

UNIVERSIDAD DE CUENCA



**CENTRO DE POSGRADOS
FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS
MAESTRÍA DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL**

**“MOBBING”. ESTUDIO REALIZADO EN EL PERSONAL DOCENTE Y
ADMINISTRATIVO DE LAS FACULTADES 1 Y 2 DE LA UNIVERSIDAD DE
CUENCA**

**Trabajo de Titulación previo a la
obtención del Título de Magister
en Seguridad e Higiene Industrial**

Autora:

Jenny Gabriela Román Jarrín

C.I.0103921656

Director:

Ing. Milton Francisco Barragán Landy Mg

C.I. 0201858719

Cuenca – Ecuador

2018



RESUMEN

La presente investigación fue desarrollada en la Universidad de Cuenca, y la misma tiene como objetivo fundamental la determinación la presencia de acoso laboral (mobbing) en personal administrativo y docente de las Facultades 1 y 2 de la referida institución. Para cumplir con dicho propósito, fueron analizados principales conceptos teóricos emitidos por expertos en la temática abordada. Asimismo, la investigación presenta un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, correlacional y de campo, aplicándose además los métodos inductivo-deductivo, analítico-sintético y el hipotético-deductivo. En el diagnóstico de la situación actual de la organización sobre el acoso laboral, fue aplicado a una muestra de 161 personas el Cuestionario o Barómetro de Cisneros, propuesto por Fidalgo y Piñuel (2004), cuyo contenido se basa en 43 ítems que describen las conductas de acoso laboral, resultando una alta consistencia interna (0.956). De esta manera, fueron identificados 18 casos de personas víctimas de mobbing, las cuales señalaron como principales comportamientos negativos: la evaluación del trabajo de la persona de forma inequitativa, restricciones por parte del superior de las posibilidades de comunicación con el mismo, exacerbación desmedida de errores intrascendentes, entre otros elementos. Las pruebas estadísticas de Chi Cuadrado, demostraron que no existe asociación entre las variables de género, edad, antigüedad y acoso laboral, aunque sí se pudo establecer una relación entre el mobbing y el autor/a de dicho comportamiento. Para eliminar la situación de mobbing detectada, fueron diseñadas ciertas estrategias consistentes en su prevención, intervención, control y evaluación, formulando por cada estrategia las acciones necesarias para su cumplimiento.

Palabras clave: mobbing, acoso laboral, diagnóstico, relación, estrategias.



ABSTRACT

The present research was developed at the University of Cuenca, and its main objective is to determine the presence of mobbing in the administrative and teaching staff at two faculties in this institution. In order to fulfill this purpose, the main theoretical concepts emitted by experts in the subject were analyzed. Likewise, the research corresponded to a quantitative approach of descriptive, correlational and field type, also applying the inductive-deductive, analytic-synthetic and hypothetic-deductive methods. In the diagnosis of the organization current situation referring to mobbing, the Cisneros Questionnaire was applied to a 161-people sample, which contains 43 items describing workplace harassment behaviors, resulting in a high internal consistency (0.956). In this way, 18 mobbing victims' cases were identified, which indicated as main negative behaviors: the evaluation of the person's work in an inequitable mode, restrictions about the superior's part referring the possibilities of communication, excessive exacerbation of the irrelevant mistakes, among other elements. Chi Square statistical tests showed that there is no association between gender, age and antiquity variables and mobbing, although it was possible to establish a relationship between mobbing and the authors of such behavior. In order to eliminate the detected mobbing situation, certain strategies were designed to prevent, intervene, control and evaluate them, formulating for each strategy the necessary actions for compliance.

Keywords: mobbing, workplace harassment, diagnosis, relationship, strategies.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN 2

ABSTRACT 3

ÍNDICE DE CONTENIDOS 4

ÍNDICE DE FIGURAS 6

ÍNDICE DE TABLAS 6

INDICE DE ANEXOS 7

CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL. 8

CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL 9

AGRADECIMIENTOS 10

DEDICATORIA..... 11

INTRODUCCIÓN 12

CAPÍTULO 1. SITUACIÓN PROBLÉMICA..... 14

 1.1 Planteamiento del problema. 14

 1.2 Formulación del problema. 16

 1.3 Sistematización de la investigación. 16

 1.4 Objetivos..... 16

 1.4.1 Objetivo general. 16

 1.4.2 Objetivos específicos. 17

 1.5 Justificación de la investigación. 17

 1.6 Hipótesis de investigación. 18

 1.7 Relación de variables..... 18

 1.8 Operacionalización de las variables..... 19

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO 20

 2.1 Antecedentes de la investigación. 20

 2.2 Definición de mobbing. 21

 2.3 Factores intervinientes en el proceso de mobbing..... 22

 2.4 Características del mobbing. 24

 2.5 Tipos de mobbing. 25

 2.6 Conductas asociadas a mobbing..... 27

 2.7 Consecuencias del mobbing..... 30

 2.8 Marco legal establecido referenciado al mobbing en Ecuador..... 32



2.9 Instrumentos para la medición de mobbing.	33
2.9.1 Cuestionario o Barómetro Cisneros.	34
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.1 Enfoque de la investigación.	37
3.2 Tipo de estudio.	37
3.3 Modalidad de la investigación.	38
3.4 Métodos de investigación.	38
3.4.1 Método inductivo-deductivo.....	38
3.4.2 Método analítico-sintético.....	39
3.4.3 Método hipotético-deductivo.	39
3.5 Población y muestra.	40
3.6 Procedimiento para recolección y el análisis de los datos.....	42
3.7 Análisis de resultados.....	43
3.7.1 Resultados de la aplicación del Barómetro Cisneros.	44
3.7.2 Relación entre los factores demográficos y la presencia de mobbing.	53
3.7.3 Confiabilidad y validez del instrumento de investigación.....	56
CAPÍTULO 4. ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR EL ACOSO LABORAL (MOBBING).....	59
4.1 Generalidades.	59
4.2 Objetivos.....	59
4.3 Estrategias.....	59
4.3.1 Estrategias de prevención de manifestación de mobbing.	59
4.3.2 Estrategias de intervención ante el mobbing.....	60
4.3.3 Estrategias de control y evaluación del mobbing.	61
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES	63
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS	69



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Factores intervinientes en el mobbing.....	23
Figura 2.2. Tipos de mobbing.....	26
Figura 3.1. Género de la muestra de estudio.	43
Figura 3.2. Rango de edad de la muestra de estudio.....	43
Figura 3.3. Antigüedad laboral.	44
Figura 3.4. Puntuación final para cada ítem del Barómetro Cisneros.	45
Figura 3.5. Presencia de mobbing.....	46
Figura 3.6. Casos de mobbing por Facultad.....	47
Figura 3.7. Casos de mobbing por género.	48
Figura 3.8. Casos de mobbing por edad.	49
Figura 3.9. Casos de mobbing por antigüedad.....	50
Figura 3.10. Casos de mobbing por autor.	51
Figura 3.11. Frecuencia de ítems asignada por víctimas de mobbing.	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1. Casos de Mobbing en la Universidad de Cuenca.....	15
Tabla 1.2. Operacionalización de variables.....	19
Tabla 2.1. Conductas negativas de mobbing.	28
Tabla 2.2. Consecuencias del mobbing.	31
Tabla 3.1. Población de estudio.	40
Tabla 3.2. Definición de la muestra de estudio.....	42
Tabla 3.3. Casos de mobbing por Facultad.....	46
Tabla 3.4. Casos de mobbing según género.....	47
Tabla 3.5. Casos de mobbing según edad.....	48
Tabla 3.6. Casos de mobbing según antigüedad.	49
Tabla 3.7. Casos de mobbing según autor.....	50
Tabla 3.8. Prueba de Chi Cuadrado para el mobbing y el género.....	53
Tabla 3.9. Prueba de Chi Cuadrado para el mobbing y la edad.....	54
Tabla 3.10. Prueba de Chi Cuadrado para el mobbing y la antigüedad.....	55
Tabla 3.11. Prueba de Chi Cuadrado para el mobbing y autor o victimario.	56



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 3.12. Alfa de Cronbach para la evaluación de la confiabilidad.	57
Tabla 3.13. Valor del alfa de Cronbach.	57
Tabla 3.14. Coeficiente KMO para la evaluación de la validez.....	58
Tabla 3.15. Cálculo del coeficiente KMO para la evaluación de la validez.....	58

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Factores sociodemográficos.	69
Anexo 2. Cuestionario de Cisneros.	70



CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL.

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Jenny Gabriela Román Jarrín, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación "MOBBING". ESTUDIO REALIZADO EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LAS FACULTADES 1 Y 2 DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, Febrero de 2018

Jenny Gabriela Román Jarrín

CI: 0103921656



CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Cláusula de Propiedad Intelectual

Jenny Gabriela Román Jarrín, autora del Trabajo de Titulación "MOBBING". ESTUDIO REALIZADO EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LAS FACULTADES 1 Y 2 DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Febrero de 2018

Jenny Gabriela Román Jarrín

Ci: 0103921656



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis maestros por compartir sus conocimientos durante todo este caminar, siempre con su infinita dedicación, esmero y amor; de manera especial agradezco al Ing. Milton F. Barragán Landy Mg., sin su guía permanente no habría culminado con éxito el presente trabajo de investigación.



DEDICATORIA

A Dios.

Por ser mi pilar principal. Su luz siempre está presente en los momentos más difíciles.

A mis padres, Jenny y Rodrigo.

Por inspirarme con sus valores, motivación y consejos. Sin su constante muestra de amor no hubiera llegado a donde estoy hoy.

A mis hermanos, Sebastián y Daniela

Por su eterna complicidad, me alegra saber que siempre puedo contar con ustedes.

A mi novio Maurits

Por decirme siempre lo especial que soy, tu amor incondicional es la razón de mi constante alegría.



INTRODUCCIÓN

Los preceptos modernos establecidos en la gestión administrativa reconocen al talento humano como el factor más importante para alcanzar el éxito empresarial, logrando mediante su acción inestimables ventajas competitivas. De esta manera, resulta fundamental que las personas que laboran en una organización cuenten con condiciones laborales idóneas, tanto desde el punto de vista físico como psicológico, en aras de alcanzar su óptimo rendimiento ocupacional. Sin embargo, dentro de los elementos que influyen negativamente en la consecución de este objetivo, es el acoso laboral o mobbing, considerado como uno de los estresores sociales que implica consecuencias funestas para quien es víctima de un trato denigrante de esta índole.

El mobbing, a decir de Piñuel y García (2015), es “una serie de intentos repetidos y persistentes de un individuo de atormentar, desgastar, frustrar o conseguir una reacción de otro individuo mediante un trato que continuamente provoca, presiona, asusta, intimida o causa la incomodidad de otro individuo en el trabajo” (p. 11). En la manifestación de mobbing, el trabajador perjudicado presenta serias dificultades para ejercer una defensa efectiva sobre el trato recibido, por lo que se evidencia una desigualdad de poder con respecto al individuo acosador.

Las conductas contraproducentes originadas por el mobbing son de carácter psíquico-emocional, ya que, en vez de agredirse físicamente a un individuo, en realidad el daño consiste en la exclusión colectiva, el menosprecio intencionado sobre el desempeño laboral de la víctima, la generación de circunstancias desagradables, entre otros elementos.

El peligro que presupone el acoso laboral para la estabilidad de las organizaciones exige el desarrollo de estudios que analicen exhaustivamente esta fenomenología, identificándose así los agentes causales fundamentales: “características de personalidad de la víctima y el acosador; características inherentes a las interacciones humanas en las organizaciones, y por las variables de naturaleza contextual y ambiental con la organización del trabajo” (Cobo, 2013, p. 11).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Entonces, el mobbing debe ser conceptualizado como una problemática de gran interés para las organizaciones de manera que, mediante la investigación íntegra de las causas que lo originan, se pueda hacer frente a disímiles falencias que afectan al talento humano, donde se incluyen tanto la depresión, agotamiento mental, pérdida de autoconfianza y seguridad, agudización de conflictos familiares y otros agentes psicológicos, como accidentes laborales y afecciones de salud.



CAPÍTULO 1. SITUACIÓN PROBLÉMICA.

1.1 Planteamiento del problema.

En la actualidad, el trabajo representa la actividad sobre la cual se organiza la sociedad, siendo el ser humano el motor impulsor para que las naciones se desarrollen económicamente, requiriéndose entonces de salvaguardar su seguridad, higiene y salud durante la ejecución de dicha actividad. Sin embargo, a pesar de la importancia de esta temática, existen innumerables situaciones donde la seguridad y salud ocupacional del talento humano constituye más una aspiración que la realidad objetiva.

El concepto de salud laboral no solamente incluye aspectos de carácter biológicos y físicos, sino también otros factores relacionados con la salud mental y el bienestar psicosocial. En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declara que "la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades" (OMS, 2017).

Uno de los elementos que determina la calidad de la salud laboral es el mobbing, donde se genera una relación negativa entre el acosador y su víctima, siendo ésta objeto de maltrato y violencia psicológica mediante actos negativos y hostiles por parte del acosador. Esta violencia psicológica sistemática y recurrente produce hostigamiento, intimidación y perturbación en la o las víctimas, originando así alteraciones en el clima laboral y, como consecuencia, el deterioro del rendimiento, la productividad del talento humano e incluso, el fracaso de la organización.

En este sentido lógico de ideas, la Universidad de Cuenca, organización objeto de estudio, donde a lo largo de los años se preparan profesionales con un alto grado científico, ha sido expuesta a la manifestación de casos de acoso laboral, específicamente en las facultades 1 y 2¹. Según estadísticas obtenidas por la

¹ **Nota importante:** A efectos de preservar la confidencialidad del estudio, se nombrarán a las facultades implicadas en la investigación como Facultad 1 y Facultad 2, con pleno conocimiento y autorización de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad de Cuenca.



Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad de Cuenca, fueron registrados siete (7) casos de mobbing en el año 2015 y catorce (14) en el año 2016. Además, la variación incremental entre ambos años se debe a que, en el año 2015, solo se registraron casos voluntarios, es decir, la víctima reportó directamente su caso. Mientras, en el año 2016 se registraron tres (3) casos igualmente de manera voluntaria, y once (11) por valoración directa a través del test FPSICO 31 y entrevistas con los supuestos afectados, evidenciando que no todos los eventos son reportados por los perjudicados, ya sea por miedo a su agresor o por considerar que no serían tomados en cuenta.

Tabla 0.1. Casos de Mobbing en la Universidad de Cuenca.

Casos de Mobbing en la Universidad de Cuenca			
Año	Casos voluntarios	Casos detectados por valoración directa (test FPSICO 31)	Total
2015	7	0	7
2016	3	11	14
Total	10	11	21

Fuente: (USSO, 2017).

Elaborado por: Autora.

Para la organización objeto de estudio, la manifestación de casos de mobbing ha provocado efectos negativos en su cultura organizacional, de manera que se percibe un decrecimiento gradual de la satisfacción laboral, mayores índices de ausentismo, fluctuación y desvinculación.

También, los efectos perjudiciales del mobbing han provocado la aparición de otras situaciones problemáticas, evidentes en el aumento de los niveles de estrés e irritabilidad en el talento humano docente y administrativo de las facultades observadas, así como ansiedad y sentimientos de incapacidad para desarrollar las funciones laborales. Al mismo tiempo, algunas de las víctimas de acoso laboral expresaron en el momento de la identificación de sus casos que han padecido trastornos de sueño, tensión y fatiga muscular.

A pesar de las falencias señaladas previamente, la alta dirección de la Universidad ha concientizado la importancia de revertir dichas circunstancias,



como parte de la aplicación de métodos modernos de gestión, por lo que resulta fundamental impulsar estudios que permitan conocer sobre la situación actual del mobbing en dicha institución y formular así una solución oportuna.

1.2 Formulación del problema.

La formulación del problema de investigación es:

¿Cómo incide la manifestación del acoso laboral (mobbing) en el bienestar psicológico del personal docente y administrativo de las facultades 1 y 2 de la Universidad de Cuenca?

1.3 Sistematización de la investigación.

Una vez planteado el problema, el mismo es sistematizado a través de la formulación de las interrogantes siguientes:

1. ¿Existe manifestación de acoso laboral (mobbing) entre los trabajadores docentes y administrativos de las facultades 1 y 2 de la Universidad de Cuenca?
2. ¿Qué características del acoso laboral son las más predominantes en la población sujeta a investigación?
3. ¿Existe una relación entre edad, sexo y antigüedad en el trabajo con el mobbing?

1.4 Objetivos.

1.4.1 Objetivo general.

Determinar la presencia de acoso laboral (mobbing) en el personal administrativo y docente de las Facultades 1 y 2 de la Universidad de Cuenca mediante la escala de Cisneros, formulando estrategias para la prevención del riesgo asociado en base a los resultados obtenidos.



1.4.2 Objetivos específicos.

1. Identificar la presencia de mobbing o acoso laboral en las facultades 1 y 2 de la Universidad de Cuenca.
2. Determinar la relación existente entre el mobbing y tres factores sociodemográficos (edad, sexo y antigüedad laboral).
3. Formular acciones correctivas que posibiliten la eliminación del mobbing para cada uno de los parámetros evaluados.

1.5 Justificación de la investigación.

A pesar de la existencia de diversidad de ideas entre los expertos sobre la definición del mobbing, prevalece el criterio unificado de que la manifestación del mismo se refiere a un tipo de violencia practicada sutilmente, cuyas consecuencias pueden ser psicológicamente devastadoras para las víctimas.

Un número amplio de personas padecen en sus centros laborales de estos males, tanto por parte de sus superiores como de sus colegas. Específicamente, en la Universidad de Cuenca se ha detectado un incremento de casos de mobbing en los dos últimos años lectivos, razón justificante para desarrollar la investigación que se expone, la cual posibilitará diagnosticar la situación actual de la organización objeto de estudio referente al acoso laboral, y emprender así acciones para eliminar tan peligroso flagelo.

Asimismo, el presente estudio es justificado teóricamente debido a que son analizadas y sintetizadas profundamente las diferentes perspectivas científicas que abordan la temática de mobbing, aportando la obtención de un conocimiento sólido sobre la manifestación del acoso laboral en las instituciones educativas y las posibles estrategias que permitan solucionar las falencias presentadas.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio se muestra como un proyecto didáctico e ilustrativo, ya que se aplica una metodología lógicamente estructurada de carácter cuantitativa y descriptiva, empleando varios métodos científicos tales como: el inductivo, deductivo, analítico y sintético. Las razones



anteriormente expuestas, facilitan también la aplicación de esta investigación en organizaciones de similar o diferente razón social, constituyendo una guía referencial al respecto.

Atendiendo al aporte práctico, en la presente investigación se analizan y describe cómo se comporta la situación del acoso laboral en la Universidad de Cuenca, debido a la necesidad de conocer si la posible manifestación de estos casos ocurre de manera aislada -dado los rasgos de personalidad de la víctima y el acosador- o por existencia de características en el entorno laboral que propician o no evitan que se produzca el mobbing. Es así como las estrategias derivadas de este análisis para la solución de las circunstancias negativas identificadas aportarán un beneficio individual, colectivo y correspondiente con los principios éticos y morales de la organización.

1.6 Hipótesis de investigación.

Entonces, se plantea como hipótesis de investigación:

La presencia de acoso laboral (mobbing) se encuentra relacionada con el sexo, la edad y la antigüedad de los trabajadores expuestos a dicho flagelo.

1.7 Relación de variables.

Las variables de investigación identificadas son:

Variable dependiente: Presencia de acoso laboral (mobbing).

Variables independientes: Sexo, edad, antigüedad.



1.8 Operacionalización de las variables.

Tabla 0.2. Operacionalización de variables.

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
ACOSO LABORAL "MOBBING"	Trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y profesionales.	Valoración mediante el cuestionario de Cisneros	Ítems del Cuestionario Cisneros	X
EDAD	Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la presente fecha	Tiempo	Años	<25 años 26-30 años 31-40 años 41-50 años >50 años
SEXO	Fenotipo que determina el sexo	Fenotipo	Masculino Femenino	X
TIEMPO DE TRABAJO	Permanencia en su trabajo	Tiempo	Tiempo de trabajo	<1 año 1-5 años 5-10 años >10 años

Elaborado por: Autora.



CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

Son diversos los estudios que se han realizado referentes al mobbing o acoso laboral. En el contexto internacional, se puede encontrar el trabajo de titulación doctoral desarrollado por Cardoso (2012) “Estudio comparativo sobre el hostigamiento psicológico o mobbing en personal de enfermería de Brasil y España”, analizándose mediante la aplicación práctica cómo ha sido la manifestación de mobbing entre el personal de enfermería perteneciente a instituciones hospitalarias en ambos países. Para ello, fueron empleados varios cuestionarios de evaluación del mobbing, tales como el LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terror²), creado en 1989, el NAQ (Negative Acts Questionnaire³) cuyos orígenes datan del año 1997 -utilizados mayoritariamente en países de habla inglesa- y el barómetro Cisneros, que es más común en España y el contexto latinoamericano. Además, se determinó la relación entre las características sociodemográficas de los individuos estudiados y las expresiones de acoso laboral, originándose un conjunto de estrategias necesarias para afrontar esta problemática.

En el área latinoamericana se analizó el artículo científico elaborado por Orozco y Dávila (2013) y titulado “Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia”, donde se define como objetivo principal la exposición de un análisis de los resultados obtenidos sobre el acoso laboral en organizaciones colombianas. Se resalta en este estudio el insuficiente desarrollo que tienen las investigaciones sobre mobbing en dicho país, con mayor predominio en el ámbito teórico, aunque se le presta mucha atención a la relación del acoso laboral con el marco legal establecido.

En el Ecuador se han desarrollado también estudios variados sobre mobbing, aunque la mayoría han sido enunciados según la perspectiva de la rama de la jurisprudencia. Sin embargo, resulta destacable la investigación realizada por

² Del inglés: Inventario de Terror Psicológico de Leymann.

³ Del inglés: Cuestionario de Actos Negativos.



Chávez, Tacuri y Guerrero (2014) cuyo título es “Prevalencia y factores asociados al mobbing en los estudiantes de la escuela de medicina Cuenca 2014”, y tiene como finalidad la evaluación de la prevalencia y los elementos relacionados con el mobbing en la Universidad de Cuenca, pero para el caso de los estudiantes de la facultad de Ciencias Médicas, no para sus trabajadores docentes o administrativos, utilizando para ello la Escala o Barómetro de Cisneros modificado, determinándose que el mobbing se manifiesta en el 21,6% de los estudiantes y de forma vertical descendente, o sea, las actitudes de acoso provienen de los profesores, principalmente por situaciones asociadas al nivel académico de sus discípulos.

2.2 Definición de mobbing.

El mobbing o acoso laboral es la fenomenología identificada como un agente causante de enfermedades psicológicas en el talento humano, manifestándose en gran cantidad de organizaciones a nivel mundial, por lo que numerosas entidades destinan cuantiosos recursos para la aplicación de estudios que permitan la identificación de dichas situaciones, con la finalidad de garantizar un entorno laboral saludable para sus trabajadores en aras de beneficiar también a la institución en su generalidad.

La definición de mobbing ha ido evolucionando en la misma proporción en que se desarrolla el conocimiento científico. Konrad Lorenz, eminente etólogo fue quien caracterizó por primera vez el concepto de mobbing aplicado en el estudio del comportamiento animal (Kahale, 2012). Sin embargo, fue el psiquiatra alemán Heinz Leymann quien utilizó el término en el ámbito laboral.

La terminología mobbing “proviene del verbo inglés ‘to mob’, que se traduce como acosar, atropellar o atacar en masa a alguien” (Giner, 2011, p. 227); es por ello que, asociado a la actividad laboral, varios autores lo adoptaron en sus diferentes idiomas como “acoso laboral”.

Entonces, el mobbing, a decir de Rodríguez, Osona y Domínguez (2013), hace referencia a “comportamientos hostiles, ofensivos, excluyentes e intimidadores



que buscan causar daño moral, humillación, ofensa y estrés, siendo no deseados por la persona que lo recibe” (p. 9).

Carvajal y Dávila (2013) expresan:

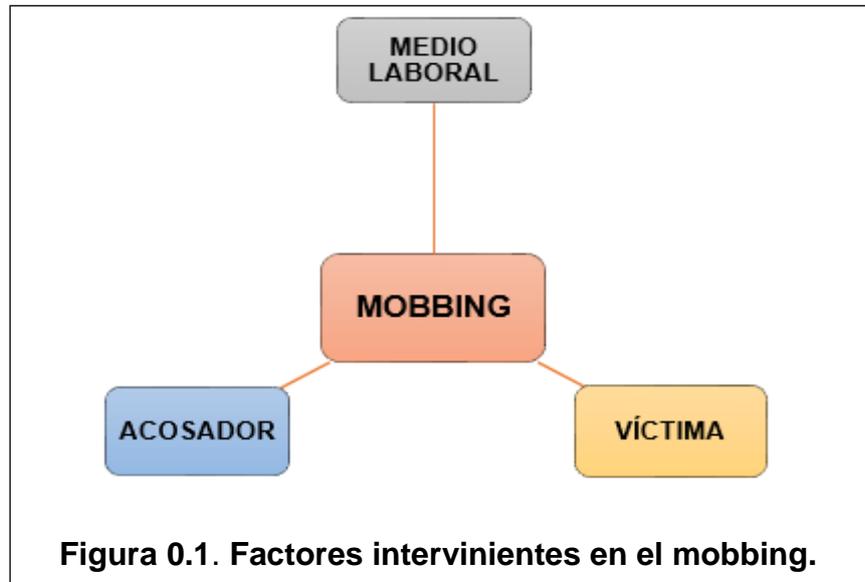
En el contexto de la violencia psicológica, el acoso psicológico o *mobbing*, como se le conoce mundialmente, es considerado el tema más relevante, por tratarse de un fenómeno sofisticado, silencioso, que afecta de manera negativa a las personas, dentro y fuera de la organización, y a la organización misma, en tanto deteriora la convivencia laboral, la productividad y la competitividad. (p. 116)

Afirman Pando, Aranda y Olivares (2012) que el acoso laboral es “toda conducta abusiva y reiterada para atormentar, desgastar, frustrar o conseguir una reacción de incomodidad en otro individuo, con la consiguiente lesión de la dignidad e integridad moral de la persona afectada y la degradación de su ambiente de trabajo” (p. 28).

Atendiendo a los criterios emitidos previamente, se puede expresar que el *mobbing* o acoso laboral es aquel comportamiento conductual nocivo por parte de un agresor con el objetivo de mancillar la dignidad y la estima de su víctima, valiéndose para ello de acciones denigrantes en el plano psicológico y emocional.

2.3 Factores intervinientes en el proceso de *mobbing*.

Para que se produzca *mobbing* o acoso laboral, es necesaria la presencia de tres factores: el acosador, la víctima y el medio laboral donde ocurren los hechos de violencia psicológica.



Fuente: (Ferro, 2013).
Elaborado por: Autora

El acosador “se convence a sí mismo que sus víctimas les pertenece y que éstas no son más que objetos que deben mostrarse sumisos a sus deseos y finalidades espurias, existiendo entonces la mayor de las distancias emocionales posibles entre él y sus víctimas” (Ferro, 2013, p. 42).

Por su parte, la víctima presenta “características como alta cualificación, empatía, popularidad, a la vez que cierta ingenuidad y dependencia afectiva” (Nieto, Cabrera, & Jiménez, 2015, p. 128). Añade Ferro (2013) que la víctima de mobbing “requiere la asistencia psicológica o psiquiátrica para reordenar su mente, amén de las consecuencias del estrés postraumático, ansiedad o depresión” (p. 42).

En cuanto a la relación del mobbing con el ambiente laboral, Nieto, Cabrera y Jiménez (2015) señalan que:

Sistemáticamente se encuentra que en los lugares de trabajo donde acontece este tipo de violencia existen antecedentes previos o una organización de trabajo que consiente o tolera un uso del poder que genera servidumbre o dominación. De hecho, no es infrecuente que los pacientes que consultan para hacerse ayudar en situaciones de acoso, han sido muchas veces testigos silenciosos, o incluso perpetradores de acoso a otros compañeros. (p. 128)



Dentro de los factores intervinientes en el mobbing o acoso laboral que representan un rol fundamental en este proceso es el testigo de dicha situación, que puede ser activo o no (mudo). Al respecto, Barrios (2013) enuncia que “no hay que olvidar el apoyo del entorno al acosador. Estos testigos mudos (...) miran hacia otro lado cuando ven una denigración o una conducta hostil, incluso aportan y actúan junto al acosador. Si esos testigos mudos no existieran, no existiría jamás el acoso” (p. 14).

No se debe obviar el hecho de que, cuando se cuenta en la organización con un estilo de liderazgo apropiado, se minimiza el riesgo de manifestaciones de acoso laboral, ya que son establecidas diferentes estrategias para identificar oportunamente situaciones negativas al respecto, aunque se reconoce que esto no resulta ser una tarea fácil debido a la complejidad de las relaciones humanas.

2.4 Características del mobbing.

El mobbing es una conducta que se manifiesta con total independencia de la razón social de las organizaciones; ya que sus características hacen referencia a que el mismo:

- Es un conflicto simétrico.
- Es consecuencia de una situación conflictiva o estrategia para librarse de un trabajador.
- Es indicador de una deficiente gestión de recursos humanos.
- La determinación de la responsabilidad es la suma del factor de riesgo, las consecuencias (daño) y la demostración de causalidad. (Llanesa, 2010, p. 495)

Para Fuertes (2004), las características del mobbing responden a una elevada competencia existente en la sociedad, falta de una clara definición de responsabilidades y funciones laborales, la complicidad del grupo ante la negativa a ayudar a la víctima, o por la convicción implícita de que cuando una persona es acosada, los demás integrantes del grupo tienen menores posibilidades de recibir tal trato.

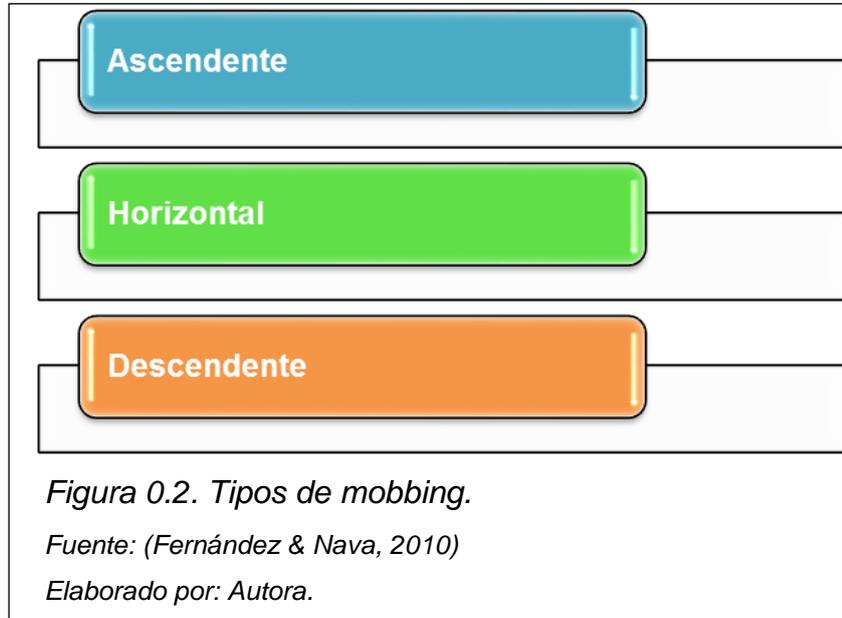


Según Cervantes, Estrada, Márquez y Rodríguez (2015), el mobbing presenta características de proceso segmentado en seis fases o etapas, siendo la primera conductas de carácter ofensivo suscitadas entre colegas, conformándose así un grupo donde, en una segunda fase, comienzan a aparecer conductas agresivas de manera intencional. En un tercer momento, estas actitudes negativas se hacen recurrentes y reiterativas, abarcando un lapso de tiempo (cuarta etapa) que abarca el momento inicial en el que la persona es víctima de acoso laboral y cuando ésta decida abandonar la organización. La quinta fase corresponde a la característica evolutiva del mobbing, ocurriendo así una interrelación entre el victimario, la víctima y los testigos de dicho acoso laboral, incurriendo en la provocación de dolor, angustia, intimidación y violencia.

Sintetizando entonces las ideas mencionadas previamente, las características del mobbing se encuentran generalmente asociadas a la aparición de conflictos leves, moderados y graves entre el acosador y el acosado; inoperancia de la gestión de situaciones complejas suscitadas entre el talento humano; la negación del mobbing como problema a ser considerado e intervenido por parte de los directivos; inadaptabilidad de la persona víctima de acoso laboral, entre otros elementos.

2.5 Tipos de mobbing.

El mobbing o acoso laboral, atendiendo a su tipo, es clasificado como ascendente, descendente y horizontal.



A decir de Fernández y Nava (2010), el acoso ascendente es “originado por uno o varios subordinados, quienes agreden a otro individuo que ostenta un rango jerárquico superior en la organización donde laboran” (p. 67).

En cambio, el acoso horizontal es generado por un colega de trabajo hacia otro compañero, los cuales se encuentran en un mismo nivel jerárquico. Este comportamiento puede estar dado; los ataques pueden ser causados por dificultades personales que atraviesan los trabajadores, o por la escasa aceptación y/o adaptación de una persona con respecto al clima laboral imperante en la organización, el cual es aceptado además por el resto del personal (Fernández & Nava, 2010).

Por otra parte, el mobbing descendente, tal como afirman Fernández y Nava (2010), es el de mayor manifestación. El mismo es consecuencia de la actuación de una persona de posición jerárquica superior y con poder de mando y decisión. Este tipo de mobbing está determinado por la actuación del individuo que lo asume:

Basando su comportamiento en el desprecio, falsas acusaciones e insultos con el propósito de socavar o atacar el ámbito psicológico del trabajador acosado, bien porque quiere destacarse frente a sus subordinados o por tratarse de una estrategia de la empresa con el fin de deshacerse del trabajador, para que se retire



voluntariamente sin que esto le ocasione grandes gastos económicos. (Fernández & Nava, 2010, p. 68)

La tipología del mobbing se encuentra estrechamente relacionada con las características propias de las organizaciones, siendo un aspecto fundamental a considerar para desarrollar estudios al respecto.

2.6 Conductas asociadas a mobbing.

Las conductas de mobbing, al parecer de Castro (2007) “se componen de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos” (p. 74).

Por su parte, Piñuel y García (2015) expresan que las conductas del mobbing están asociadas a:

Intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas. (p. 18)

En este sentido, Leymann (1996), citado por Boada-Grau y Ficapal (2012), denota que el comportamiento del talento humano perteneciente a las organizaciones, depende significativamente de su contexto laboral, siendo las el mismo positivo o negativo; pero “las conductas concretamente negativas pueden ser constituidas de mobbing cuando se dirigen a la destrucción psicológica, moral y laboral del empleado-víctima a medio plazo” (p. 65).

Estas conductas negativas pueden ser segmentadas según el tipo de acción o actividades que se manifiestan sobre mobbing, tal como se muestra en la tabla siguiente:



Tabla 0.1. Conductas negativas de mobbing.

Ámbitos	Conductas negativas
Actividades de hostigamiento para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse con los otros. (Boada-Grau & Ficapal, 2012, pp. 65-66)	<ul style="list-style-type: none">✓ El superior no permite que la víctima tenga posibilidades de comunicarse con otros.✓ Se interrumpe a la víctima continuamente cuando habla.✓ Se le impide expresarse.✓ Es objeto de avasallamiento, gritos o insultos en voz alta.✓ Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados. (Boada-Grau & Ficapal, 2012, p. 65)
Actividades de hostigamiento para aislar a la víctima. (Boada-Grau & Ficapal, 2012, pp. 65-66)	<ul style="list-style-type: none">✓ Se producen críticas a su vida privada.✓ Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas.✓ Se amenaza a la víctima verbalmente y/o por escrito.✓ Se rechaza el contacto con la víctima (contacto visual o mediante gestos de menosprecio, desdén o rechazo explícito).✓ Se ignora la presencia de la víctima.✓ No se le dirige la palabra a la víctima ni se permite que esta se dirija a uno.✓ Se niega la presencia de la víctima.✓ Se prohíbe a los colegas hablar con la víctima. (Boada-Grau & Ficapal, 2012, p. 65)
Actividades de hostigamiento dirigidas a desacreditar a la víctima. (Boada-Grau & Ficapal, 2012, pp. 65-66)	<ul style="list-style-type: none">✓ Se maldice a la víctima y se calumnia.✓ Se hacen circular rumores sobre la víctima.✓ Se hace burla de la víctima, se le ridiculiza.✓ Se atribuye a la víctima una enfermedad mental o problemas psicológicos.✓ Se intenta forzar a la víctima someterse a un diagnóstico psiquiátrico.✓ Se imitan sus gestos, postura y voz para poder ridiculizarlos.



	<ul style="list-style-type: none">✓ Se atacan sus creencias políticas o religiosas.✓ Se hace burla de su vida privada, sus orígenes o su nacionalidad.✓ Se le obliga a realizar trabajos o tareas humillantes.✓ Se registra y consigna inequitativamente el trabajo de la víctima en términos malintencionados.✓ Se le injurian en términos obscenos o degradantes.✓ Se hacen insinuaciones sexuales a la víctima. (Boada-Grau & Ficapal, 2012, pp. 65-66)
Actividades de hostigamiento dirigidas a la desacreditación profesional de la víctima. (Boada-Grau & Ficapal, 2012, pp. 65-66)	<ul style="list-style-type: none">✓ No se asigna a la víctima trabajo alguno.✓ Se le priva de cualquier ocupación, y se vela porque no pueda encontrar tarea alguna por sí misma.✓ Se le asignan tareas totalmente inútiles y/o absurdas.✓ Se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o a sus competencias profesionales.✓ Se le asignan sin cesar tareas nuevas.✓ Se le obliga a realizar trabajos humillantes.✓ Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias, con la intención de desacreditarla. (Boada-Grau & Ficapal, 2012, p. 66)
Actividades de hostigamiento que afectan a la salud laboral de la víctima. (Boada-Grau & Ficapal, 2012, pp. 65-66)	<ul style="list-style-type: none">✓ Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud.✓ Se la amenaza físicamente.✓ Se le agrede físicamente a la víctima, pero sin lesiones graves, a título de advertencia.✓ Se le agrede físicamente, pero sin contenerse.✓ Se le ocasionan voluntariamente gastos



por intención de perjudicarla.

- ✓ Se ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicar a la víctima.
- ✓ Se le ocasionan a la víctima voluntariamente gastos con intención de perjudicarla.
- ✓ Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.
- ✓ Se agrede sexualmente a la víctima.

(Boada-Grau & Ficapal, 2012, pp. 66-67)

Fuente: (Boada-Grau & Ficapal, 2012, pp. 66-67).

Elaborado por: Autora.

Cuando estas conductas negativas se sistematizan sostenidamente en el tiempo, entonces se puede decir que hay presencia de mobbing, aunque su grado de manifestación estaría condicionado por el número de conductas negativas que se manifiesten. Al respecto, Cubillo (2008) apunta que dichos comportamientos de manera aislada provocarían efectos negativos con un menor grado de efectividad, pero en conjunto podrían provocar daños psíquico-afectivos para las personas víctimas de los mismos.

2.7 Consecuencias del mobbing.

El mobbing, al estar asociado a conductas meramente negativas por parte de un individuo acusado hacia su víctima, pueden provocar en esta última, consecuencias funestas para su bienestar, donde no solo desde el punto de vista psicológico, sino también físico.

Siguiendo esta perspectiva, Acosta (2011) plantea que una persona víctima de acoso laboral o mobbing comienza a sentir un nivel de estrés que se eleva gradualmente, lo que conlleva a una pérdida inevitable de confianza en sí misma, así como el deterioro de su autoestima, quedando así afectados aspectos tanto de su vida profesional como personal, lo que influye de forma negativa en sus relaciones familiares. En cuanto al daño físico, "el estrés termina haciéndose crónico y dando lugar a multitud de afecciones o



enfermedades somáticas que pueden exigir bajas laborales” (Acosta, 2011, p. 105).

Asimismo, Cubillo (2008) afirma que las consecuencias perjudiciales que el mobbing genera, en conjunto con el efecto multidisciplinario de dicha fenomenología, conducen al origen de escenarios sumamente conflictivos, de manera que si el acoso laboral es agravado, podría derivar en “ideas autodestructivas, fantasías homicidas, trastornos mentales serios, entre otros elementos” (Armazañas, 2013, p. 183).

Rodríguez, Osona y Domínguez (2013), en un estudio exhaustivo de las consecuencias del mobbing, ofrecen una clasificación de las mismas, asociadas a los factores que se muestran en el recuadro siguiente:

Tabla 0.2. Consecuencias del mobbing.

Consecuencias	Factores
Personales	✓ Pérdida de la carrera profesional y/o abandono del trabajo.
	✓ Pérdida de las relaciones sociales.
	✓ Incapacidad para generar nuevas ilusiones y proyectos.
	✓ Dificultades en las relaciones familiares. (Rodríguez, Osona, & Domínguez, 2013, p. 38)
Físicas	✓ Dolores de pecho; sequedad en la boca; sudoraciones.
	✓ Sensación de falta de aire; hipertensión/hipotensión.
	✓ Temblores.
	✓ Dolores de estómago; diarreas; colon irritable.
	✓ Vómito y náuseas; falta de apetito/apetito voraz.
	✓ Llanto; desmayos
	✓ Fatiga; flojera en las piernas, cansancio constante.
Cognitivas	✓ Dolores de espalda, dolores musculares. (Rodríguez, Osona, & Domínguez, 2013, p. 38)
	✓ Pérdida de memoria.
	✓ Dificultades en la concentración.
	✓ Decaimiento.
	✓ Inquietud.
	✓ Agresividad. (Rodríguez, Osona, & Domínguez, 2013, p. 39)
Trastorno de sueño	✓ Inseguridad.
	✓ Pesadillas.
	✓ Dificultad para conciliar el sueño.



	✓ Sueño ininterrumpido.
	✓ Despertarse temprano.
	✓ Sueño no reparador. (Rodríguez, Osona, & Domínguez, 2013, p. 39)
Afectivas	✓ Apatía.
	✓ Incapacidad emocional de experimentar alegría.
	✓ Hipersensibilidad a la crítica.
	✓ Miedo paralizante. (Rodríguez, Osona, & Domínguez, 2013, p. 39)
Psicológicas	✓ Ansiedad.
	✓ Depresión.
	✓ Ataques de pánico.
	✓ Trastornos obsesivos.
	✓ Suicidio. (Rodríguez, Osona, & Domínguez, 2013, p. 39)

Fuente: (Rodríguez, Osona, & Domínguez, 2013, p. 39).

Elaborado por: Autora.

Sin dudas, estas consecuencias del mobbing también inciden en el desempeño general de las organizaciones, ya que las personas víctimas de acoso laboral disminuyen la calidad de su trabajo, sus motivaciones, y por eso su aporte para la consecución de las metas organizacionales tiende a descender cada vez más.

2.8 Marco legal establecido referenciado al mobbing en Ecuador.

La Constitución de la República del Ecuador establece en su artículo 33 que:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Asamblea Constituyente de la República de Ecuador, 2008)

Asimismo, en el artículo 331 se enuncia que “se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo” (Asamblea Constituyente de la República de Ecuador, 2008, p. 105), se omite al hombre en el mismo.



También se establece en el artículo 23.3 que es prohibido “todo procedimiento inhumano, degradante o que implique violencia física, psicológica, sexual o coacción moral” (Asamblea Constituyente de la República de Ecuador, 2008, p. 4).

Sin embargo, aunque no se declara el acoso laboral explícitamente en los mencionados artículos, vale resaltar que sí se hace referencia al respeto de la dignidad del talento humano, lo cual se contrapone a las prácticas de acoso laboral o mobbing, tratando así de salvaguardar los derechos de los trabajadores en materia de dignidad y respeto laboral.

Análogamente el Código del Trabajo vigente, en su artículo 42.13, afirma que se debe “tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra” (Congreso Nacional, 2012, p. 18). Además, en el artículo 5 también se menciona que “los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos” (Congreso Nacional, 2012, p. 3)

Por lo tanto, este derecho debe ser regulado y regido por las diferentes instituciones públicas, con la suficiente autoridad para establecer normas jurídicas que conlleven a evitar dentro del marco legal situaciones de mobbing en las organizaciones.

2.9 Instrumentos para la medición de mobbing.

El mobbing o acoso laboral se ha medido mediante la aplicación de diversos instrumentos de investigación al respecto. Dichos instrumentos han estado sujetos a cambios estructurales, respondiendo así a las diferentes situaciones y contextos en los que se desarrollan las organizaciones.

Dentro de los cuestionarios más destacados, se puede mencionar el Leymann Inventory of Psychological Terrorization⁴ (LIPT), el cual está compuesto por ciertas conductas sobre acoso laboral que miden al mismo mediante tres

⁴ Del inglés: Inventario de terror psicológico de Leymann.



índices de mobbing (general, medio y número total de estrategias de acoso) (Boada-Grau & Ficapal, 2012).

Otro cuestionario relevante es el Negative Acts Questionnaire⁵, conocido también NAQ-P, cuya novedad es que el mismo “ha sido diseñado con el objetivo de medir el acoso desde la perspectiva de las víctimas” (Escartín, Sora, Rodríguez-Muñoz, & Rodríguez-Carballeira, 2012, p. 3) a través de 14 dimensiones agrupadas en dos escalas: acoso relacionado con el trabajo y acoso personal.

También se puede mencionar el Cuestionario de Hostigamiento Psicológico en el Trabajo (HTP), diseñado en base a 35 preguntas divididas en cinco dimensiones denominadas: humillación y rechazo personal; desprestigio profesional; rechazo profesional y violación de la intimidad; degradación profesional y ninguneo-aislamiento profesional (Boada-Grau & Ficapal, 2012, p. 69).

2.9.1 Cuestionario o Barómetro Cisneros.

El Cuestionario o Barómetro Cisneros también constituye un instrumento de medición de mobbing, el cual consta de 43 interrogantes y está enfocado en la determinación de manera continua de la situación del acoso laboral, atendiendo a ciertos índices. Para la medición, se aplica la escala de Likert con una puntuación que recorre el espectro de respuestas desde “Nunca” (0) hasta “Todos los días” (6), haciendo referencia a la frecuencia en que se manifiesta un determinado aspecto de acoso laboral.

La importancia de dicho instrumento de investigación, es señalada por Fadda (2013), quien señala que los análisis psicométricos derivados a partir de la aplicación del Cuestionario Cisneros en la mayoría de las investigaciones, ofrecen:

Valores indicativos de una alta consistencia interna entre los ítems que componen la escala (...). En cuanto a la validez del contenido, los autores

⁵ Del inglés: Cuestionario de actos negativos.



consideran el acuerdo que existe entre las conductas objetivadas en la escala y las recogidas en otros instrumentos de medida de mobbing como un primer indicador de su validez. (Fadda, 2013, p. 83)

Otro elemento importante a señalar sobre el Cuestionario de Cisneros es que, tal como afirman Chávez, Tacuri y Guerrero (2014), los ítems pueden ser agrupados o divididos según varios factores, los cuales son:

- ✓ Degradación personal.
- ✓ Degradación profesional.
- ✓ Humillación.
- ✓ Exposición a riesgos de modo deliberado.
- ✓ Ninguneo.

Este cuestionario ha sido aplicado y validado en disímiles investigaciones sobre una temática tan importante, lo que propicia que se obtengan conclusiones sustentadas por su rigor científico, siendo así aplicado en la presente investigación.

Tal es así que en el estudio doctoral desarrollado por Piñuel (2015), se trazó como objetivo fundamental investigar, conocer y describir la incidencia real y las características del acoso psicológico en el trabajo (mobbing) entre los trabajadores en activo, aplicando para ello el Cuestionario Cisneros, lo cual permitió obtener resultados válidos y con un alto valor de fiabilidad (0.96) sobre dicha problemática entre la muestra estudiada. Estos resultados:

Ofrecieron una incidencia del mobbing en España de entre el 9% y el 11 % del total de los trabajadores activos ocupados y confirmaron que los sectores con más casos de mobbing son las administraciones públicas, instituciones educativas, las empresas que proveen de servicios sociales y personales a la comunidad, el sector sanitario y, las organizaciones del sector terciario. (Piñuel I. , 2015, p. 6)

Otro estudio significativo impulsado por Molina y Jung (2015), se aplica el Barómetro Cisneros, el cual es relacionado con cuatro preguntas que permitan además la medición del ausentismo laboral debido a los mismos



comportamientos. De esta forma, “se llegaron a los resultados de que existe acoso psicológico laboral dentro de la institución de estudio y que el 80% del mismo es generado por las relaciones de poder mal manejadas” (Molina & Jung, 2015, p. 19).

Sin embargo, dentro de las limitaciones que presenta el Cuestionario Cisneros, estos autores señalan que aunque las víctimas de acoso laboral “pudieron puntuar la frecuencia de los hechos de mobbing y los autores, no se puede medir que tan intensas son las conductas, imposibilitando medir la intensidad del acoso ni la magnitud de repercusiones que tiene en la víctima” (Molina & Jung, 2015, p. 42).

Aun así, dichas limitaciones no perjudicaron significativamente el estudio realizado, ya que según el análisis de datos que fue realizado, las personas que colaboraron en el mismo ofrecieron su opinión sincera, obteniéndose así información sustancial sobre el mobbing, identificándose oportunamente los casos de los individuos aquejados por este flagelo degenerativo dentro de la organización sujeta a investigación (Molina & Jung, 2015).



CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la investigación.

Aseveran Sampieri, Fernández y Batista (2016) que el enfoque cuantitativo “busca formular preguntas de investigación (...) para posteriormente probarlas, confía en la medición estandarizada y numérica, es reduccionista y pretende generalizar los resultados de sus estudios mediante muestras representativas” (p.23).

Atendiendo al planteamiento previo, la presente investigación presenta un enfoque cuantitativo, ya que, a partir de la aplicación del cuestionario, se recopilarán datos concisos para evaluar así la problemática situacional prevaleciente respecto al mobbing en la Universidad de Cuenca, específicamente en las Facultad 1 y 2.

3.2 Tipo de estudio.

Un estudio descriptivo parte de la selección de “una serie de cuestiones y se mide y recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga” (Hernández, Fernández, & Batista, 2016, p. 102).

De esta manera, se puede afirmar que la investigación corresponde con un estudio descriptivo, ya que se detallará y caracterizará la situación actual de las manifestaciones de acoso laboral en la organización objeto de estudio, requiriendo para alcanzar dicha finalidad un análisis exhaustivo de los datos que sean extraídos.

Por otra parte, el estudio correlacional, a decir de Landeau (2007) “es el indicado para organizar las relaciones estadísticas entre las características y las causas y la concentración de las causas del fenómeno estudiado (...), explica en qué grado dos o más variables están relacionadas” (p. 58).

Es por ello que la investigación cumple con las características de un estudio correlacional, al establecerse relaciones estadísticas entre la presencia del mobbing y variables demográficas tales como sexo, edad y antigüedad.



3.3 Modalidad de la investigación.

Para del Pino y Martínez (2016), la investigación bibliográfica “busca toda la información disponible sobre el tema objeto de estudio, evitando introducir sesgos al restringir la búsqueda bibliográfica a una sola base de datos” (p. 11).

De ahí que fue desarrollada una investigación bibliográfica como base de la elaboración del marco teórico, analizando las distintas reseñas bibliográficas sobre el mobbing y subtemas relacionados al mismo.

Otra de las modalidades presentes en el estudio fue la correspondiente a la investigación de campo que, tal como apunta Rojas (2005):

Es el conjunto de actividades dirigido a recopilar información empírica sobre un aspecto o problema específico de la realidad (...) El trabajo de campo se planea con base en la información que se tiene sobre el objeto de estudio, la información que se quiere obtener, los objetivos del estudio, el tipo de técnicas e instrumentos que habrán que aplicarse, así como el tiempo, el personal y los recursos económicos y materiales disponibles. (p. 180)

Se expone la investigación de campo en el presente estudio, al obtenerse información relevante en la aplicación de la encuesta in situ sobre la manifestación de mobbing en la organización analizada.

3.4 Métodos de investigación.

3.4.1 Método inductivo-deductivo.

Cegarra (2014) define el método inductivo-deductivo como aquel que “consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales” (p. 83). Este planteamiento se refiere específicamente al caso inductivo, ya que cuando ocurre lo contrario –se plantean enunciados generales para llegar a un consenso más específico-, es aplicado entonces el método deductivo.



De esta manera, se evidenciará la aplicación del método inductivo-deductivo mediante el análisis general de lo que significa el mobbing para las organizaciones, de manera que permita contextualizar dicho flagelo en las facultades de la Universidad de Cuenca donde se aplica el estudio.

3.4.2 Método analítico-sintético.

A criterio de Lopera, Ramírez, Zuluaga y Ortíz (2010), el método analítico-sintético es

Un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general (lo compuesto) a lo específico (lo simple), es posible concebirlo también como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas.
(p. 3)

Por lo tanto, en la investigación se refleja este método a través del análisis de cada elemento que compone el acoso laboral o mobbing, permitiendo este hecho arribar a conclusiones al respecto para formular posteriormente estrategias de solución a las falencias que se presenten.

3.4.3 Método hipotético-deductivo.

El método hipotético-deductivo se basa en que “la validez de las ideas científicas (hipótesis) se establece derivando (deducción) sus consecuencias y luego procediendo a asegurarse de si la predicción derivada es o no correcta” (Ayala, 2011, p. 148).

Entonces, fue formulada en la investigación una hipótesis para comprobar la relación entre las variables demográficas (sexo, edad y antigüedad) y la manifestación de mobbing en la Universidad de Cuenca, específicamente en las facultades 1y 2.



3.5 Población y muestra.

La población es conceptualizada como “cualquier conjunto de elementos que tengan una o más propiedades en común definidas por el investigador y que puede ser desde toda la realidad, hasta un grupo muy reducido de fenómenos” (Hernández & Coello, 2011, p. 50).

La población que se define para el presente estudio comprende a 393 personas entre docentes y empleados de las facultades 1 y 2 de la Universidad de Cuenca, tal como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 0.1. Población de estudio.

Categoría	Facultad		Total
	Facultad 1	Facultad 2	
Docente	250	105	355
Empleado	21	17	38
Total	271	122	393

Fuente: (USSO, 2017).

Elaborado por: Autora.

Por otra parte, la muestra hace referencia a “un grupo relativamente pequeño de unidades de estudio que representa las características de la población” (Hernández & Coello, 2011, p. 50).

Entonces, el tamaño de la muestra debe ser calculado mediante la fórmula aplicada para poblaciones finitas, o sea, donde se conoce el número exacto de la población, y este no corresponde a un valor excesivamente grande.

Esta expresión sería:

$$n = \frac{N * \sigma^2 * (Z_{\alpha/2})^2}{\sigma^2 * (Z_{\alpha/2})^2 + (N - 1) * e^2}$$

siendo:

n: Tamaño muestral.

N: Tamaño poblacional.



σ : desviación estándar de la población que, por lo general, cuando este valor es desconocido, se considera $\sigma = 0,5$.

$Z_{\alpha/2}$: Valor de Z resultante de los diferentes niveles de confianza (0,95; 0,90 o 0,99) en correspondencia con el valor derivado de las tablas de la distribución normal (1,96; 1,645; 2,58). Por lo general, cuando este valor es desconocido, se define según el juicio del investigador.

e : Límite aceptable de error muestral que, por lo general, cuando es desconocido se asumen los valores 1% (0,01), 5% (0,05) y 9% (0,09), a juicio del investigador.

Por lo tanto, para el presente estudio los parámetros se definen de la siguiente manera:

Nivel de confianza = 0,90; por lo que $Z_{\alpha/2} = 1,64$ (según resultado de la Tabla de la Distribución Normal).

$$\sigma = 0,5$$

$$e = 0,05$$

$$n = \frac{393 * 0,5^2 * 1,64^2}{0,5^2 * 1,64^2 + (393 - 1) * 0,05^2} = 160,15 \approx 161$$

Entonces, el tamaño de la muestra para esta investigación será de 161 personas que integran las facultades 1 y 2 de la Universidad de Cuenca.

Una vez definida la muestra, se debe seleccionar el tipo de muestreo a aplicar, el cual puede ser probabilístico o no probabilístico. Para este estudio en particular, se aplicará un muestreo probabilístico estratificado que “su fundamento consiste en subdividir una población heterogénea en una serie de subpoblaciones homogéneas para garantizar que todas las características de la población heterogénea estén representadas en la muestra” (Hernández & Sayda, 2011, p. 53). Esto es debido a que, al aplicarse el estudio a dos facultades de la Universidad de Cuenca, se debe considerar una muestra



proporcional de manera que ambas sean representadas en dicha investigación, tal como se muestra a continuación:

Tabla 0.2. Definición de la muestra de estudio.

Facultad	Población	Proporción	Muestra
Facultad 1	271	69%	111
Facultad 2	122	31%	50
Total	393	100%	161

Elaborado por: Autora a partir de (USSO, 2017).

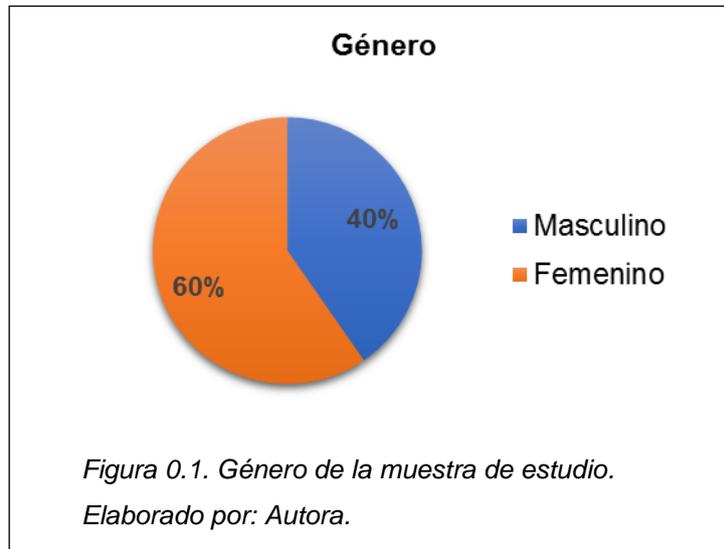
Es así es como se incluye en el estudio al Personal del área administrativa y docente de las facultades 1 y 2 de la Universidad de Cuenca, aplicándose el instrumento de investigación seleccionado a una muestra de 111 individuos de la Facultad 1 y a 50 individuos de la Facultad 2. Ambas facultades fueron seleccionadas debido a que los estudios precedentes de mobbing en la Universidad fueron desarrollados en las mismas, por lo que tanto sus empleados como docentes ya cuentan con una experiencia previa sobre este tipo de investigación, incidiendo este aspecto en la optimización de tiempo y costos asociados. Entonces, se excluyen de la investigación a las demás facultades de la Universidad.

3.6 Procedimiento para recolección y el análisis de los datos.

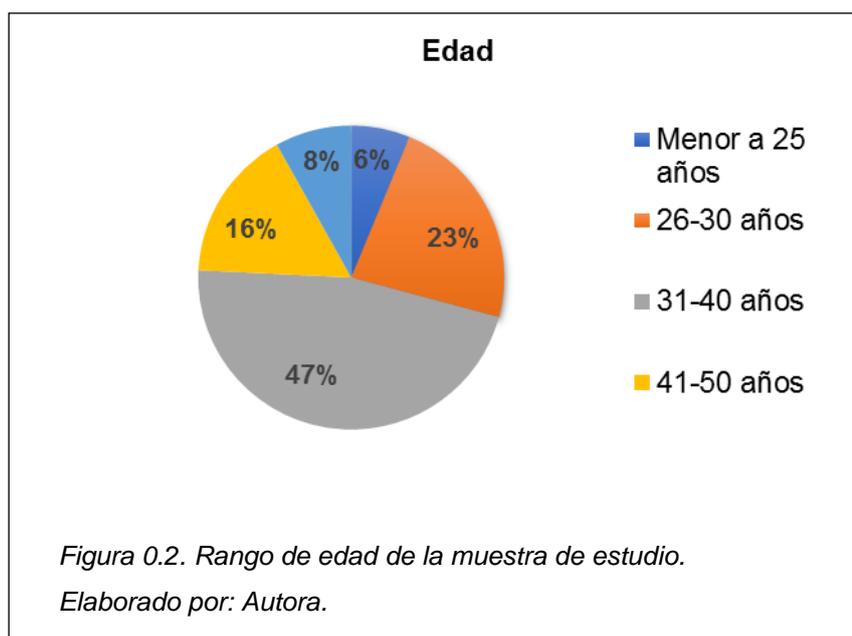
Para la recopilación de datos, se aplicará el Cuestionario o Barómetro Cisneros, que se encuentra en el anexo 2. De esta manera, como procedimiento de validación del Cuestionario de Cisneros en el presente estudio, se determinará la confiabilidad y validez de dicho constructo, calculando para ello mediante el software estadístico SPSS, tanto el coeficiente alfa de Cronbach como el índice KMO (Kaiser-Meyer-Olkin). Análogamente, se determinará a través de la prueba estadística Chi Cuadrado, las relaciones correlacionales entre aspectos demográficos (edad, género y antigüedad) y el acoso laboral “mobbing”.

3.7 Análisis de resultados.

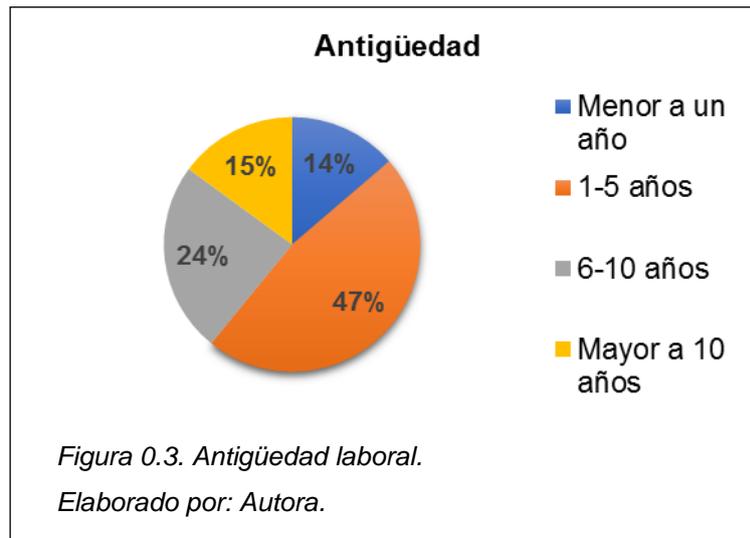
Dentro de los aspectos sociodemográficos de la muestra sujeta a estudio, se tiene que la misma está compuesta por más personas del sexo femenino (60%) que masculino (40%), tal como se muestra a continuación (figura 3.1).



Tal como se evidencia en la figura 3.2, en cuanto a la edad de los participantes en el estudio, el mayor porcentaje (47%) se encuentra en el rango de 31 a 40 años, mientras que un 23% está comprendido entre los 26 y 30 años. El 16 % se ubica entre los 41 y 50 años, encontrándose en una menor proporción las personas mayores que 50 años (8%) y menores a 25 años (6%).

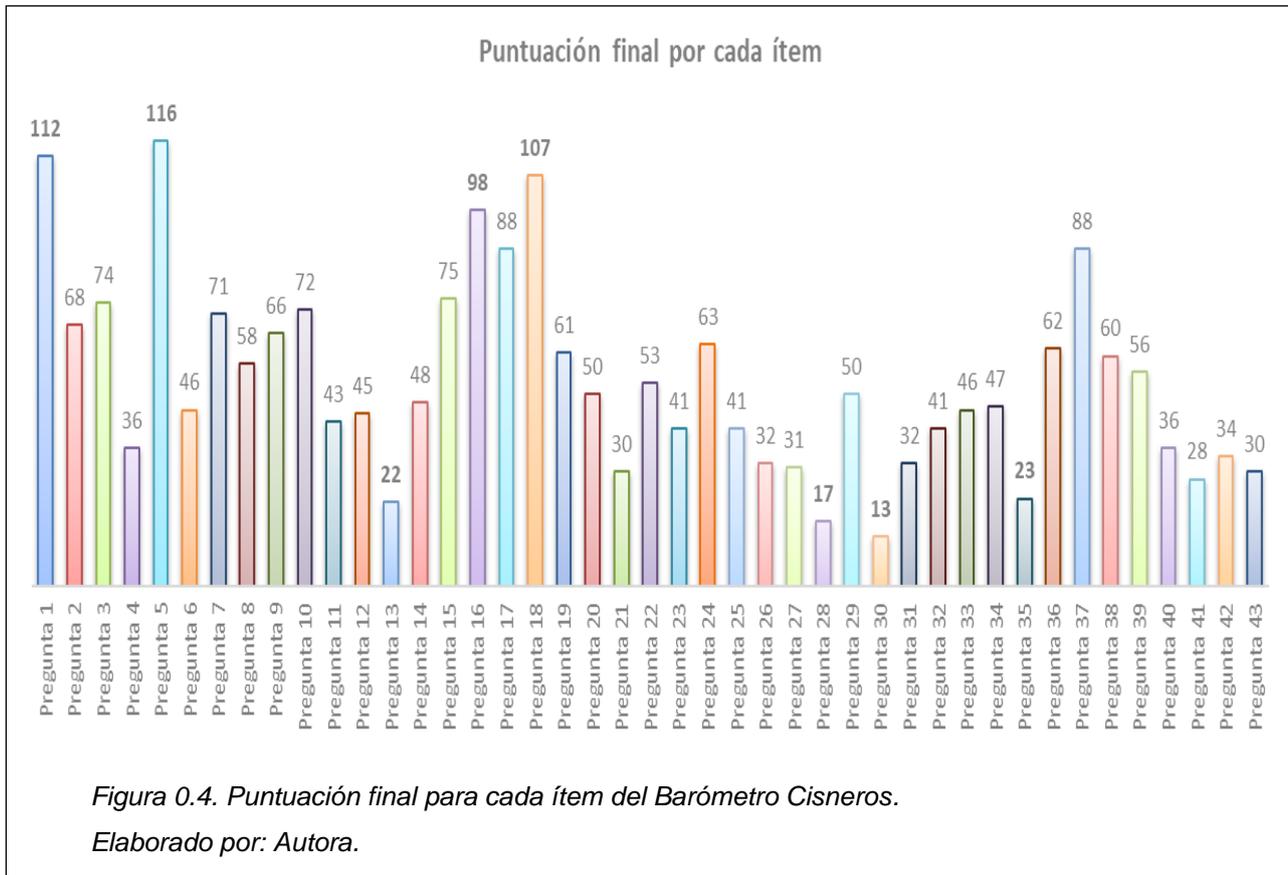


Referente a la antigüedad, el 47% de las personas sujetas a estudio prestan sus servicios a la organización entre 1 y 5 años, mientras que un 24% es parte de la organización en un rango entre 6 y 10 años; el 15% supera los 10 años de labor en la Universidad, encontrándose un 14% de las personas que hace menos de un año que trabaja en dicha institución, tal como se muestra en la figura 3.3.



3.7.1 Resultados de la aplicación del Barómetro Cisneros.

Una vez analizados los aspectos demográficos básicos en la investigación, se procedió a analizar los resultados derivados de la aplicación del Barómetro Cisneros, donde se identifican aquellas formas de maltrato psicológico más frecuentes que se manifiestan en las facultades objeto de estudio, según el valor de la sumatoria de dichos ítems, lo cual se expresa gráficamente en la figura 3.4.



Los ítems de mayor puntuación corresponden a la evaluación del trabajo de la persona de forma inequitativa o de forma sesgada (116), las restricciones por parte del superior de las posibilidades de comunicación con el mismo (112), la exacerbación desmedida de los errores intrascendentes (107), acusaciones injustificadas sobre incumplimientos, errores y fallos en el sistema de trabajo (98).

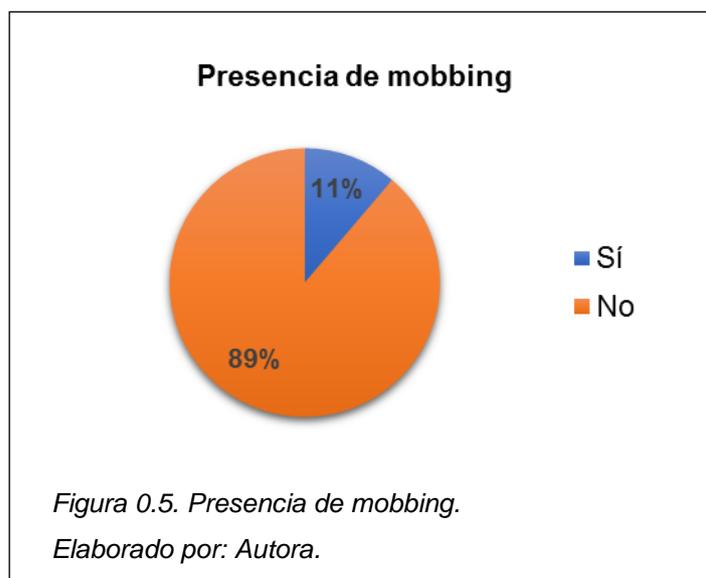
En cambio, los ítems de menor puntuación hacen referencia a la utilización de abuso físico para intimidar a la persona (13), el recibo de amenazas escritas o por otro medio a su domicilio (17), ocasionar intencionalmente gastos en la persona con el objetivo de debilitarla económicamente (22) y la atribución de conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar la imagen y reputación de la persona (23).

Sin embargo, se debe considerar que, para corroborar la existencia de acoso laboral, no solo es suficiente con una alta puntuación de los ítems, ya que en esta circunstancia también interviene una manifestación reciente de dichas cuestiones, por lo que, según el Barómetro Cisneros, se establecerán para la

investigación dos condiciones de identificación para la presencia de mobbing, las cuales deben cumplirse simultáneamente:

1. Que al menos uno de los ítems se manifieste con una frecuencia de una vez por semana a la semana (4) o más (5; 6).
2. Que, en el transcurso de los últimos seis meses, la persona haya sido víctima al menos alguna de las formas de maltrato psicológico de forma continua (más de una vez por semana).

Entonces, según la clasificación anterior, se procedió a determinar caso por caso, la posible presencia de mobbing entre los trabajadores de las facultades objeto de estudio, resultado que derivó en la identificación de 18 casos de acoso laboral en la Universidad, correspondiendo al 11% del total de la muestra estudiada.



Atendiendo a un análisis más específico, los casos de mobbing detectados se distribuyen en 11 personas para la Facultad 1, lo que corresponde a un 61.1%, y 7 personas en la Facultad 2, para un 38.9% del total, tal como se muestra en la tabla 3.3:

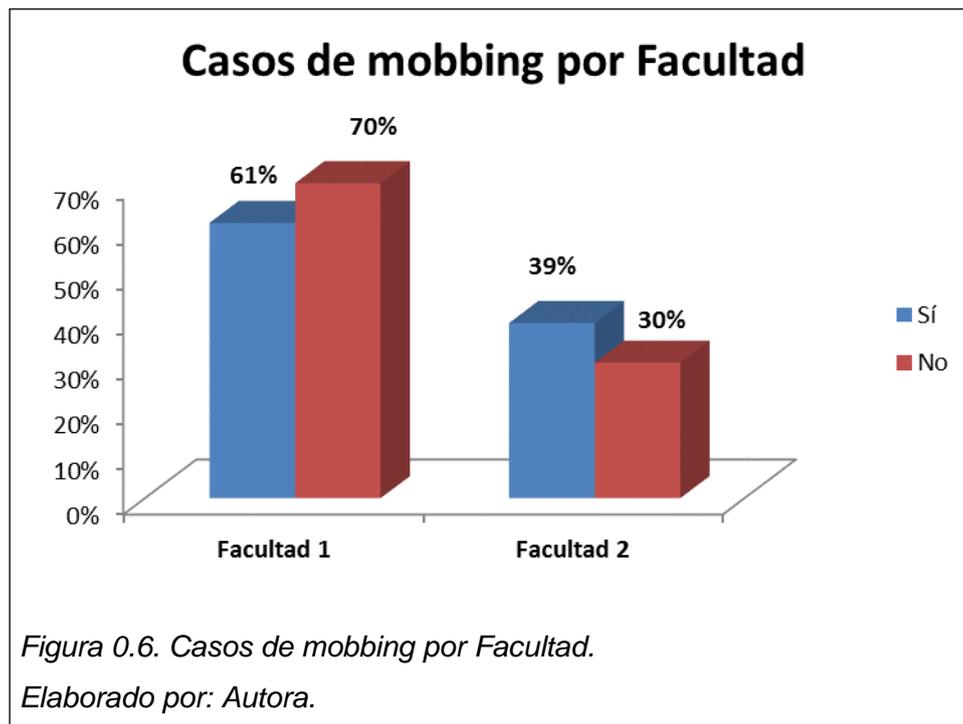
Tabla 0.3. Casos de mobbing por Facultad.

		Facultad		Total
		Facultad 1	Facultad 2	
Presencia de mobbing	Sí	Recuento	11	7
				18

		%	61,1%	38,9%	100,0%
No	Recuento		100	43	143
	%		69,93%	30,07%	100,0%
Total	Recuento		111	50	161
	%		68,94%	31,06%	100,0%

Elaborado por: Autora a partir de software SPSS 21.0.

Para una mejor visualización gráfica, estos resultados se presentan en la figura 3.6:



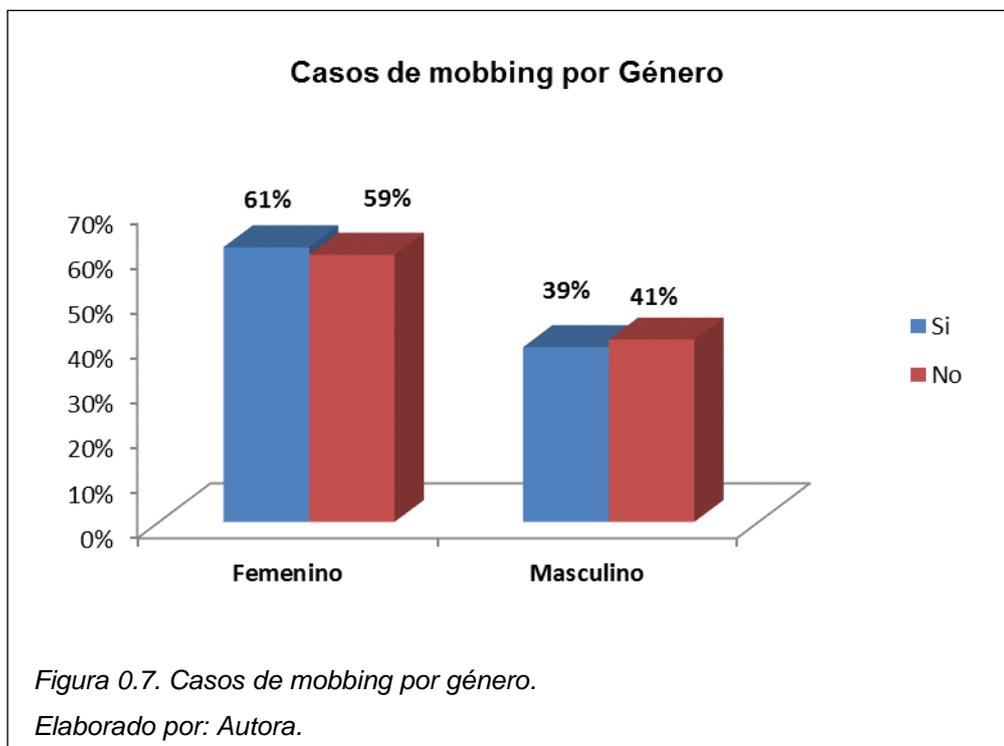
En la relación existente entre la presencia del mobbing y el género de las personas implicadas, se determinó que el 61,1% de éstas es de sexo femenino, mientras que un 38,9% pertenecen al género masculino, según la información que se expone en la tabla 3.4 y en la figura 3.7:

Tabla 0.4. Casos de mobbing según género.

		Tabla de contingencia Presencia de mobbing * Sexo			
		Sexo		Total	
		Femenino	Masculino		
Presencia de mobbing	Sí	Recuento	11	7	18
		%	61,1%	38,9%	100,0%
	No	Recuento	85	58	143
		%	59,4%	40,6%	100,0%

Total	Recuento	96	65	161
	%	59,6%	40,4%	100,0%

Elaborado por: Autora a partir de software SPSS 21.0.



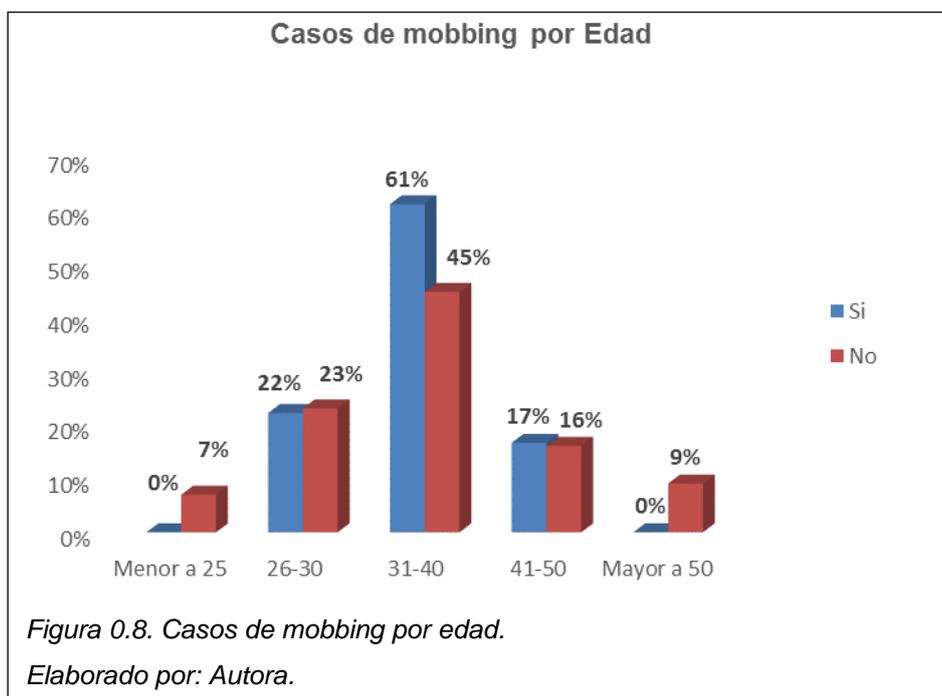
También se determinó que la mayor parte de las víctimas de mobbing son personas que se encuentran entre los 31 y 40 años, correspondiendo a un 61.1%; en cambio, el 22.2% de los casos están en el rango de 26 a 30 años, siendo una proporción menor aquellas personas que se encuentran entre 41 y 50 años. Por otra parte, aquellas personas tanto menores a 25 años como mayores a 50, no han sido víctimas de acoso laboral, tal como se muestra en la tabla 3.5 y figura 3.8.

Tabla 0.5. Casos de mobbing según edad.

		Tabla de contingencia Presencia de mobbing * Edad					Total	
		Edad						
		Menor a 25 años	26-30 años	31-40 años	41-50 años	Mayor a 50 años		
Presencia de mobbing	Sí	Recuento	0	4	11	3	0	18
		%	,0%	22,2%	61,1%	16,7%	,0%	100,0%
	No	Recuento	10	33	64	23	13	143
		%	7,0%	23,1%	44,8%	16,1%	9,1%	100,0%
Total		Recuento	10	37	75	26	13	161

% 6,2% 23,0% 46,6% 16,1% 8,1% 100,0%

Elaborado por: Autora a partir de software SPSS 21.0.

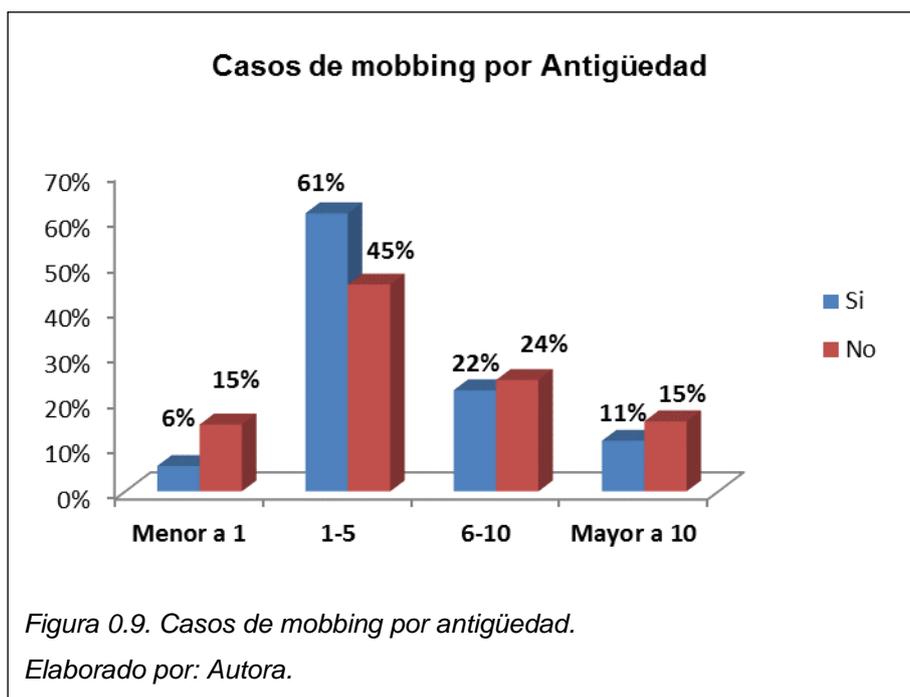


Tanto en la tabla 3.6 como en la figura 3.9 se indica que las víctimas de mobbing según su antigüedad, corresponden al 61.1% entre las que prestan sus servicios a la Universidad desde 1 a 5 años, mientras que de 6 a 10 años se encuentran el 22.2% de los casos. Solamente el 11.1% de las víctimas superan los 10 años, siendo aún menor aquellas que no llegan al año (5.6%).

Tabla 0.6. Casos de mobbing según antigüedad.

		Tabla de contingencia Presencia de mobbing * Antigüedad					Total
		Antigüedad					
Presencia de mobbing	Sí	Recuento	Menor a un año	1-5 años	6-10 años	Mayor a 10 años	18
		%	5,6%	61,1%	22,2%	11,1%	
No	Recuento	21	65	35	22	143	
	%	14,7%	45,5%	24,5%	15,4%	100,0%	
Total	Recuento	22	76	39	24	161	
	%	13,7%	47,2%	24,2%	14,9%	100,0%	

Elaborado por: Autora a partir de software SPSS 21.0.

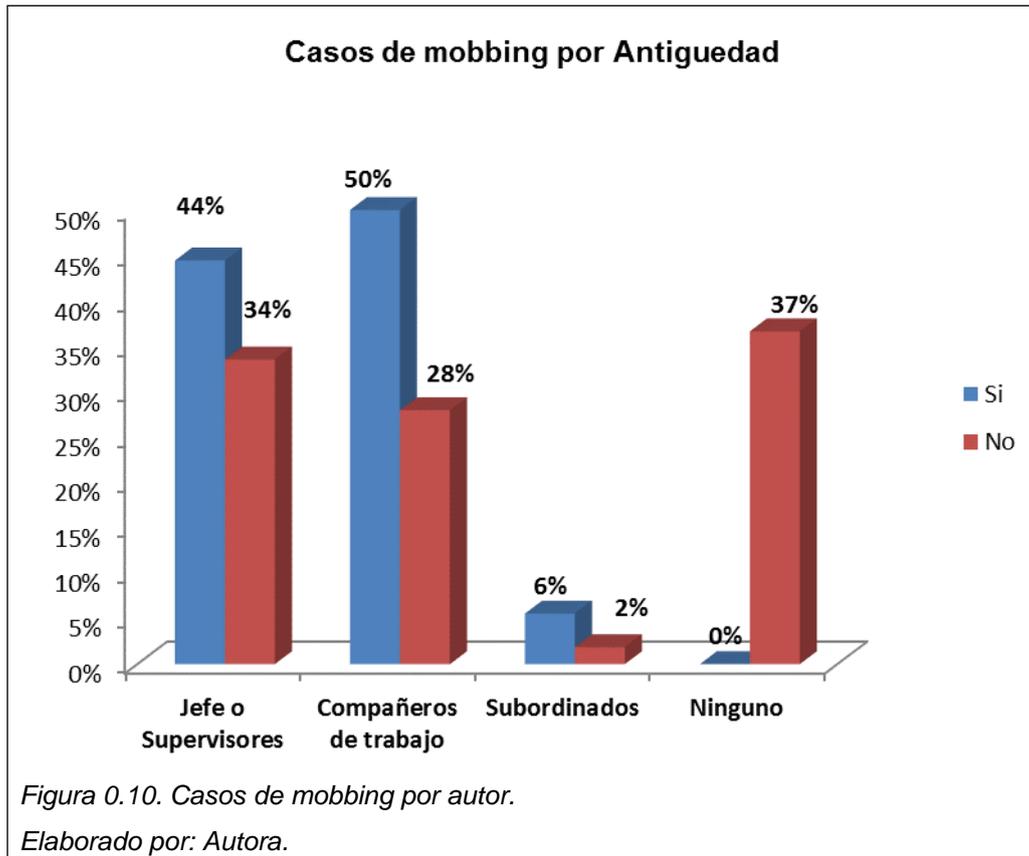


El 50% de las víctimas de acoso laboral expresó que, en sus casos, los autores de las conductas de mobbing suelen ser los compañeros de trabajo, aunque no existe una diferencia significativa con respecto a aquellos que señalaron como autores del acoso laboral a sus jefes o supervisores (44.4%), lo cual es representando en la tabla 3.7 y figura 3.10. Solo una persona indicó que había sido víctima de mobbing por parte de sus subordinados, lo que representa solamente un 5.6%.

Tabla 0.7. Casos de mobbing según autor.

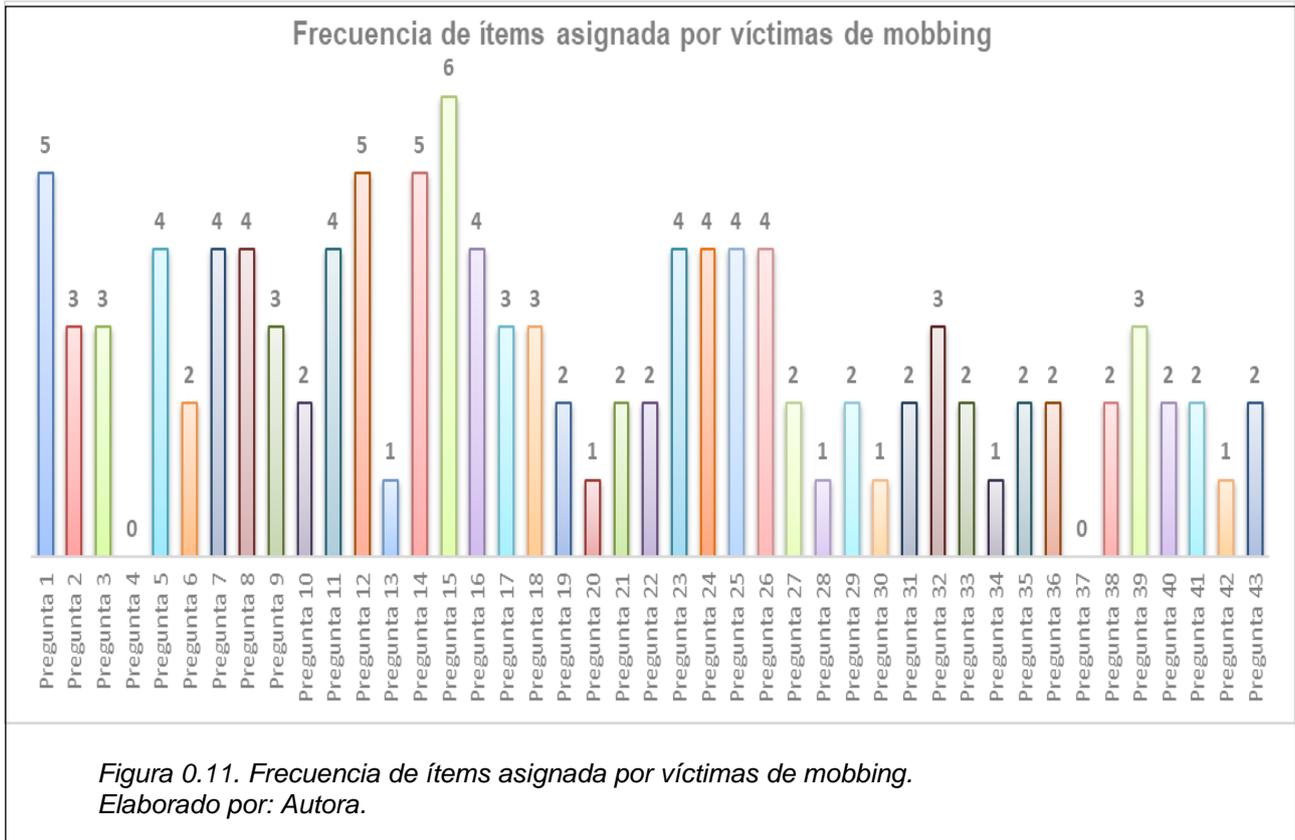
		Tabla de contingencia Presencia de mobbing * Autor de mobbing				Total	
		Autor de mobbing					
		Jefe o Supervisores	Compañeros de trabajo	Subordinados	Ninguno		
Presencia de mobbing	Sí	Recuento	8	9	1	0	18
		%	44,4%	50,0%	5,6%	,0%	100,0%
No		Recuento	46	36	2	59	143
		%	32,2%	25,2%	1,4%	41,3%	100,0%
Total		Recuento	54	45	3	59	161
		%	33,5%	28,0%	1,9%	36,6%	100,0%

Elaborado por: Autora a partir de software SPSS 21.0.



En una comparativa con los períodos anteriores, los casos de mobbing continúan incrementándose gradualmente en la organización objeto de estudio, ya que como se expuso en la problemática de la presente investigación, en el año 2016 fueron detectados 14 casos de acoso laboral, por lo que se ha dado la aparición de 4 víctimas más en el periodo reciente, según los 18 casos identificados en la presente investigación.

Dentro de las formas de maltratos psicológicos a las que con más frecuencia han sido sometidas las víctimas de mobbing, fueron identificadas las referentes a la subvaloración del trabajo realizado por la víctima; prohibición a los compañeros de la persona para establecer relaciones comunicacionales - señalado este aspecto en seis oportunidades-; además de la restricción en las posibilidades de comunicación con el jefe o los supervisores (5) y barreras en la adopción de medidas de seguridad imprescindibles para la ejecución de las funciones (5), lo que se muestra a través de la figura 3.11 sobre la frecuencia de las puntuaciones de ítems asignada por los afectados .



También es destacable señalar que otras formas de maltrato psicológico que enfrentan las víctimas de acoso laboral son: la evaluación de su trabajo de manera sesgada o inequitativamente; asignación de funciones y actividades absurdas o carentes de importancia, muy por debajo de la capacidad profesional y competencias laborales que posee la persona, asignación de tareas de forma intencionalmente que comprometen la salud e integridad física; la acusación infundada de incumplimientos y errores que no han sido cometidos; provocaciones para causar reacciones violentas; burlas con la finalidad de ridiculizar; recibimiento de críticas injustas y fuertes sobre cuestiones personales, entre otros elementos.

Toda esta situación debe constituir una preocupación constante para la directiva de la Universidad, debido a todas las consecuencias funestas que dicho ambiente provoca, no solo a nivel profesional y personal de las víctimas de estas conductas negativas, sino también a nivel institucional.



3.7.2 Relación entre los factores demográficos y la presencia de mobbing.

Para establecer la posible relación entre el mobbing existente en la organización objeto de estudio y los factores demográficos de la muestra analizada, se procedió a aplicar la prueba estadística Chi Cuadrado, que es la más utilizada cuando se analiza la relación entre variables categóricas (cualitativas). Al respecto, Sábado (2009) afirma que dicha prueba “permite determinar si dos variables cuantitativas están o no asociadas. En consecuencia, la prueba Chi-cuadrado se aplica para contrastar la hipótesis nula de que dos variables cualitativas son independientes” (p. 98).

Es así como para la investigación que se presenta, se establecen las respectivas hipótesis nulas y alternativas, en dependencia del análisis relacional de variables correspondiente.

Prueba de Chi Cuadrado para el mobbing y el género.

H₀: No existe asociación estadística entre la presencia de mobbing y el género de la víctima.

H₁: Existe asociación estadística entre la presencia de mobbing y el género de la víctima.

La prueba de Chi Cuadrado para la comprobación de las hipótesis planteadas previamente, arrojó los resultados que se exponen en la tabla 3.8:

Tabla 0.8. Prueba de Chi Cuadrado para el mobbing y el género.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl*	Sig. asintótica (bilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	,019 ^a	1	,892
Corrección por continuidad	,000	1	1,000
Razón de verosimilitudes	,019	1	,892
N de casos válidos	161		

^a 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 7,27.

* Grados de libertad.

** Prueba de significancia (p-valor).

Elaborado por: Autora a partir de software SPSS 21.0.



La interpretación de los resultados de la prueba estadística Chi Cuadrado, se fundamenta principalmente en el valor de significancia bilateral, también conocido como el p-valor, el cual “si es menor que 0.05, se rechaza la H_0 al nivel de significancia establecido” (Pedroza & Dickosvskyi, 2007, p. 104).

En este caso, el p-valor es de 0.892, siendo mayor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis nula y se afirma así que no existe asociación entre el mobbing y el género de las víctimas.

Prueba de Chi Cuadrado para el mobbing y la edad.

H_0 : No existe asociación estadística entre la presencia de mobbing y la edad de la víctima.

H_1 : Existe asociación estadística entre la presencia de mobbing y la edad de la víctima.

En cuanto a la relación entre la existencia del mobbing y el género de la víctima, la prueba Chi Cuadrado que se muestra en la tabla 3.9, demuestra que ambas variables no se encuentran asociadas, al obtenerse un p-valor de 0.431, el cual es superior a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis nula, según el criterio de decisión establecido al respecto.

Tabla 0.9. Prueba de Chi Cuadrado para el mobbing y la edad.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl*	Sig. asintótica (bilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	3,822 ^a	4	,431
Razón de verosimilitudes	6,308	4	,177
Asociación lineal por lineal	,013	1	,911
N de casos válidos	161		

^a 4 casillas (40,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,12.

* Grados de libertad.

** Prueba de significancia (p-valor).

Elaborado por: Autora a partir de software SPSS 21.0.



Prueba de Chi Cuadrado para el mobbing y la antigüedad.

H₀: No existe asociación estadística entre la presencia de mobbing y el tiempo de servicio de la víctima.

H₁: Existe asociación estadística entre la presencia de mobbing y el tiempo de servicio de la víctima.

Similarmente a los casos descritos previamente, mediante los resultados expuestos en la tabla 3.10, se evidencia cómo no existe relación entre la existencia del mobbing y el tiempo de servicio (antigüedad), ya que en la prueba Chi Cuadrado se obtuvo un p-valor de 0.585, siendo el mismo superior a 0.05, aceptándose así la hipótesis nula.

Tabla 0.10. Prueba de Chi Cuadrado para el mobbing y la antigüedad.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl*	Sig. asintótica (bilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	2,035 ^a	3	,565
Razón de verosimilitudes	2,241	3	,524
Asociación lineal por lineal	,005	1	,941
N de casos válidos	161		

^a 3 casillas (37,5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,46.

* Grados de libertad.

** Prueba de significancia (p-valor).

Elaborado por: Autora a partir de software SPSS 21.0.

De forma general, ninguna de las variables demográficas presenta asociación o relación con el mobbing sufrido por las víctimas, lo que permite concluir que los victimarios adoptan estas conductas negativas de acoso laboral con total independencia del género, edad y tiempo de servicio de las personas afectadas por este flagelo. De ahí que se decidió analizar la relación entre el mobbing y el autor del mismo, obteniéndose así el resultado que se muestra a continuación (tabla 3.11):

**Tabla 0.11. Prueba de Chi Cuadrado para el mobbing y autor o victimario.**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl*	Sig. asintótica (bilateral)**
Chi-cuadrado de Pearson	13,153 ^a	3	,004
Razón de verosimilitudes	18,626	3	,000
Asociación lineal por lineal	7,926	1	,005
N de casos válidos	161		

^a 2 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,34.

* Grados de libertad.

** Prueba de significancia (p-valor).

Elaborado por: Autora a partir de software SPSS 21.0.

Como se puede observar, en este caso el p-valor fue de 0.004, el cual es inferior al valor teórico de significancia establecido (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y, en consecuencia, se puede afirmar que existe una relación o asociación entre la presencia de mobbing y el nivel jerárquico del victimario o autor del mismo.

3.7.3 Confiabilidad y validez del instrumento de investigación.

La confiabilidad y validez del instrumento de investigación aplicado en el presente estudio, se determina con el objetivo de analizar si el mismo presenta las propiedades psicométricas necesarias para que sustenten fehacientemente las conclusiones que se extraigan a partir de su aplicación.

La confiabilidad, a decir de Giraldo (2006), es “la estabilidad, la reproducibilidad, la precisión de las medidas obtenidas con el mismo, al grado de consistencia de los valores medidos” (p. 57).

Para determinar la confiabilidad del cuestionario, debe ser calculado el alfa de Cronbach, ya que este coeficiente permite la medición de la consistencia interna de un instrumento determinado, es decir, si a través de la aplicación de dicho cuestionario en momentos diferentes a los individuos participantes, se pueden obtener resultados semejantes (Sáenz, Gorjón, Gonzalo, & Díaz, 2013).



Usualmente se suele aceptar la clasificación del alfa de Cronbach emitida por Merrill, Frankenfeld, Freeborne y Mink (2016), quienes expresan sus consideraciones a partir de la tabla siguiente:

Tabla 0.12. Alfa de Cronbach para la evaluación de la confiabilidad.

Alfa de Cronbach	Confiabilidad
$\alpha \geq 0,90$	Excelente
$0,80 \leq \alpha < 0,90$	Bueno
$0,70 \leq \alpha < 0,80$ Aceptable	Aceptable
$0,60 \leq \alpha < 0,70$	Cuestionable
$0,50 \leq \alpha < 0,60$	Pobre
$\alpha < 0,50$	Inaceptable

Fuente: (Merril, Frankenfeld, Freeborne, & Mink, 2016).

Elaborado por: Autora.

Es así como fue determinado el alfa de Cronbach para el Barómetro Cisneros, cuyo resultado se muestra en la tabla 3.13:

Tabla 0.13. Valor del alfa de Cronbach.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	50

Elaborado por: Autora a partir de software SPSS 21.0.

Se observa entonces cómo el alfa de Cronbach es de 0.956, lo cual se clasifica como un valor excelente, por lo que se concluye que el instrumento es confiable.

En cuanto a la validez, “ésta tiene que ver hasta qué punto el instrumento está, de hecho, midiendo lo que se supone que está midiendo” (Giraldo, 2006, p. 57).

Para determinar la validez del instrumento, regularmente se calcula e interpreta el coeficiente Kaiser-Meyer-Olkin, conocido abreviadamente como KMO, ya que éste “permite comparar las magnitudes de los coeficientes de correlación observados con las magnitudes de los coeficientes de correlación parcial” (Crismán, 2016, p. 98).



Similarmente al alfa de Cronbach, el coeficiente KMO, según su valor, permite la clasificación de la validez del instrumento, tal como es mostrado a continuación:

Tabla 0.14. Coeficiente KMO para la evaluación de la validez.

KMO	Validez
$KMO \geq 0,70$	Alta inter correlación
$0,50 < KMO < 0,70$	Media inter correlación
$KMO \leq 0,50$	Baja inter correlación

Elaborado por: Autora a partir de (Crismán, 2016).

Para la presente investigación, se obtuvo el coeficiente KMO a partir de la aplicación del software SPSS 21.0, según los resultados que se exponen en la tabla 3.15:

Tabla 0.15. Cálculo del coeficiente KMO para la evaluación de la validez.

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,871
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	8037,47
		8
	gl*	990
	Sig**.	,000

* Grados de libertad.
** Nivel de significancia (p-valor).

Elaborado por: Autora a partir de software SPSS 21.0.

Es así como el coeficiente KMO alcanzado es de 0.871, indicando que existe una alta correlación entre los ítems del cuestionario aplicado, por lo cual se puede afirmar que el instrumento de investigación es válido.

Entonces, queda demostrado que el Cuestionario o Barómetro Cisneros aplicado en el presente estudio, presenta las características psicométricas suficientes que lo hacen confiable y válido, por lo que las conclusiones que se deriven del mismo resultan valederas para formular apropiadamente la situación problemática que se suscita en cuanto a la manifestación de casos de mobbing en la Universidad de Cuenca.



CAPÍTULO 4. ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR EL ACOSO LABORAL (MOBBING)

4.1 Generalidades.

Las consecuencias adversas que provocan el mobbing deben ser utilizadas como base fundamental para prevenir dicho fenómeno, considerado uno de los flagelos más dañinos que atenta contra el bienestar psíquico y físico del talento humano.

Entre las ventajas que proporcionan la adopción de medidas de prevención contra el mobbing son: “reducción de las tasas de rotación y absentismo, aumento de la satisfacción laboral y la productividad, se evitan posibles conflictos legales y el desprestigio que acompaña estos procesos. Las organizaciones han mostrado un accionar reactivo frente al acoso en lugar de emplear estrategias proactivas” (Darino, 2015, p. 25).

Es por ello que son elaboradas un conjunto de estrategias que permitan disminuir y/o erradicar las consecuencias negativas asociadas al mobbing, considerando los problemas identificados al respecto.

4.2 Objetivos.

Elaborar estrategias para enfrentar el mobbing en las facultades 1 y 2 de la Universidad de Cuenca con un alto grado de efectividad para eliminar los efectos negativos que estas situaciones producen.

A continuación, se presentan algunas propuestas de lineamientos que la Universidad de Cuenca podría acoger para mejorar aún más su clima y satisfacción laboral.

4.3 Estrategias.

4.3.1 Estrategias de prevención de manifestación de mobbing.

Acciones:



- Declarando explícitamente por parte de la dirección de la organización su posición con respecto a la intolerancia sobre el acoso laboral, y a su vez comprometiendo el emplear los recursos necesarios para enfrentar tales situaciones.
- Estableciendo programas de selección y reclutamiento del personal más rigurosos con respecto a la identificación en los candidatos que muestren comportamientos agresivos, autoridad excesiva, actitudes ególatras, entre otros elementos importantes a considerar.
- Diseñando programas de capacitación, participando conjuntamente docentes y empleados de la organización cuya temática fundamental sea la prevención e intervención de situaciones de mobbing, empleando para ello modalidades de capacitación más convenientes según los intereses de la Universidad (cursos, seminarios, talleres o programas de coaching, entrenamientos y simulación).
- Analizando exhaustivamente los perfiles ocupacionales de docentes y empleados, optimizándose así el número de funciones de los mismos, flexibilizando el horario laboral y facilitando el trabajo en equipo, como forma de disminución del nivel de estrés del talento humano y la posible aparición del mobbing.
- Estableciendo los canales de comunicación apropiados para que el talento humano pueda expresar sus preocupaciones referentes a situaciones de acoso laboral, realizando las denuncias pertinentes sobre la posible presencia de mobbing.
- Colocando la información sobre el mobbing al alcance de todos los miembros de la organización, exponiendo las conductas negativas de los individuos, evitando así la impunidad.

4.3.2 Estrategias de intervención ante el mobbing.

- Habilitando para la víctima todos los recursos y disposiciones legales, ofreciéndole asesoría al respecto sobre cómo proceder para denunciar tales actos, considerando también denuncias formuladas por terceras personas (testigos).



- Conformando un grupo multidisciplinario integrado fundamentalmente por psicólogos, especialistas en seguridad y salud organizacional y médicos, evaluando la situación de mobbing manifestada en la institución, demostrándose objetivamente el grado de exposición de mobbing por parte de la víctima, así como la actuación del agresor.
- Habilitando un proceso asistencial para aquellos docentes y/o empleados que hayan sido víctimas del mobbing, respetando en todo momento su derecho a su confidencialidad.
- Evitando poner a la víctima en una situación de enfrentamiento directo con el agresor, nombrando a una persona especialista y con habilidades para la resolución de conflictos como ente mediador entre ambas partes.
- Llamando la atención al agresor, induciéndole a un cambio de comportamiento o aplicando medidas disciplinarias consecuentes en caso de persistir en el mobbing.
- Estimulando a la víctima de mobbing a la no adopción de conductas que conllevarían a su deterioro afectivo (auto-recriminación, aislamiento, inhibición de sus sentimientos, entre otros elementos negativos).

4.3.3 Estrategias de control y evaluación del mobbing.

- Elaborando un registro sobre los casos de mobbing detectados, teniendo así constancia de datos tales como: víctima, acosador, circunstancia, tiempo de exposición, grado de exposición, entre otros factores, siendo dicha información totalmente confidencial.
- Haciendo un seguimiento estricto sobre los casos de mobbing identificados, tomando las medidas correctivas necesarias para mitigar el efecto nocivo de tales situaciones.
- Entrevistando a la víctima de acoso laboral, una vez que fue identificado el caso en cuestión, posibilitando así establecer una evolución o involución respecto a su situación específica.
- Evaluando las medidas adoptadas para la prevención e intervención de mobbing como parte del proceso de retroalimentación, determinando su impacto real y nivel de efectividad para realizar los ajustes pertinentes sobre las mismas en los casos que corresponda.



CONCLUSIONES

- Se manifestó como objetivo de la investigación diagnosticar la presencia del acoso laboral (mobbing) en el personal administrativo y docente de las Facultades 1 y 2 de la Universidad de Cuenca, lo cual permitirá diseñar estrategias para la prevención del riesgo asociado en base a los resultados obtenidos.
- Según la aplicación del instrumento de investigación y los criterios de decisión expuestos sobre la identificación del mobbing mediante el Barómetro de Cisneros, fueron detectados 18 casos de mobbing, correspondiendo con un 11% de la muestra estudiada, aumentando los mismos con respecto a años anteriores.
- Los comportamientos negativos de acoso laboral que mayor incidencia presentaron sobre las víctimas de mobbing, de acuerdo con el acumulado de puntuaciones fueron: la evaluación del trabajo de la persona de forma inequitativa o de forma sesgada, las restricciones por parte del superior de las posibilidades de comunicación con el mismo, la exacerbación desmedida de los errores intrascendentes y las acusaciones injustificadas sobre incumplimientos.
- La aplicación de la prueba estadística Chi Cuadrado demostró que no existe asociación entre las variables de género, edad y antigüedad con respecto al acoso laboral, obteniéndose en cada caso valores de significancias superiores a 0.05, aunque sí se pudo establecer una relación entre el la presencia de mobbing y el autor/a de dicho comportamiento ($p\text{-valor} = 0.004$).
- La confiabilidad y validez del instrumento de investigación fue determinada mediante el coeficiente del alfa de Cronbach y el índice KMO, obteniéndose valores de 0.956 y 0.876, respectivamente. Ambos resultados corroboran que el Barómetro de Cisneros presentó propiedades psicométricas de una alta consistencia interna y correlación entre los ítems medidos.



RECOMENDACIONES

- Exponer los resultados de la investigación en reuniones que celebren en la Universidad, para que sea de conocimiento y dominio público la situación de mobbing en esta organización, así como las estrategias a desarrollar para enfrentar dicho flagelo.
- Publicar los resultados obtenidos en la investigación en revistas científicas, lo cual supondrá una base teórica y práctica para el desarrollo de futuras investigaciones sobre el mobbing o acoso laboral.
- Identificar otras variables que incidan en la presencia de mobbing en la Universidad, considerando la aplicación –además del Barómetro Cisneros- de otros instrumentos de investigación, para obtener así un mayor cúmulo de información.
- Analizar con mayor sistematicidad los resultados derivados del proceso de diagnóstico del acoso laboral, para detectar e intervenir con mayor prontitud y efectividad las situaciones de mobbing que se presenten.
- Aplicar las estrategias propuestas para enfrentar el mobbing en la Universidad, de manera que las mismas produzcan resultados positivos en cuanto a la eliminación de dicha problemática en la institución.



BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. (2011). *Cómo tratar con personas conflictivas: Guía para reducir el estrés y mejorar las relaciones interpersonales*. Barcelona: Profit Editorial.
- Armazañas, G. (2013). *Relaciones tóxicas: acoso, malos tratos y mobbing*. Barcelona: Ediciones Eunat S.L.
- Asamblea Constituyente de la República de Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Ecuador: Decreto Legislativo.
- Ayala, F. (2011). *La evolución de un evolucionista*. Valencia: Universitat de València.
- Barrios, J. (2013). *Acoso Psicológico en el Trabajo. Mobbing*. Barcelona: Central Sindical Independiente y de Funcionarios.
- Boada-Grau, J., y Ficapal, P. (2012). *Salud y trabajo : los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona: Editorial UOC.
- Cardoso, M. (2012). *Estudio comparativo sobre el hostigamiento psicológico o mobbing en personal de enfermería de Brasil y España*. Departamento de Psicología. Palma de Mallorca: Universitat de les Illes Balears.
- Carvajal, J., y Dávila, C. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración*, 29(49), 95-106.
- Carvajal, J., y Dávila, C. (2013). Violencia en el trabajo: investigaciones realizadas en Colombia. *Sotavento MBA*(22), 114-124.
- Castro, A. (2007). *Violencia silenciosa en la escuela: dinámica del acoso escolar y laboral*. Buenos Aires: Editorial Bonum.



- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Cervantes, L., Estrada, R., Márquez, B., y Rodríguez, R. (2015). *Violencia y competitividad en las organizaciones modernas*. México D.F.: CEGE.
- Chávez, E., Tacuri, J., y Guerrero, J. (2014). *Prevalencia y factores asociados a mobbing en los estudiantes de la escuela de medicina Cuenca 2014*. Facultad de Ciencias Médicas. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Cobo, Y. (2013). *El mobbing. Hacer visible lo invisible*. Departamento de Enfermería. Cantabria: Universidad de Cantabria.
- Congreso Nacional. (2012). *Código del Trabajo*. Quito: LEXIS.
- Crismán, R. (2016). *La construcción de escalas de medición para la investigación lingüística y sus aplicaciones didácticas: Una propuesta con respecto a la modalidad lingüística andaluza*. Barcelona: Asociación Cultural y Científica Iberoamericana.
- Cubillo, C. (2008). *Tratamiento jurídico del mobbing*. Madrid: Editorial Universitaria Ramon Areces.
- Darino, V. (2015). *Acoso laboral: causas, consecuencias y estrategias de prevención*. Montevideo: Instituto de Psicología Social.
- del Pino, R., y Martínez, J. (2016). *Manual para la elaboración y defensa del trabajo fin de Grado en Ciencias de la Salud*. Barcelona: Elvieser España S.L.U.
- Escartín, J., Sora, B., Rodríguez-Muñoz, A., y Rodríguez-Carballeira, Á. (2012). Adaptación y validación de la versión española de la Escala de Conductas Negativas en el Trabajo realizadas por acosadores: NAQ-



- Perpetrators. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28(3), 157-170.
- Fadda, S. (2013). *Acoso psicológico en el contexto universitario italiano*. Granada: Universidad de Granada.
- Fernández, M., y Nava, Y. (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de Derecho*(33), 62-95.
- Ferro, J. (2013). *Aspectos formales y materiales del acoso laboral y de la violencia de género e intrafamiliar*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Fuertes, J. (2004). *Mobbing!. Acoso laboral... Psicoterrorismo en el trabajo: de los conceptos teóricos a la realidad práctica*. Madrid: Arán Ediciones.
- Giner, C. (2011). Aproximación conceptual y jurídica al término acoso laboral. *Anales de Derecho*(29), 224-245. Obtenido de <http://revistas.um.es/analesderecho>
- Giraldo, j. (2006). *Manual para los seminarios de investigación en psicología: profundización conceptual y textual*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Hernández, R. A., y Coello, S. (2011). *El proceso de la Investigación Científica*. La Habana: Editorial Universitaria.
- Hernández, R. A., y Sayda, C. (2011). *El Proceso de la Investigación Científica*. La Habana: Editorial Universitaria.
- Hernández, R., Fernández, C., y Batista, M. d. (2016). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw.
- Iñaki-Piñuel, J. (2015). *Evaluación psicológica del acoso psicológico en el trabajo o mobbing en España mediante el Cuestionario Cisneros*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.



- Kahale, D. (2012). *La protección jurídica del acoso laboral*. Monterrey: Fondo Editorial de Nuevo León.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Caracas: Editorial Alfa.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 165-184.
- Llanesa, F. (2010). *Ergonomía y psicología aplicada : manual para la formación del especialista*. Valladolid: Lex Nova.
- Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., y Ortiz, J. (2010). El método analítico como método natural. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*(25), 1-27.
- Merril, R., Frankenfeld, C., Freeborne, N., y Mink, M. (2016). *Behavioral Epidemiology*. Burlington: Jones y Barlett Learning.
- Molina, N., y Jung, J. (2015). Estudio del acoso psicológico laboral descendente a mujeres y su incidencia. *Revista de Psicología*(14), 19-42.
- Nieto, C., Cabrera, L., y Jiménez, M. (2015). *Los efectos del trabajo en el personal sanitario*. Madrid: Dykinson.
- OMS. (2017). *Definición de Salud*. Recuperado el 12 de Febrero de 2017, de <http://www.who.int/about/es/>
- Pando, M., Aranda, C., y Olivares, D. (2012). Análisis factorial confirmatorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador. *LIBERABIT*, 27-36. Obtenido de http://revistaliberabit.com/es/revistas/RLE_18_1_analisis-factorial-



confirmatorio-del-inventario-de-violencia-y-acoso-psicologico-en-el-trabajo-ivapt-pando-para-bolivia-y-ecuador.pdf

Pedroza, H., y Dickosvskyi, L. (2007). *Sistema de Analisis Estadistico con SPSS*. Managua: IICA.

Pérez, M., Furió, E., y Sánchez, E. (2014). *Imágenes de España: país, empresas, cultura*. Oviedo: Septem Ediciones.

Piñuel, I., y García, A. (2015). *La evaluación del Mobbing: Cómo peritar el acoso psicológico en el ámbito forense*. Buenos Aires: SB Editorial.

Rodríguez, M., Osona, J., y Domínguez, A. (2013). *Mobbing. Volviendo a vivir*. Alicante: Editorial Club Universitario.

Rojas, R. (2005). *Investigacion social: teoría y praxis* (Oncena ed.). México D.F.: Plaza y Valdes.

Sábado, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Sáenz, K., Gorjón, F., Gonzalo, M., y Díaz, C. (2013). *Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales*. Madrid: Editorial Dikynson.

Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad de Cuenca. (2017). *Casos detectados de Mobbing en la Universidad de Cuenca*. Cuenca: Universidad de Cuenca.



ANEXOS

Anexo 1. Factores sociodemográficos.

FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS

SEXO:	Masculino	<input type="checkbox"/>
	Femenino	<input type="checkbox"/>

EDAD:	< 25 años	<input type="checkbox"/>
	26-30 años	<input type="checkbox"/>
	31-40 años	<input type="checkbox"/>
	41-50 años	<input type="checkbox"/>
	> 50 año	<input type="checkbox"/>

Tiempo de trabajo	< 1 año	<input type="checkbox"/>
	1-5 años	<input type="checkbox"/>
	5-10 años	<input type="checkbox"/>
	>10 años	<input type="checkbox"/>



Anexo 2. Cuestionario de Cisneros.

CUESTIONARIO DE CISNEROS

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido en contra de Ud.?

Señale en su caso quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos

- 1. Jefe o Supervisores
- 2. Compañeros de trabajo
- 3. Subordinados

Señale en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos

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

Comportamientos:	Autor/es	FRECUENCIA						
		0	1	2	3	4	5	6
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicación, hablar o reunirme con el	[]	0	1	2	3	4	5	6
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen vacío, fingen no verme o me hacen "invisible"	[]	0	1	2	3	4	5	6
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van en contra	[]	0	1	2	3	4	5	6



de mis principios o mi ética								
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	[]	0	1	2	3	4	5	6
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	[]	0	1	2	3	4	5	6
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos sin sentido	[]	0	1	2	3	4	5	6
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	[]	0	1	2	3	4	5	6
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	[]	0	1	2	3	4	5	6
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	[]	0	1	2	3	4	5	6
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	[]	0	1	2	3	4	5	6
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	[]	0	1	2	3	4	5	6
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	[]	0	1	2	3	4	5	6
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	[]	0	1	2	3	4	5	6
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	[]	0	1	2	3	4	5	6
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	[]	0	1	2	3	4	5	6
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	[]	0	1	2	3	4	5	6
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en	[]	0	1	2	3	4	5	6



UNIVERSIDAD DE CUENCA

público ante otros colegas o ante terceros								
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)	[]	0	1	2	3	4	5	6
21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	[]	0	1	2	3	4	5	6
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
23. Se intenta buscarme las cosquillas para "hacerme explotar"	[]	0	1	2	3	4	5	6
24. Me menosprecian personal o profesionalmente	[]	0	1	2	3	4	5	6
25. Hacen burla de mi o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, andar, etc.	[]	0	1	2	3	4	5	6
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	[]	0	1	2	3	4	5	6
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	[]	0	1	2	3	4	5	6
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	[]	0	1	2	3	4	5	6
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera de intimidarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente por intimidarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mi	[]	0	1	2	3	4	5	6
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mi de manera malintencionada	[]	0	1	2	3	4	5	6
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	[]	0	1	2	3	4	5	6



UNIVERSIDAD DE CUENCA

35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	[]	0	1	2	3	4	5	6		
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante mi trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6		
37. Me asignan plazo de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	[]	0	1	2	3	4	5	6		
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	[]	0	1	2	3	4	5	6		
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	[]	0	1	2	3	4	5	6		
40. Intentan persistentemente desmoralizarme	[]	0	1	2	3	4	5	6		
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	[]	0	1	2	3	4	5	6		
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar "encontrarme en alguna cosa"	[]	0	1	2	3	4	5	6		
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	[]	0	1	2	3	4	5	6		
44. En el transcurso de los últimos 6 meses ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)?	<table border="1"><tbody><tr><td>Si <input type="checkbox"/></td><td>No <input type="checkbox"/></td></tr></tbody></table>								Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>									