técnico o Tecnológico, demostrándose en un 28.6% para los hombres y 49.4% para las mujeres. En segundo lugar se reconoce la preparación a nivel de pregrado y bachillerato para los hombres con un 21.4% para cada uno y el nivel de bachillerato para las mujeres con un 28.4%.

La muestra estaba conformada por empleados de contratación directa y empleados contratados por outsourcing. De igual manera se considero la participación del personal perteneciente a diferentes departamentos de la institución, que para este caso fueron: Estancia General, Cirugía, UCI (Unidad de Cuidados Intensivos), Urgencias, UMF (Unidad Materno Infantil), Medicamentos, Nutrición, Servicios Generales, Mantenimiento, Fisioterapia, Dirección General y Consulta externa.

Así mismo se tuvo en cuenta la distribución por puestos de trabajo contando para la presente investigación con la participación de: Auxiliares de enfermería, Médicos, Terapeutas, Auxiliares administrativos, Auxiliares contables, Personal de Atención al público, Sistemas, Lavandería, Aseo y Auxiliar de cocina.

Tabla 6.

*Distribución porcentual por empresa, departamento y puesto actual.*

		Genero			
		Masculino		Femenino	
		Recuento	% del N total de columna	Recuento	% del N total de columna
Empresa	Clínica San Luis	9	64.3%	34	42.0%
	Cooperativa	5	35.7%	47	58.0%
Departamento	Estancia general	1	7.1%	12	14.8%
	Cirugía	1	7.1%	3	3.7%
	UCI	2	14.3%	3	3.7%
	Urgencias	1	7.1%	6	7.4%
	UMF	1	7.1%	2	2.5%
	Medicamentos	0	.0%	2	2.5%
	Nutrición	0	.0%	4	4.9%
	Servicios generales	0	.0%	12	14.8%
	Mantenimiento	2	14.3%	2	2.5%
	Fisioterapia	0	.0%	6	7.4%
	Dirección general	4	28.6%	23	28.4%
	Consulta externa	2	14.3%	6	7.4%
	Puesto actual	Auxiliar enfermería	1	7.1%	27
Medico		6	42.9%	3	3.7%
Terapeuta		0	.0%	5	6.2%
Auxiliar administrativo		2	14.3%	8	9.9%
Auxiliar contable		3	21.4%	15	18.5%
Atención al publico		0	.0%	8	9.9%
Sistemas		2	14.3%	0	.0%
Lavandería		0	.0%	5	6.2%
Aseo		0	.0%	7	8.6%
Auxiliar de cocina	0	.0%	3	3.7%	

En la tabla 6 se puede observar que el 64.3% de los hombres reporta tener contrato directo de la empresa. por su parte el 58% de las mujeres refiere tener contrato tipo outsourcing.

Teniendo en cuenta el departamento en el cual desempeñan sus actividades laborales, se evidencia que, para tanto los hombres como las mujeres, en un mayor

porcentaje se desempeñan en cargos de Dirección General con un 28.6% y 28.4% respectivamente. Para el género masculino las dependencias que siguen en ocupación son la  $\square$ CI, Consulta Externa y Mantenimiento con un 14.3%. Por su parte el género femenino se desempeña, en segundo lugar con un porcentaje de 14.8, en las dependencias de Estancia General y Servicios Generales.

Revisando la variable puesto actual, se encontró que el 33.7% de las mujeres ocupa cargos como personal de enfermería y por su parte los hombres en un 42.9% se desempeñan como personal medico.

Hasta este momento se han descrito las condiciones sociodemográficas de la muestra objeto de estudio; a continuación se presentan los resultados obtenidos en la aplicación de la baterías de pruebas integrada por el LIPT-60, FPSICO, NAQ-RE, CPP, GHQ-28 y el cuestionario de satisfacción laboral, los cuales fueron aplicados a la muestra conformada por 95 empleados de la institución seleccionada, con el objetivo de determinar la prevalencia y los factores psicosociales asociados al acoso moral.

Tabla 7.

*Estadísticos descriptivos FPSICO*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Carga Mental	95	1	6	3.31	.813
Autonomía temporal	95	0	10	4.42	3.144
Contenido del trabajo	95	2	9	6.85	1.494
Supervisión/Participación	95	1	7	5.15	1.313
Definición de rol	95	2	6	4.05	1.045
Intereses por el trabajo	95	1	7	4.63	1.230
Relaciones personales	95	0	9	2.51	1.522
N válido (según lista)	95				

Los resultados obtenidos en la Escala de Factores Psicosociales asociados al Mobbing FPSICO se encuentran plasmados en la tabla 7. La Escala evalúa los siguientes

siete factores: Carga mental, Autonomía temporal, Contenido del trabajo, Definición del Rol, Supervisión / Participación Interés por el trabajo y Relaciones personales. Para la muestra conformada por 95 participantes se encontró que el factor Contenido del Trabajo reporta una media de 6.85, evidenciándose como el aspecto de mayor puntuación con una desviación típica de 1.494. Por otra parte el factor con menor puntuación es Relaciones Personales con una media de 2.51 y una desviación típica de 1.522

Antes de analizar cada uno de los factores que componen la prueba FPSICO, se hace necesario aclarar que cada uno de ellos se evalúa en un rango de 0 a 10 donde, de 0 a 3 es una situación satisfactoria, de 4 a 6 se identifica como situación intermedia y por último se evalúa de 7 a 10 siendo una situación nociva. A continuación se presentan los resultados:

Tabla 8.

*Factor Carga Mental*

<b>Carga Mental</b>		
<i>Tipo de situación</i>	<i>Recuento</i>	<i>%</i>
<i>Satisfactoria</i>	<b>51</b>	<b>53,68%</b>
<i>Intermedia</i>	<b>44</b>	<b>46,32%</b>
<i>Nociva</i>	<b>0</b>	<b>,00%</b>

Observando la Tabla 8 se observa que el 53.6% de la muestra se encuentra en una situación satisfactoria, con un 46.3% ubicándose en una situación intermedia.

Tabla 9.  
Factor *Autonomía Temporal*

<b>Autonomía Temporal</b>		
<b>Tipo de situación</b>	<b>Recuento</b>	<b>%</b>
<i>Satisfactoria</i>	44	46,3
<i>Intermedia</i>	19	20
<i>Nociva</i>	32	33,7

En el factor de autonomía temporal se puede observar como el 46.3% de la muestra se encuentra en una situación satisfactoria, el 20% en una situación intermedia y el 33,7% en una situación nociva.

Tabla 10.  
Factor *Contenido del trabajo*

<b>Contenido del Trabajo</b>		
<b>Tipo de situación</b>	<b>Recuento</b>	<b>%</b>
<i>Satisfactoria</i>	4	4.2
<i>Intermedia</i>	25	26.3
<i>Nociva</i>	66	69.5

En el factor contenido del trabajo, se evidencia que el 4.2% de la muestra se encuentra en una situación satisfactoria, el 26.3% en una situación intermedia y un alto porcentaje, como lo es el 69.5%, en una situación nociva.

Tabla 11.  
Factor Supervisión / Participación

<b>Supervisión / Participación</b>		
<b>Tipo de situación</b>	<b>Recuento</b>	<b>%</b>
<i>Satisfactoria</i>	10	10.5%
<i>Intermedia</i>	73	76.8%
<i>Nociva</i>	12	12.6%

En relación al factor de supervisión / participación, se reconoce que la mayoría de la muestra se encuentra en una situación intermedia correspondiendo al 76.8%. De la misma forma se observa que el 10.5% se encuentra en una situación satisfactoria y el 12.6% en una situación nociva.

Tabla 12.  
Factor Defi. nición de rol

<b>Definición de rol</b>		
<b>Tipo de situación</b>	<b>Recuento</b>	<b>%</b>
<i>Satisfactoria</i>	33	34.7%
<i>Intermedia</i>	62	65.3%
<i>Nociva</i>	0	.0%

El factor Definición de rol, nos permite reconocer que no existen empleados en situación nociva, estando la muestra distribuida en situación intermedia con un 65.3% y situación satisfactoria con un 34.7%.



Tabla 13.  
Factor Interés por el trabajo

<b>Interés por el trabajo</b>		
<b>Tipo da situación</b>	<b>Recuento</b>	<b>%</b>
<i>Satisfactoria</i>	14	14.7%
<i>Intermedia</i>	78	82.1%
<i>Nociva</i>	3	3.2%

Revisando el factor Interés por el trabajo, se observa que un alto porcentaje de la muestra se encuentra en una situación intermedia con un 65.3% y que un 14.7% manifiesta que se encuentra en situación satisfactoria y solo un 3.2% en una situación nociva.

Tabla 14.  
Factor Relaciones personales

<b>Relaciones personales</b>		
<b>Tipo de situación</b>	<b>Recuento</b>	<b>%</b>
<i>Satisfactoria</i>	14	14.7%
<i>Intermedia</i>	78	82.1%
<i>Nociva</i>	3	3.2%

Por ultimo, revisando el factor Relaciones personales, se evidencia, una vez más, que la mayoría de la muestra, con un 82.1% se ubica en una situación intermedia, mientras que el 14.7 y el 3.2% restante se encuentran en situaciones satisfactorias y nocivas respectivamente.

Tabla 15.  
*Motivos de baja*

		% del N válido	
		Recuento de tabla	
Motivo de baja	No aplica	84	88.4%
	Salud	7	7.4%
	Calamidad familiar	3	3.2%
	Suspensión	1	1.1%

En el cuestionario FPSICO, a su vez explora la frecuencia y los motivos de las bajas que hayan existido en los últimos seis meses, en la Tabla 15 se presenta la distribución de la muestra frente a este aspecto, en esta se reconoce que 84 participantes, es decir el 88.4% de la muestra, no ha tenido bajas laborales; por otra parte los 11 empleados que han vivido esta situación exponen las siguientes causas: 7 empleados (7.4%) reportaron bajas por motivos de salud; 3 empleados (3.2%) han presentado como motivo una calamidad familiar y solo un empleado, el 1.1%, refiere que fue suspendido en los últimos 6 meses.

Tabla 16.  
*Distribución de resultados Cuestionario NAQ-RE*

		% del N de la tabla	
		Recuento	
Conductas de Hostigamiento	No riesgo	46	48.4%
	Riesgo bajo	12	12.6%
	Riesgo medio	19	20.0%
	Riesgo alto	7	7.4%
	Riesgo muy alto	11	11.6%

Dentro de los resultados obtenidos por el cuestionario NAQ-RE, el cual analiza las conductas de hostigamiento, su frecuencia e incidencia, se evidencia que el 48.4% de la muestra se encuentra en una situación fuera de riesgo y el 12.6% en riesgo bajo, con respecto al hostigamiento. Así

mismo, es importante resaltar que el 19% de la muestra se encuentra distribuida entre las categorías de riesgo alto y riesgo muy alto.

Tabla 17.  
*Procedencia conductas de hostigamiento*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Procedencia CH	95	0	24	11.02	4.629
N válido (según lista)	95				

El Cuestionario de Conductas de Hostigamiento -NAQ-RE- a su vez revisa la procedencia de estos comportamientos, la Tabla 17 permite observar que los valores de las respuestas se dieron dentro de un rango de 0 a 24, con una media de 11.02 en la muestra de 95 empleados, con una desviación típica de 4.629

Tabla 18.  
*Resultados CPP*

		Recuento	% del N de la tabla
Problemas psicossomáticos CPP	Leve	73	76.8%
	Moderado	19	20.0%
	Alto	3	3.2%

Por otra parte, la revisión de los problemas psicossomáticos con el Cuestionario CPP, se reconoce en la Tabla 18 que de los 95 participantes, 73 se encuentran en un nivel leve (76.8%), 19 en un nivel moderado (20%) y 3 en un nivel alto (3.2%),

Tabla 19.  
*Estadísticos descriptivos de GHQ-28*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Problemas psicossomáticos GHQ28	95	7	24	13.40	3.771
Angustia Ansiedad	95	7	20	11.68	3.474
Disfuntción social	95	7	20	11.91	2.943
Depresión	95	7	21	8.65	2.801
N válido (según lista)	95				

Al revisar la valoración de la salud auto percibida por parte de los participantes, por medio del cuestionario GHQ-28, se encontró que, con respecto a los cuatro factores que lo integran, el factor con mayor media fue el de problemas psicosomáticos (13.40) con una desviación típica de 3.771, mientras que el factor con el menor valor de media es el de depresión (8.65), con una desviación típica de 2.801, como se puede observar en la Tabla 19.

Tabla 20.  
*Estadísticos descriptivos del cuestionario de satisfacción laboral*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Satisfacción laboral intrínseca	95	7	49	33.72	9.761
Satisfacción laboral extrínseca	95	8	56	38.66	10.089
Satisfacción laboral general	95	15	105	72.38	19.447
N válido (según lista)	95				

Al momento de evaluar la satisfacción laboral de los empleados participantes se encontró que en el factor de satisfacción intrínseca reporta una puntuación media de 33.72, con una desviación típica de 9.761; en el factor de satisfacción extrínseca se reconoce una puntuación media de 38.66, con una desviación típica de 10.089. De los resultados obtenidos en estos factores se obtiene el índice de satisfacción general en donde se observa una puntuación media de 72.38, con una desviación típica de 19.447.

Tabla 21.  
*frecuencia de estrategias de acoso Mobbing.*

Estrategias de acoso LIPT-60		
Ítem		% Positivos
1. Superiores no dejan expresar		44.7%
2. Interrumpen habla		48.4%
3. Compañeros no dejan hablar		24.2%

4.	Gritan	22.1%
5.	Critican trabajo	43.2%
6.	Critican vida privada	31.6%
7.	Llamadas amenazantes	5.3%
8.	Amenaza Verbal	9.5%
9.	Escritos amenazantes	4.2%
10.	No miran, desprecio	14.7%
11.	Ignórale	11.6%
12.	No dirigirse a usted	16.8%
13.	Le evitan	9.5%
14.	Lugar trabajo aislado	12.6%
15.	Prohibir el resto hablarle	14.0%
16.	Trato como invisible	8.4%
17.	Calumnias, murmurar	34.7%
18.	Rumores falsos	27.4%
19.	Burlas, ridiculo	9.7%
20.	Trato enfermo mental	7.4%
21.	Obligar examen psicológico	7.4%
22.	Burlas defecto físico	7.4%
23.	Imitación para ridiculo	14.7%
24.	Burlas religión, política	10.5%
25.	Burlas vida privada	17.0%
26.	Burlas procedencia	5.3%
27.	Trabajo humillante	4.2%
28.	Evaluaciones injustas	14.7%
29.	Cuestionan decisiones	16.8%
30.	Insultos	5.3%
31.	Insinuaciones sexuales	8.4%
32.	Sin tareas	11.6%
33.	Cortar iniciativas	17.9%
34.	Tareas absurdas	10.5%
35.	Tareas muy simples	6.3%
36.	Sobrecarga tareas nuevas	25.3%
37.	Tareas humillantes	2.1%
38.	Tareas muy difíciles	3.2%
39.	Trabajos nocivos	3.2%
40.	Amenazas físicas	3.2%
41.	Ataque físico leve	4.2%
42.	Ataque físico directo	2.1%
43.	Gastos para perjudicarlo	8.4%
44.	Daños a su domicilio	5.3%
45.	Agresión sexual directa	2.1%

46.	Daños pertenencias	5.3%
47.	Manipulan herramientas	7.4%
48.	Sustraen pertenencias	12.6%
49.	Informes confidenciales	10.5%
50.	Presiones a otros	7.4%
51.	Correspondencia intervenida	4.2%
52.	No pasan llamadas	11.6%
53.	Pierden encargos	9.5%
54 .	Minimizan logros	20.0%
55.	Ocultan habilidades	18.9%
56.	Exageran fallos	23.2%
57.	Informan mal permanencia	15.8%
58.	Control estricto horario	25.8%
59.	Pegas permisos	27.4%
60.	Provocar reacción emocional	14.7%

En la tabla anterior se muestran los porcentajes positivos que determinan la prevalencia del fenómeno Mobbing, por tanto, es importante comentar que la presencia del acoso moral (Mobbing) se identifica por medio de un porcentaje mayor a 0, donde una sola conducta de acoso que se presente muestra la existencia de dicho fenómeno. Dentro de los 60 ítems planteados se hace vidente que los ítems 1, 2 y 5 con porcentajes de 44.7, 48.4 y 43,2 respectivamente, muestran mayor intensidad de respuesta y los ítems 42 y 45, ambos con 2.1% demuestran la menor intensidad.

Al momento de determinar la prevalencia del fenómeno del Mobbing en la institución seleccionada se encontró que 19 sujetos obtuvieron como puntaje 0 en el numero total de estrategias de acoso psicológico (NEAP), mientras que 76 sujetos puntuaron mayor a 0, pero sin sobrepasar un total de respuestas positivas mayor a 38. Al analizar los resultados, se descubre que un 85% de los sujetos percibieron conductas hostiles en su lugar de trabajo sin

importar la intensidad con la que estas se presentan, y un 14% no manifiesta la presencia del Mobbing.

Tabla 22.

*Estadísticas Descriptivas de Subescalas del LIPT60*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Desprestigio Laboral	95	,00	3,29	,3722	,56010
Entorpecimiento del progreso	95	,00	1,14	,1519	,24989
Bloqueo de Comunicación	95	,00	3,11	,1883	,38697
Intimidación encubierta	95	,00	1,14	,1083	,24542
Intimidación manifiesta	95	,00	2,50	,4000	,49190
Desprestigio personal	95	,00	1,29	,1865	,30058
N válido (según lista)	95				

En la Tabla 22 se puede encontrar datos que informan sobre la prevalencia de las seis subescalas de estrategias de acoso psicológico denominadas por González y Rodríguez (2005) como: 1. Desprestigio Laboral, 2. Entorpecimiento del progreso, 3. Bloqueo de la comunicación, 4. Intimidación encubierta, 5. Intimidación manifiesta y 6. Desprestigio Personal; Se debe tener en cuenta que 4 es el mayor puntaje que se puede obtener y cero la no presencia de conductas hostiles.

En la subescala 5 (Intimidación Manifiesta) se encuentra una media de 0.4, mostrando que es aquella con la puntuación más elevada dentro del análisis estadístico y la subescala 4 (Intimidación encubierta) su puntuación es .0.1083, mostrándose como la escala con menor puntuación.

Tabla 23.

*Valores Globales Lipt-60*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
NEAP	95	0	38	8.29	9.488
IGAP	95	.00	1.63	.2246	.29814
IMAP	95	.00	3.26	1.22	.15813
N válido (según lista)	95				

La Tabla 23 permite observar los valores globales del LIPT-60 donde el número total de estrategias de acoso (NEAP) por termino medio es de 8.29, con una desviación estándar de 9,488. La intensidad global de acoso psicológico (IGAP) muestra un valor promedio de 0.224 con una desviación estándar de 0.298 y el indice medio de intensidad de las estrategias de acoso experimentadas arroja una media de 0.138 con una desviación típica de 0,158. Este resultado se obtuvo tomando el NEAP y dividiéndolo en el número total de los 60 Ítems que comprende la prueba.

A continuación se realizaran las diferentes correlaciones entre variables y escalas que componen la batería de prueba para así poder determinar cuales son los factores asociados a la presencia de Mobbing en la institución.



Tabla 24.

*Correlación entre Satisfacción laboral y LIPT-60*

		NEAP	IGAP	IMAP
Satisfacción laboral intrínseca	Correlación de Pearson	-.35 J(**)	-.406(")	-.351(")
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000
	N	95	95	95
Satisfacción laboral extrínseca	Correlación de Pearson	-.313(**)	-.371C*)	-.313(**)
	Sig. (bilateral)	.002	.000	.002
	N	95	95	95
Satisfacción laboral general	Correlación de Pearson	-.338(**)	-.396(**)	-.338(**)
	Sig. (bilateral)	.001	.000	.001
	N	95	95	95

Como se puede observar en la Tabla 24, por medio de una Correlación de Pearson entre las subescalas del cuestionario de satisfacción laboral y los indicadores del LIPT-60, se hace evidente que existe una correlación negativa entre estas. Al revisar la satisfacción intrínseca de los empleados, se encuentra que esta posee un nivel de correlación negativa de -0.351, -0.406 y -0.351 con el NEAP, IGAP e IMAP respectivamente, cada uno con una significancia bilateral de 0.0.

De la misma forma, se observa que existe una correlación negativa entre la satisfacción laboral extrínseca y los 3 indicadores del LIPT-60 con valores de -0.313 para el NEAP con una significancia de 0.002, -0.371 para el IGAP con significancia de 0.0 y -0.313 para el índice medio IMAP con una significancia de 0.002.

Por último, y como es de esperarse, el puntaje de satisfacción general también posee una correlación negativa con los índices del LIPT-60, puesto que el puntaje de ésta es encontrado por medio de una sumatoria del nivel de

satisfacción intrínseca y extrínseca, lo que se puede corroborar en la Tabla 20.

Tabla 25.

*Correlación LIPT-60 y Satisfacción laboral (salario, compañeros de trabajo)*

		Salario	Compañeros de trabajo
Rho de Spearman LIPT DL	Coefficiente de correlación	-.352(**)	-.2280
	Sig. (bilateral)	.000	.026
	N	95	95
LIPT EP	Coefficiente de correlación	-.285(**)	-.2430
	Sig. (bilateral)	.005	.018
	N	95	95
LIPTBC	Coefficiente de correlación	-.2470	-.2330
	Sig. (bilateral)	.016	.023
	N	95	95
LIPT IE	Coefficiente de correlación	-.322(**)	-.107
	Sig. (bilateral)	.001	.303
	N	95	95
LIPT IM	Coefficiente de correlación	-.364(**)	-.253(*)
	Sig. (bilateral)	.000	.013
	N	95	95
LIPTDP	Coefficiente de correlación	-.339(**)	-.2030
	Sig. (bilateral)	.001	.049
	N	95	95

Por medio del Rho de Spearman se estableció la asociación que tienen las subescalas del LIPT-60 con preguntas específicas del cuestionario de satisfacción laboral, en este caso siendo aquellas que indagan sobre el salario y los compañeros de trabajo. Con respecto al salario, se encontró que todas las subescalas del LIPT-60 están correlacionadas negativamente. La subescala con mayor magnitud de correlación negativa frente al salario es la de intimidación manifiesta con una valor de -0.364 y una

significancia de 0.0; la subescala de menor magnitud en la correlación negativa es aquella del bloqueo de la comunicación con un valor de -0.247 y una significancia de 0.16, demostrando que la existencia de asociación entre estas dos variables.

Al revisar la correlación existente entre la pregunta que indaga sobre el nivel de satisfacción de los empleados respecto a sus compañeros de trabajo y las subescalas del LIPT-60 se encontró que todas las subescalas, excepto la de intimidación encubierta, mantienen una relación negativa, evidenciándose la mayor magnitud con la escala de intimidación manifiesta, al igual que al correlacionarse con el ítem del salario, con un valor de -0.253 y una significancia de 0.13.

A continuación se presentan los resultados obtenidos al explorar que personal de la institución refiere mayores niveles de conductas de hostigamiento; para lo cual las categorías de los puestos de trabajo, se organizaron de la siguiente manera: personal asistencial, incluye médicos, auxiliares de enfermería y terapeutas; personal administrativo conformado por auxiliar administrativo, auxiliar contable, atención al público y sistemas y personal de servicios el cual comprende personal de lavandería, aseo y cocina.

Tabla 26.

*Estadísticos descriptivos Cargo vs NAQ-RE*

Cargo	Conductas de Hostigamiento		
		Hostigamiento	Procedencia CH
Personal asistencial	Media	28.90	10.10
	N	42	42
	Desv. típ.	4.674	4.213
Personal administrativo	Media	33.18	10.82
	N	38	38
	Desv. típ.	10.777	4.997
Personal servicios	Media	37.80	14.13
	N	15	15
	Desv. típ.	8.055	3.583
Total	Media	32.02	11.02
	N	95	95
	Desv. típ.	8.668	4.629

Como se observa en la Tabla 26, existen 42 empleados en la categoría de personal asistencial con una media de 28.90 en conductas de hostigamiento; 38 participantes de la categoría de personal administrativo, con una media de 33.18 y finalmente, la categoría personal de servicio, cuenta con 15 participantes con una puntuación media de 37.80, siendo esta la mayor puntuación.

Tabla 27.

*ANOVA Cargo vs NAQ-RE*

		Suma de cuadrados	gJ	Media cuadrática	F	Sig.
Conductas de Hostigamiento	Inter-grupos	960.228	2	480.114	7.239	.001
	Intra-grupos	6101.730	92	66.323		
	Total	7061.958	94			
Procedencia CH	Inter-grupos	182895	2	91.447	4.595	.013
	Intra-grupos	1831.063	92	19.903		
	Total	2013.958	94			

Al revisar los resultados del análisis de varianza encontramos que nuestro valor F para conductas de hostigamiento es de 7.329 y de 4.595 para la procedencia de estas, con significancias de 0.001 y 0.013 respectivamente, por lo tanto podemos decir que existe una diferencia significativa en la presencia, intensidad y procedencia de las conductas de hostigamiento en las tres categorías propuestas anteriormente.

A continuación se analizará el cuadro de comparaciones múltiples para establecer exactamente que pares de grupos significativamente diferentes.

Tabla 28.

Comparaciones múltiples Cargo vs NAQ-RE

Variable dependiente		(I) Cargo	(J) Cargo	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%			
				Límite inferior	Límite superior		Límite inferior	Límite superior		
Conductas de Hostigamiento	HSDdeTukey	Personal asistencial	Personal asistencial							
			Personal administrativo	-4.279	1.823	.054	-8.62	.06		
			Personal servicios	-8.895(*)	2.450	.001	-14.73	-3.06		
			Personal administrativo	Personal asistencial	4.279	1.823	.054	-.06	8.62	
				Personal administrativo						
				Personal servicios	-4.616	2.483	.157	-10.53	1.30	
		Personal servicios	Personal asistencial	8.895(*)	2.450	.001	3.06	14.73		
			Personal administrativo	4.616	2.483	.157	-1.30	10.53		
			Personal servicios							
		Procedencia CH	HSDdeTukey	Personal asistencial	Personal asistencial					
					Personal administrativo	-.721	.999	.751	-3.10	1.66
					Personal servicios	-4.038(*)	1.342	.009	-7.23	-.84
Personal administrativo	Personal asistencial				.721	.999	.751	-1.66	3.10	
	Personal administrativo									
	Personal servicios				-3.318(*)	1.360	.044	-6.56	-.08	
Personal servicios	Personal asistencial			4.038(*)	1.342	.009	.84	7.23		
	Personal administrativo			3.318(*)	1.360	.044	.08	6.56		
	Personal servicios									

En la Tabla 28, se observa que solo existen diferencias significativas entre las puntuaciones medias de el personal asistencial y el personal de servicios con la variable dependiente conductas de hostigamiento; con respecto a la procedencia de las conductas se encuentra que hay diferencias entre el personal de servicios y el personal asistencial y también entre el personal de servicios y el personal administrativo.

Lo anterior nos indica que, de acuerdo con la presente investigación, los empleados pertenecientes a la personal de servicio refieren un mayor nivel ocurrencia e intensidad de las conductas de hostigamiento.

A continuación compararemos las medias de las categorías de cargos actuales propuestas anteriormente con los índices arrojados por la prueba LIPT-60 para así determinar el número promedio de estrategias de acoso experimentadas así como su intensidad.

Tabla 29.  
ANOVA Cargo vs índices LIPT-60

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
NEAP Inter-grupos	739.643	2	369.822	4.406	.015
Intra-grupos	7722.104	92	83.936		
Total	8461.747	94			
IGAP Inter-grupos	.729	2	.365	4.399	.015
Intra-grupos	7.626	92	.083		
Total	8.355	94			
IMAP Inter-grupos	.205	2	.103	4.406	.015
Intra-grupos	2.145	92	.023		
Total	2.350	94			

En el análisis de varianza expuesto en la Tabla 29 se puede

observar que existen diferencias significantes entre los grupos o categorías con respecto a los 3 índices del LIPT-60, con un valor de 0.15 para cada uno.

Al momento de hacer las comparaciones múltiples para los grupos con el fin de establecer entre cuales existen diferencias significativas se encuentran resultados análogos a los encontrados con la prueba de conductas de hostigamiento CPP, en donde las diferencias significativas existen solo entre el par personal asistencial y personal de servicios. Con el NEAP se halló una diferencia de medias de 8.157 y una significancia de 0.011; el IGAP reflejó una diferencia de 0.24127 con una significancia de 0.018, mientras que la diferencia de medias entre grupos en el IMAP fue de 0.13595 con significancia de 0.11

Tabla 30.

*Estadísticos descriptivos Cargo vs índices LIPT-60*

Cargo		NEAP	IGAP	IMAP
Personal asistencial	Media	5.98	.1365	.8796
	N	42	42	42
	Desv. típ.	7.995	.18939	.13326
Personal administrativo	Media	8.55	.2614	1.2579
	N	38	38	38
	Desv. típ.	9.739	.37351	.16232
Personal servicios	Media	14.13	.3778	2.0798
	N	15	15	15
	Desv. típ.	10.663	.26642	.17771
Total	Media	8.29	.2246	1.22
	N	95	95	95
	Desv. típ.	9.488	.29814	.15813

En la Tabla 30 se hace evidente que existen diferencias entre las puntuaciones medias obtenidas por el personal asistencial, administrativo y de servicios en los

tres índices del LIPT-60, encontrándose que el personal de servicios obtuvo una puntuación mas alta que los empleados pertenecientes a las otras dos categorías con 14,13 para el NEAP, 0.3778 para el IGAP y 2.0798 para el IMAP. De la misma forma se observa que el personal asistencial tuvo la media mas baja en las 3 puntuaciones con 5.98, 0.1365 y 0.8796 respectivamente.

Tabla 31.

Comparaciones múltiples Cargo vs índices LIPT-60

Variable dependiente		(I) Cargo	(J) Cargo	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%			
							Limite superior	Limite inferior		
NEAP	HSD de Tukey	Personal asistencial	Personal asistencial							
			Personal administrativo	-2,576	2.051	.424	-7.46	2.31		
			Personal servicios	-8.157(*)	2.756	.011	-14.72	-1.59		
		Personal administrativo	Personal asistencial	2.576	2.051	.424	-2.31	7.46		
			Personal administrativo							
			Personal servicios	-5.581	2.794	.119	-12.24	1.07		
		Personal servicios	Personal asistencial	8.157(*)	2.756	.011	1.59	14.72		
			Personal administrativo	5.581	2.794	.119	-1.07	12.24		
			Personal servicios							
		IGAP	HSD de Tukey	Personal asistencial	Personal asistencial					
					Personal administrativo	-12490	.06446	.134	-2785	.0287
					Personal servicios	-24127(*)	.08660	.018	-4476	-.0350
Personal administrativo	Personal asistencial			.12490	.06446	.134	-.0287	.2785		
	Personal administrativo									
	Personal servicios			-11637	.08779	.385	-3255	.0928		
Personal servicios	Personal asistencial			.24127(*)	.08660	.018	.0350	.4476		
	Personal administrativo			.11637	.08779	.385	-.0928	.3255		
	Personal servicios									
IMAP	HSD de Tukey			Personal asistencial	Personal asistencial					
					Personal administrativo	-.04294	.03419	.424	-.1244	.0385
					Personal servicios	-.13595(*)	.04593	.011	-.2454	-.0265
		Personal administrativo	Personal asistencial	.04294	.03419	.424	-.0385	.1244		
			Personal administrativo							
			Personal servicios	-.09301	.04656	.119	-.2039	.0179		
		Personal servicios	Personal asistencial	.13595(*)	.04593	.011	.0265	.2454		
			Personal administrativo	.09301	.04656	.119	-.0179	.2039		
			Personal servicios							



Al momento de hacer las comparaciones múltiples para los grupos, en la Tabla 31, con el fin de establecer entre cuales existen diferencias significativas se encuentran resultados análogos a los encontrados con la prueba de conductas de hostigamiento CPP, en donde las diferencias significativas existen solo entre el par personal asistencial y personal de servicios. Con el NEAP se halló una diferencia de medias de 8,157 y una significancia de 0.011; el IGAP reflejó una diferencia de 0.24127 con una significancia de 0.018, mientras que la diferencia de medias entre grupos en el IMAP fue de 0.13595 con significancia de 0.11

A continuación continuaremos exponiendo las relaciones encontradas entre los puntajes en el LIPT-60 y algunos datos demográficos que resultaron relevantes.

Tabla 32.

*Anova tipo de contratación vs índices Lipt 60*

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
NEAP Inter-grupos	785.347	2	392.673	4.706	.011
In tra-grupos	7676.401	92	83.439		
Total	8461.747	94			
IGAP Inter-grupos	.569	2	.284	3.361	.039
Intra-grupos	7.787	92	.085		
Total	8.355	94			
IMAP Inter-grupos	.218	2	.109	4.706	.011
Intra-grupos	2.132	92	.023		
Total	2.350	94			

En la Tabla 32 se refleja que existen diferencias significativas entre las medias obtenidas por los diferentes tipos de contratación con respecto a los índices

del LIPT-60. En el NEAP e IMAP existe una significancia de 0.011 y en el IMAP 0.039.

Tabla 33.

*Comparaciones múltiples tipode contratación vs Lipt 60*

Variable dependiente	(I) Tipo de Contrato	(J) Tipo de Contrato	Diferencia de medias g-j)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%			
						Límite superior	Límite inferior		
NEAP	HSD de Tukey	Fijo 1 a 3 años	Fijo 1 a 3 años						
			Prestación de servicios	3.568	3.456	.558	-4.67	11.80	
		Indefinido	Indefinido	-5.276(*)	2.031	.029	-10.11	-.44	
			Prestación de servicios	-3,568	3.456	.558	-11.80	4.67	
		Indefinido	Fijo 1 a 3 años	5.276C)	2.031	.029	.44	10.11	
			Prestación de servicios	8.844(*)	3.611	.042	.24	17.45	
	IGAP	HSD de Tukey	Fijo 1 a 3 años	Fijo 1 a 3 años					
				Prestación de servicios	.13201	.11008	.457	-.1302	.3943
			Indefinido	Indefinido	-.12841	.06468	.122	-.2825	.0257
				Prestación de servicios	-.13201	.11008	.457	-.3943	.1302
			Indefinido	Fijo 1 a 3 años	.12841	.06468	.122	-.0257	.2825
				Prestación de servicios	.26042	.11500	.066	-.0135	.5344
IMAP	HSD de Tukey	Fijo 1 a 3 años	Fijo 1 a 3 años						
			Prestación de servicios	.05947	.05761	.558	-.0778	.1967	
		Indefinido	Indefinido	-.08793(*)	.03385	.029	-.1686	-.0073	
			Prestación de servicios	-.05947	.05761	.558	-.1967	.0778	
		Indefinido	Fijo 1 a 3 años	.08793C*)	.03385	.029	.0073	.1686	
			Prestación de servicios	.14740(*)	.06018	.042	.0040	.2908	

En la Tabla 33 se encuentran las comparaciones múltiples entre los diferentes tipos de contratación existentes en la institución; se observa que existen diferencias significativas en la puntuación media del índice NEAP entre el tipo de contratación fijo de 1 a 3 años y el tipo de contratación a termino indefinido con un

valor de 5.27 6 y una significancia de 0.029. De la misma forma existe una diferencia de 8.844 entre las medias del tipo de contratación por prestación de servicios y el de término indefinido, con una significancia de 0.042.

Al comparar las medias obtenidas en el IMAP se evidencia, una vez mas, que existen diferencias entre el tipo de contratación a término fijo de 1 a 3 años y el indefinido (0.08793) y entre el de contratación a término indefinido y la prestación de servicios (0.14740) con significancias de 0.042 y 0.029 respectivamente.

Tabla 34.

*Estadísticos descriptivos tipo de contratación e Indices LIPT-60*

<b>Tipo de Contrato</b>		<b>NEAP</b>	<b>IGAP</b>	<b>IMAP</b>
<b>Fijo 1 a 3 años</b>	<b>Media</b>	<b>6.82</b>	<b>.1924</b>	<b>1.0028</b>
	<b>N</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>55</b>
	<b>Desv. típ.</b>	<b>8.190</b>	<b>.28792</b>	<b>.13650</b>
<b>Prestación de servicios</b>	<b>Media</b>	<b>3.25</b>	<b>.0604</b>	<b>0.4784</b>
	<b>N</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
	<b>Desv. típ.</b>	<b>3.536</b>	<b>.06482</b>	<b>.05893</b>
<b>Indefinido</b>	<b>Media</b>	<b>12.09</b>	<b>.3208</b>	<b>1.7796</b>
	<b>N</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>32</b>
	<b>Desv. típ.</b>	<b>11,312</b>	<b>.32531</b>	<b>.18853</b>
<b>Total</b>	<b>Media</b>	<b>8.29</b>	<b>.2246</b>	<b>1.22</b>
	<b>N</b>	<b>95</b>	<b>95</b>	<b>95</b>
	<b>Desv. típ.</b>	<b>9,488</b>	<b>.29814</b>	<b>.15813</b>

Finalmente, revisando las puntuaciones medias de los tipos de contratación se puede corroborar lo evidenciado anteriormente, reconociendo que aquellos empleados con un contrato a término indefinido obtuvieron las puntuaciones mas altas en promedio, con una media de 12.09 para el NEAP, 0.3208 par el IGAP 1.7796 para el IMAP.

A continuación se analizan los resultados obtenidos por el Anova y la comparación de medias del LIPT-60 con respecto al nivel educativo actual de los participantes.

Tabla 35.  
ANOVA Estudios vs LIPT-60

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
NEAP Inter-grupos	1088.335	4	272.084	3.447	.012
Intra-grupos	6867.622	87	78.938		
Total	7955.957	91			
IGAP Inter-grupos	.840	4	.210	2.480	.050
Intra-grupos	7.370	87	.085		
Total	8.210	91			
IMAP Inter-grupos	.302	4	.076	3.447	.012
Intra-grupos	1.908	87	.022		
Total	2.210	91			

Los resultados del anova evidencian que existen diferencias entre los grupos en las puntuaciones del NEAP y el IMAP con significancia de 0.012 para cada uno.

Tabla 36.  
Comparaciones múltiples Estudios vs LIPT-60

Variable dependiente	(I) Estudios	(J) Estudios	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite superior	Límite inferior	
NEAP	HSDde Tukey	Tecnología	Tecnología					
			Pregrado	5.958	2.726	.195	-1.64	13.55
			Posgrado/Especialización	6.386	5.302	.749	-8.38	21.16
			Doctorado	5.186	4.193	.730	-6.49	16.87
		Pregrado	Bachillerato o primaria	-3.652	2.198	.463	-9.77	2.47
			Tecnología	-5.958	2.726	.195	-13.55	1.64
			Pregrado					
			Posgrado/Especialización	.429	5.653	1.000	-15.32	16.18
		Posgrado/Especialización	Doctorado	-771	4.629	1.000	-13.67	12.12
			Bachillerato o primaria	<b>-9.610(*)</b>	2.945	.013	-17.81	-1.40
			Tecnología	-6.386	5.302	.749	-21.16	8.38
			Pregrado	-429	5.653	1.000	-16.18	15.32
			Posgrado/Especialización					
			Doctorado	-1.200	6.488	1.000	-19.28	16.88
			Bachillerato o primaria	-10.038	5.417	.350	-25.13	5.05

IGAP	HSD de Tecnología Tukcy	Doctorado	Tecnología	-5.186	4.193	.730	-16.87	6.49
			Pregrado	.771	4.629	1.000	-12.12	13.67
			Posgrado/Especialización	1.200	6.488	1.000	-16.88	19.28
			Doctorado					
			Bachillerato o primaria	-8.838	4.339	.257	-20.93	3.25
		Bachillerato o primaria	Tecnología	3.652	2.198	.463	-2.47	9.77
			Pregrado	9.610(*)	2.945	.013	1.40	17.81
			Posgrado/Especialización	10.038	5.417	.350	-5.05	25.13
			Doctorado	8.838	4.339	.257	-3.25	20.93
			Bachillerato o primaria					
			Tecnología					
			Pregrado	.19459	.08931	.197	-.0542	.4434
			Posgrado/Especialización	.21364	.17367	.734	-.2702	.6975
			Doctorado	.15364	.13736	.796	-.2290	.5363
			Bachillerato o primaria	-.06713	.07199	.884	-.2677	.1334
	Pregrado	Tecnología	-.19459	.08931	.197	-.4434	.0542	
		Pregrado						
		Posgrado/Especialización	.01905	.18517	1.000	-.4968	.5349	
		Doctorado	-.04095	.15163	.999	-.4634	.3815	
		Bachillerato o primaria	-.26172	.0964 S	.060	-.5305	.0071	
	Posgrado/Especialización	Tecnología	-.21364	.17367	.734	-.6975	.2702	
		Pregrado	-.01905	.18517	1.000	-.5349	.4968	
		Posgrado/Especialización						
		Doctorado	-.06000	.21255	.999	-.6521	.5321	
		Bachillerato o primaria	-.28077	.17747	.513	-.7752	.2136	
	Doctorado	Tecnología	-.15364	.13736	.796	-.5363	.2290	
		Pregrado	.04095	.15163	.999	-.3815	.4634	
		Posgrado/Especialización	.06000	.21255	.999	-.5321	.6521	
		Doctorado						
		Bachillerato o primaria	-.22077	.14213	.531	-.6167	.1752	
	Bachillerato o primaria	Tecnología	.06713	.07199	.884	-.1334	.2677	
		Pregrado	.26172	.09648	.060	-.0071	.5305	
		Posgrado/Especialización	.28077	.17747	.513	-.2136	.7752	
	Doctorado	.22077	.14213	.531	-.1752	.6167		
	Bachillerato o primaria							
IMAP	HSD de Tecnología Tukey		Tecnología					
			Pregrado	.09930	.04544	.195	-.0273	.2259
			Posgrado/Especialización	.10644	.08836	.749	-.1397	.3526
			Doctorado	.08644	.06988	.730	-.1082	.2811
			Bachillerato o primaria	-.06087	.03663	.463	-.1629	.0412
		Pregrado	Tecnología	-.09930	.04544	.195	-.2259	.0273
			Pregrado					
			Posgrado/Especialización	.00714	.09421	1.000	-.2553	.2696
			Doctorado	-.01286	.07715	1.000	-.2278	.2021
			Bachillerato o primaria	-.16016(*)	.04909	.013	-.2969	-.0234
		Posgrado/Especialización	Tecnología	-.10644	.08836	.749	-.3526	.1397
		Pre grado	-.00714	.09421	L000	-.2696	.2553	
		Posgrado/Especialización						
		Doctorado	-.02000	.10814	1.000	-.3213	.2813	
		Bachillerato o primaria	-.16731	.09029	.350	-.4188	.0842	
	Doctorado	Tecnología	-.08644	.06988	.730	-.2811	.1082	
		Pregrado	.01286	.07715	1.000	-.2021	.2278	
		Posgrado/Especialización	.02000	.10814	1.000	-.2813	.3213	
		Doctorado						
		Bachillerato o primaria	-.14731	.07231	.257	-.3488	.0541	

Bachillerato o primaria	Tecnología	.06087	.03663	.463	-.0412	.1629
	Pregrado	.16016(*)	.04909	.013	.0234	.2969
	Pos grado o Especialización	.16731	.09029	.350	-.0842	.4188
	Doctorado	.14731	.07231	.257	-.0541	.3488
	Bachillerato o primaria					

Los resultados de las comparaciones múltiples entre grupos (Tabla 36) muestran que solo existen diferencia de medias significativa entre los empleados con un nivel educativo de bachillerato o primaria y aquellos con un nivel de pregrado, en el NEAP la diferencia es de 9.610 con una significancia de 0.013 y para el IMAP se encontró una diferencia de 0.16016 con una significancia de 0.013.

Tabla 37.

*Estadísticos descriptivos Estudios LIPT-60*

Estudios		NEAP	IGAP	IMAP
Tecnología	Media	8.39	.2470	1.2341
	N	44	44	44
	Desv. típ.	9.846	.36153	.16410
Pregrado	Media	2.43	.0524	0.3575
	N	14	14	14
	Desv. típ.	3.368	.07334	.05613
Posgrado/Especialización	Media	2.00	.0333	0.2939
	N	3	3	3
	Desv. típ.	1.732	.02887	.02887
Doctorado	Media	3.20	.0933	0.4705
	N	5	5	5
	Desv. típ.	2.168	.05603	.03613
Bachillerato o primaria	Media	12.04	.3141	1.7708
	N	26	26	26
	Desv. típ.	10.054	.25810	.16756
Total	Media	8.02	.2210	1.1802
	N	92	92	92
	Desv. típ.	9.350	.30036	.15584

Los estadísticos en la Tabla 37 reflejan las puntuaciones medias de cada una de las categorías existentes para la variable demográfica últimos estudios realizados, y se observa que los empleados con un nivel de bachillerato o primaria obtuvieron las puntuaciones mas

altas con 12.04, 0.3141 y 1.7708 para el NEAP, IGAP e IMAP respectivamente.

Por otra parte se hace evidente que las puntuaciones medias mas bajas son las de la categoría postgrado / especialización con valores de 2 para el NEAP y 0.033 para el IMAP e IGAP. Cabe resaltar que solo 3 participantes de la muestra tienen este nivel educativo.

Continuando con este orden ascendente, la categoría que obtuvo las puntuaciones mas bajas después de la integrada por los empleados con un nivel educativo de postgrado o especialización es la de pregrado, que arrojó valores de 2.43 para el NEAP, 0.0524 para el IGAP y 0.2939 para el IMAP.

Tabla 38.

*Estadísticos de Grupo Empresa vs LIPT-60*

	Empresa	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
NEAP	Clínica San Luis	43	10.88	11.545	1.761
	Cooperativa	52	6.15	6.769	.939
IGAP	Clínica San Luis	43	.3209	.38213	.05827
	Cooperativa	52	.1449	.17110	.02373
IMAP	Clínica San Luis	43	1.6013	.19242	.02934
	Cooperativa	52	0.9057	.11282	.01564

Al observar la Tabla 38 que registra la media de las puntuaciones obtenidas por los empleados de contratación directa con la clínica y los contratados por outsourcing se encuentra que los de contratación directa refieren un mayor número de estrategias de acoso, con una media de 10.88 en el NEAP, que los empleados de la cooperativa. De la misma manera los valores del IGAP (0.3209) y el IMAP (1.6013) también son mayores que los de la cooperativa asociada a la clínica.

Tabla 39.

*Prueba de muestras independientes*

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas			Prueba T para la igualdad de medias					
		F	Sig.	t	gl	(bilateral)	Sig. Diferencia de medias	Intervalo de confianza para la diferencia	Superior	Inferior
NEAP	Se han asumido varianzas iguales	12,886	.001	2.484	93	.015	4.730	1.904	.949	8.511
	No se han asumido varianzas iguales			2,371	64,949	.021	4.730	1.995	.745	8.715
IGAP	Se han asumido varianzas iguales	18.409	.000	2.983	93	.004	.17606	.05902	.05885	.29327
	No se han asumido varianzas iguales			2.798	55.818	.007	.17606	.06292	.05001	.30211
IMAP	Se han asumido varianzas iguales	12.886	.001	2.484	93	.015	.07883	.03173	.01582	.14185
	No se han asumido varianzas iguales			2.371	64.949	.021	.07883	.03325	.01242	.14525

Con la prueba de muestras independientes detallada en la tabla 39 se observa que la Prueba de Levene es significativa con valores de 0.001 para el NEAP y el IMAP y de 0 para el IGAP, lo que quiere decir que no se asumen varianzas iguales, de esta forma se evidencia que existe una igual de media significativa para los 3 índices del LIPT-60 obtenidos por los grupos analizados. Los valores encontrados para la significancia bilateral de la diferencia de medias son de 0.021 para el NEAP y el IMAP y de 0.007 para el IGAP»

Para finalizar, se presenta a continuación la Correlación de Spearman entre los índices del LIPT-60 y las variables demográficas y puntuaciones medias de los diferentes tests utilizados en esta investigación, con el fin de determinar cuales son los factores mas relacionados



a la aparición del Mobbing en la institución objeto de estudio.

Tabla 40.

*Correlaciones de Spearman índices LIPT-60 vs Variables demográficas y Batería de Pruebas*

		NEAP	IGAP	IMAP
Edad	Correlación de Pearson	.238(*)	.266(**)	.238(*)
	Sig. (bilateral)	.022	.010	.022
	N	93	93	93
Antigüedad (meses)	Correlación de Pearson	.336(**)	.382(**)	.336(**)
	Sig. (bilateral)	.001	.000	.001
	N	94	94	94
Contenido del trabajo	Correlación de Pearson	-.208(*)	-.206(*)	-.208(*)
	Sig. (bilateral)	.043	.045	.043
	N	95	95	95
Supervisión/Participación	Correlación de Pearson	-.287(**)	-.380(**)	-.287(**)
	Sig. (bilateral)	.005	.000	.005
	N	95	95	95
Procedencia CH	Correlación de Pearson	.422(**)	.496(**)	.422(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000
	N	95	95	95
Problemas psicosomáticos GHQ28	Correlación de Pearson	.302(**)	.305(**)	.302(**)
	Sig. (bilateral)	.003	.003	.003
	N	95	95	95
Angustia Ansiedad	Correlación de Pearson	.422(**)	.457(**)	.422(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000
	N	95	95	95
Disfunción social	Correlación de Pearson	.434(**)	.373(**)	.434(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000
	N	95	95	95
Depresión	Correlación de Pearson	.349(**)	.316(**)	.349(**)
	Sig. (bilateral)	.001	.002	.001
	N	95	95	95

En la Tabla 40 se observan relaciones positivas con alta significancia entre la edad y los índices del LIPT-60; evidenciándose una Correlación de Pearson de 0.238 con una significancia de 0.22 para el NEAP y el IMAP, mientras que

el IGAP refleja una correlación de 0.266 con una significancia de 0.10 lo que nos indica que mientras la variable edad aumenta la ocurrencia e intensidad de las estrategias de acoso también lo hace. De la misma forma se reconoce una correlación positiva entre la variable antigüedad y el cuestionario LIPT-60; el IGAP reflejó un valor de correlación de 0.382 con significancia de 0.0 mientras que el NEAP y el IMAP arrojaron una correlación de 0.336 con significancia de 0.001.

En la tabla anterior también se puede identificar una relación negativa entre los factores de la prueba FPSICO contenido del trabajo y supervisión / participación y los índices del LIPT-60. con el factor Contenido del Trabajo, se encontró una correlación de -0.208 con el NEAP y el IMAP, ambos con una significancia de 0.043, mientras que con el IGAP, el valor de la correlación fue de -0.206 y una significancia de 0.045. Esto indica que mientras mayores sean los puntajes en este factor los valores de los índices del LIPT-60 disminuirán.

De la misma forma sucede con el factor supervisión / participación en donde se encuentran valores de correlación de -0.287 para el NEAP y el IMAP con una significancia de 0.005 y para el IGAP un valor de -0.380 con una significancia de 0.0

Al correlacionar los índices del LIPT-60 con la escala de procedencia de las conductas de hostigamiento se obtiene una relación positiva entre estas con valores de 0.422 para el NEAP y el IMAP y de 0.496 para el IGAP con una significancia de 0.0 para cada uno.

Las correlación con el cuestionario de salud auto percibida demuestran una relación positiva con los 3 índices, indicando que a mayor nivel de ocurrencia e intensidad de las estrategias de acoso, mayor es la

percepción de los empleados de problemas psicosomáticos, depresión, disfunción social y angustia y ansiedad.

## Discusión

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos y propendiendo por el buen proceso investigativo, se plantea la discusión tomando como referencia los resultados significativos descritos en el apartado anterior relacionados con la documentación teórica planteada dentro de la investigación base conceptual para el abordaje de la temática objeto de estudio, la prevalencia del Mobbing y factores psicosociales asociados a este.

En todo contexto laboral existen relaciones entre el individuo y el ambiente que median la conducta de este, lo que, según el comité conformado por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (1984), se demuestra en las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de la organización por una parte, y por la otra, las capacidades de trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; estas interacciones son denominadas factores de riesgo psicosocial y resultan influyentes en la salud, rendimiento y satisfacción laboral de los empleados.

A partir de esto se encontró que, según lo mencionado por Cuenca (1996), si existen ciertos factores psicosociales de riesgo en la institución seleccionada, encontrándose empleados en una situación nociva en todos los factores evaluados a excepción de la definición de rol en donde la mayoría de los empleados se encontraban en una situación intermedia, lo que sigue siendo merecedor de atención por parte de la institución pues es una situación que si no es intervenida correctamente podría representar problemas mayores como altos niveles de ausentismo o una disminución del rendimiento.

Así mismo es importante resaltar que los dos factores en donde se encuentra un mayor número de empleados en situación nociva, son la autonomía temporal y el contenido del trabajo, que como lo menciona Ironson (1992) hacen referencia a la posibilidad de organizar el trabajo de manera autónoma, determinar horarios acordes a la exigencia laboral y/o el orden con el que pueden realizar las tareas así como también la sobrecarga de trabajo y tareas.

Es evidente que el contenido del trabajo y la autonomía temporal son factores importantes dentro de una institución de salud, como lo es una clínica privada, debido al tipo de servicio que se presta y los extensos horarios bajo los que deben funcionar sus empleados.

Por otra parte, al revisar los motivos de baja más frecuentes en la institución, se observa que la mayoría de la muestra no aplica a esta situación, pero también que el siguiente porcentaje de mayor valor pertenece a las bajas por motivo de salud, lo que podría verse como un indicador temprano de las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial, como lo expone Melia (2002).

Cooper, Zapf, Hoel y Hernaisen (2003) argumentan que una de las características del Mobbing es que se configura como una acción que se ejerce mediante una serie de conductas hostiles que inician en críticas permanentes hacia el trabajo realizado, comentarios injuriosos, calumnias, entre otras, hasta amenazas y actos de violencia física. Este tipo de conductas son evaluadas por el cuestionario NAQ-RE, como conductas de hostigamiento, los resultados de la aplicación, permitieron reconocer que un 19% de la muestra se encuentra distribuida en las categorías de riesgo alto y muy alto indicándonos la posible existencia de Mobbing.

De acuerdo a los resultados obtenidos por el LIPT-60 podemos determinar que si existe Mobbing o acoso moral en la institución seleccionada, ya que según Leymann (1990) es posible determinar la presencia del fenómeno, si los empleados reconocen al menos una de las 60 estrategias planteadas en el test, sin importar la frecuencia. De esta forma se encontró que la prevalencia del Mobbing en la institución es del 80% pues, esta fue el porcentaje de empleados que referenciaron ser víctimas de al menos una situación de acoso.

Teniendo en cuenta lo anterior, se encontró que todas las 60 estrategias de acoso fueron referenciadas al menos una vez, con porcentajes de frecuencia muy variados, esto nos indica que los 6 tipos de acoso que reconoce la prueba están presentes dentro de la institución, siendo los de mayor prevalencia la intimidación manifiesta y el desprestigio laboral; demostrado con el alto porcentaje de conteos positivos en los Ítems 1 (sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir) , 2 (le interrumpen cuando habla), 5 (Critican su trabajo) y 17 (le calumnian y murmuran a sus espaldas). Así mismo, se evidencio que la subescala que arrojó la mayor puntuación media fue la de Intimidación Manifiesta.

En cuanto a los índices arrojados por el LIPT-60, los resultados demuestran que el promedio de la muestra de estrategias de acoso experimentadas es de 9.48.

Al realizar las correlaciones entre los resultados obtenidos en las escalas del LIPT-60 y el cuestionario de satisfacción laboral, se encontraron correlaciones negativas significativas, comprobándose así lo expuesto por Irigoyen (2001), quien explica que mayores niveles de acoso experimentados por un trabajador se reflejaran en baja

satisfacción laboral, tanto con los factores extrínsecos como intrínsecos de esta.

De esta misma forma se revisó a profundidad la satisfacción laboral, correlacionando los ítems 3 (tus compañeros de trabajo) y 7 (Tu salario) con las subescalas del LIPT-60, haciéndose evidente la presencia relaciones negativas, que indican la presencia de conductas de acoso y se relacionan con la baja satisfacción de los empleados con su salario actual, así mismo el alto numero de compañeros de trabajo tipificados como agresores en la institución de forma directa o indirecta pudiera también ser un indicador de esta situación.

Teniendo en cuenta las correlaciones realizadas entre los índices del LIPT-60 y las variables demográficas objeto de estudio, se encontró que el personal de servicios generales es el que evidencia mayor probabilidad de ser victima de acoso moral, lo cual puede relacionarse con el nivel educativo de estas personas ya que en su mayoría se encuentran en un nivel educativo de primaria o secundaria. Esto se concuerda con la correlación positiva que existe entre tener este tipo de educación y el ser victima de Mobbing.

Así mismo se reconoce que los empleados con un tipo de contratación a termino indefinido, al igual que los empleados contratados directamente, refieren mayores niveles de victimización en comparación con los empleados con otro tipo de contrato y empleados por outsourcing.

Por otro lado, por medio de una Correlación de Pearson, se encontró que existe una correlación positiva entre las variables demográficas de edad y antigüedad, indicándonos que a mayor edad y antigüedad en la institución las probabilidades de convertirse en victima de acoso laboral aumentan. Teniendo en cuenta que la edad

media en nuestra muestra es de 32.9, concuerda con lo encontrado en los antecedentes que explican que el rango de 25-56 años de contiene la prevalencia de Mobbing más alta Irigoyen (2001). De esta misma forma se puede argumentar que esta relación positiva existe debido a que el Mobbing es un fenómeno tendencioso (busca un resultado en el tiempo), debido a que implica una reiteración de comportamientos en forma de un plan sistemático de erosión psicológica, lo cual precisa de un tiempo suficiente. En otras palabras, el Mobbing es directamente proporcional a la estabilidad en el empleo, Gimeno (2004).

Finalmente se encontraron correlaciones positivas entre los factores del cuestionario de salud auto percibida GHQ-28 y el LIPT-60 que demuestran las consecuencias físicas y psicosomáticas que presentan las victimas de cualquier tipo de abuso psicológico, como lo son la ansiedad y angustia, la depresión y la disfunción social, consecuencias que finalmente resultan siendo tan dañinas para el empleado como para el empleador y la institución, pues estas se reflejan en bajo rendimiento, ausentismo y mayores costos económicos y de talento humano.



## Conclusiones

A continuación se expondrán las conclusiones y recomendaciones formuladas con base en los resultados obtenidos,, a la luz de los planteamientos realizados en la discusión♦

Los factores psicosociales que pueden considerarse predictores del Mobbing en la clínica San Luis son la autonomía temporal, el contenido del trabajo y la participación / supervisión, teniendo en cuenta que los resultados reflejaron la existencia de empleados ubicados en una situación nociva frente a estos factores.

Aunque la mayor parte de la muestra no ha estado de baja en los últimos 6 meses, se reconoce que el motivo más frecuente para estar de baja entre los empleados es el relacionado con la salud, lo que puede convertirse en un indicador temprano de las consecuencias de encontrarse en una situación nociva frente a alguno de los factores psicosociales.

La evaluación de conductas de hostigamiento evidenció que existen empleados en un nivel de riesgo alto y muy alto, y aunque no conforman la mayoría de la muestra es importante destacar este resultado, pues puede considerarse como predictor del Mobbing y contribuir a la realización de una intervención oportuna.

Al tener en cuenta los problemas psicosomáticos y la salud auto percibida de los participantes se logró determinar que no existen, en general, niveles muy peligrosos de riesgo, pero aun así se encontraron correlaciones positivas significativas entre las subescalas de problemas psicosomáticos, depresión, ansiedad y disfunción social por una parte y por otra los índices del LIPT-60, demostrando las consecuencias físicas y

psicológicas de las estrategias de acoso evaluadas. Es decir que aunque no inciden de forma nociva, si son percibidas por los trabajadores, es decir, no causa alteraciones de tipo psicosomático graves, pero dan lugar a algunas alteraciones.

La satisfacción laboral se ubicó como otro factor que mantiene una significativa relación negativa con las puntuaciones obtenidas en los índices del LIPT-60, es decir que a mayor victimización, mayor compromiso de la satisfacción laboral tanto en los factores extrínsecos como en los intrínsecos.

Entre las estrategias de acoso identificadas por el LIPT-60, con mayor porcentaje prevalecen las situaciones reportadas como: "los superiores no dejan hablar", "le interrumpen al momento de hablar", "critican su trabajo" y "critican su vida privada"; así mismo las calumnias, las cuales hacen referencia a los factores de intimidación manifiesta y desprestigio laboral mostrando cómo los sujetos evaluados sienten que son víctimas de este tipo de acoso.

De la misma forma se evidenciaron estrategias de acoso enmarcadas dentro del factor incomunicación, en el cual reportan situaciones como que los superiores no le dejan expresarse o decir lo que quiere decir, les interrumpen cuando hablan, critican su trabajo y critican su vida privada entre otras

Dados los resultados obtenidos, es indudable que las estrategias de acoso tienen lugar en la institución de salud privada estudiada, puesto que 60 de las 60 situaciones propuestas fueron referenciadas al menos una vez por los sujetos pertenecientes a la muestra. Es así como se determina la presencia del fenómeno que aunque, actualmente, es considerado de baja incidencia nociva, si

es percibido por los trabajadores, es decir, no se relaciona con alteraciones de tipo psicosomático graves, pero da lugar a algunas alteraciones.

Teniendo en cuenta la satisfacción laboral se escogieron los Ítems, salario y compañeros de trabajo, y se correlacionaron con las subescalas del LIPT-60, lo cual permitió reconocer que la satisfacción frente al salario se ve influenciada por la cantidad de estrategias de acoso experimentadas, es decir que a mayor vivencia de situaciones de acoso moral es menor el nivel satisfacción salarial. En cuanto a la correlación del ítem compañeros de trabajo se encontró que estos están implicados ya sea de manera directa o indirecta con la presencia de Mobbing,

El sector organizacional donde se encontró una mayor prevalencia del Mobbing fue el clasificado como personal de servicio, el cual está conformado por auxiliares de cocina, auxiliares de lavandería y las aseadoras, de la misma forma que fueron el sector con puntuaciones más altas en el cuestionario de conductas de hostigamiento CPP. Es de gran importancia resaltar que la mayor parte de este sector de la muestra referenciada se encuentra en un nivel educativo primario o secundario (primaria / bachillerato), nivel de la variable demográfica últimos estudios alcanzados, que a su vez demostró mayores puntuaciones en los índices del LIPT-60.

En cuanto al tipo de contratación, se puede concluir que los empleados con un contrato de término indefinido refieren mayores niveles de victimización, lo que coincide con los resultados acerca de la antigüedad, en donde se encuentra que los empleados de la Clínica San Luis son los más antiguos y aquellos que, en su mayoría, poseen contratos de este tipo, mientras que el personal empleado por outsourcing mantiene contratos a término fijo, a la vez

obtuvieron puntuaciones mas bajas en los indices de victimización medidos por el LIPT-60.

Cabe mencionar que se encontró que, a mayor antigüedad en la empresa se obtenían mayores puntuaciones en el cuestionario de estrategias de acoso, lo que confirma la conclusión anterior,

Al tener en cuenta que la media de la edad de nuestra muestra es de 32.9, se hace evidente que concuerda con el rango de edad con mayor probabilidad de convertirse en victima del Mobbing, encontrado al revisar los antecedentes investigativos, de 25-56 años, de la misma forma es importante resaltar, que por medio de la Correlación de Pearson, se evidenció una relación significativa entre edad y él numero de estrategias de acoso experimentadas.

Para finalizar se recomienda a la institución, objeto de estudio, tener en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación con el fin de generar estrategias que permitan en primera instancia realizar un diagnóstico efectivo de la existencia, aun sutil, de este tipo de violencia y en segundo lugar, atraer la atención tanto de empleados como empleadores hacia lo que se constituye como conductas de hostigamiento y acoso laboral, reconociendo las posibles consecuencias físicas y psíquicas, que pueden manifestarse tanto a nivel personal como profesional, estas ultimas pueden llegar a verse reflejadas en el rendimiento y el ausentismo laboral.

De esta forma se puede concluir la relevancia de implementar este tipo de estudios organizacionales, a nivel micro y macro, en Colombia; así como de la promoción de ambientes laborales adecuados y libres de riesgos.

Referencias

Almeida, C. (2005). Las Huellas De La Violencia Invisible. Barcelona: Editorial Ariel S.A.

Añile, J. (2005). Mobbing En Enfermería Análisis Comparativo De Los Estudios Cisneros III y 21/11

Craig, A. y Brad, J. (2002) Bushman: Human Agresión, Department Of Psychology, Iowa State University. Annu, Rev. Psychol.

Fidalgo, M. (2002). Acoso Psicológico En El Trabajo "Mobbing". Barcelona, España.

Gimeno, R. (2005), Presión Laboral Tendenciosa "Mobbing". Universidad De Girona.

Girardi, P., Edoardo M., Tálamo, A., Tatalleri, R. Prestigiacomio, C. y Ruberto, A. (2007). Personality and psychopathological profiles in individuals exposed to Mobbing. Universidad la Sapienza. Italia.

González de Rivera, JL y Rodríguez-Abuin, MJ (2005) Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60. Editorial EOS, Madrid.

Hirigoyen, M. (1999). El acoso moral. Editorial Paidós, Ibérica; Barcelona España.

Hirigoyen M. (2001). El Acoso Moral En El Trabajo, Distinguir Lo Verdadero De Lo Falso. Paidos. Barcelona España.

Hoel, H., Cooper, C. L., & Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. European Journal of Work and Organizational Psychology.

Leymann H. (1990). Mobbing and psychoterror at workplaces.

Ministerio De Protección Social. Violencia En El Trabajo. Formas Y Consecuencias De La Violencia En El Trabajo. Colombia 2004.

Piñuel, I. y Zabala (2001). El Mobbing O Acoso Psicológico En El Trabajo En España.

Piñuel, I. y Zavala (2001). "Mobbing. Cómo Sobrevivir Al Acoso Psicológico En El Trabajo". Sal Terrae, Santander.

Randstad "Calidad Del Trabajo En La Europa De Los Quince. El Acoso Moral" Segundo Informe.  
[www, randstad.es/prensa/publicaciones .html](http://www.randstad.es/prensa/publicaciones.html)

Sheehan, M. (2004). Workplace Mobbing: A Proactive Responso. Universidad de Griffith. Australia.

Soler, M. (2008). "Evaluación De Los Factores De Riesgo Psicosocial Del Trabajo En El Sector Hortofructícola: Cuestionario FAPSIHOS.