



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE MAR DEL PLATA
.....

Facultad de Psicología

Tesis de Grado

**“El Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral en Docentes de la
Universidad Nacional de Mar del Plata.
Un Estudio Descriptivo”**

Cátedra o Seminario de radicación:

Psicología Laboral

Supervisor/a:

Dra. Yamila Fernanda Silva Peralta

Apellido, Nombres y Matrícula de los alumnos:

Lara, Mariano Horacio Mat. (6150/03)

Teira, Claudia Mabel Mat. (5539/01)

Año 2017

“Este Informe Final corresponde al requisito curricular Trabajo de Investigación y como tal es propiedad exclusiva de los alumnos Lara, Mariano Horacio Mat. (6150/03) y Teira, Claudia Mabel (5539/01) de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata y no puede ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse, sin el previo consentimiento escrito de los autores”.

Expresamos nuestro profundo agradecimiento a todos aquellos docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata que accedieron a participar voluntariamente en el presente Trabajo de Investigación, pues sin su colaboración este trabajo no habría sido posible.

“El que suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por los alumnos Lara, Mariano Horacio Mat. (6150/03) y Teira, Claudia Mabel Mat. (5539/01), conforme a los objetivos y al plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de sus contenidos, a los días del mes de del año 2017”.

Firma, aclaración y sello del Supervisor y/o Co-Supervisor.

Informe de Evaluación del Supervisor

Los tesisistas Lara y Teira han desarrollado un trabajo minucioso, bien organizado y planificado, cumpliendo con los objetivos de investigación propuestos y resolviendo las dificultades que se fueron presentando con éxito. Mostraron competencias de trabajo en equipo, coordinación y fluidez comunicacional, lo que les permitió avanzar sin problemas incluso estando geográficamente distantes.

El trabajo de investigación desarrollado aporta elementos a decisores políticos educacionales sobre la calidad de vida laboral en el marco de la universidad pública, identificando casos de alta criticidad y su grado de malestar así como niveles de percepción del hostigamiento laboral.

Los tesisistas realizan una reflexión crítica del instrumento utilizado destacando sus facilitadores y obstaculizadores y abren nuevos interrogantes para futuras líneas de trabajo.

Mi evaluación es más que satisfactoria, invito a los tesisistas a publicar sus hallazgos en el marco de una revista de impacto nacional/regional.

Dra. Yamila F. Silva Peralta
Supervisora

“Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación presentado por los alumnos Lara, Mariano Horacio Mat. (6150/03) y Teira, Claudia Mabel Mat. (5539/01)”.

Firma y aclaración de los miembros integrantes de la Comisión Asesora.

Fecha de aprobación:

Calificación:

PLAN DE TRABAJO

Apellido y Nombre de los alumnos: Lara, Mariano Horacio (Mat. 6150/03) & Teira, Claudia Mabel (Mat. 5539/01)

Cátedra o Seminario de radicación: Psicología Laboral

Supervisor: Dra. Yamila Fernanda Silva Peralta

Título del proyecto: *El Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral en Docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Un Estudio Descriptivo.*

Descripción resumida:

La presente investigación es un estudio descriptivo, con diseño no experimental, transeccional descriptivo, que tiene por finalidad indagar la prevalencia y características de las prácticas de *Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral (Mobbing)* que tienen lugar en el colectivo docente de la Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMdP). El *Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral* consiste en acciones de violencia psicológica, de manera reiterada (al menos una vez por semana) y durante un periodo prolongado de tiempo. Es ejercido por una o varias personas hacia otra. El objetivo es el de causar malestar, incomodar, y/o eliminar del lugar de trabajo a la persona elegida como víctima (Bustos Villar, Caputo, y Aranda Coria, 2011). Se administrará el *Inventario de Hostigamiento Laboral (IHL)* de Bustos Villar, Caputo, y Aranda Coria (2011), y un *Cuestionario de Variables Sociodemográficas* construido *ad hoc*. La muestra será no probabilística de conveniencia, constituida por docentes de la UNMdP que deseen participar voluntariamente en el estudio, y posean una antigüedad laboral no menor a seis meses. Se realizará un análisis estadístico descriptivo con los datos obtenidos.

Palabras clave: *mobbing*, hostigamiento psicológico/moral laboral, docentes, Universidad.

Descripción detalla:

-Motivo:

Se considera que a través de este trabajo de investigación, se podrá realizar: por un lado, un primer e importante aporte sobre la problemática del *Hostigamiento Laboral* en el colectivo docente de la UNMdP, brindando datos que luego podrían ser utilizados para impulsar nuevos estudios y/o desarrollar posibles estrategias de prevención e

intervención; y, por otro lado, se podrá contribuir con las investigaciones que se vienen desarrollando sobre la temática, tanto a nivel nacional como regional (Bustos Villar, Caputo, Aranda Coria, y Giménez, 2015), en el marco de las políticas de derechos humanos que priorizan y procuran el trabajo digno y la salud mental de los trabajadores.

-Antecedentes:

El *Hostigamiento Laboral* fue estudiado sistemáticamente por primera vez en la década del '80 por el psicólogo alemán Heinz Leymann, quien adoptó de la etología el término *Mobbing*, para nombrar cierto tipo de comportamientos hostiles que se producían en el lugar de trabajo (Leymann, 1996). A partir de los años '90 su estudio se extiende a otras regiones adoptando distintas denominaciones: *Bullying at Work*, *Workplace Bullying*, *Boxing*, *Harassment*, *Acoso Moral Laboral*, *Acoso Psicológico Laboral*, *Assedio o Coaccao Moral*, *Harcèlement Moral*, *Ijime*, etc. (Hirigoyen, 2001). Dicha diversidad de denominaciones pone en evidencia las significaciones particulares que adopta el fenómeno en cada región y cultura, y el énfasis que se le da a algunos de los diversos aspectos que conlleva la violencia psicológica en el trabajo (Arroyuelo Suárez, 2002).

Particularmente en el contexto argentino, las recientes investigaciones realizadas evidenciaron que los términos comúnmente utilizados por los hispanos parlantes para designar la problemática, tales como *Acoso Psicológico Laboral* y *Acoso Moral Laboral*, no eran los adecuados, dado que en nuestra cultura el término "acoso" es fuertemente asociado al acoso físico o sexual (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013). Por lo tanto, los investigadores argentinos decidieron utilizar el término *Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral*, ya que lo conciben como la traducción más adecuada del verbo inglés *to mob* (*mobbing*), y a su vez, permitía tomar distancia del significado que comúnmente se le otorga al término acoso (Bustos Villar et al., 2013). Dicho término es el que será utilizado en el presente estudio de investigación.

Dados los efectos y consecuencias negativas que produce el hostigamiento laboral en los trabajadores y en las organizaciones, se lo considera un factor de riesgo psicosocial (Bustos Villar et al., 2013; Einarsen y Hauge, 2006; Hirigoyen, 2001; Leymann, 1996; Piñuel y Oñate, 2002). Si bien es considerado un *riesgo emergente*, no es un fenómeno ciertamente nuevo (Bustos Villar et al.; Leymann, 1996), y en los últimos tiempos ha ido incrementando en frecuencia e intensidad (Piñuel y Oñate, 2002) siendo, sin embargo, escasamente estudiado debido a lo complejo y delicado que

resulta su abordaje (Arias-Cascante y León Jiménez, 2014).

Se han planteado muchas definiciones, sin poder establecerse un consenso entre los autores, pero sí se ha llegado a un cierto acuerdo en cuanto a los elementos definitorios centrales del hostigamiento laboral (Zapf, Rodríguez-Caballeiro, y Escartín, 2012): consiste en acciones hostiles de maltrato, ejercidas de modo intencional, que tienen por finalidad el aislamiento y la exclusión de la víctima, y que tomadas en forma aislada podrían parecer anodinas, pero cuya repetición y sostenimiento a lo largo del tiempo, produce efectos perniciosos en la salud psicofísica, social y ocupacional de quien se convierte en su objetivo o blanco (Bustos Villar et al., 2013; Einarsen y Hauge, 2006; Hirigoyen, 2001; Leymann, 1996; Piñuel y Oñate, 2002), afectando además negativamente a aquellos que se encuentran en calidad de testigos (García Izquierdo, Meseguer, Soler & Sáez, 2014), quienes presentan mayores niveles de estrés y tensión mental, en comparación con aquellas personas que no presencian situaciones de hostigamiento en su lugar de trabajo (Vartia, 2001).

Leymann (1996) establece que para que la víctima de hostigamiento sea considerada como tal, la duración mínima del ataque debe ser, al menos, de seis meses y suceder, al menos, una vez a la semana, por lo tanto el hostigamiento laboral debe ser entendido como un proceso. Esta caracterización, busca distinguir el hostigamiento laboral de los conflictos pasajeros, y de otros tipos de problemas derivados de las relaciones interpersonales en el entorno laboral, que si bien pueden afectar negativamente a las personas y a la dinámica organizacional, no constituyen comportamientos de hostigamiento laboral (López Cabarcos, Picón, y Vázquez, 2008).

A su vez, se diferencia de otros fenómenos considerados de riesgo psicosocial, como el *Estrés Ocupacional* y el *Síndrome de Burnout*, por la continuación en el tiempo de los efectos nocivos que produce. Aquellas personas que han padecido un proceso de hostigamiento mantienen un menoscabo en su identidad y autoestima, incluso, cuando ya no se encuentran bajo situación de hostigamiento (Bustos Villar, Caputo, Aranda Coria, y Messoulam, 2011), y suelen presentar síntomas similares al trastorno por estrés postraumático (Bjorkquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994).

Los primeros estudios sobre la problemática se centraron en proporcionar datos sobre su prevalencia. En términos generales, según Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén (2007), los valores fluctúan entre el 3,5% y el 25%; pero dichas cifras se caracterizan por su disparidad, dependiendo del sector laboral representado en la muestra, del tipo de organización, el país y región en donde se realiza el estudio, la definición del concepto utilizada, y el instrumento de medida administrado. De ahí que la

comparación de resultados no tengan un gran valor (García Izquierdo, Meseguer, Soler, y Sáez, 2014; Justicia et al., 2007). En el caso específico del sector educativo, desde el nivel inicial al nivel superior, los estudios lo señalan como uno de los más afectados (Justicia et al.). Los datos de prevalencia hallados en el contexto laboral universitario también reflejan variaciones. En el personal docente, por ejemplo, en Finlandia, Bjorkquist, Osterman, y Hjelt-Back (1994), obtuvieron el 17%; en Ecuador, Lara Sotomayor y Pando Moreno (2014), el 2.2%; en Brasil, Spoti Caran, Oliveira, Barbosa, y Cruz (2010) hallaron el 40.7%; en Argentina, Rodríguez Feijóo (2010) obtuvo el 36%; en Italia, Fadda (2013) no encontró víctimas en el colectivo docente desde un criterio objetivo de evaluación; en México, los valores hallados son muy dispares, 26.4%, 79.7%, 4.9%, 5.6% (Cruz, Ovalle, y Pando Moreno, 2008; Pando Moreno, Aranda, Aldrete, Torres, y Chavero, 2006; Pando Moreno, Ocampo, Águila, Castañeda, y Amezcúa, 2008; Sieglin, 2011) respectivamente; y en España, estudios realizados en distintas Universidades se encontraron los siguientes valores: 22.6%, (Herranz-Bellido, Reig, y Cabrera, 2006); 9.3% (Justicia, Benítez y Fernández de Haro, 2006); 11% (Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén, 2007); y 11,6%, 17,7% y 23% (López Cabarcos, Vázquez, y Picón, 2006). En cuanto a la relación entre hostigamiento laboral y sexo, hay estudios que no establecen diferencias significativas, apuntando que el fenómeno afecta por igual a hombres y mujeres (Herranz-Bellido et al., 2006; Rodríguez Feijóo, 2010; Sieglin, 2011); en tanto que otros establecen diferencias entre ambos colectivos, donde el porcentaje de mujeres que sufre de hostigamiento es significativamente superior al de los hombres (Bjorkquist et al., 1994; Justicia et al., 2006; Justicia et al., 2007; López Cabarcos et al., 2008).

Respecto a la relación entre hostigamiento laboral y categoría profesional de los docentes universitarios, Justicia et al. (2006) no hallaron diferencias significativas entre profesores contratados y los de plantilla estable. Herranz-Bellido et al. (2006) se muestran en la misma línea, aunque destacan una tendencia de mayor vulnerabilidad al hostigamiento cuanto menor es la categoría académica del docente. Sin embargo, Cruz, Ovalle, y Pando Moreno (2008) encontraron que el tipo contratación no define ninguna diferencia entre los casos de hostigamiento, lo cual se opone a los resultados obtenidos por Rodríguez Feijóo (2010) en Argentina, quien detectó mayor proporción de prácticas de hostigamiento en becarios y contratados.

La gran mayoría de los estudios antes mencionados, detectaron que el tipo de hostigamiento laboral más utilizado es el *descendente* (ejercido por el superior jerárquico hacia sus colaboradores), seguido por el *horizontal* (entre compañeros). Las

excepciones fueron encontradas en: Finlandia, Bjorkquist et al., (1994), evidenciaron que el hostigamiento laboral *ascendente* (ejercido por los colaboradores hacia el jefe) es el más prevalente, coincidiendo con los hallazgos de Matthiesen y Einarsen (2007) en Noruega; mientras que en Brasil, Spoti Caran, Oliveira, Barbosa, y Cruz (2010), encontraron que el hostigamiento horizontal era el más frecuente, y que según las autoras, es la típica situación que se da entre colegas cuando se compite por obtener un puesto o una promoción.

Bjorkquist, Osterman, y Hjelt-Back (1994) y Fadda (2013) obtuvieron una mayor proporción de víctimas de hostigamiento en el personal no docente (administración y servicios), que en el personal docente, con los siguientes valores: 24% y 7,2% respectivamente. En España, Justicia, Benítez, y Fernández del Haro (2006) llegaron a la conclusión de que afecta a ambos colectivos por igual, con independencia del nivel de estudios y categoría profesional, aunque señala que los comportamientos de hostigamiento menos evidentes (exclusión social, ocultación de información, opinión no tomada en cuenta, etc.) son más frecuentes entre el personal docente. López Cabarcos, Vázquez, y Picón (2006), en cambio, obtuvieron menor porcentaje de víctimas de hostigamiento en el personal no docente que en el personal docente en las tres Universidades Públicas de Galicia: 10%, 10% y 7%, respectivamente.

-Objetivos generales y particulares: Como *objetivo general* se propone, indagar la prevalencia del *Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral* en los docentes de la UNMdP que participen voluntariamente en el estudio, y como objetivos específicos, los siguientes: 1) indagar las características sociodemográficas de las víctimas; 2) detectar las estrategias y situaciones predominantes de hostigamiento laboral; 3) analizar el grado de malestar que produce en las víctimas; 4) describir las características particulares del hostigamiento laboral detectado, en cuanto a: frecuencia; tiempo de victimización; explicación causal; desenlace esperado; dirección y modalidad del hostigamiento; y perfil de la principal persona que hostiga.

-Hipótesis:

H1: *Los docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata que participen voluntariamente en esta investigación, presentarán una prevalencia de Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral similar a la hallada en docentes universitarios en el contexto nacional (Rodríguez Feijóo, 2010).*

H2: *Los docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata que participen voluntariamente en esta investigación y se perciban como víctimas de Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral, padecerán con mayor frecuencia el hostigamiento laboral descendente.*

-Métodos y técnicas: Se trata de una investigación descriptiva, con diseño no experimental, transeccional descriptivo. La muestra a utilizar será no probabilística de conveniencia, constituida por docentes de la UNMdP que deseen participar voluntariamente en el estudio, y cuyo criterio de inclusión será poseer una antigüedad laboral no menor a seis meses. Se administrará un *Cuestionario de Variables Sociodemográficas* construido *ad hoc* para indagar: *Sexo, Edad, Tarea Desempeñada en la UNMDP, Horas Semanales de Trabajo en la UNMdP, y Antigüedad Laboral en la UNMdP*; y el *Inventario de Hostigamiento Laboral (IHL)* de Bustos Villar, Caputo, y Aranda Coria (2011), construido y validado en el contexto sociocultural argentino para lograr una medición eco- psicológica del *Hostigamiento Laboral* (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013). Dicho instrumento es auto-administrado y no posee una duración predeterminada para su administración. El IHL consta de dos partes. La *Parte A*, de enfoque cuantitativo, presenta 63 ítems que describen situaciones tipo de hostigamiento laboral agrupadas en cuatro Subescalas: *Comunicación, Trabajo, Vida Privada y Entorno Facilitador*, que presentan una *Consistencia Interna* medida en Alpha de Cronbach de: .98, .93, .92, y .93, respectivamente. Permite medir cuáles son las estrategias y situaciones predominantemente utilizadas para ejercer el hostigamiento, y el grado de malestar que producen. La *Parte B*, de enfoque cualitativo, presenta un cuestionario de 11 preguntas: dos de ellas son preguntas criterio que le permite al sujeto posicionarse como Testigo o No Testigo; Víctima o No Víctima de hostigamiento laboral; y las 9 restantes son respondidas por aquellos sujetos que afirman ser víctimas de hostigamiento laboral. Las mismas permiten obtener datos sobre las características del hostigamiento laboral y de la principal persona que hostiga. El Inventario presenta *Validez de Constructo y Contenido* (ver Bustos Villar et al., 2012; Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013; Bustos Villar, Varela, Caputo, Aranda Coria, y Messoulam, 2011; Varela et al., 2012), y presenta una *Confiability* (en Alpha de Cronbach) de: 0,869 en *Comunicación*, 0,866 en *Trabajo*, 0,786 en *Vida Privada*, 0,903 en *Entorno Facilitador*, y 0.955 en la *Escala Total*. (Bustos Villar et al., 2013).

-Lugar de realización del trabajo: Esta investigación se realizará en las instalaciones y dependencias de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

-Cronograma de actividades:

Cronograma de Actividades	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Revisión y análisis de bibliografía	X	X	X	X						
Administración de instrumentos					X	X	X			
Carga de Datos							X			
Análisis de Datos								X	X	
Elaboración de Conclusiones									X	X

-Bibliografía básica de referencia

- Arias-Cascante, N. y León Jiménez, S. (2014). Nuevas relaciones laborales bajo la mira del mobbing en el contexto latinoamericano: el caso de Costa Rica. *Revista de Estudios Latinoamericanos* 30 (56), 73-92.
- Arroyuelo Suárez, O. (2002). La violencia psicológica en el lugar de trabajo en el marco de la Unión Europea. *Lan Harremark, Revista de Relaciones Laborales* 7 (2), 279-296.
- Bjorkquist, K., Osterman, K., y Hjelt-Back, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior* 20, 173-184.
- Bustos Villar, E., Caputo, M., y Aranda Coria, E. (2011). Evaluación del Hostigamiento Laboral. En A. Trimboli, J.C. Fantim, S. Raggi, E. Grande, P. Fridman y P. Bertran (Eds.), *Sexo y Poder. Clínica, Cultura y Sociedad* (284-286). Buenos Aires: Asociación Argentina de Salud Mental, Serie Conexiones.
- Bustos Villar, E., Caputo, M., Aranda Coria, E., y Giménez, M. (2015). *Hostigamiento psicológico laboral e institucional en Latinoamérica. Estado del arte y experiencias de intervención*. Buenos Aires: Sb.
- Bustos Villar, E., Caputo, M., Aranda Coria, E., y Messoulam, N. (2011). Hostigamiento psicológico/moral laboral: construcción de un inventario. *Medicina Social* 6 (4), 316-322.
- Bustos Villar, E., Varela, O., Caputo, M., y Aranda Coria, E. (2013). *Inventario de hostigamiento laboral. Cómo evaluar y actuar frente a la violencia psicológica en el trabajo*. Buenos Aires: Guadalupe.
- Bustos Villar, E., Varela, O., Caputo, M., Aranda Coria, S., y Messoulam, N. (2011). *Evaluación del Hostigamiento Laboral en nuestro contexto: Avances en el estudio de validez y confiabilidad*. Comunicación presentada en el III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XVIII Jornadas de Investigación de la Facultad de Psicología y VII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Bustos Villar, E., Varela, O., Caputo, M., Aranda Coria, S., Messoulam, N., y Torcassi, V. (2012). *El riesgo de la violencia en el trabajo. Aportes a la validez del Inventario de Hostigamiento Laboral*. *Acta Electrónica del XIV Congreso Argentino de Psicología*. Fe.P.R.A., Salta, abril de 2012.

- Cruz, O., Ovalle, M. J., y Pando Moreno, M. (2008). *Mobbing y estrés en académicos de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas*. Ponencia presentada en el Segundo Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Guadalajara, Jalisco, 25-28 de agosto de 2008.
- Einarsen, S. y Hauge, L.J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista Psicológica del trabajo y las organizaciones* 22 (3), 251-273.
- Fadda, S. (2013). *Acoso psicológico en el contexto universitario italiano*. Tesis doctoral, Departamento de psicología Evolutiva y de la Educación, Facultad de Psicología, Universidad de Granada, España.
- Herranz-Bellido, J., Reig-Ferrer, A., y Cabrero-García, J. (2006). La presencia de mobbing y sus determinantes laborales en profesores universitarios. *Análisis y Modificación de Conducta* 32 (142), 145-163.
- Hirigoyen, M.F. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Buenos Aires: Paidós.
- Justicia-Justicia, F., Benítez Muñoz, J., y Fernández de Haro, E. (2006). Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 22 (3), 293-308.
- Justicia-Justicia, F., Benítez-Muñoz, J., Fernández del Haro, E., y Berbén, A. (2007). El fenómeno del acoso laboral entre los trabajadores de la universidad. *Psicología em Estudo [online]* 12 (3), 457-463.
- Lara Sotomayor, J. y Pando Moreno, M. (2014). El mobbing y los síntomas de estrés en docentes universitarios del sector público. *Ciencia & Trabajo* 49, 43-48.
- Leymann H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of work and organizational psychology* 5 (2), 165-184.
- López Cabarcos, M., Vázquez Rodríguez, P., y Picón Prado, E. (2006). Incidencia de los procesos de acoso psicológico entre el personal de administración y servicios del sistema universitario gallego. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* 12 (2), 79-89.
- López Cabarcos, M.A., Picón Prada, E., y Vázquez Rodríguez, P. (2008). Estudio del acoso psicológico en la Universidad Pública de Galicia. *Revista del Trabajo y las Organizaciones* 24 (1), 14-60.
- Matthiesen, S. B. y Einarsen, S. (2007). Perpetrators and targets of bullying at work: role stress and individual differences. *Violence and Victims* 22 (6), 735-753.
- Pando Moreno, M., Aranda, C., Aldrete, M.G., Torres, T., y Chavero, O. (2006). Factores psicosociales de la organización asociados a la presencia de mobbing en docentes universitarios. *Revista de Psiquiatría Facultad de Medicina Barna* 33 (1), 42-47.
- Pando Moreno, M., Ocampo de Águila, L., Águila Marín, J., Castañeda Torres, J., y Amezcúa Sandoval, M.T. (2008). *Factores psicosociales y presencia de mobbing en profesores universitarios*. RESPYN Electrónica. *Revista de salud pública y nutrición* 9 (3), julio-septiembre 2008.
- Piñuel y Zabala, I. y Oñate Cantero, A. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. *Lan Harremark, Revista de Relaciones Laborales* 7 (2), 35-62.
- Rodríguez Feijóo, N. (2010). Mobbing y nivel de estrés en el ámbito académico. *Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina* 56, 91-95.
- Sieglin, V. (2011). *Acoso laboral y salud psicosomática. El caso de científicos de alto rendimiento en universidades estatales mexicanas*. Trabajo presentado en el VII Congreso Nacional de la Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo (mayo, 2011), Mérida, Yucatán, México.
- Spoti Caran, V., Oliveira Secco, I., Barbosa, D., y Cruz Rabozzi, M. (2010). Asedio

moral entre docentes de instituição pública de ensino superior do Brasil. *Acta Paul. Enferm* 23 (6), 737-744.

Varela, O., Caputo, M., Aranda Coria, E., Messoulam, N., Torcassi, V., Cucit, M., y Bustos Villar, E. (2012). *El hostigamiento laboral y su relación con tensión personal. Aportes a la validación del Inventario de Hostigamiento Laboral*. Comunicación presentada en el IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XIX Jornadas de Investigación. VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Vartia. M.A. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scand J Work Environ Health* 27 (1), 63-69.

Zapf, D., Rodríguez-Caballeiro, A., y Escartin, J. (2012). *Mobbing: Acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Síntesis.

Firma del Supervisor:

Firma de los alumnos:

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	6
CAPÍTULO I. REVISIÓN TEÓRICA.....	10
1. <i>Mobbing</i>	10
<i>Perspectiva Histórica de la Problemática</i>	10
<i>Concepción del Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral</i>	11
<i>Caracterización del Hostigamiento Laboral</i>	14
<i>Antecedentes o Causas del Hostigamiento Laboral</i>	20
<i>Modalidad y Dirección del Hostigamiento Laboral</i>	22
<i>Agentes Sociales del Hostigamiento Laboral</i>	24
<i>Consecuencias del Hostigamiento Laboral</i>	30
2. El Hostigamiento Laboral en el Contexto Universitario.....	32
<i>El Estado Actual de la Cuestión</i>	32
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	40
Diseño.....	40
Hipótesis.....	40
Variables.....	41
Participantes.....	42
Instrumentos.....	44
Procedimiento.....	48
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	50
Objetivo General: Prevalencia del Hostigamiento Laboral.....	50
Objetivo Específico 1: Características Sociodemográficas de las Víctimas.....	52
Objetivo Específico 2: Estrategias y Situaciones Predominantes de Hostigamiento.....	58

Objetivo Específico 3: Grado de Malestar en las Víctimas.....	69
Objetivo Específico 4: Características del Hostigamiento Laboral.....	71
CAPITULO IV. DISCUSIÓN.....	77
<i>Limitaciones y Futuras Líneas de Investigación.....</i>	<i>92</i>
CONCLUSIONES.....	96
REFERENCIAS.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Datos Sociodemográficos de los Docentes Participantes en el Estudio</i>	43
Tabla 2. <i>Rangos (Pruebas no paramétricas)</i>	57
Tabla 3. <i>Estadísticos de Contraste (a)</i>	57
Tabla 4. <i>Prevalencia de Situaciones de la Subescala Comunicación</i>	59
Tabla 5. <i>Prevalencia de Situaciones de la Subescala Trabajo</i>	61
Tabla 6. <i>Prevalencia de Situaciones de la Subescala Vida Privada</i>	63
Tabla 7. <i>Prevalencia de Situaciones de la Subescala Entorno Facilitador</i>	65
Tabla 8. <i>Situaciones con Baja Ocurrencia en las Cuatro Subescalas</i>	68
Tabla 9. <i>Categorías de Clasificación de Grado de Malestar</i>	69
Tabla 10. <i>Explicaciones Causales del Hostigamiento Laboral</i>	72
Tabla 11. <i>Perfil de la Principal Persona que Hostiga</i>	75
Tabla 12. <i>Sexo del Hostigado en Función del Sexo del Principal Hostigador</i>	75

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Prevalencia de Víctimas de Hostigamiento Laboral.....	50
<i>Figura 2.</i> Prevalencia de Testigos de Situaciones de Hostigamiento Laboral.....	51
<i>Figura 3.</i> Prevalencia de Implicados con el Hostigamiento Laboral.....	52
<i>Figura 4.</i> Sexo de Víctimas y No Víctimas de Hostigamiento Laboral.....	52
<i>Figura 5.</i> Edad de Víctimas y No Víctimas de Hostigamiento Laboral.....	53
<i>Figura 6.</i> Tarea Desempeñada de Víctimas y No Víctimas de Hostigamiento Laboral.....	54
<i>Figura 7.</i> Hs. Semanales de Trabajo de Víctimas y No Víctimas de Hostigam. Laboral...	55
<i>Figura 8.</i> Antigüedad Laboral de Víctimas y No Víctimas de Hostigamiento Laboral.....	56
<i>Figura 9.</i> Fcia de Participantes afectados de forma iterativa en Comunicación.....	60
<i>Figura 10.</i> Fcia de Participantes afectados de forma iterativa en Trabajo.....	62
<i>Figura 11.</i> Fcia de Participantes afectados de forma iterativa en Vida Privada.....	64
<i>Figura 12.</i> Fcia de Participantes afectados de forma iterativa en Entorno Facilitador.....	67
<i>Figura 13.</i> Puntajes Percentilares de las Víctimas en la Esc. Completa de Malestar.....	70
<i>Figura 14.</i> Frecuencia del Hostigamiento.....	71
<i>Figura 15.</i> Tiempo de Víctimización.....	71
<i>Figura 16.</i> Frecuencia de Desenlaces Esperados.....	73
<i>Figura 17.</i> Dirección del Hostigamiento Laboral.....	76
<i>Figura 18.</i> Modalidad del Hostigamiento Laboral.....	76
<i>Figura 19.</i> Perfil Tipo del Principal Hostigador.....	90

ABREVIATURAS

IHL	Inventario de Hostigamiento Laboral
PP	Puntaje Percentilar
UMNdp	Universidad Nacional de Mar del Plata

INTRODUCCIÓN

El Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral (*Mobbing*) es una problemática psicosocial propia de los ámbitos de trabajo (Leymann, 1996), que si bien es percibida como un emergente de la sociedad capitalista moderna occidental (Massé Narváez, 2010), no es ciertamente novedosa, es tan arcaica como el trabajo mismo; y de ocurrencia universal, pues ha sido documentada en las diversas culturas (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013; Hirigoyen, 2008; Leymann, 1996). Dado los efectos nocivos que produce en los trabajadores, en las organizaciones y en la sociedad en su conjunto, es considerado un factor de riesgo psicosocial, al cual se le debe prestar urgente y especial atención, ya que ha sido identificado como el estresor social con mayor poder devastador en el entorno laboral (Einarsen, 1999, 2005; Einarsen y Hauge, 2006; Escartín, Rodríguez-Caballeira, y Zapf, 2012; Hirigoyen, 2008, 2014; Leymann, 1996; Piñuel, 2001), y que por sus características específicas, debe ser entendido como un proceso de victimización (Piñuel, 2013).

En los últimos años, su prevalencia se ha ido incrementando exponencialmente de manera alarmante (Piñuel y Oñate, 2002), convirtiéndose en “toda una epidemia silenciosa” (Piñuel, 2001, p. 19) que socava intelectual, emocional y moralmente a quienes se convierten en sus víctimas, dañando gravemente su salud psicofísica, vida social y ocupacional (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013; Einarsen, 1999, 2005; Hirigoyen, 2008, 2014; Leymann, 1996; Piñuel 2001, 2013). Ante este panorama, los profesionales del área de la Psicología de las Organizaciones y del Trabajo, se enfrentan al desafío

de trabajar en la sensibilización, prevención y gestión constructiva del hostigamiento laboral (Abajo Olivares, 2006; Escartín, Rodríguez-Caballeira, y Zapf, 2012); y los investigadores interesados en la problemática, al reto de seguir progresando en la construcción de nuevos conocimientos desde el punto de vista teórico y empírico (Einarsen y Hauge, 2006), principalmente en las culturas y países no europeos, donde ha sido escasamente estudiado debido a lo complejo y delicado que resulta su abordaje (Arias-Cascante y León Jiménez, 2014).

El ámbito educativo es uno de los sectores que sistemáticamente muestra mayores índices de hostigamiento laboral en comparación con otros ámbitos laborales, tanto en Europa (Di Martino, Hoel, y Cooper, 2003; Leymann, 1996; Paoli y Merllié, 2001) como en el contexto Latinoamericano (Parra Osorio y Acosta Fernández, 2010), habiéndose detectado, en ambas regiones, importantes estudios en el contexto laboral universitario sobre el personal docente (Bjorquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994; Buendía, 2006; Cruz, Ovalle, y Pando Moreno, 2008; Fadda, 2013; Herranz-Bellido, Reig, y Cabrera, 2006; Justicia, Benítez, y Fernández del Haro, 2006; Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén, 2007; Lara Sotomayor y Pando Moreno 2014; Lewis, 1999; López y Ventura, 2005; López Cabarcos, Vázquez, y Picón, 2006; Miguel Calvo, García, y Martín Sanz, 2014; Pando Moreno, Aranda, Aldrete, y Reynaga, 2006; Pando Moreno, Ocampo, Águila, Castañeda, y Amezcúa, 2008; Parra Osorio, 2011; Sieglin, 2011, 2012; Rodríguez Feijóo (2010); Spoti Caran, Oliveira, Barbosa, y Cruz, 2010). Sin embargo, no se cuenta con estudios previos que hayan abordado la problemática del hostigamiento laboral dentro de la Universidad Nacional de Mar del Plata, situación ésta que motivó la realización de un estudio descriptivo, con diseño no

experimental, transeccional descriptivo, con el propósito de indagar cuál es la prevalencia que presenta la problemática en el colectivo docente de dicha institución, y cuáles son las características que presentan las prácticas de hostigamiento laboral que se dan en dicho contexto. Se estableció como *objetivo general*, indagar la prevalencia del Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral en los docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata que participen voluntariamente en el estudio, y como objetivos específicos, los siguientes: 1) indagar las características sociodemográficas de las víctimas; 2) detectar las estrategias y situaciones predominantes de hostigamiento laboral; 3) analizar el grado de malestar que produce en las víctimas; 4) describir las características particularidades del hostigamiento laboral detectado, en cuanto a: frecuencia; tiempo de victimización; explicación causal; desenlace esperado; dirección y modalidad del hostigamiento; y perfil de la principal persona que hostiga.

Para llevar a cabo el estudio se utilizó un *Cuestionario de Variables Sociodemográficas* construido *ad hoc*, y el *Inventario de Hostigamiento Laboral* (IHL) de Bustos Villar, Caputo, y Aranda Coria (2011), instrumento construido y validado en el contexto nacional argentino que permite lograr una medición eco-psicológica del hostigamiento laboral (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013).

Se considera que a través de este estudio, se puede realizar un aporte a los estudios que se vienen realizando sobre la problemática del hostigamiento laboral en el contexto nacional y regional (Bustos Villar, Caputo, Aranda Coria, y Giménez, 2015), brindando datos aproximados sobre la prevalencia y las

características particulares que adoptan los procesos de hostigamiento laboral en el colectivo docente de una Universidad Pública Nacional, específicamente en la UNMdP. Los datos obtenidos podrían ser utilizados luego como una guía para emprender nuevos estudios, o bien para diseñar posibles estrategias de intervención que apunten, por un lado, a la prevención mediante la sensibilización sobre el problema y la concientización sobre los alcances del mismo; y por otro lado, a la gestión constructiva y efectiva mediante el asesoramiento, acompañamiento y contención de las víctimas, ante los eventuales casos que pudieran presentarse.

CAPÍTULO I

REVISIÓN TEÓRICA

1. *Mobbing*

Perspectiva Histórica de la Problemática

El vocablo *mobbing* deriva de la expresión latina *mobile vulgus* que significa turba, multitud desordenada y violenta; y del verbo inglés *to mob*, cuya traducción es atacar, atropellar, agredir. Así el término *mobbing* es utilizado como sinónimo de intimidar, agredir, atacar en grupo (Hirigoyen, 2014; Pando Moreno, Ocampo, Águila, Castañeda, y Amezcúa, 2008).

El término fue utilizado por primera vez por el etólogo Konrad Lorenz, para referenciar un tipo de comportamiento animal, en el cual una coalición de animales pequeños y débiles perpetran sucesivos ataques a un animal más grande y fuerte de la misma especie que se ha vuelto una amenaza para ellos (González de Rivera, 2011; Leymann, 1996; Riquelme, 2006). En los años '70, Paul Heinemann, adopta el mismo término para describir un comportamiento hostil observado en el contexto escolar, donde un grupo de niños atacaba y agredía a un solo niño de manera sistemática; y que luego fue denominado *bullying* por Dan Olweus que es como actualmente se lo conoce (Hirigoyen 2008; Leymann, 1996). Siguiendo esta tradición, a principios de los años '80, el psicólogo Heinz Leymann desde la Psicología del Trabajo, observó un comportamiento similar, pero entre adultos en el ámbito laboral, y al cual también denominó *mobbing* (Leymann, 1996). Leymann señala que prefirió el uso del término *mobbing* al de *bullying at work* (tal como lo denominaban los

investigadores de lengua inglesa), porque en su opinión, el término *bullying* hacía referencia a un tipo de intimidación más brutal que incluía la violencia física, muy típico entre niños y adolescentes, pero no entre adultos en el entorno laboral, donde la intimidación era más sutil, sofisticada y muy cínica (Leymann, 1996).

En los años '70, el médico norteamericano Carroll Brosky, aborda por primera vez el estudio del *mobbing* desde el marco de la investigación del estrés laboral denominándolo *harassment* (hostigamiento), pero no lo aborda como una problemática en sí misma sino como un estresor más, entre otros, del entorno laboral (Leymann, 1996). El estudio sistemático del *mobbing* se inicia formalmente con las investigaciones de Leymann, en el marco de una legislación y un programa nacional financiado por el estado sueco, para promover y garantizar la salud psicofísica de los trabajadores, y que se llevó a cabo con un total desconocimiento de los estudios realizados por Brosky (Hirigoyen, 2008, 2014; Leymann, 1996; Piñuel y Oñate, 2002). Además a Leymann se debe la construcción del LIPT: *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* (1992), primer instrumento diseñado para evaluar el *mobbing* en el contexto laboral (Fidalgo y Piñuel, 2004), como también el reporte de los primeros datos epidemiológicos, y el desarrollo de los primeros conceptos sobre el tema (Leymann, 1996). Por todo ello, se reconoce a Leymann como el gran pionero en los estudios sobre el *mobbing* a nivel mundial (Piñuel y García, 2015).

Concepción del Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral

A partir de los años 90' el estudio del *mobbing* se extiende a otras regiones adoptando distintas denominaciones: *Bullying at Work*, *Workplace Bullying* o

Mobbing (países bálticos, nórdicos y centro europeos); *Bullying*, *Bossing*, *Abusive Behavior*, *Scapegoat system*, etc. (Reino Unido); *Assedio o Coação Moral* (Portugal y Brasil); *Ijime* (Japón); *Harcèlement Moral* (Francia); los términos *Harassment* y *Emotional Abuse*, se utilizaron de manera homóloga al término *mobbing* en EEUU y Canadá; en los países de habla hispana predominan los términos *Acoso Psicológico* y *Acoso Moral* (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013; Einarsen, 1999; Fadda, 2013; Hirigoyen, 2008, 2014, Piñuel y García, 2015; Escartín, Rodríguez-Caballeira, y Zapf, 2012).

Diferentes denominaciones, pero las mismas consecuencias (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013), pone en evidencia las particularidades que la problemática va adoptando en cada región y cultura; y el énfasis que se le otorga a alguno de los diversos aspectos que conlleva el ejercicio de la violencia en las relaciones de trabajo (Arroyuelo Suárez, 2002; Einarsen 1999). Por su parte, Hirigoyen (2008) sostiene que la existencia de diversas terminologías remite a diferencias culturales y a diferentes formas que va adoptando la organización del trabajo en los distintos países. Sin embargo, *mobbing* es el término preferentemente utilizado en Europa, mientras que *bullying* es el término más empleado en los países anglosajones (Escartín, Rodríguez-Caballeira, y Zapf, 2012; Piñuel y García, 2015). En los países de habla hispana el término que se impone es *Mobbing*, cuya traducción al español normalizado es *Acoso Psicológico Laboral* (Piñuel y García, 2015); sin embargo el término *Acoso Moral en el Trabajo* propuesto por la psiquiatra francesa M. F. Hirigoyen (2008) es ampliamente utilizado en Latinoamérica.

En el caso particular y específico de Argentina, algunos investigadores deciden utilizar el término *Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral* como la traducción más adecuada del término *Mobbing* (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013) dado que las recientes investigaciones realizadas sobre la problemática, han detectado que en el contexto sociocultural argentino el término *Acoso Psicológico Laboral* es fuertemente asociado al *acoso físico o sexual*; que si bien es un tipo de violencia que puede estar presente en los lugares de trabajo, sus causas y su objetivo final, son muy diferentes al del hostigamiento laboral. Por lo tanto, reemplazan el término *acoso* por el de *hostigamiento*, y señalan haber encontrado suficientes datos a nivel empírico y teórico para fundamentar el uso de la conjunción de los términos *psicológico* y *moral*, dado que el hostigamiento laboral presenta un aspecto psicológico y un aspecto moral, a saber: se trata del ejercicio de la violencia a nivel psicológico (y no físico), que es vivenciado por quien se convierte en blanco de ella, como un atropello a los valores morales, un ataque a la dignidad y a los derechos humanos (Bustos Villar et al., 2013).

Hirigoyen (2008) señala que “no se puede estudiar dicho fenómeno sin tener en cuenta la perspectiva ética o moral, ya que uno de los denominadores comunes entre las víctimas de hostigamiento psicológico y moral es el sentimiento de haber sido maltratadas, despreciadas, humilladas, rechazadas” (p. 17). Los hallazgos de Mikkelsen y Einarsen (2002) muestran que cuando las víctimas perciben que son tratadas injustamente en su trabajo, les sobreviene un estado de afectividad negativa, y una sensación de desconcierto y desconfianza que son cruciales para el posterior desarrollo de problemas de salud a nivel psicológico y psicosomático.

A efectos del presente trabajo de investigación, se utilizará el término *Hostigamiento Laboral* como sinónimo de *Mobbing*, tal como es utilizado por los investigadores argentinos que desarrollaron el primer instrumento de medición del hostigamiento laboral en el contexto nacional (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria 2011); y que fue administrado en el presente estudio.

Caracterización del Hostigamiento Laboral

Hirigoyen (2014) plantea que “es fundamental contar con una definición precisa y aceptada por todos, para permitir la detección y la prevención eficaces del proceso, pero también para evitar las acusaciones falsas” (p. 21). No obstante, de la misma manera en que se han establecido diversos términos para denominar una misma problemática, también se han planteado múltiples definiciones.

Si bien hasta el momento no se ha podido establecer un consenso en la comunidad científica sobre una única definición válida y precisa, sí se ha avanzado notablemente hacia la visibilidad de los elementos definitorios centrales del hostigamiento laboral (Escartín, Rodríguez-Caballeira, y Zapf, 2012), a saber:

- Comprende acciones hostiles, de violencia y maltrato que pueden ser manifestadas por una o varias personas hacia otra, convertida en blanco u objetivo de las mismas; y que examinadas de forma aislada y descontextualizada podrían parecer anodinas, pero ejercidas de manera frecuente durante un periodo de tiempo prolongado, van socavando intelectual, emocional y moralmente a la víctima, provocándole efectos perniciosos en su salud psicofísica y en su vida social y profesional (Einarsen

1999; Hirigoyen, 2008; Leymann, 1996, Piñuel 2001; Escartín, Rodríguez-Caballeira, y Zapf, 2012).

- Las acciones son de carácter intencional, puesto que persiguen un objetivo deliberado, y es molestar, intimidar, apocar, amedrentar, difamar, desestabilizar y perturbar a una persona, para sabotear su desempeño laboral y destrozar su imagen profesional, con el fin de anularla, someterla o excluirla del lugar de trabajo (Einarsen, 1999; Leymann, 1996; Hirigoyen, 2008, 2014; Piñuel, 2001). Y en ese sentido son comportamientos ilícitos, que se ejecutan a sabiendas de que se está cometiendo daño y perjuicio a la persona a la cual se está sometiendo a las acciones de hostigamiento (Hirigoyen, 2008; Piñuel y García, 2015).
- Las acciones hostiles y de maltrato no se dan ocasionalmente, sino de manera sistemática a lo largo del tiempo (Leymann, 1996). El criterio ampliamente utilizado es el propuesto por Leymann (1996), según el cual para que una persona pueda ser considerada como víctima de hostigamiento laboral debe estar expuesta a acciones de hostigamiento mínimamente durante 6 meses, y con una frecuencia de por lo menos una vez a la semana.
- La intimidación que se ejerce a través del hostigamiento laboral es altamente sofisticada y muy cínica. Comienza con acciones sutiles y discretas que pasan desapercibidas en el grupo de trabajo, y aún en la propia víctima; pero luego se tornan más directas y expuestas a los ojos de los demás, pero rara vez se ejerce la violencia física, lo cual no disminuye, sino que agudiza los efectos perniciosos y estigmatizadores sobre las víctimas (Leymann, 1996).

- El hostigamiento laboral constituye un proceso escalar gradual, cuyo desarrollo se va desarrollando en distintas etapas (Einarsen, 1999; Leymann, 1996). Leymann (1996), observó que el proceso de hostigamiento presenta una evolución temporal prototípica, donde se cumple una secuencia de fases que se repite en los distintos casos. Estas fases son: 1) *incidente crítico*; 2) *hostigamiento y estigmatización* (sobre la víctima se construyen mitos, racionalizaciones y sentimientos que terminan demonizándola y estigmatizándola ante la mirada de los demás); 3) *intervención* de la dirección (debido a la estigmatización previa, se comete un *error de atribución* y se culpabiliza y se hace responsable de la situación a la víctima, buscándose toda explicación del problema en sus “características personales”); y 4) *exclusión* de la víctima del lugar de trabajo (por despido, dimisión, baja laboral, retiro anticipado por invalidez o insania). Abajo Olivares (2006); Piñuel (2001) y Escartín, Rodríguez-Caballeira, y Zapf (2012), indican que las fases no siempre se cumplen por completo, como tampoco se cumplen en la misma secuencia; puesto que cada caso presenta características propias dependiendo de las características personales de los implicados, del tipo de organización, las tareas o actividades que se llevan a cabo, y el momento en que se interviene; pero resultan muy útiles para reconocer la existencia real de un proceso de hostigamiento laboral, e identificar en qué fase del proceso se estaría transitando a los fines de una intervención.
- Existe siempre una diferencia de poder, formal o informal, en la relación hostigador-hostigado (Einarsen y Hauge, 2006; Escartín, Rodríguez-Caballeira, y Zapf, 2012). Esta diferencia de poder entre las partes, ya sea real

o percibida, hace que la víctima encuentre dificultades para defenderse en el desarrollo del proceso (Einarsen, 1999). La situación de hostigamiento sostenida a lo largo del tiempo, va dinamitando las resistencias psicológicas de la víctima, generándole un estado de paralización conocido como *indefensión aprendida*, que es la imposibilidad de responder: ya sea para escapar al maltrato, o devolver el maltrato, o evitar el maltrato; y que no existía previamente en ella, sino que es efecto de un aprendizaje, de una internalización que se va realizando progresivamente de la situación, y cuya vivencia subjetiva es el de “sentirse atrapado sin salida”. La imposibilidad de responder efectivamente no solo no mejora la situación, sino que por el contrario la intensifica, dejando a la víctima a merced del hostigador (Einarsen y Hauge, 2006; Hirigoyen, 2008; Piñuel, 2013; Piñuel y García, 2015).

- El proceso de hostigamiento laboral va produciendo un deterioro progresivo en las víctimas; éstas van experimentando una serie de estadios clínicos de duración variable, presentando signos y síntomas característicos (González de Rivera, 2011). Cada uno de los distintos estadios se corresponde más o menos con las distintas fases que presenta el proceso identificado por Leymann (1996). Sin embargo se observó que en algunos casos la evolución puede ser muy rápida, presentándose desde el primer momento los signos y síntoma propios del estadio final; mientras que en otros casos la víctima permanece en el primer estadio clínico durante todo el proceso de hostigamiento. En el ciclo evolutivo completo se evidencian los siguientes estadios: 1) *Estadio de Autoafirmación*: la víctima no tiene conciencia de que está siendo hostigada, opone resistencia y confronta con el hostigador;

aparece inquietud, ansiedad, trastornos en el sueño; 2) *Estadio de Desconcierto*: la víctima empieza a intuir que algo está ocurriendo pero sin poder comprender exactamente qué es, tiende a negar las primeras evidencias del hostigamiento, aparece la sensación de desconcierto y un estado de malestar, hay pérdida de seguridad y confianza en sí mismo, y los síntomas del estadio anterior se intensifican; 3) *Estadio Depresivo*: se corresponde con la etapa avanzada de estigmatización, aparece la auto-culpabilidad, la desesperanza, el cansancio emocional, las conductas evitativas y el aislamiento social, disminuye la autoestima personal y profesional; 4) *Estadio Traumático*: se corresponde con la fase de intervención, se presentan los pensamientos obsesivos y enfrascados en la situación, sueños de angustia, problemas psicosomáticos, conflictos con el entorno familiar, etc.; 5) *Estadio de Estabilización crónica*: se corresponde con la expulsión de la víctima del lugar de trabajo, los problemas de salud psicofísicos se cronifican y se produce absentismo laboral, bajas laborales prolongadas, incapacidad laboral parcial o total, dimisión o despido; el malestar se extrapola a todas las otras áreas de la vida personal: familia, pareja, amigos, ocio (González de Rivera, 2011). Los hallazgos muestran cierta variabilidad en el tiempo promedio que las víctimas pueden hacer frente y soportar ser hostigadas hasta su exclusión: 3 años (Hirigoyen, 2008; López Cabarcos, Picón, y Velázquez, 2008); 2 años o más (Martínez Lugo, 2006; Matthiesen y Einarsen, 2004; Piñuel y Oñate, 2002, 2006; Zapf y Gross, 2001); 15 meses (Leymann, 1996); 15 meses las mujeres y algo más de 18 meses los hombres (Piñuel, 2001).

- Las acciones de hostigamiento laboral también se caracterizan por no dejar rastros, ni pruebas tangibles, la única evidencia es el derrumbe progresivo de las víctimas. De ahí lo difícil de denunciar y comprobar su existencia; y la importancia de la necesidad de capacitación de los profesionales de la salud ocupacional, para poder realizar diagnósticos adecuados y ofrecer tratamientos eficaces a las víctimas (Hirigoyen, 2008; Piñuel y García, 2015). Piñuel (2001) afirma que el hostigamiento laboral es un crimen perfecto, no deja huellas, y además invierte la causalidad, presentando a la víctima como la responsable de su propia desgracia.

- Es necesario diferenciar el hostigamiento laboral de otras situaciones problemáticas con las cuales suele ser confundido, y que también se derivan de las relaciones interpersonales en el entorno laboral, tales como conflictos laborales, liderazgo autoritario, comportamientos micro-políticos, entre otros; que si bien pueden afectar negativamente a los trabajadores y a la dinámica organizacional, no constituyen en sí acciones de hostigamiento, porque no revisten el carácter sistemático e intencional con fines destructivos, que presenta el hostigamiento laboral (Hirigoyen 2008, 2014; López Cabarcos, Picón, y Vázquez, 2008; Piñuel, 2001). A su vez, el hostigamiento laboral se diferencia de otros factores considerados de riesgo psicosocial, como el *Estrés Ocupacional* y el síndrome de *Burnout*, por la persistencia en el tiempo de los efectos nocivos que produce sobre la salud psicofísica; los síntomas del hostigamiento laboral no remiten sin un tratamiento específico, y las víctimas mantienen un menoscabo en su identidad y autoestima, incluso cuando ya no se encuentran en situación de hostigamiento (Bustos Villar, Varela, Caputo, y

Aranda Coria, 2013; Hirigoyen, 2008, 2014), y suelen presentar síntomas similares al *Trastorno por Estrés Postraumático* (SEPT) (Bjorkquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994; Einarsen, 2005; Hirigoyen, 2008, 2014; Leymann y Gustafsson, 1996; Matthiesen y Einarsen, 2004; Piñuel, 2001, 2013; Piñuel y Oñate, 2002).

Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria (2013) también distinguen el hostigamiento laboral del *acoso sexual*, que es un tipo de violencia que puede estar presente en los lugares de trabajo, pero cuya causa y objetivo final son muy diferentes a los del hostigamiento laboral. En el *hostigamiento laboral*, se agrede y ataca para excluir definitivamente a la víctima del lugar de trabajo, porque se la considera una amenaza; en cambio en el *acoso sexual*, se persigue insistentemente y se humilla para obtener favores sexuales de la víctima, porque se la considera un objeto que está a disposición de quien acosa. No obstante, el *acoso sexual* puede derivar en *hostigamiento laboral*, si la víctima no accede a las solicitudes y deseos del acosador.

Antecedentes o Causas del Hostigamiento Laboral

Leymann (1996); Matthiesen, Aasen, Holst, Wie, y Einarsen (2003); y Zapf y Gross (2001) plantean que el hostigamiento laboral es un proceso puesto en marcha a partir de un conflicto laboral no resuelto e intensificado. En el entorno laboral constantemente surgen conflictos, y dependiendo de la modalidad de gestión de los mismos que desplieguen los grupos de trabajo, éstos podrán ser resueltos o no. Cuando los conflictos no se pueden gestionar de manera constructiva, la frustración y los desacuerdos entre las partes pueden

intensificarse y derivar en una escalada en el conflicto, donde el objetivo último ya no es lograr un acuerdo, sino destruir y eliminar al oponente (Van de Vliert y De Dreu, 2005). Esta concepción fue corroborada por nuevas investigaciones, que relacionaban sincrónicamente las variables: ocurrencia de conflictos, estilos de gestión de conflictos, y procesos de hostigamiento laboral (Baillien, Notelares, de White, y Matthiesen, 2011; Baillien y de White, 2009); pero luego refutada cuando se relacionaron las mismas variables desde una perspectiva longitudinal, donde se halló que la ocurrencia de conflictos y los estilos de gestión de conflictos, dejaron de estar relacionados con el posterior desarrollo del hostigamiento laboral (Baillien, Bollen, Euwema, y de Witte, 2013).

Por su parte, Einarsen (1999) propone tres modelos explicativos sobre las causas del hostigamiento laboral, donde a los factores organizacionales le adiciona los factores personales que Leymann (1996) descartaba absolutamente. Ellos son: 1) un conflicto laboral (*disputa relacional*) no resuelto constructivamente; 2) el accionar intencional de un individuo, al que denomina *depredador social*, que aprovechando las posibilidades situacionales que ofrece la organización y conociendo los puntos débiles de una persona, explota las desigualdades de poder percibidas, y la somete a sus mecanismos psicopáticos como descarga de sus propias tendencias; y 3) una estrategia orquestada desde la dirección para someter o desplazar trabajadores de la organización. Luego Einarsen (2005), y Einarsen y Hauge (2006), señalan que la mayoría de los autores acuerdan en que, ni los factores situacionales ni los factores personales, pueden por sí solos explicar la aparición y desarrollo del hostigamiento laboral, sino que éste surge por la interacción de ambos factores. Al respecto, Hirigoyen

(2014), opina que también “es importante analizar cómo interaccionan las personas (hostigado-hostigador) en un contexto profesional dado” (p. 97); porque centrarse demasiado en los factores organizacionales, se termina quitando responsabilidad a las personas respecto de sus actos. Y contrariamente a lo que afirmaba Leymann (1996), para esta autora, el hostigamiento laboral no es consecuencia de la imposibilidad de resolver un conflicto, porque no existe conflicto alguno, no hay confrontación de intereses contrapuestos, solo existe el interés unipersonal de destruir y desplazar a la víctima del lugar de trabajo por parte del o los hostigadores (Hirigoyen, 2014).

Siguiendo la misma línea, Piñuel (2013), plantea que es un mito perjudicial considerar al hostigamiento laboral como un conflicto entre dos partes, porque “el acoso no es un conflicto, sino un proceso de victimización” (p. 53); y advierte que calificar el hostigamiento como un conflicto intensificado tiene un efecto revictimizante sobre las víctimas, porque se le otorga legitimidad ética al accionar de aquellos que pretenden destruir y desplazar a otros, y se les quita a las víctimas su verdadero status: el de ser víctimas del accionar tóxico de individuos que aprovechan las condiciones situacionales que ofrece el entorno laboral (Piñuel y García, 2015).

Modalidad y Dirección del Hostigamiento Laboral

Según la dirección en la cual se ejerce el hostigamiento, podrá ser:

Hostigamiento Descendente

Un trabajador con una posición jerárquica superior, ejerce acciones de hostigamiento hacia uno o varios de sus colaboradores a cargo. Los estudios lo

revelan como el de mayor incidencia, y se asocia con el abuso de poder manifestado a través de acciones arbitrarias, irracionales y poco éticas (Fadda, 2013; González Trijueque y Graña Gómez, 2009; Hirigoyen, 2008, 2014; Martínez Lugo, 2006; Matthiesen y Einarsen, 2001; Piñuel, 2002).

Hostigamiento Horizontal

Situación en la cual un trabajador es hostigado por uno o varios individuos que tienen su mismo nivel jerárquico. Surge por rivalidad, competitividad, envidia, etc. Si la jerarquía no interviene, puede afianzarse como un proceso de *Hostigamiento Mixto: Horizontal y Descendente* combinados (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013; Fadda, 2013; Hirigoyen, 2008, 2014).

Hostigamiento Descendente

Un trabajador que ocupa una posición jerárquica superior, es hostigado por uno o varios de sus colaboradores a cargo. Se ejerce de manera velada mediante tácticas de coalición cuando el acoso es grupal; y por medio del falso alegato cuando el acosador es una sola persona y quiere desacreditar a su superior (Fadda, 2013; Hirigoyen, 2008, 2014). Los estudios lo revelan como la modalidad de menor incidencia; se da principalmente en entornos laborales muy competitivos, o donde hay escasas posibilidades de acceso a los puestos de trabajo (Bjorkquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994; Matthiensen y Einarsen, 2007).

Según la modalidad en la que es ejecutado, el hostigamiento podrá ser:

Hostigamiento Individual

El hostigamiento es ejercido por una sola persona, por lo general un superior jerárquico, sobre uno o varios de sus colaboradores a cargo (Fadda, 2013; Leymann, 1996).

Hostigamiento Grupal

Es aquel donde varias personas, independientemente de su estatus jerárquico, conforman un *gang* o banda de acosadores y llevan a cabo acciones de hostigamiento sobre la víctima (Fadda, 2013; Hirigoyen, 2008, 2014, Piñuel y Oñate, 2002). Según Piñuel (2013), es muy frecuente que los casos de hostigamiento laboral “comiencen como una situación de “uno contra uno” y termine siendo una situación de “todos contra uno” (p. 119).

Hostigamiento Mixto

Las acciones de hostigamiento se ejercen de forma *grupal* e *individual* en simultáneo; e incluso en distintas direcciones, dado que las categorías no son excluyentes (Fadda, 2013).

Agentes Sociales del Hostigamiento Laboral

Víctima de Hostigamiento Laboral

Los estudios no han podido confirmar con precisión la existencia de un perfil de personalidad que caracterice a las víctimas de hostigamiento laboral (Einarsen y Hauge, 2006; Hirigoyen, 2014). Si bien, se han detectado ciertos rasgos comunes en las víctimas, tales como: baja autoestima, altos niveles de ansiedad, etc., estos hallazgos deben ser considerados con mucha precaución, dado que la

investigación de los factores personales genera muchas controversias por la imposibilidad de poder determinar, si tales rasgos son la causa o el efecto del hostigamiento laboral (Leymann, 1996; Leymann y Gustafsson, 1996, Matthiesen y Einarsen, 2001). Si se consideran tales rasgos como características previas y predisponentes, se comete un error de atribución, que conduce a culpabilizar a las víctimas de su propia desgracia (victimización secundaria), y a desligar de toda responsabilidad a los verdaderos culpables (Einarsen y Hauge, 2006; Piñuel y García, 2015). Leymann y Gustafsson (1996), sostienen que los comportamientos que se observan en las víctimas, deben ser entendidos como una respuesta reactiva y adaptativa a una situación anormal; una transformación que surge como consecuencia de haber padecido un proceso traumático de hostigamiento.

Toda y cualquier persona puede convertirse en víctima de un proceso de hostigamiento laboral (Hirigoyen, 2008, 2014; Piñuel, 2013; Piñuel y García 2015), pero no todos los trabajadores de una misma organización donde existen casos de hostigamiento, se convierten en víctimas (Fassio y Mendoça, 2014). Piñuel (2013) y Piñuel y Oñate (2002), plantean que se convierten en víctimas aquellos que son percibidos como una amenaza, ya sea porque son evaluados positivamente en su trabajo, o no se dejan manipular, o no se prestan a cometer actos ilícitos, etc.; como también aquellos que presentan cierto grado de vulnerabilidad, y es mínimo o inexistente el apoyo social con el que cuentan; y aquellas personas que presentan cierta característica diferencial que no es tolerada, produciendo incomodidad y animadversión en los demás miembros del grupo; cualquiera sea el caso, la persona tomada como víctima es demonizada y estigmatizada. Al respecto, Hirigoyen (2008), señala la existencia de un dicho

japonés que lo ilustra perfectamente “el clavo que sobresale se encontrará con el martillo” (p. 75), es decir, aquel que sobresale o se aparta respecto de aquello que hace a la identidad del grupo, será linchado y desplazado (Riquelme, 2006).

Distintos estudios hallaron como factores predisponentes para el hostigamiento laboral, los siguientes: la edad, el género, el tipo de contratación, la antigüedad laboral, la actividad profesional, y el ámbito laboral. Los resultados muestran que los trabajadores más jóvenes (Di Martino, Hoel, y Cooper, 2003; Piñuel y Oñate, 2002, 2006) y los más mayores (González de Rivera y Rodríguez Abuín, 2003; Piñuel y Oñate, 2006); las mujeres (González Trijueque y Graña Gómez, 2009; Hirigoyen, 2008; Leymann, 1996; Martínez Lugo, 2006; Matthiesen y Einarsen, 2001; Piñuel y Oñate, 2002); los trabajadores con contratos eventuales o temporales (Piñuel, 2013; Piñuel y Oñate, 2002), los funcionarios con mayor antigüedad laboral y con contratos fijos e indefinidos (González de Rivera y Rodríguez Abuín, 2003; González Trijueque y Graña Gómez, 2009; Piñuel y Oñate, 2006); los trabajadores de la educación, la sanidad y la administración pública (Di Martino, Hoel, y Cooper, 2003; Hirigoyen, 2008; Leymann, 1996; Martínez Lugo, 2009; Matthiensen y Einarsen, 2001; Paoli y Merllié, 2001; Parra Osorio y Acosta Fernández, 2010); y los empleados del ámbito público (Escartín, Rodríguez-Caballeira, y Zapf, 2012; González Trijueque y Graña Gómez, 2009), como aquellos colectivos laborales que con mayor frecuencia son sometidos a procesos de hostigamiento laboral.

El Hostigador

La investigación sobre las características personales del hostigador, se ha topado también con un problema metodológico, y es que es muy difícil que una

persona se reconozca abiertamente como hostigador; los datos que se obtienen al respecto son a través del relato de víctimas y testigos, información que no estaría libre de sesgos y errores de atribución (Einarsen y Hauge, 2006).

Por su parte, Piñuel (2013) y Piñuel y García (2015), señalan que sobre el análisis de una frondosa casuística, se puede entrever que se reiteran ciertas características y patrones conductuales que hacen a la figura del hostigador, lo cual ha conducido a los profesionales a establecer algunos perfiles del ser hostigador (perverso integrado, narcisista, etc.). Sin embargo, remarcan que no necesariamente una persona debe presentar alguno de estos perfiles estructurales para ser un hostigador. Del mismo modo que toda y cualquier persona puede ser víctima de hostigamiento laboral, toda y cualquier persona puede ser un hostigador potencial (Riquelme, 2006). Bajo determinadas condiciones situacionales, y de presión del grupo social de pertenencia, un individuo puede experimentar una transformación no deliberada en sus actitudes, pensamientos y comportamientos -no siendo consciente de ello- como consecuencia de un ajuste adaptativo al entorno laboral; y por ende, ser capaz de perpetrar los actos más indignos y perversos, no por el simple hecho de obtener beneficios, o proteger su autoestima, o por la descarga de sus propias tendencias antisociales, sino motivado por la obediencia a la jerarquía, por mimetismo con el grupo, por temor a perder el puesto de trabajo, por complicidad, por mecanismos de pertenencia, por necesidad de soporte social, etc. (Piñuel, 2007). Muchos trabajadores para poder sobrevivir emocionalmente en entornos laborales tóxicos, que socializan a los trabajadores bajo prácticas perversas, terminan adoptando una perspectiva moral indiferente, que los lleva a la despersonalización, a la

alienación, a la racionalización de sus actos, a la desconexión emocional y a la anestesia o insensibilidad social, como estrategia defensiva para reducir la disonancia que esta dinámica intra-organizacional les produce (Piñuel, 2007).

La existencia de la figura del hostigador, siempre está sostenida por los factores organizacionales, que operan como caldos de cultivo para que se desarrollen sus prácticas de hostigamiento; su presencia es funcional a una estructura y cultura organizacional que lo posibilita, lo tolera, o hasta incluso lo estimula mediante sistemas de recompensa, trivializando y banalizando los actos perversos y antisociales, y conduciendo así a los trabajadores a una dimisión ética interior (Fassio y Mendoça, 2014, Piñuel, 2007, Piñuel y García, 2015). Además Fassio y Mendoça (2014) señalan haber encontrado evidencia de que el hostigamiento laboral no se presenta en todos los ámbitos de trabajo, las características estructurales, culturales y políticas de una organización, pueden funcionar como facilitadores u obstaculizadores para su ocurrencia.

Agentes Satélites

En torno a la relación *Hostigado-Hostigador*, gravitan los otros trabajadores del plantel, que dependiendo de la postura que asuman ante la situación de hostigamiento a la víctima desempeñarán distintos roles, a saber:

Testigos Pasivos. Trabajadores que siendo más o menos conscientes de la situación de hostigamiento, son incapaces de solidarizarse con la víctima. Amigos de la neutralidad, evitan tomar partido por alguna de las partes. Su impasibilidad e indiferencia resulta ser demoledor para la víctima, pues contribuyen al aislamiento social de la misma, facilitando así el accionar del o los hostigadores. Asumir esta posición contribuye al sostenimiento de la situación, y no neutraliza los efectos

nocivos del hostigamiento sobre sí mismo, por el contrario, la situación es vivenciada con mucho malestar e impotencia, repercutiendo negativamente sobre la salud y el rendimiento profesional (Fadda, 2013; Piñuel, 2007, 2013, Sieglin, 2012; Vartia, 2001).

Cómplices. Son aquellos trabajadores que, por lealtad y sumisión al hostigador, o por el temor de convertirse en futuras víctimas, o por la expectativa de obtener alguna una ventaja laboral, o simplemente para no perder el puesto de trabajo, toman partido posicionándose del lado del hostigador, y lo acompañan y lo complementan en la ejecución de las acciones de hostigamiento hacia la víctima (Fadda, 2013; Piñuel, 2007).

Testigos Activos (Whistleblower). Son aquellos trabajadores que se solidarizan con la víctima, y tratan de prestarle ayuda y contención. Son los que “pitan falta” dentro de la organización, es decir, aquellos que denuncian las prácticas ilegales y poco éticas del o los hostigadores, poniendo con ello sus propias cabezas en juego, ya que al posicionarse del lado de las víctimas atraen sobre sí mismos la misma animadversión y hostilidad dirigidas hacia la víctima. Las consecuencias de su accionar, dependerá de la cultura y las políticas de gestión de la organización (Fadda, 2013; Piñuel, 2013).

Estrategas. Son los instigadores de los procesos de hostigamiento laboral, personas con un elevado cargo jerárquico, que planifican y ponen en acción las estrategias de hostigamiento a través de los mandos intermedios, sobre el resto del personal. Su objetivo principal, no es la exclusión, sino el sometimiento de los empleados. Por medio de las prácticas de hostigamiento, se induce al personal a

aceptar posiciones y condiciones de trabajo que de otra manera nunca serían aceptadas (Fadda, 2013; Fassio y Mendoça, 2014; Piñuel y Oñate, 2002).

Consecuencias del Hostigamiento Laboral

El hostigamiento laboral, produce una cascada de efectos negativos sobre la sociedad, la organización y los trabajadores (Leymann, 1996).

En la sociedad, las consecuencias pueden ser *económicas y éticas – morales*; entre las primeras se destaca: pérdida de fuerza de trabajo y población activa, aumento de presupuesto en recursos sanitarios, aumento del gasto público para cubrir bajas laborales y/o retiros anticipados; y entre las segundas: representaciones sociales negativas sobre el trabajo, desintegración de vínculos sociales y familiares, pérdida de ilusión e interés en los proyectos comunes, etc. (Abajo Olivares, 2006; Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013).

En la organización, los efectos negativos se traducen en: baja productividad, deterioro de la calidad de vida laboral, rotación de personal y el absentismo laboral por solicitud de licencias por enfermedad y/o accidentes laborales (Bustos Villar et al., 2013; Fassio y Mendoça, 2014; García y Piñuel, 2015).

En los trabajadores, las consecuencias a *nivel psicofísico* son: síndrome por estrés postraumático (Bjorkquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994; Einarsen, 2005; Hirigoyen, 2008, 2014; Leymann y Gustafsson, 1996; Matthiesen y Einarsen, 2004; Piñuel, 2001, 2013; Piñuel y García, 2015); trastorno de ansiedad generalizada y trastornos psicósomáticos (Hirigoyen, 2008, 2014; Mikkelsen y Einarsen, 2002; Piñuel, 2001); síntomas de estrés crónico (Hirigoyen, 2008; Piñuel, 2001; Vartia, 2001); depresión (Bjorkquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994;

Hirigoyen, 2008); consumo de fármacos, alcohol y tabaco (Hirigoyen, 2014); trastornos del sueño (Piñuel, 2001); fatiga crónica, cansancio y debilidad (Piñuel 2001); inquietud e hipervigilancia (Piñuel, 2001); a *nivel moral* aparece: pérdida de la dignidad, menoscabo de la identidad y la autoestima (Hirigoyen 2008); sentimientos de culpabilidad y vergüenza (Hirigoyen 2008, 2014, Piñuel, 2001); pérdida de la fe y la confianza en sí mismo (Piñuel y Oñate, 2002); en el *plano social*: hipersensibilidad, irritabilidad, y aislamiento (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013, Hirigoyen, 2008); comportamientos agresivos (Bjorkquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994; Hirigoyen, 2008); conflictos trabajo-familia, trabajo-pareja (Piñuel 2001; Sanz Vergel y Rodríguez Muñoz, 2011) y en casos extremos hasta el suicidio (Leymann, 1996); y en lo *ocupacional-profesional*: improductividad y retiro de la vida laboral (Leymann, 1996, Piñuel, 2013; Hirigoyen, 2008, 2014). El grado de afectación que el hostigamiento laboral produce sobre el trabajador dependerá de la duración del proceso de hostigamiento, de los recursos personales que se dispongan para hacer frente a la situación (Bustos Villar, et al., 2013), y siendo la red de apoyo social, dentro y fuera del entorno laboral, el antídoto fundamental para atenuar los estragos que produce (Matthiensen, Aasen, Holst, y Einarsen, 2003), pues opera como un amortiguador entre las acciones de hostigamiento y los efectos perniciosos, disminuyendo así su potencial patogénico en el trabajador (Pando Moreno, Aranda, Aldrete, y Reynaga, 2006).

Los efectos negativos no solo se producen en los trabajadores que son víctimas directas, sino también en aquellos que presencian las situaciones de hostigamiento laboral en calidad de *testigos* (García Izquierdo, Meseguer, Soler, y

Sáez, 2014; Sieglin, 2012). Los hallazgos de Vartia (2001) muestran que éstos presentan mayores niveles de estrés y tensión mental, en comparación con los trabajadores que no presencian situaciones de hostigamiento laboral en su lugar de trabajo.

2. Hostigamiento Laboral en el Contexto Universitario

El Estado Actual de la Cuestión

Antes de comenzar a examinar los estudios realizados sobre la problemática en el contexto laboral universitario, cabe mencionar que los primeros estudios sobre el hostigamiento laboral se centraron en proporcionar datos sobre su prevalencia. En el contexto europeo se ha encontrado una prevalencia que oscila entre el 3% y el 25%, cifras que varían dependiendo del sector laboral representado en la muestra, el tipo de organización, el país y región en donde se realiza el estudio, la definición del concepto utilizada, y el instrumento de medida administrado (Einarsen y Hauge, 2006; Escartín, Rodríguez-Caballeira, y Zapf, 2012; Leymann, 1996).

En el contexto sociocultural argentino, la administración del *Inventario de Hostigamiento Laboral* (IHL) de Bustos Villar, Caputo, y Aranda Coria (2011), realizada sobre una muestra de 602 trabajadores de empresas públicas y privadas de la Ciudad de Buenos Aires, arrojó que el 20,3% de los participantes considera que padece hostigamiento laboral (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013).

Específicamente en el contexto laboral universitario, el estudio pionero de Bjorquist, Osterman, y Hjelt-Back (1994) en Finlandia, hallaron que el 17% del

personal docente y de investigación eran víctimas de hostigamiento laboral; valor muy similar al que fue reportado por Lewis (1999), quien halló un 18% de víctimas de hostigamiento en distintos centros universitarios de Gales, U.K. En España, se realizaron varios estudios que arrojaron los siguientes valores: el 27,5% en la Universidad de Murcia (Buendía, 2006); el 22,6% en la Universidad de Alicante (Herranz-Bellido, Reig, y Cabrera (2006); el 9,3% en dos Universidades de Sevilla (Justicia, Benítez, y Fernández del Haro, 2006); el 23% en la Universidad de A Coruña, 17,7% en Universidad de Vigo, y el 11,6% en la Universidad de Santiago de Compostela (López Cabarcos, Vázquez, y Picón, 2006); el 11% en la Universidad de Granada (Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén, 2007); y la reciente investigación realizada en la Universidad Autónoma de Madrid, donde se ha tomado al personal docente y al personal de administración y servicios conjuntamente, reveló que el 3,8% de los trabajadores estaban siendo víctimas de hostigamiento laboral, con una tendencia de mayor presencia de la problemática en el personal de administración y servicios (Miguel Calvo, García, y Martín, 2014). En México, los valores de prevalencia hallados en el plantel docente son muy dispares: 26,4% (Cruz, Ovalle, y Pando Moreno, 2008); 4,9% (Pando Moreno, Ocampo, Águila, Castañeda, y Amezcúa, 2008); y 5,6 % (Sieglin, 2011). En Sudamérica se han encontrado pocos estudios: en Ecuador, Lara Sotomayor y Pando Moreno (2014), hallaron una prevalencia del 2.2%; en Brasil, Spoti Caran, Oliveira, Barbosa, y Cruz (2010), hallaron un 40,7%; en Colombia, Parra Osorio (2011) obtuvo el 7,4%; mientras que en Venezuela, López y Ventura (2005) obtuvieron un 40%; y en Argentina, Rodríguez Feijóo (2010) obtuvo una prevalencia del 36%.

Algunos estudios también se enfocaron en medir la *prevalencia* de *testigos*, donde se obtuvieron los siguientes valores: 32% en Finlandia (Bjorquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994); 22% en U.K. (Lewis, 1999); 33,5% en Italia (Fadda, 2013); y 59,3% en Brasil (Spoti Caran, Oliveira, Barbosa, y Cruz, 2010). En todos los hallazgos, la prevalencia de testigos es siempre superior a la prevalencia de víctimas. Parra Osorio (2011) pudo detectar la predominancia de dos tipos de testigos: los *testigos pasivos* y los *testigos cómplices* del hostigador. Sieglin (2012), encontró una disminución del bienestar psicofísico tanto en los testigos activos como en los pasivos: los primeros presentaron problemas de salud más intensos, que remitieron una vez que se tomó distancia de la situación; en cambio, los segundos, presentaron problemas de salud de menor intensidad que se habían cronificado.

La *dirección* con que se ejecuta el hostigamiento laboral en el entorno laboral universitario es predominantemente *descendente* (Cruz, Ovalle, y Pando Moreno, 2008; Justicia, Benítez, y Fernández del Haro, 2006; Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén, 2007; Pando Moreno, Ocampo, Águila, Castañeda, y Amezcúa, 2008; Parra Osorio, 2011; Sieglin, 2011); seguido por el hostigamiento laboral *horizontal* o entre pares, que se presenta como el segundo más ejercido, después del *descendente* en los estudios antes mencionados; y como el más prevalente en los estudios de Buendía (2006); Fadda (2013), López y Ventura (2005), y Spoti Caran, Oliveira, Barbosa, y Cruz (2010). El hostigamiento laboral *ascendente*, se revela como el menos utilizado, a excepción del estudio de Borquist, Osterman, y Hjelt-Back (1994), donde se presenta como el más predominante. Por su parte, Justicia, Benítez, y Fernández del Haro (2006),

hallaron que los hombres son mayormente hostigados de manera descendente, y aunque las mujeres también son más hostigadas de manera *descendente*, presentan mayores índices de hostigamiento *horizontal* y *ascendente* que los hombres; y que el hostigamiento laboral *ascendente* afecta a los trabajadores funcionarios con cierta jerarquía.

Respecto a la *modalidad* de ejecución del hostigamiento laboral, se encontraron pocos datos. Justicia, Benítez, y Fernández del Haro (2006), hallaron que la modalidad de hostigamiento laboral más empleada es la *grupal* (49%), seguida por la *individual* (35,3%), y la *mixta* (15,7%); siendo los hombres más hostigados de manera *grupal*, y las mujeres más de manera *individual*. Los hallazgos de Fadda (2013) son a la inversa: la modalidad prevalente es la *individual* (67%), seguida de la *grupal* (33%), y siendo las mujeres las que más padecen el hostigamiento *grupal*, mientras que los hombres son más afectados por el hostigamiento *individual*. En cambio Parra Osorio (2011), encontró que la modalidad de hostigamiento más empleada es la *individual*, y que es padecida mayormente por las mujeres.

Tanto BJORQUIST, Osterman, y Hjelt-Back (1994), como Fadda (2013), encontraron que el *sexo del hostigador* era indistintamente hombre o mujer, pues no se hallaron diferencias estadísticamente significativas al respecto.

La mayoría de los hallazgos sobre las *estrategias* empleadas para llevar a cabo los procesos de hostigamiento laboral en el entorno laboral académico, muestran que mediante la ejecución de diversas acciones -que no son universales, sino que están siempre condicionadas por el sector ocupacional y el contexto sociocultural- apuntan principalmente a: restringir la comunicación,

afectar la normal ejecución de las tareas, aislar socialmente, y desprestigiar personal y laboralmente a las víctimas (Buendía, 2006; Fadda, 2013; Justicia, Benítez, y Fernández del Haro, 2006; Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén, 2007; López y Ventura, 2005; Parra Osorio, 2011). Además, se mencionan otro tipo de acciones que no se presentan de manera habitual, pero suelen aparecer en algunos centros universitarios como: agresiones físicas (Buendía, 2006); insinuaciones sexuales (López y Ventura, 2005); presiones para no ejercer derechos laborales (Fadda, 2013); y amenazas verbales y por escrito de forma anónima (Buendía, 2006).

Respecto a las *explicaciones causales* que hacen las víctimas sobre aquello que pone en marcha los procesos de hostigamiento laboral, se han encontrado fundamentalmente a la envidia, los celos profesionales, y la competitividad profesional. El entorno laboral universitario, en general, es descrito por los investigadores como un contexto altamente competitivo, donde se compete ferozmente por: promoción profesional, nuevas plazas, recursos materiales, becas, financiamiento de proyectos, prestigio y reconocimiento académico, el acceso a puestos y posiciones de jerarquía, etc. (Bjorquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994; Buendía, 2006; Fadda, 2013; Justicia, Benítez, y Fernández del Haro, 2006; Parra Osorio, 2011; Rodríguez Feijóo, 2010; Spoti Caran, Oliveira, Barbosa, y Cruz (2010). Además se mencionan otras cuestiones como: luchas de poder entre grupos (Justicia et al., 2006); cuestiones de género (Bjorquist et al., 1994; Lewis, 1999); discriminación e insinuaciones sexuales (Lewis, 1999); la no participación en acciones fraudulentas e ilegales, resistir someterse a chantajes y solidarse con otros compañeros (Buendía, 2006); por diversión del hostigador o

por su deseo de causar daño (Fadda, 2013); y por carencias, privaciones y frustraciones del hostigador (Parra Osorio, 2011); estilos de personalidad de la víctima y del hostigador (Bjorquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994); precariedad e inseguridad laboral y cambios contractuales (Lewis, 1999); escasa información sobre la problemática del hostigamiento laboral en directivos y plantel docente (Lewis, 1999).

En cuanto al sexo, varios estudios señalan a las mujeres como las que con mayor frecuencia padecen situaciones de hostigamiento laboral (Bjorquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994; Cruz, Ovalle y Pando Moreno, 2008; Justicia, Benítez, y Fernández del Haro, 2006; Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén, 2007; Lewis, 1999; Parra Osorio, 2011). En cambio, los hallazgos de otros estudios muestran que el hostigamiento laboral es padecido por hombres y mujeres indistintamente, ya que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas (Fadda, 2013; Herranz-Bellido, Reig, y Cabrera, 2006; Lara Sotomayor y Pando Moreno, 2014; Miguel Calvo, García, y Martín, 2014; Sieglin, 2011). Algunos estudios señalan que el hostigamiento laboral afecta a sujetos de cualquier *edad*, dado que no se hallaron diferencias estadísticamente significativas (Herranz Bellido et al., 2006; Miguel Calvo et al., 2014); mientras que otros autores encontraron que las víctimas se concentran en un rango de edad específico: de 35 a 44 años (Cruz, Ovalle y Pando Moreno, 2008; Fadda, 2013); de 25 a 45 años (Justicia, Benítez, y Fernández del Haro, 2006); de 36 a 55 años (Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén, 2007), lo cual muestra la tendencia de que el trabajador de edad media -ni muy joven, ni muy mayor- es el que por lo general suele ser hostigado.

Con respecto a la relación entre hostigamiento laboral y *antigüedad laboral*, se ha encontrado que los docentes más afectados por el hostigamiento laboral son aquellos que vienen prestando sus servicios por más de 5 años en la institución (Cruz, Ovalle y Pando Moreno, 2008; Fadda, 2013; Justicia, Benítez, y Fernández del Haro, 2006; Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén, 2007; Lewis, 1999; Miguel Calvo, García, y Martín, 2014).

En cuanto a la *tarea desempeñada*, BJORQUIST, OSTERMAN, y HJELT-BACK (1994), hallaron mayor porcentaje de víctimas entre el personal que se dedicaba a la docencia e investigación (17%) que en aquellos que se dedican exclusivamente a la docencia (11%). RODRÍGUEZ FEIJÓO (2010), encontró mayor proporción de prácticas de hostigamiento laboral entre los becarios y los profesores contratados. BUENDÍA (2006), evidenció que las víctimas con mayor frecuencia, se dedicaban a la docencia e investigación, y muchos de ellas eran funcionarios de carrera que pertenecían al escalafón más alto.

Por último, se hace mención de los instrumentos que han sido utilizados en las investigaciones del hostigamiento laboral en el contexto universitario, enfocado el estudio en el colectivo docente. Los mismos fueron: la *entrevista* (BJORQUIST, OSTERMAN, y HJELT-BACK, 1994; LEWIS, 1999; LÓPEZ y VENTURA, 2005; PARRA OSORIO, 2011); *Cuestionario* basado en el *Barómetro Cisneros* de Piñuel (2000, citado por FIDALGO y PIÑUEL, 2004) y adaptado al contexto universitario (BUENDÍA, 2006; MIGUEL CALVO, GARCÍA, y MARTÍN, 2014; RODRÍGUEZ FEIJÓO, 2010); el *Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo*, IVAPT-PANDO (2006, citado por PANDO MORENO, ARANDA, PRECIADO, FRANCO, y SALAZAR, 2006), utilizado por Cruz, Ovalle, y Pando Moreno (2008); Pando Moreno, Ocampo, Águila, Castañeda, y

Amezcúa (2008); Parra Osorio (2011); y Lara Sotomayor y Pando Moreno (2014); y diversos *Cuestionarios* contruidos *ad hoc* por los realizadores de las investigaciones (Bjorquist, Osterman, y Hjelt-Back,1994; Fadda, 2013; Herranz-Bellido, Reig, y Cabrera, 2006; Justicia, Benítez, y Fernández del Haro, 2006; Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén, 2007; Lewis, 1999; Sieglin, 2011; Spoti Caran, Oliveira, Barbosa, y Cruz, 2010).

CAPÍTULO II

MÉTODO

Diseño

El presente trabajo de investigación es un estudio descriptivo, con diseño no experimental, transeccional descriptivo. Es *no experimental*, dado que se midió el hostigamiento laboral y las variables sociodemográficas consideradas, tal como éstas se presentan y vienen ocurriendo en el contexto laboral de los docentes de la UNMdP que participaron en el estudio; es *transeccional*, ya que se realizó en una única medición de las variables en un momento determinado; y es *descriptivo*, en tanto se analizan y describen la prevalencia y las características particulares que presentan los distintos aspectos del hostigamiento laboral ejercido en las relaciones laborales de los docentes que participaron voluntariamente en el estudio.

Hipótesis

H1: *Los docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata que participen voluntariamente en esta investigación, presentarán una prevalencia de Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral similar a la hallada en el contexto nacional entre docentes universitarios (Rodríguez Feijóo, 2010).*

H2: *Los docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata que participen voluntariamente en esta investigación y se perciban como víctimas de Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral, padecerán con mayor frecuencia el hostigamiento laboral descendente.*

Variables

En este estudio se midió el *Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral*, que Bustos Villar, Caputo, y Aranda Coria (2011) lo definen como:

Acciones de violencia psicológica, de manera reiterada (al menos una vez por semana) y durante un periodo prolongado de tiempo. Es ejercido por una a varias personas hacia otra. El objetivo es el de causar malestar, incomodar, y/o eliminar del lugar de trabajo a la persona elegida como víctima (p.285).

La variable se mide a través de cuatro dimensiones o *Subescalas*, a saber:

- *Comunicación*: Refiere a la intencionalidad de obstaculizar la interacción entre los empleados, imposibilitando la generación de relaciones interpersonales adecuadas en el ámbito laboral, y entorpeciendo la resolución de conflictos. El objetivo es lograr el aislamiento de la víctima, limitando sus contactos sociales.
- *Trabajo*: Refiere a los impedimentos contextuales que tiene la víctima, de utilizar los recursos/capacidades para desempeñar sus tareas laborales, recibiendo información errónea, confusa y/o parcializada que condicionan los resultados de su trabajo. El objetivo es dificultar la disponibilidad y utilización de herramientas apropiadas para poder lograr un desempeño adecuado, mediante la reducción o sobrecarga de actividades.
- *Vida Privada*: Refiere a temas relacionados con los aspectos personales. Son acciones emprendidas con la intención de devastar la reputación y dignidad personal de la víctima. Tiene por objetivo abatir, demoler, socavar psicológica y moralmente a la víctima, para influir y producir un mal desempeño laboral.

- *Entorno Facilitador*. Refiere a las características de la estructura de la organización laboral que propician la emergencia de conductas de hostigamiento, y posibilitan la creación de alianzas intra-laborales que facilitan y/o potencian las situaciones de hostigamiento.

Las cuatro dimensiones o *Subescalas* son operacionalizadas a través de 63 ítems o indicadores empíricos, que reflejan situaciones y/o acciones típicas por medio de las cuales se ejerce el hostigamiento en los entornos laborales del contexto sociocultural argentino; conformando lo que teóricamente se denomina como *estrategias de Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral*.

Se miden además *Variables Sociodemográficas* tales como: *Sexo; Edad; Tarea Desempeñada en la UNMdP; Horas Semanales de Trabajo en la UNMdP; y Antigüedad Laboral en la UNMdP*.

Participantes

Para este estudio se utilizó una muestra no probabilística de conveniencia, integrada por trabajadores del plantel docente de la UNMdP (N=109), tomando como criterio de inclusión poseer una antigüedad laboral no menor a seis meses. La participación de los docentes fue voluntaria, anónima y absolutamente confidencial, con previa firma del consentimiento informado. Para ilustrar la composición de la muestra utilizada, se presenta la Tabla que aparece a continuación (Tabla 1), en la cual se detallan las características sociodemográficas de los docentes que participaron en el estudio.

Tabla 1. *Datos Sociodemográficos de los Docentes Participantes en el Estudio*

Variables Sociodemográficas		Frecuencia N= 109	Porcentaje %
Sexo	Masculino	45	41,28
	Femenino	64	58,71
Total		109	100
Edad	Hasta 30 años	20	18,34
	De 31 a 40 años	33	30,27
	De 41 a 50 años	23	21,10
	De 51 a 60 años	25	22,93
	Más de 60 años	8	7,33
Total		109	100
Tarea Desempeñada en la UNMdP	Docencia	30	27,52
	Docencia / Investigación	60	55,04
	Docencia / Extensión	9	8,25
	Docencia/ Investigación/ Extensión	10	9,17
Total		109	100
Horas Semanales de Trabajo en la UNMdP	Hasta 10 horas	24	22,01
	Más de 10 y hasta 20 horas	25	22,93
	Más de 20 y hasta 30 horas	16	14,67
	Más de 30 horas	44	40,36
Total		109	100
Antigüedad Laboral en la UNMdP	6 meses y hasta 2 años	8	7,33
	Más de 2 y hasta 5 años	26	23,85
	Más de 5 y hasta 10 años	21	19,26
	Más de 10 y hasta 15 años	11	10,09
	Más de 15 y hasta 20 años	11	10,09
	Más de 20 y hasta 25 años	8	7,33
	Más de 25 y hasta 30 años	19	17,43
	Más de 30 años	5	4,58
Total		109	100

Instrumento

Se administró un *Cuestionario de Variables Sociodemográficas*, construido *ad hoc* para indagar: *Sexo, Edad, Tarea Desempeñada en la UNMdP, Horas Semanales de Trabajo en la UNMdP, y Antigüedad Laboral en la UNMdP*; y el *Inventario de Hostigamiento Laboral (IHL)* de Bustos Villar, Caputo, y Aranda Coria (2011), que permite medir el *Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral*, a través de la presentación de 63 situaciones agrupadas en cuatro Subescalas, en función de la frecuencia en que ocurren y el grado de malestar que producen. Además, permite obtener datos cualitativos acerca de las características particulares del hostigamiento laboral detectado, y de la principal persona que hostiga.

El inventario está estructurado en dos partes. La *Parte A*, presentan 63 situaciones de violencia tipo agrupadas en cuatro Subescalas: *Comunicación* (15 ítems), *Trabajo* (15 ítems), *Vida Privada* (12 ítems), *Entorno Facilitador* (21 ítems), donde el sujeto debe indicar la *frecuencia* con que éstas ocurren a través de una Escala Likert de cinco opciones de respuesta: *“Todos los días”, “Algunas veces a la semana”, “Algunas veces al mes”, “Algunas veces al año”, y “Nunca”*; y el grado de *malestar* que le producen, en una Escala Likert de tres opciones de respuesta: *“Alto”, “Medio” y “Bajo”*. La *Parte B*, de tipo cualitativa, presenta un cuestionario de 11 preguntas: las 2 primeras indagan sobre el rol asumido ante el hostigamiento (Testigo o No Testigo; Víctima o No Víctima); y las 9 preguntas restantes son respondidas por aquellos sujetos que declaran ser víctimas de hostigamiento laboral, y se enfocan a indagar las características particulares que presenta el hostigamiento laboral detectado y la principal persona que hostiga.

Para el presente estudio se han introducido algunas adaptaciones en el Inventario de Hostigamiento Laboral, a saber: 1) en las situaciones que se presentan en la Parte A, se cambió el término *jefe* por el de *superior*, y el término *subordinados* por el de *colaboradores*; 2) las preguntas de la Parte B, fueron enumeradas siguiendo el orden numérico de las situaciones que integran la Parte A, a los efectos de lograr una mejor identificación de los reactivos (así, del ítem 63 de la Parte A, se pasó al ítem 64 que corresponde a la Pregunta 1 de la Parte B, y así sucesivamente); y 3) en el ítem 70 (Pregunta 7 en el original) de la Parte B, se agregó como opción de respuesta “*Otros*”.

El instrumento es auto-administrado y no posee una duración predeterminada para su administración. El mismo fue construido y validado en el contexto sociocultural argentino para lograr una medición eco-psicológica del hostigamiento laboral (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013); en ese sentido se ajusta a las características de la población meta (Casullo, 1999), dado que contempla las características del entorno laboral, como las particularidades lingüísticas y de significado que existen en nuestro contexto sociocultural (Bustos Villar et al., 2013).

Propiedades Psicométricas del Inventario de Hostigamiento Laboral (IHL)

El instrumento posee *Validez de Contenido* y de *Constructo*, que fueron evaluadas a través de un panel de *jueces expertos* que procedieron a *ciegas* (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013). En el análisis de discriminación de los ítems, se llevó a cabo una correlación puntuación ítem/total (tomando como criterio un valor superior a 0.40), y se obtuvo una consistencia interna a través del coeficiente *Alpha de Cronbach* con los siguientes valores:

0.98 en *Comunicación*; 0.93 en *Trabajo*; 0,92 en *Vida Privada* y 0.93 en *Entorno Facilitador* (Bustos Villar, Varela, Caputo, Aranda Coria, y Messoulam, 2011).

La *Validez Relacionada al Criterio*, se evaluó a través de: a) la técnica de grupos contrastados utilizando la *Prueba T de diferencia de muestras independientes*, con el objetivo de indagar las diferencias esperables entre los trabajadores que se percibían como siendo Hostigados y No Hostigados; y b) por medio de un estudio de correlación entre los puntajes obtenidos en el IHL y los puntajes obtenidos en el OSI (*Inventario de Estrés Ocupacional* de Osipow y Spokane, 1987; y adaptado al contexto nacional por Schmidt y Leibovich, 2003). Del primer análisis se obtuvo que los trabajadores Hostigados presentaban puntuaciones más altas en todas las subescalas y en la escala total del IHL, en comparación con los trabajadores No Hostigados (ello se explica porque existe una mayor frecuencia en la ocurrencia de acciones de hostigamiento laboral). En el segundo análisis, los trabajadores Hostigados presentaban puntajes significativamente más elevados en las subescalas del IHL y en las subescalas del OSI (*Estresores en el Contexto*, *Tensión Personal* y *Recursos de Afrontamiento*), que los trabajadores No Hostigados; lo cual indica que los trabajadores que padecen hostigamiento laboral sufren altos niveles de estrés ocupacional (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013).

Además se realizaron otros estudios para aportar a la validez del IHL, a partir de los resultados obtenidos en el Cuestionario de Variables Sociodemográficas y la Parte del B del Inventario, con el objetivo de indagar las diferencias entre Hostigados y No Hostigados en cuanto a sintomatología y experiencias vivenciadas (Bustos Villar, Varela, Caputo, Aranda Coria, Messoulam, y Torcassi,

2012; Varela, Caputo, Aranda Coria, Messoulam, Torcassi, Cucit, y Bustos Villar, 2012).

La *confiabilidad*, se la evaluó a través del coeficiente *Alpha de Cronbach* para cada Subescala y para la escala total, donde se obtuvieron los siguientes índices: 0.869 en *Comunicación*; 0.866 en *Trabajo*; 0.786 en *Vida Privada* y 0,903 en *Entorno Facilitador*; 0,955 en la *Escala Total*; lo cual significa que el instrumento posee una muy buena confiabilidad (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013).

Método de Identificación de las Víctimas de Hostigamiento Laboral

Se ha identificado a las víctimas de hostigamiento laboral, a partir de la respuesta afirmativa dada a la pregunta criterio, ítem 65, *Parte B*, del *Inventario de Hostigamiento Laboral (IHL)*, -¿*Considera usted que padece hostigamiento laboral?*-. Los participantes se declararon como siendo Víctimas o No Víctimas de hostigamiento laboral, desde la propia percepción subjetiva, en función de la definición del Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral que se les presentó previamente a la formulación de la pregunta criterio. La definición que presenta el IHL es consistente con las definiciones presentadas por la mayor parte de los investigadores (Einarsen, 1999; Hirigoyen 2008; Leyman, 1996; Piñuel, 2001); y es la siguiente:

El Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral consiste en acciones de violencia psicológica, de manera reiterada (al menos una vez por semana) y durante un periodo prolongado de tiempo. Es ejercido por una a varias personas hacia otra. El objetivo es el de causar malestar,

incomodar, y/o eliminar del lugar de trabajo a la persona elegida como víctima. (Bustos Villar, Caputo, y Aranda Coria, 2011, p. 285)

Procedimiento

A los participantes se los contactó de manera personalizada en distintos espacios vinculados con la institución: instalaciones de las distintas unidades académicas; en las aulas de capacitación docente dependientes de la UNMdP (13º piso del Banco Provincia), y de ADUM (Agremiación Docente Universitaria Marplatense); y en los espacios aledaños a las unidades académicas (cafeterías).

Se contactó un total de 180 docentes de la UNMdP, de los cuales 150 accedieron a participar en el estudio. De los 150 inventarios entregados, 115 fueron completados, 12 se devolvieron en blanco, y los 23 restantes no fueron devueltos. Lo cual representó una tasa de respuesta del 63.88%, que en comparación con las tasas de respuesta obtenidas en investigaciones similares (11% al 47%), y por tratarse de una temática muy sensible, constituye una muy buena tasa de respuesta. De los 115 inventarios que fueron completados, se invalidaron 6, porque no se había respondido adecuadamente a la consigna, o no se respondió a la totalidad de los ítems. Los inventarios que fueron respondidos, una parte fueron contestados en el momento, y otra parte fueron devueltos en un momento posterior, dentro de un sobre facilitado por los realizadores del estudio, y depositados en una urna habilitada para ello en una de las cafeterías más concurridas por el personal docente de la UNMdP.

En la primera página del inventario, se brindó información sobre el estudio y sus realizadores, se adjuntó el formulario del consentimiento informado, y se

especificaron las instrucciones, todo ello con el objetivo de facilitar la auto-administración. Sin embargo, cuando se tomó contacto personal con cada docente, también se realizaron las indicaciones de manera verbal para asegurar la correcta administración, y además se brindaba toda la información que era requerida en relación a la temática y al trabajo de investigación. Finalmente, resultaron óptimos 109 inventarios.

Los datos fueron cargados en el programa SPSS (15.0), y se procedió al análisis de descriptivos básicos. Con posterioridad, se aplicaron métodos no paramétricos para muestras reducidas utilizando la Prueba U de Mann-Whitney con la finalidad de identificar diferencias por grupos según sea la percepción subjetiva del hostigamiento laboral (Víctima/No Víctima) en relación a las variables sociodemográficas consideradas.

CAPÍTULO III

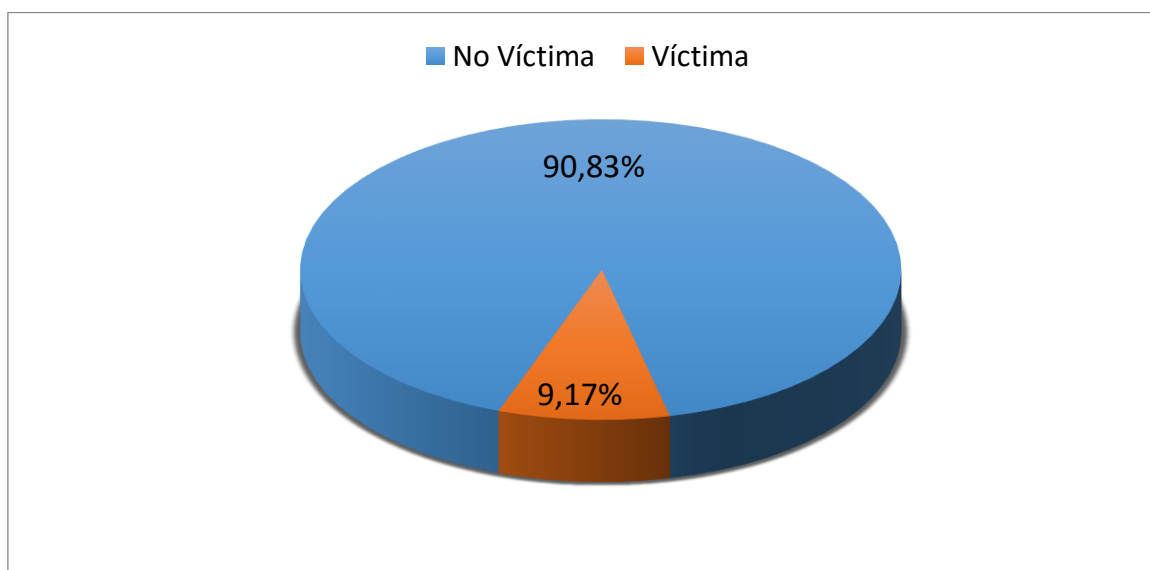
RESULTADOS

Objetivo General: Prevalencia del Hostigamiento Laboral

En el presente trabajo de investigación, se detectó la existencia de casos de *Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral* en el contexto laboral de los docentes de la UNMdP.

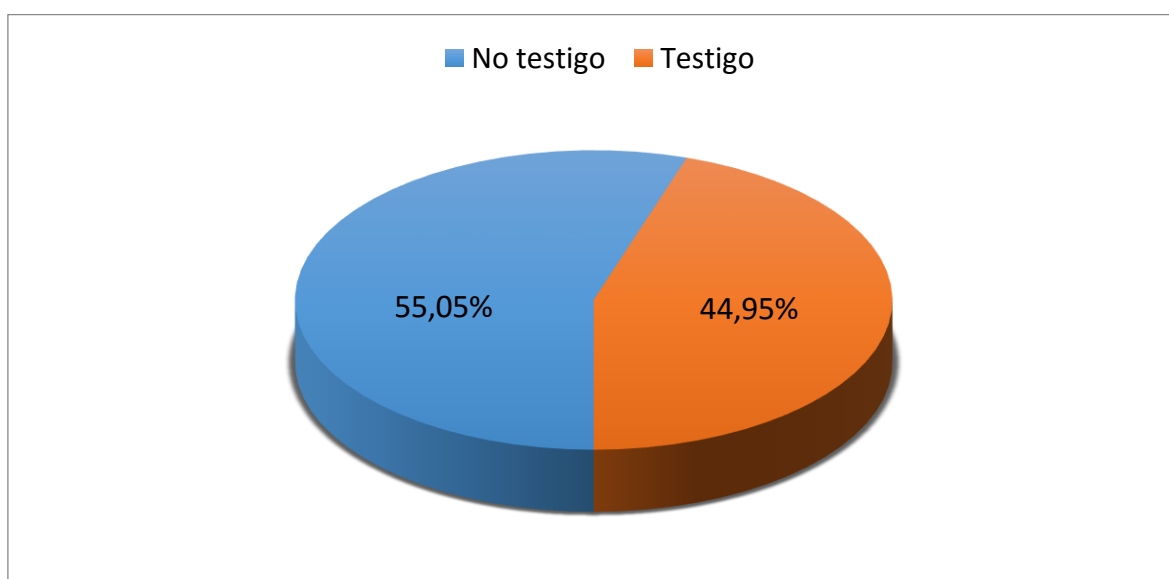
En la figura 1, se puede apreciar el porcentaje de docentes que se reconocen como siendo *víctimas* de hostigamiento laboral. Contabilizando los docentes que respondieron afirmativamente a la pregunta criterio (ítem 65, *Parte B* del IHL), con previa presentación de la definición del Hostigamiento Laboral que suministra el instrumento, se encontró que 10 de los 109 docentes que participaron voluntariamente en el estudio, reconocen estar padeciendo hostigamiento laboral dentro de la Universidad. Esto representa una prevalencia de hostigamiento laboral del 9,17%.

Figura 1. Prevalencia de Víctimas de Hostigamiento Laboral



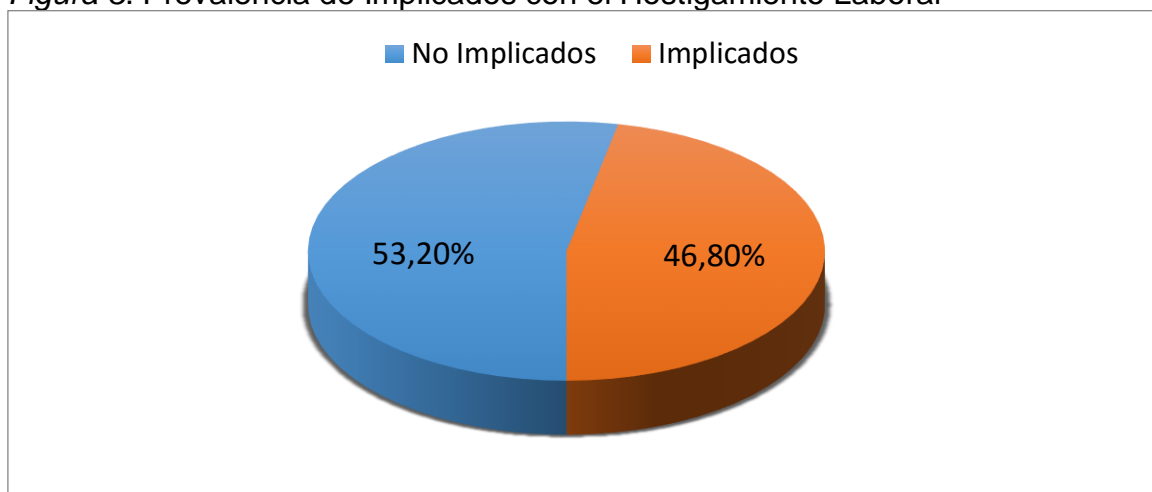
Por otro lado, en la figura 2, se puede observar el porcentaje de docentes que afirmaron haber presenciado y ser *testigos* de alguna situación de hostigamiento laboral dentro de la institución. De los 109 participantes del estudio, 49 se identificaron como siendo testigos, lo cual representa una prevalencia de testigos de hostigamiento laboral del 44,95%.

Figura 2. Prevalencia de Testigos de Situaciones de Hostigamiento Laboral



Teniendo en cuenta que 49 docentes se identificaron como siendo *testigos*, y 10 docentes se reconocen como siendo *víctimas* (de los cuales 8 además se declaran también como testigos), resulta de ello que, un total de 51 docentes, en calidad de víctimas y/o testigos, se reconocen *implicados* con la problemática del hostigamiento en el contexto laboral de la UNMdP. Esto representa un 46,80% de la muestra, y puede verse representado en la figura 3 que se presenta a continuación:

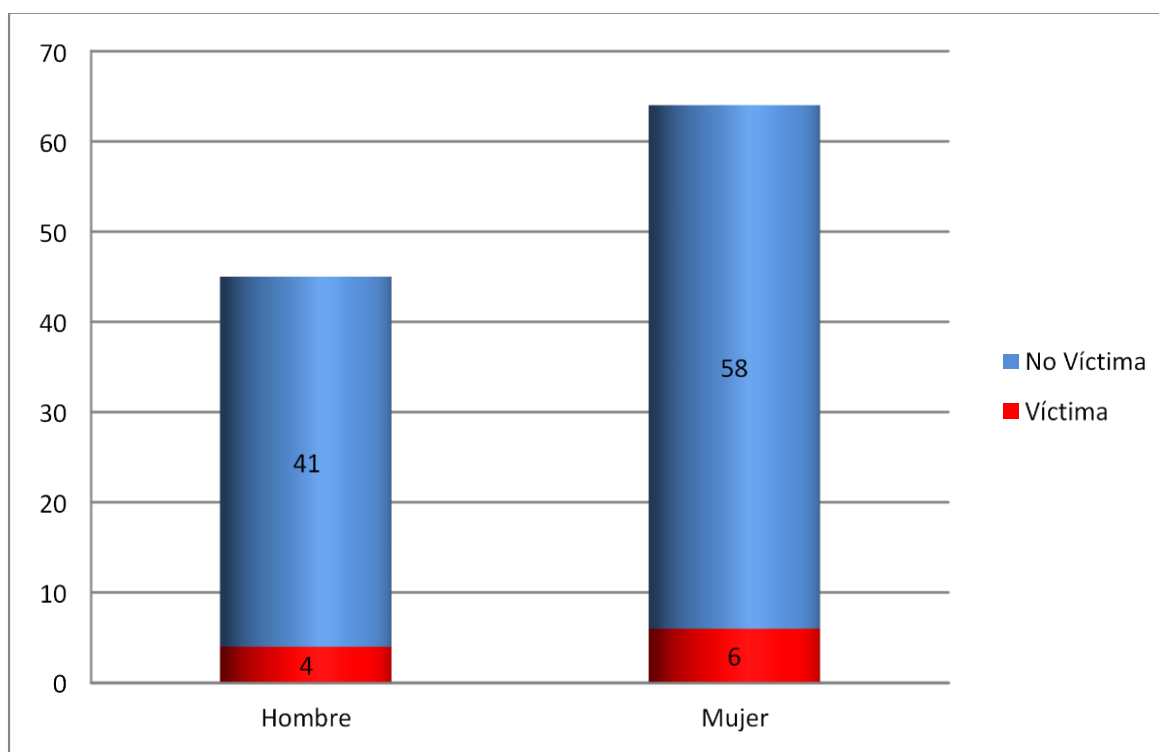
Figura 3. Prevalencia de Implicados con el Hostigamiento Laboral



Objetivo Específico 1: Características Sociodemográficas de las Víctimas

Sexo

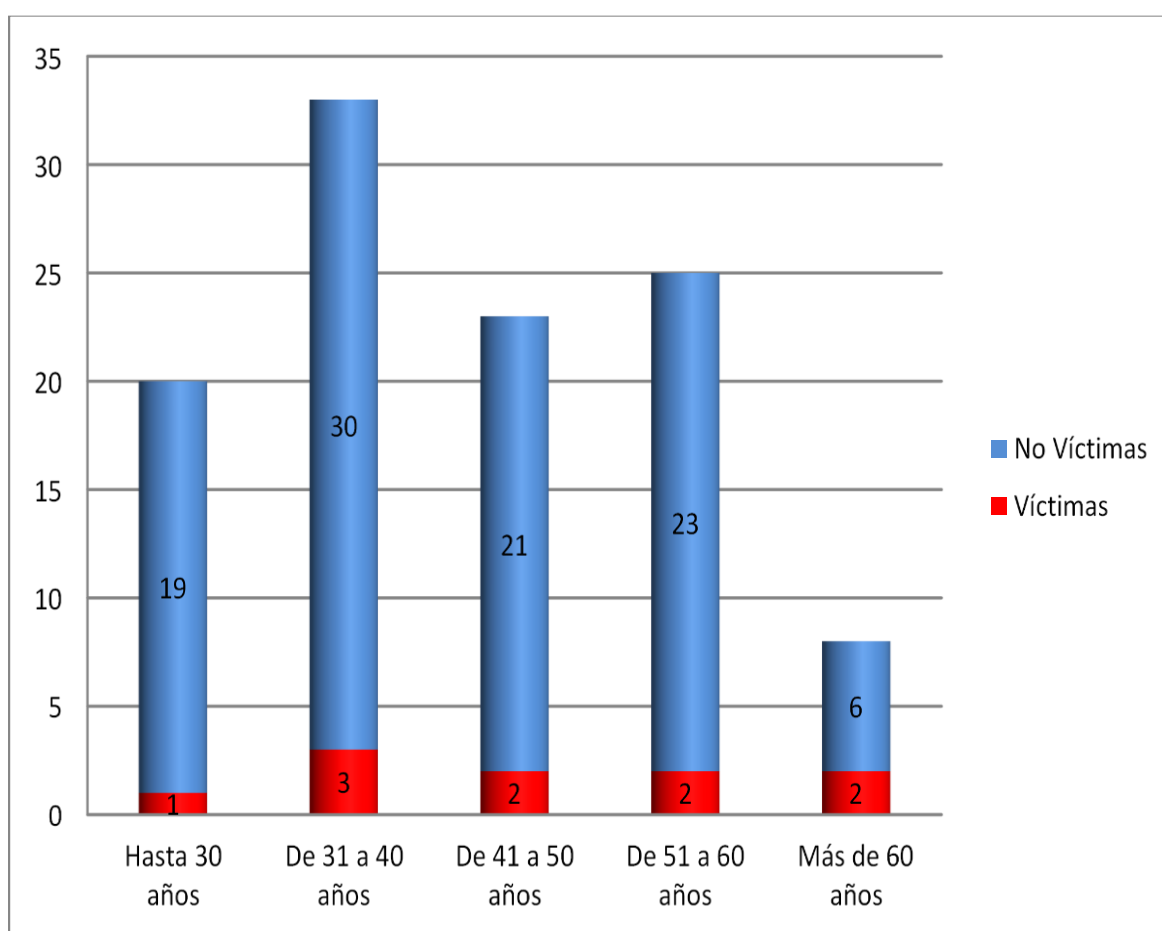
Figura 4. Sexo de Víctimas y No Víctimas de Hostigamiento Laboral



Con respecto a la variable *Sexo*, 4 de los 45 participantes masculinos (8,88%) y 6 de las 64 participantes femeninas (9,37%) resultaron ser víctimas de Hostigamiento Laboral.

Edad

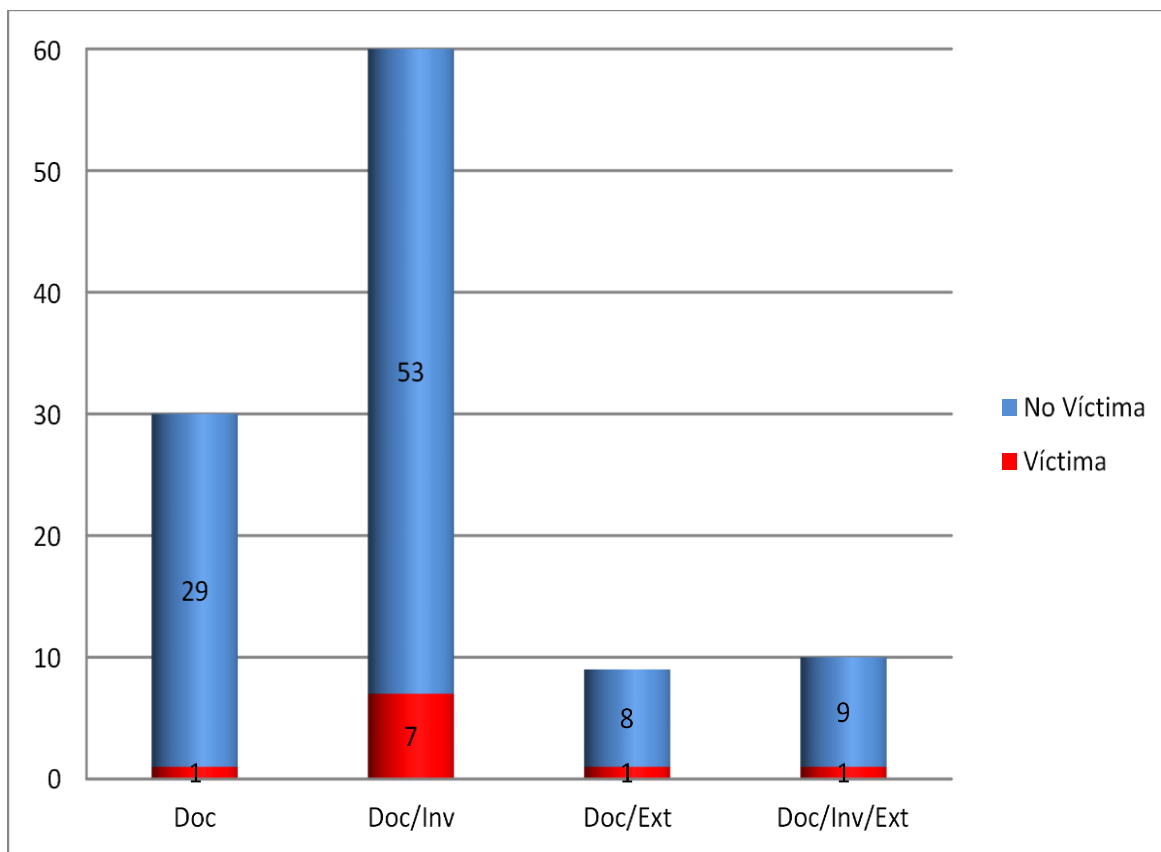
Figura 5. Edad de Víctimas y No Víctimas de Hostigamiento Laboral



En función de la variable *Edad*, se observa que la problemática afecta a todos los intervalos de edad considerados; siendo similar la frecuencia de víctimas en cada uno de ellos. Sin embargo, cabe destacar que la categoría de los docentes mayores (*Más de 60 años*) presenta 2 víctimas entre los 8 participantes que la representan.

Tarea Desempeñada en la UNMdP

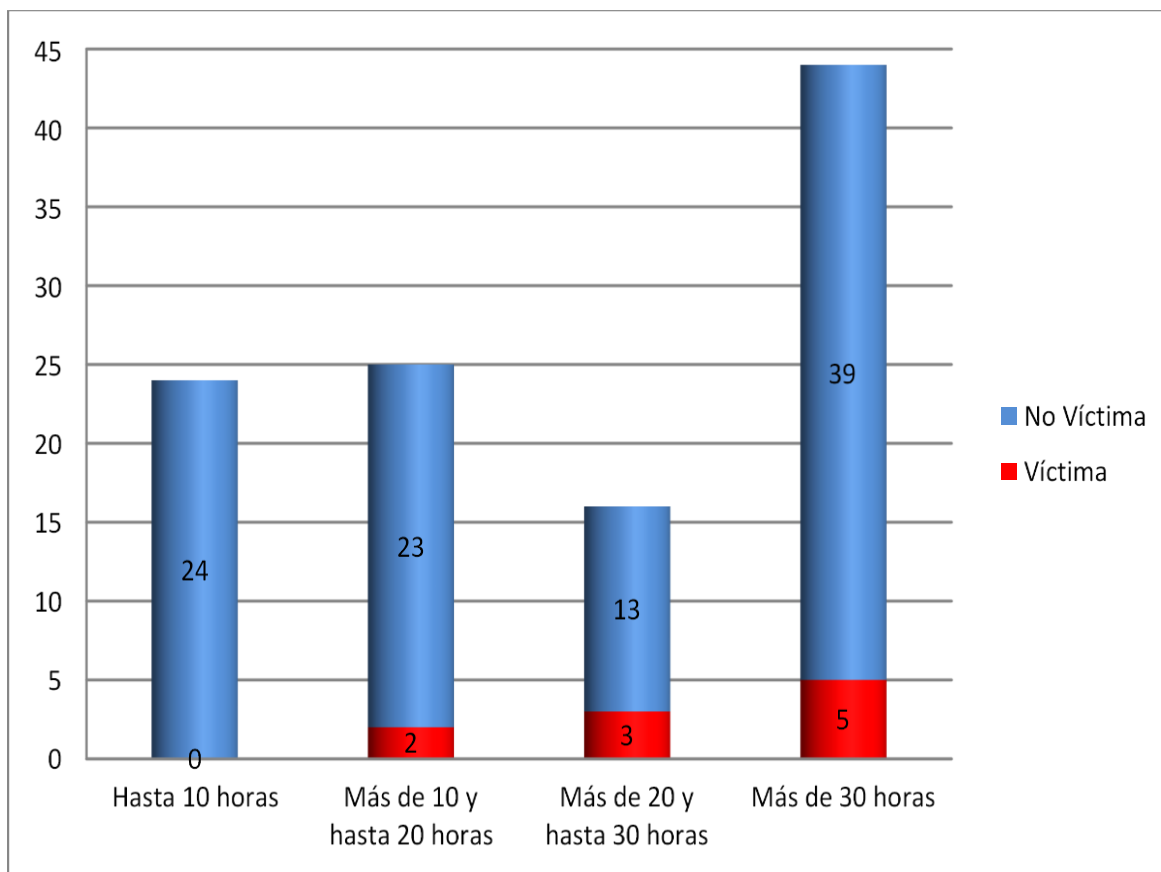
Figura 6. Tarea Desempeñada de Víctimas y No Víctimas de Hostigamiento Laboral



En relación a la *Tarea Desempeñada en la UNMdP*, la problemática del Hostigamiento Laboral se presenta en todas las tareas consideradas, siendo la categoría *Docencia e Investigación* la que presenta mayor frecuencia de víctimas.

Horas Semanales de Trabajo en la UNMdP

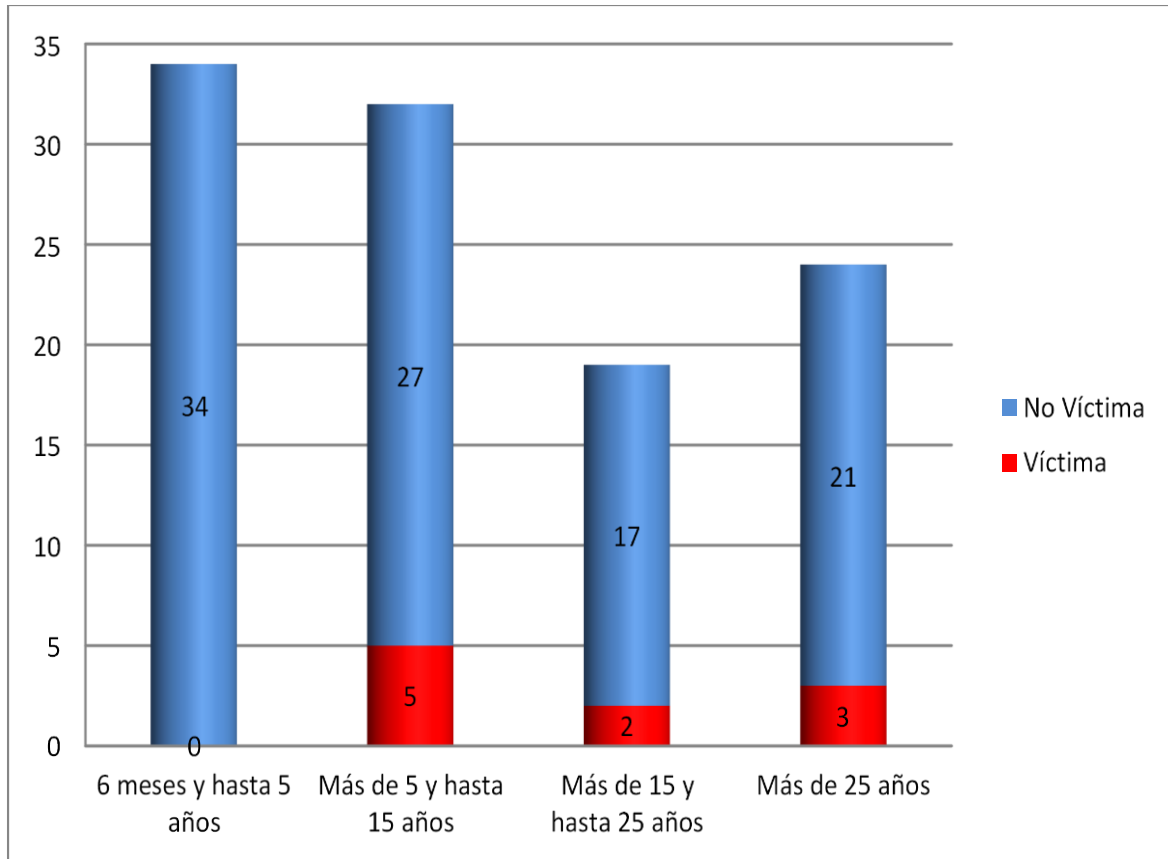
Figura 7. Horas Semanales de Trabajo de Víctimas y No Víctimas de Hostigamiento Laboral



En Cuanto a las *Horas Semanales de Trabajo en la UNMdP*, no se encontraron víctimas en la categoría de horas más baja (*Hasta 10 hs.*), siendo las categorías con mayor carga horaria donde se evidenció la mayor frecuencia de víctimas.

Antigüedad Laboral en la UNMdP

Figura 8. Antigüedad Laboral de Víctimas y No Víctimas de Hostigamiento Laboral



En relación a la variable *Antigüedad Laboral en la UNMdP*, no se observaron víctimas en la categoría más baja (*6 meses y hasta 5 años*); siendo la categoría de *Más de 5 y hasta 15 años* la que presentó mayor frecuencia de víctimas. Las víctimas que se evidenciaron en el presente estudio, poseen en su totalidad una antigüedad laboral mayor a 5 años.

Por último, en relación a las variables sociodemográficas, se aplicaron pruebas no paramétricas para comparar grupos según percepción subjetiva del Hostigamiento Laboral (U de Mann-Whitney).

Tabla 2. Rangos

Variables Sociodemográficas	Percepción Subjetiva del Hostigamiento Laboral	N	Rango promedio	Suma de rangos
Sexo	Víctima	10	55,70	557,00
	No Víctima	99	54,93	5438,00
	Total	109		
Edad	Víctima	10	64,05	640,50
	No Víctima	99	54,09	5354,50
	Total	109		
Tarea Desempeñada en la UNMDP	Víctima	10	63,85	638,50
	No Víctima	99	54,11	5356,50
	Total	109		
Horas Semanales de Trabajo en la UNMDP	Víctima	10	68,40	684,00
	No Víctima	99	53,65	5311,00
	Total	109		
Antigüedad Laboral en la UNMDP (4 categorías)	Víctima	10	70,75	707,50
	No Víctima	99	53,41	5287,50
	Total	109		
Antigüedad Laboral en la UNMDP (8 categorías iniciales)	Víctima	10	69,70	697,00
	No Víctima	99	53,52	5298,00
	Total	109		

Tabla 3. Estadísticos de Contraste (a)

	Sexo	Edad	Tarea Desempeñada en la UNMDP	Horas Semanales de Trabajo en la UNMDP	Antigüedad Laboral en la UNMDP	Antigüedad Laboral (8 categorías)
U de Mann-Whitney	488,000	404,500	406,500	361,000	337,500	348,000
W de Wilcoxon	5438,000	5354,500	5356,500	5311,000	5287,500	5298,000
Z	-,086	-,978	-1,032	-1,476	-1,678	-1,601
Sig. asintót. (bilateral)	,931	,328	,302	,140	,093	,109

(a) Variable de agrupación: Percepción subjetiva del Hostigamiento Laboral.

($p \leq 0,05$).

No se encontraron niveles críticos/significativos en ninguna de las variables sociodemográficas comparando ambos grupos (Víctima/No Víctima) en la muestra

de 109 docentes de la UNMdP. Todos los niveles de significación superan el valor 0,05. Los resultados indican que no habría diferencias críticas entre los docentes para ninguna de las variables sociodemográficas: *Sexo; Edad; Tarea Desempeña en la UNMdP; Horas Semanales de Trabajo en la UNMdP; Antigüedad Laboral en la UNMdP.*

Objetivo Específico 2: Estrategias y Situaciones Predominantes de Hostigamiento Laboral

Las estrategias de hostigamiento serán abordadas desde las situaciones que las conforman. Para ello, se realizó un análisis de las respuestas de la muestra (N=109) a las 63 situaciones que componen la Parte A del IHL, de modo tal de conocer su recurrencia en función de la frecuencia referida.

Según la frecuencia referida que presentan las situaciones, en el presente estudio se decidió distinguirlas entre *situaciones que se presentan de forma eventual* (ocurren algunas veces al año), y *situaciones que se presentan de forma iterativa* (ocurren de forma mensual, semanal y/o diaria). Estas últimas son las que interesan en el estudio del hostigamiento laboral, ya que su recurrencia sistemática a lo largo del tiempo, es lo que configura los procesos de hostigamiento. De modo que, en adelante, se destacarán aquellas situaciones que de *forma iterativa* afectaron a los participantes en las distintas Subescalas.

En la siguiente tabla 5, se muestra la prevalencia que presentaron las situaciones de la Subescala *Comunicación* (modalidad de comunicación hostil que tiende a obstaculizar las interacciones, con el objetivo de aislar a la víctima).

Tabla 4. *Prevalencia de Situaciones de la Subescala Comunicación*

Subescala Comunicación		% de Respuesta (N = 109)				
		Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Sem/Diario *	Total
Ítem						
1	Cuando saludo, mi superior no deja que nadie me conteste.	99,08	0,91	0	0	100
2	Cuando paso por al lado de mis superiores/compañeros/colaboradores resoplan, cuchichean y/o hacen comentarios despectivos.	84,40	8,25	3,66	3,66	100
8	Siento que mis superiores/compañeros/colaboradores me ignoran todo el tiempo.	78,89	17,43	1,83	1,83	100
10	Me cambian a lugares alejados y/o solitarios en el trabajo, sin ninguna explicación o por razones poco justificadas.	94,49	2,75	0	2,75	100
16	Cuando hago una pregunta, nadie me responde.	88,07	11	0	0,91	100
18	Mis superiores/compañeros/colaboradores no me hablan y/o no saludan.	85,32	11,92	1,83	0,91	100
24	Me han eliminado de la lista de contactos para recibir correos electrónicos u otro tipo de notificación.	91,74	6,42	0	1,83	100
26	Si hay un problema en el trabajo, siempre termino siendo acusado de ser el responsable aunque esto no sea cierto.	89,90	7,33	0,91	1,83	100
32	Se comportan de manera irrespetuosa conmigo.	77,06	19,26	1,83	1,83	100
34	No hablo con nadie, para evitar sentirme despreciado/humillado/ignorado.	93,57	4,58	0	1,83	100
40	En el horario de descanso, mis compañeros me evitan.	94,49	2,75	0	2,75	100
42	Mi superior me niega la posibilidad de hablar con él.	95,41	3,66	0,91	0	100
48	Cuando intento hablar, me hacen callar o me interrumpen.	85,32	11	1,83	1,83	100
49	Cuando llego a mi lugar de trabajo, dejan de hablar abruptamente y cambian de tema.	83,48	12,84	1,83	1,83	100
54	Mis colaboradores pierden u olvidan encargos para mí.	88,07	10,09	0,91	0,91	100

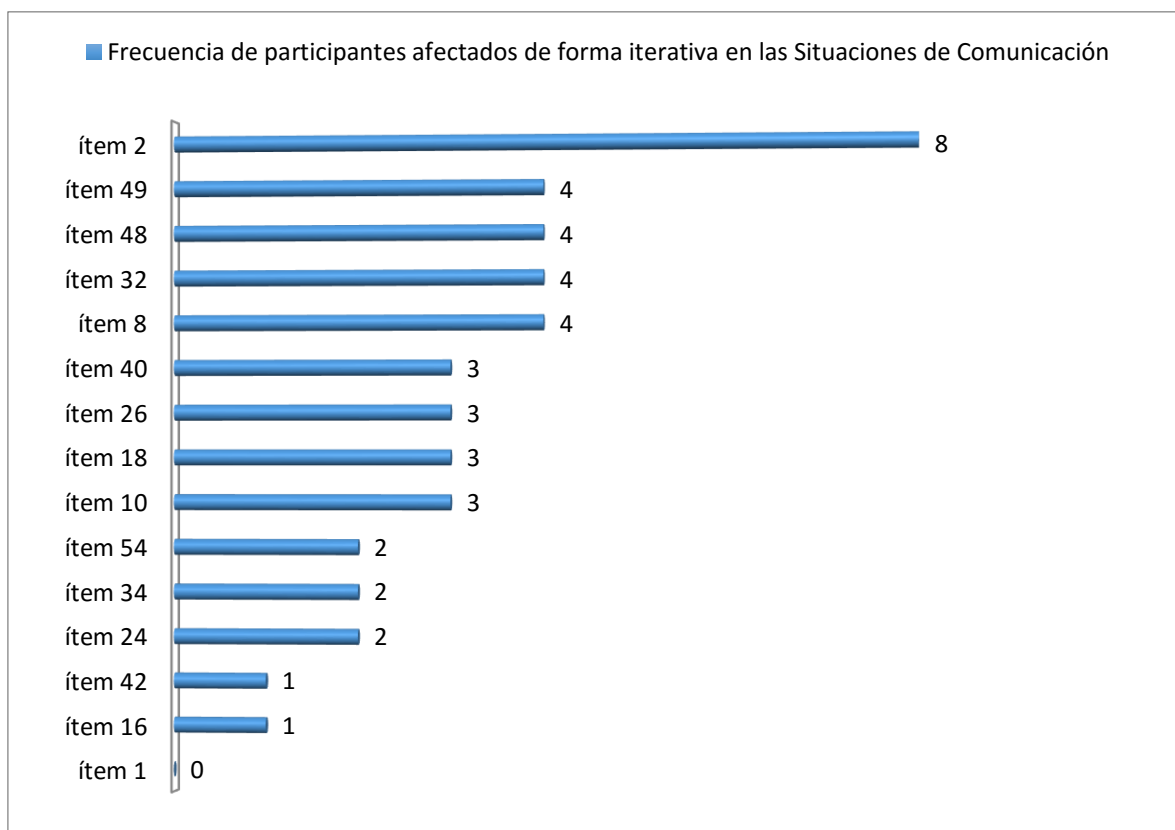
* Las categorías de respuesta "algunas veces a la semana" y "todos los días" se unieron sumando una única categoría.

En la Subescala *Comunicación*, se encontró que la situación que de forma iterativa afectó al mayor porcentaje de participantes resultó ser el *Ítem 2*, "Cuando paso por al lado de mis superiores/compañeros/colaboradores resoplan, cuchichean y/o hacen comentarios despectivos", cuya prevalencia fue de 7,33%.

A su vez, afectando al 3,66% de la muestra, le siguen: ítem 8, “Siento que mis superiores/compañeros/colaboradores me ignoran todo el tiempo”; ítem 32, “Se comportan de manera irrespetuosa conmigo”; ítem 48, “Cuando intento hablar, me hacen callar o me interrumpen”; ítem 49, “Cuando llego a mi lugar de trabajo, dejan de hablar abruptamente y cambian de tema”.

En la siguiente figura, se presenta el número de participantes afectados de forma iterativa en cada una de las situaciones de la Subescala *Comunicación*.

Figura 9. Frecuencia de participantes afectados de forma iterativa en las situaciones de Comunicación.



En la Tabla 6, se presenta la prevalencia que obtuvieron las situaciones de la Subescala *Trabajo* (impedimentos contextuales para utilizar recursos/capacidades para desempeñar las tareas laborales condicionando el resultado del trabajo).

Tabla 5. Prevalencia de Situaciones de la Subescala Trabajo

Subescala Trabajo		% de Respuesta (N = 109)				
Ítem		Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Sem/Diario *	Total
3	Mi superior me da pautas imprecisas para que mi trabajo resulte inadecuado	82,56	13,76	1,83	1,83	100
5	Si solicito permiso, licencia, o similar, no se me otorga o debo compensarlo	86,23	11,92	0,91	0,91	100
11	Limitan mi crecimiento/ascenso laboral.	60,55	31,19	0,91	7,33	100
13	Me dan información incompleta para que realice mal mi trabajo	87,15	11	0	1,83	100
19	Me quitan el trabajo que normalmente realizaba y no me asignan nuevas tareas	89,90	6,42	2,75	0,91	100
21	Han designado a un nuevo empleado para que supervise y controle mis tareas	97,24	0,91	0,91	0,91	100
27	Me han dado órdenes de instruir a quien no sabe nada de mi trabajo para que ocupe mi lugar	97,24	1,83	0	0,91	100
29	Me piden trabajos y a mitad del proceso, me cambian la tarea sin que pueda concluir ninguna de ellas.	82,56	12,84	1,83	2,75	100
35	Me asignan tareas que son inútiles/sin sentido/descalificantes	91,74	7,33	0	0,91	100
37	He encontrado en la basura trabajos míos	98,16	0,91	0	0,91	100
43	He encontrado rotos o han desaparecido los materiales con los que trabajo	97,24	1,83	0	0,91	100
45	Todo el trabajo que hago es evaluado negativamente, sin ninguna justificación.	87,15	9,17	1,83	1,83	100
50	Me asignan trabajos que están por debajo de mi capacidad/formación	80,73	15,59	0	3,66	100
51	Mi superior presenta como suyas mis ideas y proyectos	81,65	14,67	0,91	2,75	100
55	Me asignan excesiva cantidad de trabajo y sin ningún criterio	90,82	5,50	1,83	1,83	100

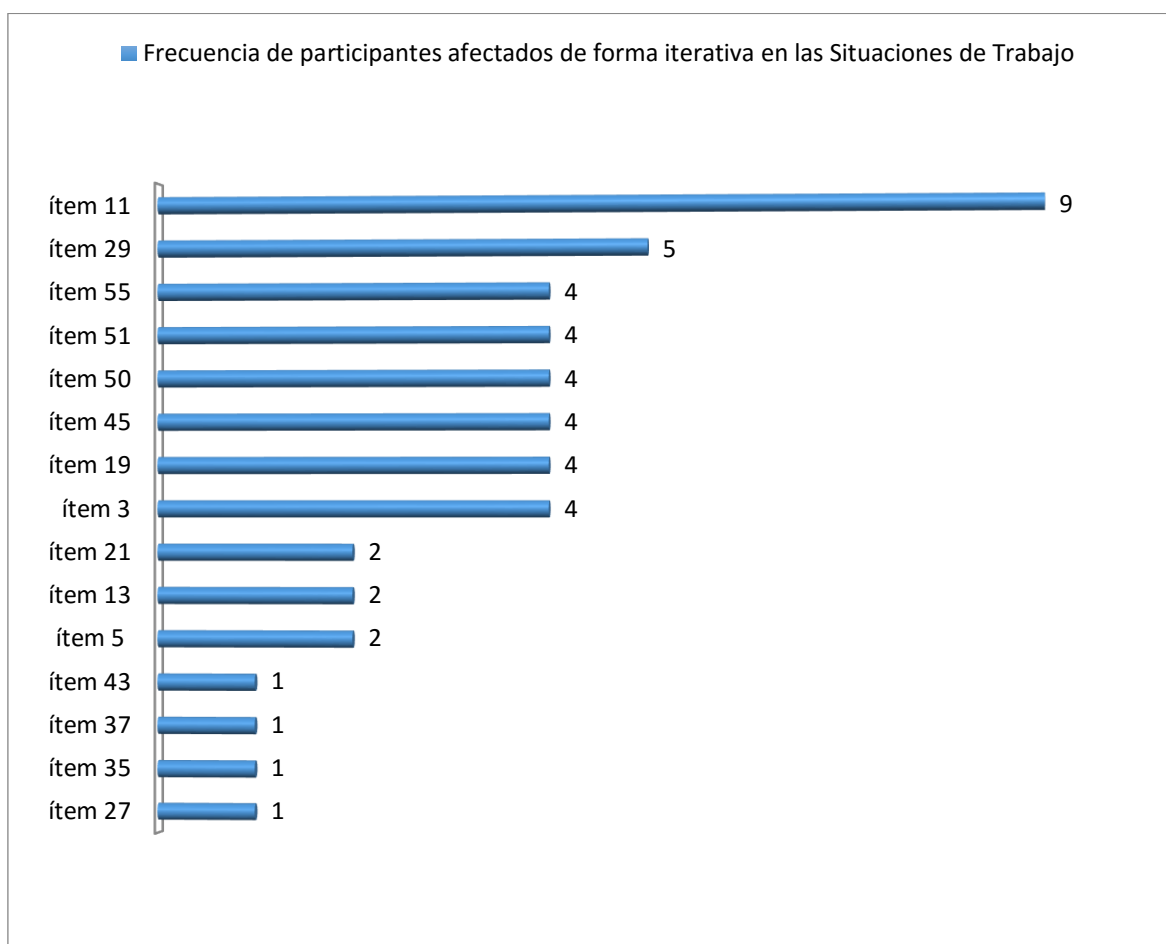
* Las categorías de respuesta "algunas veces a la semana" y "todos los días" se unieron sumando una única categoría.

Entre las situaciones de la Subescala *Trabajo*, que de forma iterativa afectaron al mayor porcentaje de participantes, figuran: ítem 11, "*Limitan mi crecimiento/ascenso laboral*" (8,24%); ítem 29, "*Me piden trabajos y a mitad del proceso, me cambian la tarea sin que pueda concluir ninguna de ellas*" (4,58%). A su vez, afectando al 3,66% de la muestra se encuentran: "*Mi superior me da*

pautas imprecisas para que mi trabajo resulte inadecuado”; “Todo el trabajo que hago es evaluado negativamente sin ninguna justificación”; “Me asignan trabajos que están por debajo de mi capacidad/formación”; “Me asignan excesiva cantidad de trabajo y sin ningún criterio”.

En la siguiente figura, se presenta el número de participantes afectados de forma iterativa en cada una de las situaciones de la Subescala *Trabajo*.

Figura 10. Frecuencia de participantes afectados de forma iterativa en las situaciones de Trabajo



En la Tabla 7, figura la prevalencia que obtuvieron las situaciones de la Subescala *Vida Privada* (refiere al ataque de los aspectos personales, comprende

acciones emprendidas con intención de devastar la reputación y dignidad personal del hostigado).

Tabla 7. *Prevalencia de Situaciones de la Subescala Vida Privada*

Subescala Vida Privada		% de Respuesta (N = 109)				
Ítem		Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Sem/Diario *	Total
6	Mis superiores/compañeros/colaboradores critican mi estilo de vida	80,73	17,43	0	1,83	100
14	Mis superiores/compañeros/colaboradores se ríen cada vez que hablo	88,99	8,25	1,83	0,91	100
22	Mis superiores/compañeros/colaboradores me esquivan porque dicen que soy raro/a o anormal	93,57	4,58	0,91	0,91	100
30	He descubierto burlas escritas acerca de mí	97,24	1,83	0	0,91	100
38	No me invitan a reuniones/eventos sociales	81,65	15,59	0,91	1,83	100
46	Insinúan cosas feas acerca de mi religión/origen	98,16	0,91	0	0,91	100
52	Me han arrojado objetos y/o agredido físicamente de manera leve	99,08	0	0	0,91	100
53	Se burlan de mi aspecto físico	99,08	0	0	0,91	100
56	Se hacen públicas cuestiones de mi vida privada con la intención de incomodarme.	92,66	6,42	0	0,91	100
58	Se difunden rumores feos sobre personas de mi entorno privado	91,74	8,25	0	0	100
61	Mis superiores/compañeros/colaboradores me hacen quedar como si yo fuese estúpido/a	91,74	6,42	0	1,83	100
62	Mis superiores/compañeros/colaboradores me han sugerido que inicie un tratamiento psicológico sin fundamentos	98,16	0,91	0	0,91	100

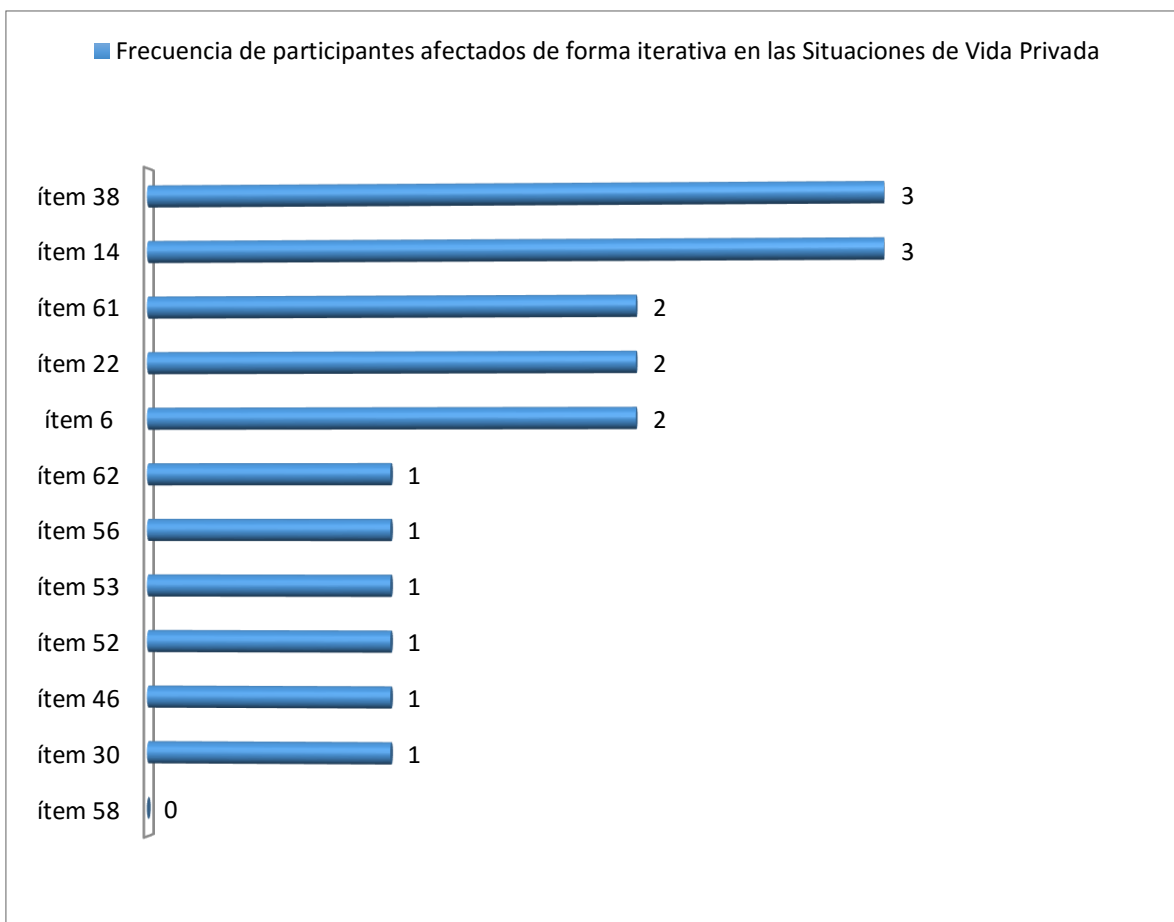
* Las categorías de respuesta "algunas veces a la semana" y "todos los días" se unieron sumando una única categoría.

Entre las situaciones de la Subescala *Vida Privada*, que de forma iterativa afectaron al mayor porcentaje de participantes, figuran: ítem 14, "Mis superiores/compañeros/colaboradores se ríen cada vez que hablo"; ítem 38, "No me invitan a reuniones/eventos sociales". Ambas presentan una prevalencia de

2,75%; lo cual resulta ser la prevalencia más baja en relación al porcentaje obtenido en las situaciones más prevalentes de las otras Subescalas.

En la siguiente figura se presenta el número de participantes afectados de forma iterativa en cada una de las situaciones de la Subescala *Vida Privada*.

Figura 11. Frecuencia de participantes afectados de forma iterativa en las situaciones de Vida Privada



En la Tabla 8, se presenta la prevalencia que obtuvieron las situaciones de la Subescala *Entorno Facilitador* (características de la estructura organizacional que facilitan y potencian la creación de alianzas intra-laborales que propician las conductas de hostigamiento).

Tabla 7. Prevalencia de Situaciones de la Subescala Entorno Facilitador

Subescala Entorno Facilitador		% de Respuesta N = 109				
Ítem		Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Sem/Diario *	Total
4	El sindicato que me corresponde no atiende mis denuncias, reclamos o descargos	86,23	12,84	0,91	0	100
7	Mi superior intenta convencerme de que no me adapto al trabajo.	85,32	11,92	0,91	1,83	100
9	En mi trabajo se suele utilizar el hostigamiento para que la gente renuncie y no pagarles indemnizaciones	86,23	11	1,83	0,91	100
12	Desde que asumió un nuevo superior las cosas cambiaron para peor	78,89	12,84	2,75	5,50	100
15	En mi trabajo percibo un clima "raro", como de continuo sobresalto	66,05	21,10	4,58	8,25	100
17	Considero que me quieren ganar por cansancio.	77,06	18,34	0	4,58	100
20	Mi superior convenció a los demás de que no sirvo para hacer mi trabajo	93,57	3,66	0,91	1,83	100
23	Me han dicho que me vaya.	94,49	4,58	0	0,91	100
25	Mis compañeros dicen que exagero y que no existe y/o no perciben maltrato laboral.	93,57	4,58	0	1,83	100
28	Mi superior me exige que sea fiel/guarde un secreto/información pública aunque con ello transgreda las normas	84,40	11	1,83	2,75	100
31	Me sugieren que abandone mis tareas, porque perjudico a los demás	98,16	0,91	0	0,91	100
33	Mis decisiones son cuestionadas, contrariadas y/o ignoradas.	69,72	25,68	2,75	1,83	100
36	No respetan mi rol jerárquico ("me puentean")	82,56	14,67	0,91	1,83	100
39	Mis compañeros se "hacen" los que no ven lo que pasa.	85,32	11	0,91	2,75	100
41	En mi trabajo tengo reputación de conflictivo/a.	82,56	12,84	2,75	1,83	100
44	En la organización donde trabajo no hay espacios específicos habilitados para formular denuncias de maltrato laboral	91,74	2,75	1,83	3,66	100
47	Mis compañeros sienten miedo de acercarse a mí.	97,24	1,83	0	0,91	100
57	Mi superior sólo se dirige a mí mediante gritos o insultos.	97,24	0,91	0,91	0,91	100
59	Percibo que estoy siendo amenazado en forma permanente.	93,57	3,66	0,91	1,83	100
60	Me preguntan por qué no renuncio	96,33	2,75	0	0,91	100
63	En mi trabajo es inútil denunciar las transgresiones	77,06	13,76	2,75	6,42	100

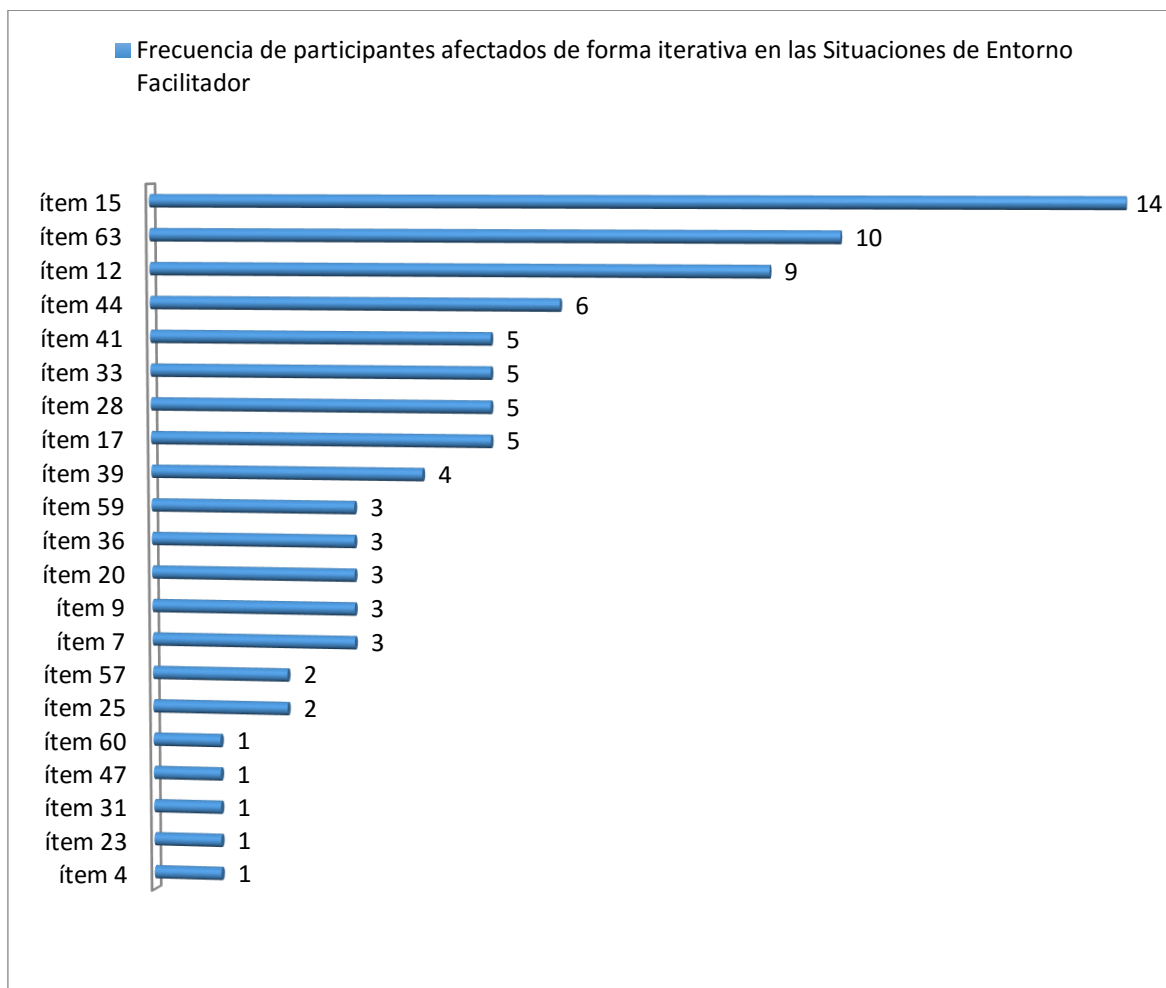
* Las categorías de respuesta "algunas veces a la semana" y "todos los días" se unieron sumando una única categoría.

Entre las situaciones que de forma iterativa afectaron al mayor porcentaje de participantes se encontró: ítem 15, “*En mi trabajo percibo un clima raro, como de continuo sobresalto*” (12,83%); ítem 63, “*En mi trabajo es inútil denunciar las transgresiones*” (9,17%); ítem 12, “*Desde que asumió un nuevo superior las cosas cambiaron para peor*” (8,25%); ítem 44, “*En la organización donde trabajo no hay espacios específicos habilitados para formular denuncias de maltrato laboral*”(5,5%). A su vez, afectando al 4,58% figuran: “*Considero que me quieren ganar por cansancio*” (ítem 17); “*Mi superior me exige que sea fiel/guarde un secreto/información pública aunque con ello transgreda las normas*” (ítem 28); “*Mis decisiones son cuestionadas, contrariadas y/o ignoradas*” (ítem 33); “*En mi trabajo tengo reputación de conflictivo/a*” (ítem 41). Por último, el ítem 39, “*Mis compañeros se hacen los que no ven lo que pasa*”, recae de forma iterativa en el 3,66%. En la Figura 12, se presenta el número de participantes afectados de forma iterativa en cada una de las situaciones de la Subescala *Entorno Facilitador*.

De lo recabado sobre las situaciones que de forma iterativa se presentan en los participantes del estudio en las cuatro Subescalas, se observa que las situaciones que afectaron al mayor porcentaje de participantes corresponden a la estrategia *Entorno Facilitador*. Las mismas remiten a: percibir un clima de continuo sobresalto (12,83%); considerar inútil el denunciar las transgresiones (9,17%); y estar ante peores condiciones con la asunción de un nuevo superior (8,25%). Le siguen: el limitar el ascenso y/o desarrollo profesional (8,25%) perteneciente a la estrategia *Trabajo*; y resoplar, cuchichear y/o hacer comentarios despectivos (7,33%) correspondiente a la estrategia *Comunicación*.

En cambio, la estrategia de *Vida Privada* que involucra situaciones que atacan a los aspectos personales, resultó ser la estrategia menos utilizada. Las situaciones que de forma iterativa más afectaron a los participantes solo alcanzaron el 2,75%.

Figura 12. Frecuencia de participantes afectados de forma iterativa en las situaciones de Entorno Facilitador



Situaciones con Baja Frecuencia de Aparición en los Participantes de la Muestra

Así como se hallaron situaciones que de forma iterativa se presentan con mayor frecuencia afectando a los participantes del estudio, también se detectaron

situaciones que ocurren con muy baja frecuencia (tanto de forma eventual como iterativa), y cuya consideración es importante hacer por el tipo de acciones que conllevan. En la tabla 9, se las presenta, y se puede observar a que Subescala pertenecen.

Tabla 8. *Situaciones de Baja Ocurrencia en las Cuatro Subescalas*

N°	Situaciones de Baja Ocurrencia en las Cuatro Subescalas	(%) Nunca Ocurren	(%) Ocurrencia
Subescala Comunicación			
1	<i>Cuando saludo, mi superior no deja que nadie me conteste</i>	99,08	0,92
Subescala Trabajo			
37	<i>He encontrado en la basura trabajos míos</i>	98,16	1,84
21	<i>Han designado a un nuevo empleado para que supervise y controle mis tareas</i>	97,24	2,76
27	<i>Me han dado órdenes de instruir a quien no sabe nada de mi trabajo para que ocupe mi lugar</i>	97,24	2,76
43	<i>He encontrado rotos o han desaparecido los materiales con los que trabajo</i>	97,24	2,76
Subescala Vida Privada			
52	<i>Me han arrojado objetos y/o agredido físicamente de manera leve</i>	99,08	0,92
53	<i>Se burlan de mi aspecto físico</i>	99,08	0,92
46	<i>Insinúan cosas feas acerca de mi religión/origen</i>	98,16	1,84
62	<i>Mis superiores/compañeros/colaboradores me han sugerido que inicie un tratamiento psicológico sin fundamentos</i>	98,16	1,84
30	<i>He descubierto burlas escritas acerca de mí</i>	97,24	2,76
Subescala Entorno Facilitador			
31	<i>Me sugieren que abandone mis tareas, porque perjudico a los demás</i>	98,16	1,84
47	<i>Mis compañeros sienten miedo de acercarse a mí</i>	97,24	2,76
57	<i>Mi superior sólo se dirige a mí mediante gritos o insultos.</i>	97,24	2,76
60	<i>Me preguntan por qué no renuncio</i>	96,33	3,67

En cada uno de los ítems, los % expresados en Nunca Ocurren se extrajeron de las tablas de Prevalencia de las situaciones en las cuatro Subescalas (corresponden a la respuesta "Nunca"); los % de Ocurrencia, son la sumatoria de los % obtenidos en "Algunas veces al año", "Algunas veces al mes" y "Semanal/Diario" en las mismas tablas.

Objetivo Específico 3. Grado de Malestar que Presentan las Víctimas

Para indagar el *grado de malestar* que presentan las víctimas de hostigamiento laboral detectadas en el presente estudio, se comparó el puntaje obtenido por las víctimas en la Escala Total de Malestar con el Baremo (Hostigados) que suministra el Inventario de Hostigamiento Laboral.

El grado de malestar que presentan las víctimas se encuentra en relación: por un lado, con la frecuencia con que se presentan las situaciones de hostigamiento; y por otro lado, con la intensidad con la que repercuten y afectan dichas situaciones en las personas.

Para el presente estudio de investigación, se decidió calificar los casos de hostigamiento con grado de malestar *Bajo*, *Medio* y *Alto* en función del puntaje percentilar obtenido por las víctimas en el Baremo de Hostigados. Se estableció como *grado de malestar Bajo*, a los puntajes de las víctimas que se hallan comprendidos entre los puntajes obtenidos por el tercio inferior del grupo de referencia considerado (Baremo Hostigados); *grado de malestar Alto*, a los que se corresponden con el tercio superior del mismo; y *grado de malestar Medio*, a los que se encuentran entre los dos anteriores.

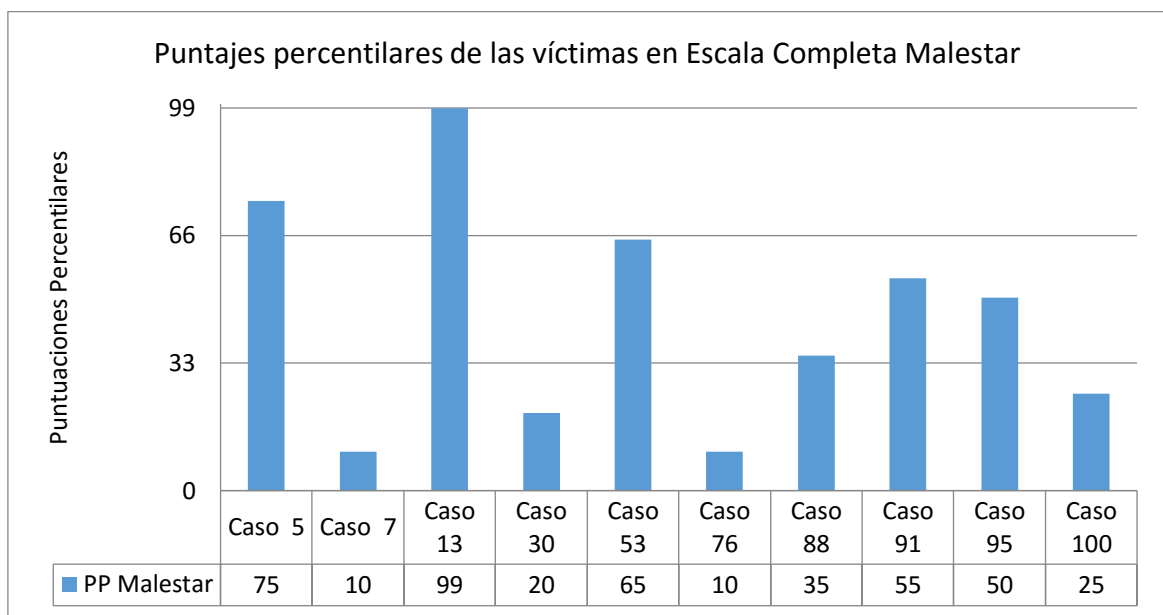
Tabla 9. *Categorías de Clasificación de Grado de Malestar*

Grado de Malestar Bajo	PP 1 a PP 33
Grado de Malestar Medio	PP 34 a PP 66
Grado de Malestar Alto	PP 67 a PP 99

PP: Puntaje Percentilar correspondiente al Baremo de Hostigados del IHL

En la figura 13, que se muestra a continuación, se presentan los puntajes percentilares (PP) que obtuvieron las víctimas (n=10). Como puede apreciarse en dicha figura, las víctimas presentan entre sí distintos grados de afectación o grado de malestar.

Figura 13. Puntajes Percentilares de las Víctimas en la Escala Completa Malestar



Como resultado se obtuvo que: 4 de los casos expresaron un *grado de malestar Bajo* (casos: 7, 30, 76 y 100), otros 4 casos, presentaron *grado de malestar Medio* (casos: 53, 88, 91 y 95), y por último, solamente 2 casos poseen *grado de malestar Alto* (casos: 5 y 13).

Objetivo Específico 4: Características Particulares del Hostigamiento Laboral

La descripción de los resultados hallados sobre las características del Hostigamiento Laboral detectado, se realiza a partir de lo reportado por los docentes de la UNMdP que se declararon como víctimas de hostigamiento laboral (n=10), respondiendo a las preguntas de tipo cualitativo de la Parte B del instrumento. Los resultados son expresados en términos de frecuencia.

Frecuencia del Hostigamiento

Se halló que la frecuencia predominante con que se padecen las situaciones de hostigamiento es la mensual (7 casos), seguida por la semanal (2 casos) y la diaria (1 caso).

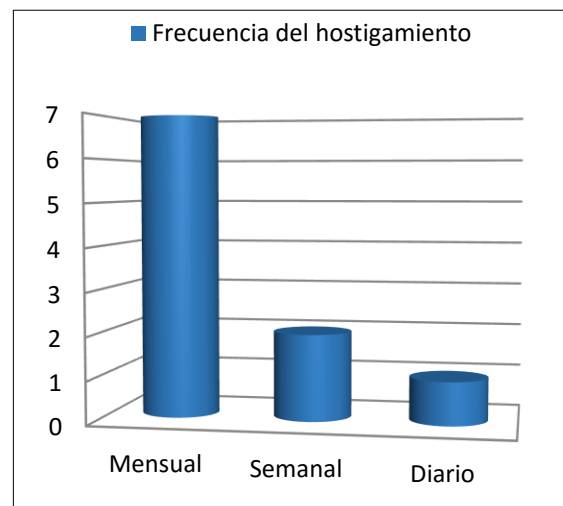


Figura 14. Frecuencia del Hostigamiento

Tiempo de Victimización

En relación al tiempo de victimización, se evidenció que se padece este tipo de situaciones desde hace años (6 casos) y desde hace meses (4 casos).



Figura 15. Tiempo de Victimización

Explicación Causal del Hostigamiento

Respecto de si las víctimas encuentran alguna explicación acerca de los maltratos recibidos, 4 víctimas dijeron no hallar ninguna explicación, mientras que las otras 6 víctimas respondieron afirmativamente, y las explicitaron de la siguiente manera:

Tabla 11. *Explicaciones Causales del Hostigamiento Laboral*

<ul style="list-style-type: none">• <i>“El mayor inconveniente es la ciclotimia del jefe de trabajo. Según su estado de ánimo ejerce o no el hostigamiento laboral, que generalmente es sutil y usa mucho el sarcasmo”.</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>“Mi cargo jerárquico. Mayor conocimiento académico. Buen desempeño. Plantear cuestiones no lícitas o no éticas”.</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>“La personalidad del director”.</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>“Cátedras que se manejan como feudos, y no hay ningún lugar donde uno pueda expresarse”.</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>“Por competencia”.</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>“Diferencias político-académico e institucionales”.</i>

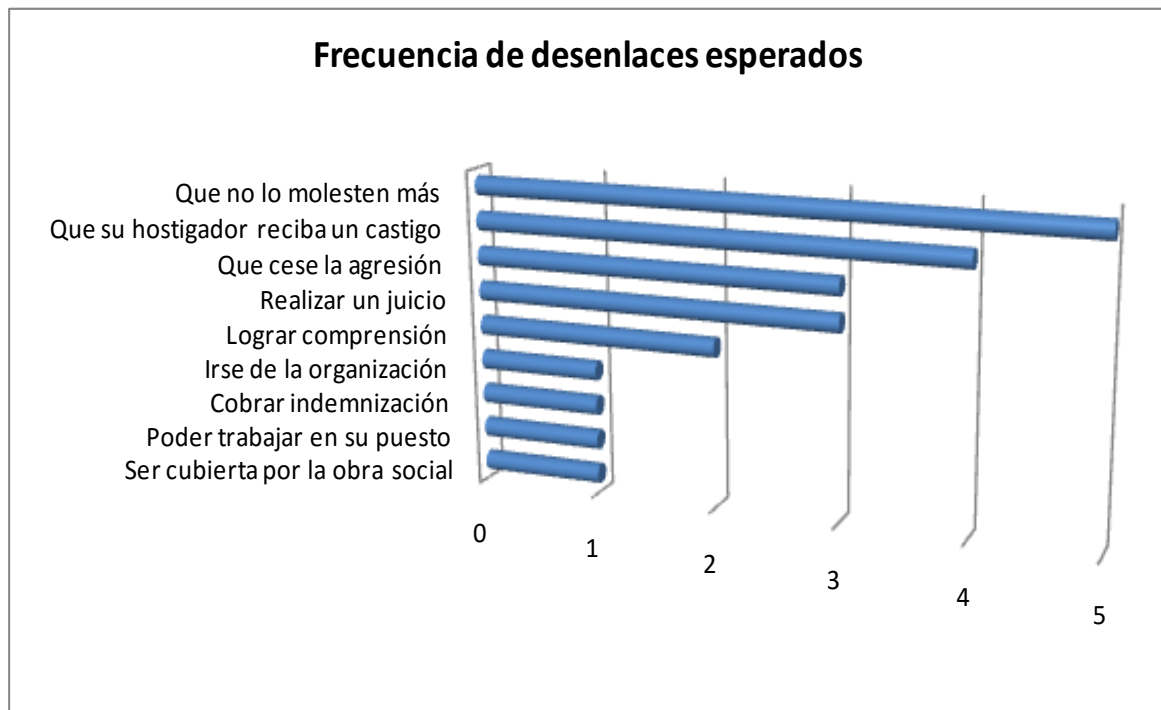
Por otro lado, 2 de las 10 víctimas, han pedido al hostigador explicación respecto de los maltratos recibidos, obteniendo como resultado “una falta de respuesta”.

Desenlace Esperado

En cuanto al *desenlace esperado* de la situación de hostigamiento que se viene padeciendo, las respuestas de los docentes fueron: en primer lugar, “que no lo molesten más”; en segundo lugar: “que el hostigador reciba un castigo”; seguido de: “que cese la agresión” y “realizar un juicio”. Además de las

alternativas de respuesta que presentaba el Inventario (que no son excluyentes entre sí) los docentes podían proponer otras, de lo cual surgió como desenlace esperado “ser cubierto por la obra social”.

Figura 16. Frecuencia de Desenlaces Esperados



Efectos del Hostigamiento

En relación a los efectos, 7 de las 10 víctimas, afirman que no logran apartar sus pensamientos de lo que le sucede en el trabajo, y no pueden realizar otras actividades por fuera del horario laboral. Por otro lado, 6 de las 10 víctimas, afirman haber sentido miedo de quedarse sin su puesto trabajo en la Universidad a causa del hostigamiento laboral.

Origen del Hostigamiento

Con respecto al origen del hostigamiento padecido, 7 de las 10 víctimas, no consideran que el hostigamiento se haya iniciado por algo que ellas mismas hayan realizado (atribución externa); mientras que las otras 3 víctimas, sí consideran que pudo haber sido por algo que hubieran hecho (atribución interna).

Principal Persona que Hostiga

En la caracterización de la principal persona que hostiga que realizaron las víctimas se obtuvo que:

En relación al *Sexo*, 7 de las 10 víctimas, afirman que el principal hostigador es mujer.

Con respecto a la *Edad*, 9 víctimas declararon que el principal hostigador era de mayor edad, y 1 víctima, que era de la misma edad.

En cuanto al *Cargo Desempeñado*, 9 víctimas señalaron que el principal hostigador posee un cargo superior, y 1 víctima, un cargo inferior.

En referencia a la *Antigüedad Laboral*, 8 de las víctimas indicaron que su principal hostigador posee mayor antigüedad laboral, y 1 víctima, que posee menor antigüedad laboral.

En relación al *Comportamiento hostil y de maltrato* que ejerce el principal hostigador, 8 de las víctimas, declaran que no solamente lo dirige a ellas sino también a otras personas del entorno laboral; en cambio 2 de las víctimas sostienen que lo dirige únicamente a ellas.

La *modalidad* más frecuente con la que el hostigador ejecuta el hostigamiento es *mixta*, según 5 de las víctimas, es decir opera de manera individual y grupal.

En base a la mayor frecuencia obtenida en cada una de las categorías evaluadas, se presenta en la siguiente tabla el perfil de la principal persona que hostiga:

Tabla 11. *Perfil de la Principal Persona que Hostiga*

Sexo	Mujer
Edad	Mayor que la del hostigado
Cargo	Superior Jerárquico
Antigüedad Laboral	Mayor a la del hostigado
Comportamiento hostil y de maltrato	Dirigido al hostigado y a otras personas del entorno laboral
Modalidad de Acción	Mixta: actúa de manera individual y grupal de manera conjunta

Sexo del Principal Hostigador en función del Sexo de la Víctima

Si se considera el sexo de la principal persona que hostiga en función del sexo de la persona hostigada, se encuentra que las mujeres son más hostigadas por personas de su mismo sexo que por las del sexo opuesto, dado que en 5 de las 6 víctimas mujeres, el principal hostigador es de sexo femenino.

Tabla 12. *Sexo de la Víctima en Función del Sexo del Principal Hostigador*

Sexo del Principal Hostigador	Sexo de la Víctima		Total
	Hombre	Mujer	
Femenino	2	5	7
Masculino	2	1	3
Total	4	6	10

Dirección y Modalidad del Hostigamiento Laboral

Se halló que en 9 de las 10 víctimas, el principal hostigador es un superior jerárquico, y en 1 víctima, que se lo hostiga desde una posición de menor jerarquía. Por ende, la dirección del hostigamiento laboral que se ejerce predominantemente en el contexto laboral de los docentes de la UNMdP que participaron del estudio y se asumieron como víctimas, es la *descendente*, seguida por la dirección *ascendente*.

Por otro lado, se encontró que la modalidad más frecuente con la que se ejecutan las acciones de hostigamiento es *mixta*, es decir individual y grupal de forma conjunta (5 víctimas), seguida por la modalidad *grupal* (3 víctimas) y la modalidad individual (2 víctimas).

Como se observa en las siguientes figuras, los dos aspectos destacados que presenta el hostigamiento laboral son: *dirección descendente*, y la configuración de acciones *mixtas* (individual y grupal de forma conjunta) y *grupales*.

Figura 17. Dirección del Hostigamiento Laboral

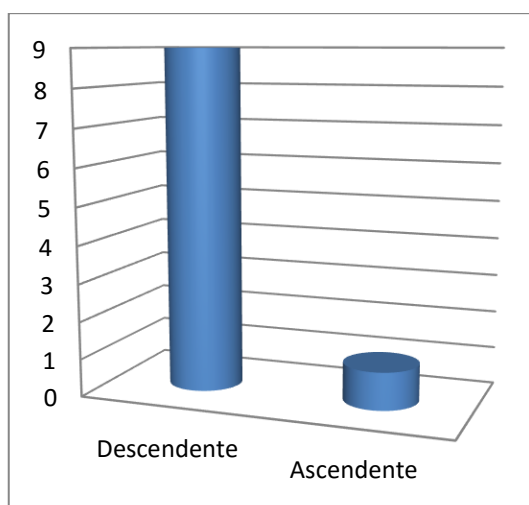
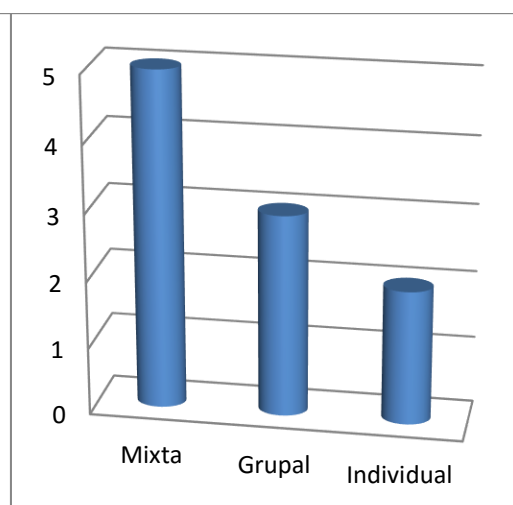


Figura 18. Modalidad del Hostigamiento Laboral



CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación, se evidenció la existencia de la problemática, dado que se han detectado casos de hostigamiento laboral en las interacciones laborales de la UNMdP. Entre los docentes que participaron voluntariamente en el estudio (N=109), se encontró que un total de 10, se declararon como siendo víctimas de hostigamiento laboral, lo cual representa una prevalencia del 9,17%. Este hallazgo, es similar a los resultados obtenidos en el colectivo docente de algunas Universidades españolas (Justicia, Benítez, y Fernández del Haro, 2006; Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén 2007; López Cabarcos, Vázquez, y Picón, 2006).

Sin embargo, la prevalencia hallada en este estudio resulta ser, por un lado, de nivel bajo en comparación con los hallazgos de otros estudios sobre el personal docente en Universidades extranjeras europeas y latinoamericanas (Bjorquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994; Buendía, 2006; Cruz, Ovalle, y Pando Moreno, 2008; Herranz-Bellido, Reig, y Cabrera, 2006; Lewis, 1999; López Cabarcos, Vázquez, y Picón, 2006; López y Ventura, 2005; Rodríguez Feijóo, 2010; Spoti Caran, Oliveira, Barbosa, y Cruz, 2010); y por otro lado, resulta ser de nivel un poco más elevado con respecto a lo reportado en los estudios de Lara Sotomayor y Pando Moreno (2014); Miguel Calvo, García, y Martín (2014); Pando Moreno, Ocampo, Águila, Castañeda, y Amezcúa (2008); Parra Osorio (2011); y Sieglin (2011), también realizados en el ámbito académico extranjero europeo y latinoamericano.

En base al resultado de prevalencia obtenido, se procede a revisar la primera hipótesis planteada:

H1: *Los docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata que participen voluntariamente en esta investigación, presentarán una prevalencia de Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral similar a la hallada en el contexto nacional entre docentes universitarios (Rodríguez Feijóo, 2010).*

Se rechaza la hipótesis, dado que la prevalencia de Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral hallada en los docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata que participaron voluntariamente en este estudio, fue del 9,17%, lo cual resulta ser una prevalencia cuatro veces menor a la encontrada en el estudio efectuado por Rodríguez Feijóo (2010), entre académicos e investigadores de organismos públicos y privados del contexto nacional, la cual fue del 36%.

Por otro lado, también se señala que la prevalencia de Hostigamiento Psicológico/Moral laboral hallada en el presente estudio, representa la mitad de la prevalencia (20,3%) encontrada en un estudio realizado en una muestra de trabajadores de organizaciones públicas y privadas de la Ciudad de Buenos Aires (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013), en el cual se administró el mismo instrumento, el IHL de Bustos Villar, Caputo, y Aranda Coria (2011); y resulta también menor a las prevalencias encontradas en otros dos estudios realizados con trabajadores de distintos sectores de la Ciudad de Buenos Aires donde también se administró el IHL (Bustos Villar, Varela, Aranda Coria, Messoulam, y Torcassi, 2012; Varela, Caputo, Aranda Coria, Messoulam,

Torcassi, Cucit, y Bustos Villar, 2012), cuyos valores de prevalencia fueron del 14,2% y 13,7%, respectivamente.

En cuanto a los *testigos* de situaciones de hostigamiento laboral en el contexto de la UNMdP, se encontró una prevalencia del 44,95%, la cual supera y resulta elevada en comparación con la prevalencia de víctimas hallada. Esta misma tendencia diferencial, se observa en aquellos estudios donde también se ha medido la prevalencia de testigos de situaciones de hostigamiento laboral en el contexto universitario (Bjorkquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994; Fadda, 2013; Lewis, 1999; Spoti Caran, Oliveira, Barbosa, y Cruz, 2010), y en el estudio realizado en la Ciudad de Buenos Aires administrando el IHL en trabajadores de organizaciones públicas y privadas (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013). La particularidad que revela el presente estudio, es que la prevalencia de docentes que afirman haber presenciado y ser testigo de situaciones de hostigamiento (44,95%) quintuplica la prevalencia de docentes que las padecen en forma directa en calidad de víctimas (9,17%), lo cual lleva a sospechar la posible existencia de más casos dentro de la institución. Además, que 8 de los 10 docentes que se declaran como siendo víctimas de hostigamiento, también se declaran como testigos, lo cual hace que el porcentaje de docentes *implicados* con la problemática, en calidad de víctimas y/o testigos, ascienda al 46,80% de la muestra, lo cual se revela como una cifra alarmante que la convierte en un factor de riesgo psicosocial importante; dado de que existen evidencias de que el hostigamiento laboral no sólo produce efectos nocivos sobre la salud psicofísica, el bienestar y la productividad laboral/profesional de las víctimas directas (Bjorkquist, Osterman, y Hjet-Back, 1994; Einarsen, 2005; Leymann, 1996;

Leymann y Gustafsson, 1996; Hirigoyen, 2008; Matthiesen y Einarsen, 2004; Piñuel, 2001, 2013; Piñuel y García, 2015; Vartia, 2001), sino también en aquellos que las presencian en calidad de testigos (García Izquierdo, Meseguer, Soler, y Sáez, 2014; Sieglin, 2012; Vartia, 2001); repercutiendo además, en toda la dinámica organizacional, deteriorando la calidad del medio ambiente de trabajo y afectando negativamente el rendimiento de los objetivos organizacionales (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013; Leymann, 1996; Hirigoyen, 2008; Piñuel y García, 2015). Por lo tanto, es un dato al cual se le debe prestar consideración y especial atención.

En cuanto al análisis de las variables sociodemográficas, no se encontraron niveles críticos/significativos en ninguna de las variables sociodemográficas consideradas comparando ambos grupos (Víctima/No Víctima) en la muestra de 109 docentes de la UNMdP (Prueba U de Mann-Whitney).

En cuanto a las características sociodemográficas de las víctimas, se encontró que en relación a la variable sexo, el hostigamiento afecta indistintamente a hombres (8,88%) y mujeres (9,37%); resultado que iría en la misma dirección de lo reportado en otros estudios (Herranz-Bellido, Reig, y Cabrera, 2006; Lara Sotomayor y Pando Moreno, 2014; Miguel Calvo, García, y Martín, 2014; Sieglin, 2011); pero se opondría a los resultados de otros estudios que señalan al sexo femenino como ser más afectado por el hostigamiento laboral (Bjorquist, Osteman, y Hjet-Back, 1994; Cruz, Ovalle, y Pando Moreno, 2008; Justicia, Benítez, y Fernández del Haro, 2006; Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén, 2007; Lewis, 1999; Parra Osorio, 2011).

Respecto a la variable *edad*, se encontró que la problemática afecta a todos los intervalos de edad considerados, no encontrándose diferencias significativas entre los mismos; hallazgo que coincide con lo reportado en otros estudios (Herranz-Bellido, Reig, y Cabrera, 2006 y Miguel Calvo, García, y Martín, 2014), pero se diferencia de aquellos estudios que obtuvieron diferencias significativas entre las franjas de edad consideradas: 35 a 44 años (Cruz, Ovalle, y Pando Moreno, 2008); 25 a 45 años (Justicia, Benítez, y Fernández del Haro, 2006); 36 a 55 años (Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén, 2007). Cabe destacar, que la categoría de *más de 60 años* de edad considerada en este estudio, presenta 2 víctimas de hostigamiento entre 8 participantes; lo cual abre el interrogante sobre si dicho grupo podría ser altamente afectado por la problemática, tal como se señala en algunas investigaciones (González de Rivera y Rodríguez Abuín, 2003; Piñuel y Oñate, 2006), y por lo tanto será tarea de futuras investigaciones poder dilucidarlo.

Por último, en función de la variable *antigüedad laboral*, se halló que la totalidad de las víctimas poseen más de 5 años de antigüedad laboral en la Universidad, siendo esta tendencia afín a otros estudios realizados en el ámbito académico (Cruz, Ovalle, y Pando Moreno, 2008; Justicia, Benítez, y Fernández del Haro, 2006; Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén, 2007; Lewis, 1999; Miguel Calvo, García, y Martín, 2014).

En relación a los factores propios de la estructura organizacional que hacen al entorno que rodea al docente en su actividad laboral, y que condicionan y facilitan el ejercicio de la violencia y el hostigamiento, se hallaron de forma iterativa: percibir un clima laboral de continuo sobresalto (12,83%); considerar inútil el

denunciar las transgresiones (9,17%), estar ante peores condiciones con la asunción de un nuevo superior (8,25%), no hallar en el trabajo espacios específicos para formular denuncias de maltrato laboral (5,5%). Además, coincidiendo en un 4,58%, figuran: recibir exigencias de ser fiel, guardar secretos e información de carácter público, que significa una transgresión a la norma; encontrar cuestionadas, contrariadas o ignoradas las propias decisiones; sentir que quieren ganarle por cansancio (estrategia de desgaste); considerarle como conflictivo (estigmatización). Esto encuentra apoyo respecto a lo que algunas de las víctimas señalan como origen del hostigamiento padecido, las cuales aluden a: cátedras que se manejan como feudos; falta de espacios donde poder expresarse; competencia; diferencias político-académicas e institucionales; plantear cuestiones no lícitas o no éticas. Dichos factores reflejan lo destacado por Rodríguez Feijóo (2010) y Buendía (2006), quienes afirman que las prácticas de hostigamiento en la Universidad se sostienen en juegos de poder basados en una cultura institucional de control jerárquico. Además es congruente con otro de los hallazgos del presente estudio, el cual indica que la principal persona que hostiga ocupa predominantemente un cargo jerárquico superior a la víctima (en 9 de 10 casos).

Otras situaciones de violencia encontradas como más prevalentes, se corresponden con las condiciones de trabajo, y que se relacionan con aquellos impedimentos contextuales con los que se encuentra la persona, para utilizar recursos y capacidades para desempeñar sus tareas, condicionando así el ulterior resultado del trabajo. Tales situaciones refieren principalmente a: limitar el ascenso y/o desarrollo profesional (8,24%); y exponer a cambios que le impiden

poder finalizar las tareas (4,58%). El primer hallazgo coincide con lo encontrado por Pando Moreno, Aranda, Aldrete, Torres, y Chavero (2006); y Parra Osorio (2011); y el segundo, coincide con lo reportado por López y Ventura (2005). Además, aparecen en un 3,66%, otras tantas situaciones que también refieren a la ejecución de las tareas y que coinciden con los hallazgos de varias investigaciones. Las mismas refieren a: fijar una carga excesiva de trabajo (similar resultado informó Justicia, Benítez, y Fernández del Haro, 2006; Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén, 2007; Pando Moreno, Ocampo Águila, Castañeda, y Amezcúa, 2008); asignar tareas que están por debajo de la propia capacidad y/o formación, y recibir evaluaciones negativas de todo el trabajo realizado (coincide con lo reportado por Justicia, Benítez, y Fernández del Haro, 2006; Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén, 2007; Miguel de Calvo, García, y Martín, 2014; Pando Moreno, Ocampo Águila, Castañeda, y Amezcúa, 2008; Spoti Caran, Oliveira, Barbosa, y Cruz, 2010); quitar el trabajo que se venía realizando normalmente, sin asignar nuevas tareas (coincide con Justicia, Benítez, y Fernández del Haro, 2006; Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén, 2007). Por último, se encuentra que el superior: se apropia y presenta como propias las ideas y proyectos de la persona (coincide con lo presentado por Spoti Caran, Oliveira, Barbosa, y Cruz, 2010); y proporciona pautas imprecisas para que el trabajo resulte inadecuado.

Se encontró también, que algunas situaciones de hostigamiento se corresponden con modalidades hostiles de comunicación, que tienden a obstaculizar las interacciones, con el objetivo de excluir y aislar a una persona del entorno de trabajo. Las mismas aluden a situaciones tales como: resoplar,

cuchichear y/o hacer comentarios despectivos (7,33%); tratarle de manera irrespetuosa (3,66%), ignorarle (3,66%); interrumpirle o hacerle callar cuando intenta hablar (3,66%); dejar de hablar y cambiar de tema ante su presencia (3,66%). Situaciones similares fueron encontradas en los estudios de Buendía (2006); Fadda (2013); López y Ventura (2005); Miguel Calvo, García y Martín (2014); Pando Moreno, Ocampo, Águila, Castañeda, y Amezcúa (2008); Parra Osorio (2011); y Spoti Caran, Oliveira, Barbosa, y Cruz (2010).

En menor porcentaje, se observaron situaciones de violencia que atacan los aspectos personales y de la vida privada, con la intención de devastar la reputación y dignidad personal. Las situaciones que presentan mayores porcentajes de manera iterativa aparecen solo en un 2,75% de los participantes, y aluden a: reírse cuando la persona hace uso de la palabra; no invitarla a reuniones/eventos sociales. Similares situaciones fueron halladas en las investigaciones de Miguel de Calvo, García, y Martín (2014); Parra Osorio (2011); Spoti Caran, Oliveira, Barbosa, y Cruz (2010).

También se detectaron situaciones que ocurren con muy baja frecuencia, que son importantes de considerar por el tipo de acciones que conllevan, y que implican una modalidad de acción diferente respecto a las situaciones de violencia encontradas como más prevalentes. Las situaciones más prevalentes resultaron ser aquellas más sutiles, cínicas, que no dejan huella, y por lo tanto difíciles de detectar y probar, y que según Buendía (2006), son las más características en los ámbitos académicos; en cambio las menos frecuentes, son justamente lo contrario, aquellas que son más explícitas y manifiestas, y por lo tanto más groseras y evidentes. De este tipo de situaciones, en el presente estudio se

encontraron las siguientes: encontrar trabajos propios tirados a la basura; ser monitoreado y controlado excesivamente en la ejecución de las tareas; que desaparezcan o aparezcan rotos los materiales de trabajo; agresiones físicas, burlas al aspecto físico; sugerencias de iniciar tratamiento psicológico; encontrar burlas por escrito; recibir gritos e insultos por parte del superior; sugerencias de renuncia y/o abandono del puesto o tarea asignada; insinuaciones desagradables sobre la religión y el origen étnico. Estos hallazgos van en la misma dirección del estudio de Sieglin (2011), quien encontró que solamente en una pequeña proporción de casos se ataca de forma grosera y manifiesta.

Al examinar el *Grado de Malestar* que presentan las víctimas, se halló que las víctimas presentan distintos grados de afectación entre sí: de las 10 víctimas, 4 presentaron grado de Malestar Bajo; 4 víctimas grado de Malestar Medio; y 2 víctimas grado de Malestar Alto. Dicho resultado, reflejaría los aspectos diferenciales que presentan las personas que declaran estar padeciendo hostigamiento laboral, lo cual hace necesario indagar y profundizar si los diferentes grados de malestar conllevan distintos niveles de afectación en la salud psicofísica. Como se ha evidenciado en diferentes investigaciones, los efectos pueden ser diversos: a *nivel psicofísico*, se presenta el síndrome por estrés postraumático (Bjorkquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994; Einarsen, 2005; Hirigoyen, 2008, 2014; Leymann y Gustafsson, 1996; Matthiesen y Einarsen, 2004; Piñuel, 2001, 2013; Piñuel y García, 2015); trastorno de ansiedad generalizada y trastornos psicósomáticos (Hirigoyen, 2008, 2014; Mikkelsen y Einarsen, 2002; Piñuel, 2001); síntomas de estrés crónico (Hirigoyen, 2008; Piñuel, 2001; Vartia, 2001); depresión (Bjorkquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994;

Hirigoyen, 2008); trastornos del sueño (Piñuel, 2001); fatiga crónica, cansancio y debilidad (Piñuel 2001); inquietud e hipervigilancia (Piñuel, 2001); a *nivel moral*: pérdida de la dignidad, menoscabo de la identidad y la autoestima (Hirigoyen 2008); sentimientos de culpabilidad y vergüenza (Hirigoyen 2008, 2014, Piñuel, 2001); pérdida de la confianza en sí mismo (Piñuel y Oñate, 2002); en el *plano social*: hipersensibilidad, irritabilidad, y aislamiento (Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria, 2013, Hirigoyen, 2008); comportamientos agresivos (Bjorkquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994; Hirigoyen, 2008); conflictos trabajo-familia, trabajo-pareja (Piñuel 2001; Sanz Vergel y Rodríguez Muñoz, 2011) y en casos extremos hasta el suicidio (Leymann, 1996); y en lo *ocupacional-profesional*: improductividad y retiro de la vida laboral (Leymann, 1996, Piñuel, 2013; Hirigoyen, 2008, 2014). Sería importante poder discriminar en futuros estudios, como se relacionan los diversos efectos del hostigamiento con los diferentes grados de malestar que pueden presentar las víctimas.

En cuanto a las características del hostigamiento laboral detectado, los resultados indican que la totalidad de las víctimas, vienen padeciendo el hostigamiento de manera sostenida en el tiempo (meses y años); lo cual coincide con el resultado obtenido por Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria (2013) que administrando el mismo instrumento en una muestra de trabajadores de diversos ámbitos de la Ciudad de Buenos Aires, observaron la misma tendencia.

Por otro lado, 7 de las víctimas manifestaron padecer el hostigamiento con una frecuencia mensual, mientras que las otras 3, con una frecuencia semanal/diaria. El hecho de haberse encontrado más casos con frecuencia mensual que semanal/diaria, podría encontrar una explicación en las características

particulares que presenta la dinámica funcional del contexto laboral universitario de la UNMdP; donde los docentes poseen diferentes cargas horarias semanales de trabajo, y siendo éstas más reducidas respecto a la de otros ámbitos laborales (como la industria, el comercio, la sanidad, servicios de transporte, administración pública, etc.); y además, por el tipo de actividades que llevan a cabo los docentes, donde no están permanentemente en contacto con las mismas personas durante la jornada laboral, sino que van interaccionando con distintos grupos (alumnos, compañeros de cátedra, grupo de investigación, grupo de extensión, administración y gestión).

Además, se encontró que 6 de las 10 víctimas, encuentran una explicación acerca del porqué de los maltratos recibidos. Las explicaciones que ellos dan refieren a: personalidad del hostigador; competencia entre profesionales; negarse a participar en cuestiones ilícitas o poco éticas; confrontación y luchas de poder entre grupos; y cuestiones propias de la dinámica organizacional definida en términos de “feudo”. Por el contenido que portan estas explicaciones causales, coinciden a grandes rasgos, con lo reportado en varias investigaciones realizadas en distintos centros universitarios (Bjorquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994; Buendía 2006; Fadda, 2013; Justicia, Benítez, y Fernández del Haro, 2006; Parra Osorio, 2011; Rodríguez Feijoo, 2010; Spoti Caran, Oliveira, Barbosa, y Cruz, 2010), y coincide también, con los hallazgos de Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria (2013).

Por otro lado, 2 de las 10 víctimas, han pedido explicaciones al principal hostigador sobre los maltratos recibidos, obteniendo como resultado “una falta de respuesta”; precisamente porque, como plantean varios referentes en el tema

(Einarsen y Hauge, 2006; Hirigoyen, 2008; Piñuel, 2011) es muy difícil, sino imposible, que una persona se reconozca abiertamente como hostigador y revele sus intenciones de dañar al otro.

En cuanto al desenlace esperado de la situación de hostigamiento, se evidenció que lo más deseado por las víctimas, es el cese de la agresión y los maltratos, y además la búsqueda de una sanción para el hostigador. Este hallazgo coincide parcialmente con lo reportado por Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria (2013), dado que coincide con el cese de la agresión, como lo más esperado por las víctimas, pero difiere en que no se espera una sanción para el hostigador, sino que los otros del entorno laboral comprendan lo que está sucediendo.

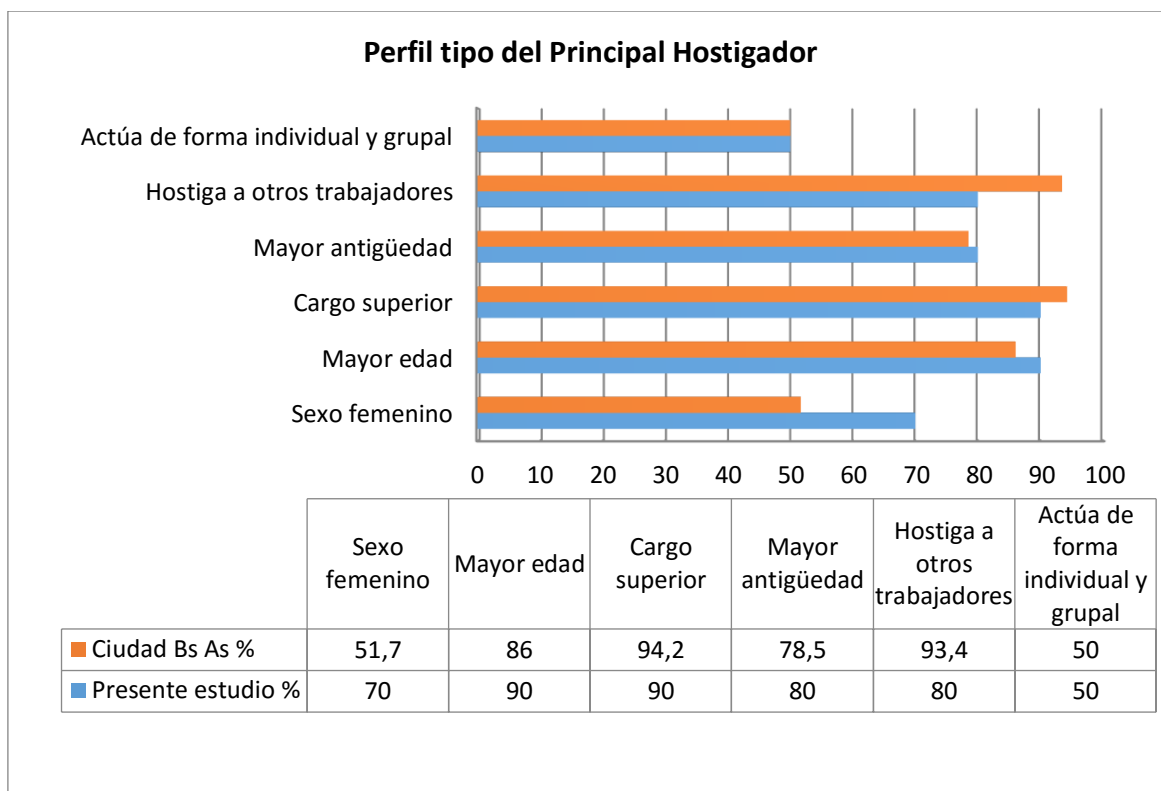
De acuerdo a ciertos efectos del hostigamiento laboral, se encontró que 6 de las víctimas, afirman haber sentido miedo a perder su trabajo en la Universidad a causa del hostigamiento laboral que padecen, lo cual las pondría en una posición de mayor vulnerabilidad frente a los ataques. En 7 de las víctimas, también se halló que los docentes no pueden apartar sus pensamientos respecto de las situaciones que vienen padeciendo, y no pueden realizar otras actividades por fuera del horario de trabajo. Lo cual muestra claramente lo que plantean los referentes en el tema (Einarsen, 2005; Einarsen y Hauge, 2006; Hirigoyen, 2008, 2014; Leymann y Gustafsson, 1996; Piñuel, 2001, 2013; Piñuel y García, 2015) acerca de que los efectos nocivos del hostigamiento trascienden las fronteras de lo laboral, y se extienden a las otras áreas de la vida personal, y que persisten, aún después de haber dejado el puesto de trabajo (estrés postraumático). Este hallazgo no coincide con lo encontrado en el estudio de Bustos Villar, Varela,

Caputo, y Aranda Coria (2013), donde la mayor parte de las víctimas manifiestan no padecer dichos efectos.

También se encontró que 7 de los hostigados hace una atribución externa, pues no consideran que el hostigamiento se haya iniciado por algo que ellos mismos hayan realizado. Similar resultado aparece en el estudio de Bustos Villar, Varela, Caputo y Aranda Coria (2013). En cambio los otros 3 hostigados, hacen una atribución interna. Esto último, podría apoyarse con lo que plantean los autores referentes en el tema (Hirigoyen, 2008, 2014; Piñuel 2001, 2011), acerca del sentimiento de auto-culpabilidad que sobreviene en las víctimas por sentirse responsables de la situación de hostigamiento que padecen, lo cual coincide, con el *estadio clínico Depresivo* que plantea González de Rivera (2011), el cual emerge frente a la demonización que los hostigadores hacen de las víctimas, creando versiones míticas y racionalizaciones que terminan provocando una inversión de la causalidad, y se presenta a la víctima ante los demás, y ante sí misma, que es la responsable de su propia desgracia (Piñuel, 2001, Piñuel 2013).

Al realizar una comparación entre el presente estudio y el de Bustos Villar, Varela, Caputo, y Aranda Coria (2013) en relación a las características del principal hostigador, los resultados muestran una alta similitud, la cual puede apreciarse en la figura que se presenta a continuación, y que resulta un dato muy interesante, dado que posibilita la construcción de un perfil tipo compartido.

Figura 19. Perfil Tipo del Principal Hostigador



Por último, que la dirección con que se ejerce predominantemente el hostigamiento entre las víctimas, sea la *descendente* (9 casos), coincide con los resultados de varias investigaciones realizadas en el contexto universitario (Cruz, Ovalle, y Pando Moreno, 2008; Justicia, Benítez, y Fernández del Haro 2006; Justicia, Benítez, Fernández del Haro, y Berbén, 2007; Pando Moreno, Ocampo, Águila, Castañeda, y Amezcúa, 2008; Parra Osorio, 2011; Sieglin, 2011). Pero se contraponen a los estudios de Buendía (2006); Fadda (2013); López y Ventura (2005); y Spoti Caran, Oliveira, Barbosa y Cruz, (2010), quienes señalan que la dirección predominante encontrada es la *horizontal* (aquella que se ejerce entre compañeros de trabajo de igual jerarquía, y que surge por rivalidad, competitividad, envidia, etc.); y también difiere con el estudio de Borquist, Osterman, y Hjelt-Back (1994) quienes han encontrado como dirección prevalente

la *ascendente* (aquella donde un superior jerárquico, es hostigado por uno o varios de sus colaboradores a cargo).

En base al resultado presentado anteriormente se procede a revisar la segunda hipótesis planteada:

H2: *Los docentes de la Universidad Nacional de Mar del Plata que participen voluntariamente en esta investigación y se perciban como víctimas de Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral, padecerán con mayor frecuencia el hostigamiento laboral descendente.*

Se confirma la hipótesis. Se ha encontrado que los docentes de la UNMdP que participaron voluntariamente en esta investigación y se perciben como víctimas de Hostigamiento Psicológico/Moral Laboral, padecen con mayor frecuencia prácticas de hostigamiento con dirección *descendente*; que es aquella donde un trabajador que posee una posición jerárquica superior, ejerce el hostigamiento hacia uno y/o varios de sus colaboradores a cargo. Los estudios la revelan como la de mayor incidencia, y se asocia con el abuso de poder manifestado a través de acciones arbitrarias, irracionales y poco éticas (Fadda, 2013; González Trijueque, y Graña Gómez, 2009; Hirigoyen, 2008, 2014; Martínez Lugo, 2006; Matthiesen y Einarsen, 2001; Piñuel, 2002).

Además en este estudio, aparece en segundo término la dirección inversa a la anterior, la *ascendente*, presentándose únicamente en 1 caso. Es aquella donde un trabajador que ocupa una posición jerárquica superior, es hostigado por uno o varios de sus colaboradores a cargo, y se ejerce de manera velada mediante tácticas de coalición cuando el acoso es grupal; y por medio del falso alegato

cuando el hostigador es una sola persona y quiere desacreditar a su superior (Fadda, 2013; Hirigoyen, 2008, 2014). Los estudios lo revelan como la de menor incidencia; y se presenta principalmente en entornos laborales muy competitivos, donde hay escasas posibilidades de acceso a los puestos de trabajo (Bjorkquist, Osterman, y Hjelt-Back, 1994; Matthiensen y Einarsen, 2007).

Por otro lado, que la modalidad de acción más empleada por el hostigador sea la *mixta*, es decir de manera *individual* y *grupal* de manera conjunta, se contrapone a lo reportado por Fadda (2013) y Parra Osorio (2011) quienes encontraron que la modalidad más utilizada es la *individual*; y a lo hallado por Justicia, Benítez y Fernández del Haro (2006), quienes evidenciaron que la más utilizada es la *grupal*. La modalidad que se presentó en segundo término en este estudio, es la *grupal*. Por ende, considerando las modalidades halladas en primer y segundo término (*mixta* y *grupal*, respectivamente), permite afirmar que las configuraciones de acciones grupales, son lo que más prevalece en el ejercicio de las prácticas de hostigamiento que tienen lugar en el contexto donde llevan a cabo sus actividades los docentes que se declaran como víctimas.

Limitaciones y Futuras Líneas de Investigación

Si bien los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación constituyen un aporte novedoso, al revelar la presencia de la problemática en el contexto laboral de la UNMdP y brindar un panorama aproximado sobre sus aspectos característicos, el mismo presenta ciertas limitaciones, a saber:

El proceso de recogida de datos. El hostigamiento laboral, por tratarse de una problemática compleja y delicada, suscita muchas resistencias en las personas, no resulta fácil hablar del tema, pues emergen ideas persecutorias, miedo de

sentirse expuesto, temores relacionados al puesto de trabajo, represalias, etc. Debido a ello, en los docentes contactados, fueron apareciendo distintos tipos de reacciones ante la solicitud a la participación voluntaria: negativa agresiva; negativa evasiva; aceptación a la participación pero sin devolución posterior del protocolo; necesidad de explayarse en el tema y decir más de lo que indagaba el inventario acerca de la propia experiencia y la de otros, tanto del momento presente como del pasado. El trabajo de campo implicó una constante y dinámica adaptación a lo que en él se iba presentando y encontrando. Y en base a ello, se recomienda para futuras investigaciones, que se contemple la creación y/o derivación hacia un espacio de escucha y acompañamiento para las víctimas, y también para los testigos que lo demanden. Además también se recomienda enfocar la investigación al tema de los efectos del hostigamiento laboral en las áreas de la salud psicofísica, la actividad laboral y profesional, vida personal y familiar, etc., y que en el presente estudio no se han abordado.

El carácter auto-informado del instrumento utilizado, a partir del cual la víctima de hostigamiento se define como tal, desde su propia percepción subjetiva; por lo tanto debe considerarse y señalarse el riesgo de subjetividad (propio de los instrumentos auto-administrados), y de deseabilidad social en la respuesta emitida. Para subsanar este riesgo se aconseja realizar una triangulación de datos, obtenidos mediante la administración de distintas técnicas; y que provengan no solo de las víctimas, sino también de testigos.

Limitaciones del instrumento administrado (IHL). No permite recabar información sobre si la persona ha sido hostigada en el pasado (ello daría la posibilidad de conocer las particularidades del caso y cómo fue que concluyó el

hostigamiento); no contempla la posibilidad de que puedan expresarse situaciones y características del hostigamiento que atraviesan las víctimas y que no figuran entre las que presenta el instrumento; tampoco permite indagar sobre la experiencia que tienen aquellos que se declaran como siendo testigos de situaciones de hostigamiento -tal como lo pueden hacer las víctimas-, y que sería muy importante para recabar más información, teniendo en cuenta que la tendencia en todas las investigaciones es que la prevalencia de testigos siempre resulta ser mayor que la prevalencia de las víctimas. En cuanto a la Escala de Malestar, el instrumento no presenta categorías diagnósticas que permitan diferenciar a las víctimas en cuanto al grado de malestar que presentan. Por último, se indica que uno de sus ítems, el N° 44 *-En la organización donde trabajo no hay espacios específicos habilitados para formular denuncias de maltrato laboral-* presenta problemas de respuesta. En función de lo anterior, se propone a los fines de la investigación, lo siguiente: realizar una adaptación-ampliación del instrumento IHL con preguntas cualitativas, para indagar sobre los testigos, tal como se lo hace con las víctimas; para que se contemple no solo las experiencias de hostigamiento del momento presente sino también las del pasado, dado que el querer hablar de lo sucedido y experimentado en el tiempo pasado, era algo que se presentaba con mucha insistencia en los docentes que participaron en el estudio; y además se aconseja la presentación de una pregunta abierta, para brindar al sujeto la posibilidad de poder expresarse en aquellas cuestiones de la experiencia personal que el instrumento no contempla. En cuanto a la Escala de Malestar, sería interesante desarrollar categorías diagnósticas que permitan discriminar la gravedad que presentan los casos, a fin de instrumentar abordajes

adecuados. Además, se recomienda revisar el ítem 44, ya que algunos participantes lo señalaron como una afirmación, cuyo contenido no admite lógicamente una respuesta de opción múltiple como presenta el instrumento, sino una respuesta dicotómica (Si, No).

Los resultados obtenidos deben ser tomados con cautela. La cautela se debe al pequeño tamaño de la muestra utilizada, y que a su vez se reduce aún más al considerar solamente las respuestas de una parte de los participantes (víctimas). Por ello se recomienda replicar el estudio utilizando una muestra más amplia de la población, que permita obtener más datos para destinarlos a la creación de espacios de sensibilización, prevención y tratamiento de la problemática. Para esta cuestión, como indican las sugerencias y recomendaciones de los principales investigadores en el tema, se recomienda lograr un acuerdo para contar con el apoyo de las autoridades de las unidades académicas, y de la gestión central de la Universidad; y disponer de un sistema informático y crear dispositivos que permitan acceder a la mayor cantidad de trabajadores, garantizando la confidencialidad de los datos personales y de la información recabada, pero siempre teniendo en cuenta que la tasa de respuesta nunca será óptima, dado que no todos van a participar, sino solo aquellos que quieran y puedan hacerlo.

CONCLUSIONES

El presente estudio, tuvo como propósito visibilizar en el colectivo docente de la Universidad Nacional de Mar del Plata la problemática del Hostigamiento Laboral. Para ello se propuso como objetivo general, evaluar la *prevalencia* de la problemática entre los docentes que participaron voluntariamente en el estudio, la cual resultó ser del 9,17%. Este hallazgo rechaza la primera hipótesis de trabajo planteada, dado que el porcentaje de víctimas encontrado resultó ser más bajo al reportado por Rodríguez Feijóo (2010), en un estudio realizado en el ámbito académico en el contexto nacional, donde reportó una prevalencia del 36%, la cual fue tomada como referencia en el presente estudio. Se evaluó además la prevalencia de *testigos*, la cual resultó ser del 44,95%, quintuplicando la prevalencia de víctimas; y se encontró además, que los docentes *implicados* con la problemática, ya sea en calidad de víctimas y/o testigos, alcanza el 46,80% de la muestra.

Los resultados indican que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las víctimas y las no víctimas de hostigamiento laboral respecto a las *variables sociodemográficos: Sexo; Edad; Tarea Desempeña en la UNMdP; Horas Semanales de Trabajo en la UNMdP; Antigüedad Laboral en la UNMdP.*

A su vez, se encontró que las *situaciones de violencia* que de forma iterativa afectan en mayor medida a los participantes del estudio, se relacionan fundamentalmente con una cultura institucional basada en el control y el ejercicio del poder jerárquico, donde se ataca las vías de comunicación para entorpecer la interacción entre las personas, y se interfiere en el desempeño y desarrollo

laboral/profesional. Dichas prácticas distan mucho de ser meras acciones impulsivas o actos manifiestos de agresión, y constituyen verdaderas estrategias de manipulación de muy difícil detección.

En cuanto al *grado de malestar* que presentan las víctimas del estudio (n=10), se pudo evidenciar que presentan diferentes grados de afectación: Bajo, Medio y Alto; lo cual refleja los aspectos diferenciales que presentan las personas que declaran estar padeciendo hostigamiento laboral. La relación entre el grado de malestar que presentan las víctimas y los efectos nocivos que produce el hostigamiento laboral sobre la salud psicofísica de las mismas, es una cuestión que no ha sido abordada en el presente estudio, y que podría, y sería altamente recomendable, ser estudiada en futuras investigaciones.

Al solicitar a las víctimas que identifiquen la principal persona que los hostiga, las características más frecuentes resultaron ser: sexo femenino; de mayor edad que la víctima, con un cargo jerárquico superior; que posee una antigüedad laboral mayor; que dirige su comportamiento hostil hacia la víctima, y también hacia otras personas del entorno laboral; y cuya modalidad de acción es grupal e individual de forma conjunta (mixta).

Por último se encontró que la dirección predominante con que se ejerce el hostigamiento laboral entre los docentes que participaron del presente estudio es la *descendente*, lo cual confirma la segunda de hipótesis de trabajo planteada.

Si bien este estudio presenta limitaciones, ello no lo invalida como un primer e importante abordaje sobre el hostigamiento laboral en el colectivo docente de la UNMdP, ya que ha logrado visibilizar la existencia de la problemática, y ha podido caracterizar las particularidades con las que se manifiesta en dicho contexto. Los

hallazgos podrán ser utilizados como punto de partida y guía para emprender nuevas líneas de investigación en la UNMdP, destinados a abordar la problemática no sólo en el personal docente, sino también en los distintos colectivos laborales que la integran. Además, podrían ser útiles para el diseño de posibles estrategias de intervención que apunten, por un lado, a la prevención mediante la sensibilización, y la concientización de la problemática; y por otro lado, a la gestión constructiva y efectiva mediante el asesoramiento, acompañamiento y contención de las víctimas. Se considera también, que puede realizar una contribución a los estudios que se vienen realizando sobre la temática en el contexto nacional y regional, en el marco de las políticas de Derechos Humanos que priorizan los derechos al trabajo digno y a la salud mental de los trabajadores.

Para finalizar, se menciona que el *hostigamiento psicológico/moral laboral* debe ser entendido como un proceso de victimización, que constituye un factor de riesgo psicosocial y un problema de salud pública, al cual se le debe prestar urgente y especial atención, dados los efectos nocivos que produce, tanto en los trabajadores como en la dinámica organizacional.

REFERENCIAS

- Abajo Olivares, F. J. (2006). *Mobbing. Acoso Psicológico en el ámbito laboral*. Buenos Aires: Lexis Nexis.
- Arias Cascante, N., y León Jiménez, Sh. (2014). Nuevas relaciones laborales bajo la mira del *mobbing* en el contexto latinoamericano: el caso de Costa Rica. *Revista de Estudios Latinoamericanos*, 30 (56), 73-92.
- Arroyuelo Suárez, O. (2002). La violencia psicológica en el lugar de trabajo en el marco de la Unión Europea. *LAN HARREMANAK, Revista de Relaciones Laborales*, 7(2), 279-296.
- Baillen, E., Bollen, K., Euwema, M., y de Witte, H. (2013). Conflict and conflict management styles as precursors of workplace bullying: a two-waves longitudinal study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23, 511-524.
- Baillen, E., y de Whittle, H. (2009). The relationship between the occurrence of conflicts in the work unit, the conflict management styles in the work unit and workplace bullying. *Psychologica Belgica*, 49, (40), 207-226.
- Baillen, E., Notelares, G., de Witte, H., y Matthiesen, S.B. (2011). The relationship between the work units' conflict management styles and bullying at work moderation by conflict frequency. *Economic and Industrial Democracy*, 32 (3), 401-419.
- Bjorkquist, K., Osterman, K., y Hjelt-Back, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.

- Buendía, J. (2006). Riesgos Psicosociales en la Universidad. El síndrome de *Burnout* y el *Mobbing*. *La Mutua, Revista Técnica de Salud Laboral y Prevención*, 9, 5-19.
- Bustos Villar, E., Caputo, M., y Aranda Coria, E. (2011). Evaluación del Hostigamiento Laboral. En A. Trimboli, J.C. Fantim, S. Reggi, E. Grande, P. Fridman, y P. Bertran (Eds.), *Sexo y Poder. Clínica, Cultura y Sociedad* (pp. 284-286). Buenos Aires: Asociación Argentina de Salud Mental, Serie Conexiones.
- Bustos Villar, E., Caputo, M., Aranda Coria, E., y Giménez, M. (2015). *Hostigamiento psicológico laboral e institucional en Latinoamérica. Estado del arte y experiencias de intervención*. Buenos Aires: Sb.
- Bustos Villar, E., Caputo, M., Aranda Coria, S., y Messoulam, N. (2011). Hostigamiento psicológico/moral laboral: construcción de un inventario. *Medicina Social*, 6 (4), 316-322.
- Bustos Villar, E., Varela, O., Caputo, M., y Aranda Coria, E. (2013). *Inventario de hostigamiento laboral. Cómo evaluar y actuar frente a la violencia psicológica en el trabajo*. Buenos Aires: Guadalupe.
- Bustos Villar, E., Varela, O., Caputo, M., Aranda Coria, S., y Messoulam, N. (2011). *Evaluación del Hostigamiento Laboral en nuestro contexto: Avances en el estudio de validez y confiabilidad*. Comunicación presentada en el III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XVIII Jornadas de Investigación de la Facultad de Psicología y VII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

- Bustos Villar, E., Varela, O., Caputo, M., Aranda Coria, S., Messoulam, N., y Torcassi, V. (2012). El riesgo de la violencia en el trabajo. Aportes a la validez del Inventario de Hostigamiento Laboral. *Acta Electrónica del XIV Congreso Argentino de Psicología. Fe.P.R.A., Salta, abril de 2012.*
- Casullo, M.M. (1999). La evaluación psicológica: Modelos, técnicas y contexto sociocultural. *RIDEP, 1*, 97-114.
- Cruz Pérez O., Ovalle Sosa, M. J., y Pando Moreno, M. (2008). *Mobbing y estrés en académicos de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.* Comunicación presentada en el Segundo Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales: Estrés y Salud en el Trabajo, 25-28 de octubre de 2008, México.
- www.factorpsicosociales.com/segundoforo/simposio/cruz-ovalle-pando.pdf
- Di Martino, V.; Hoel, H., y Cooper, C. (2003). Preventing violence and harassment in the workplace. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. *Tidsskrift for ARBEJDSLIV, 6* (4), 123-125.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower, 20* (1/2), 16-17.
- Einarsen, S. (2005). *The nature, causes and consequences of bullying at work: The Norwegian experience. Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [online], 7 (3). Extraído el 10 de octubre de 2015 desde: <http://pistes.revues.org/3156>
- Einarsen, S., y Hauge, L.J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista Psicológica del Trabajo y las Organizaciones, 22* (3), 251-273.

- Escartin, J., Rodríguez-Caballeira, A., y Zapf, D. (2012). *Mobbing: Acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Fassio, A., y de Mendonça, A. (2014). Organizaciones acosadoras. Hacia la identificación de indicadores organizacionales del *mobbing*. *Revista Digital Ciencias Administrativas/FCE/UNLP*, 2 (4), 13-22. Extraído el 08 de mayo de 2015 desde: <http://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/886>
- Fadda, S. (2013). *Acoso psicológico en el contexto universitario italiano*. Tesis doctoral inédita, Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación, Facultad de Psicología, Universidad de Granada, España.
- Recuperado de: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/30894/1/22575133.pdf>
- Fidalgo, A.M., y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 4 (16), 615-624.
- García Izquierdo, M., Meseguer, M., Soler, M. I., y Sáez, M. (2014). Avances en el estudio del acoso psicológico en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 35 (2), 83-90.
- González de Rivera, J.L (2011). *El maltrato psicológico: como defenderse del bullying, mobbing y otras formas de acoso*. Tarragona: Altaria.
- González de Rivera, J.L., y Rodríguez Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*) en versión española. *Psiquis*, 24 (2), 59-66.
- González Trijueque, D., y Graña Gómez, J.L. (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 21 (2), 288-293.

- Herranz-Bellido, J., Reig-Ferrer, A., y Cabrera-García, J. (2006). La presencia de *mobbing* y sus determinantes laborales en profesores universitarios. *Análisis y Modificación de la Conducta*, 32 (142), 145-163.
- Hirigoyen, M.F. (2008). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. 2ª ed. Buenos Aires: Paidós.
- Hirigoyen, M.F. (2014). *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*. Buenos Aires: Paidós.
- Justicia-Justicia, F., Benítez Muñoz, J., y Fernández de Haro, E. (2006). Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 293-308.
- Justicia-Justicia, F., Benítez-Muñoz, J., Fernández De Haro, E., y Berbén, A. (2007). El fenómeno del acoso laboral entre los trabajadores de la universidad. *Psicología em Estudo*, 12 (3), 457-463.
- Lara Sotomayor, J., y Pando Moreno, M. (2014). El *mobbing* y los síntomas de estrés en docentes universitarios del sector público. *Ciencia & Trabajo*, 16 (49), 43-48.
- Leymann H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184.
- Leymann, H., y Gustafsson, A. (1996). Mobbing at Work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 251-276.
- Lewis, D. (1999). Workplace bullying – interim findings of a study in further and higher education in Wales. *International Journal of Manpower*, 20 (1/2), 106-522.

- López, G., y Ventura, E. (2005). *Estudio del mobbing en los docentes contratados de la ECSA, Universidad de Oriente, Núcleo Mónagas*. Tesis de Grado inédita, Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas, Departamento de Administración, Maturín, Mónagas, Venezuela. Recuperado de: <http://ri.bib.udo.edu.ve/handle/123456789/88>
- López Cabarcos, M. A., Vázquez Rodríguez, P., y Picón Prado, E. (2006). Incidencia de los procesos de acoso psicológico entre el personal de administración y servicios del sistema universitario gallego. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12 (2), 79-89.
- López Cabarcos, M.A., Picón Prada, E., y Vázquez Rodríguez, P. (2008). Estudio del acoso psicológico en la universidad pública de Galicia. *Revista del Trabajo y las Organizaciones*, 24 (1), 41-60.
- Martínez Lugo, M. (2006). El acoso psicológico en el trabajo: la experiencia en Puerto Rico. *Alethia*, 24, 21-33.
- Massé Narváez, C. (2010). El capital, el estado y el *mobbing*. *Revista de Antropología Experimental*, 10, 149-161.
- Matthiesen, S. B., Aasen, E., Holst, G., Wie, K., y Einarsen, S. (2003). The escalation of conflict: a case study of bullying at work. *Int. J. Management and Decision Making*, 4 (1), 96-112.
- Matthiesen, S. B., y Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 467-484.

- Matthiesen, S.B., y Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance and Counseling*, 32, 335-356.
- Matthiesen, S. B., y Einarsen, S. (2007). Perpetrators and targets of bullying at work: role stress and individual differences. *Violence and Victims*, 22 (6), 735-753.
- Miguel Calvo, J. M. de, García-García, P. E., y Martín Sanz, N. (2014). *Evaluación y diagnóstico del fenómeno Mobbing en la Universidad Autónoma de Madrid*. Madrid: UAM Ediciones.
- Mikkelsen, E., y Einarsen, S. (2002). Relationship between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: the role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 397-405.
- Pando Moreno, M., Aranda, C., Aldrete, G., y Reynaga, P. (2006). *Autoestima y redes sociales de apoyo como factores protectores de Mobbing en docentes*. *RESPYN Electrónica*, 7 (2). Extraído el 28 de abril desde: <http://www.respyn.uanl.mx/vii/2/articulos/mobbing.htm>
- Pando Moreno, M., Aranda, C., Aldrete, G., Torres, T., y Chavero, O. (2006). Factores psicosociales de la organización asociados a la presencia de Mobbing en docentes universitarios. *Revista de Psiquiatría, Facultad de Medicina Barna*, 33 (1), 42-47.
- Pando Moreno, M., Aranda, C., Preciado, L., Franco, S., y Salazar, J. (2006). Validez y Confiabilidad del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en

el Trabajo (IVAPT-PANDO). *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 11 (2), 319-332.

Pando Moreno, M., Ocampo de Águila, L., Águila Marín, J. A.; Castañeda Torres, J., y Amezcúa Sandoval, M.T. (2008). *Factores psicosociales y presencia de mobbing en profesores universitarios*. *RESPYN Electrónica*, 9 (3). Extraído el 28 de abril de 2015 desde: www.respyn.uanl.mx/anteriores

Paoli, P., y Merllié, D. (2001). *Troisième enquête européenne sur les conditions de travail*. Fundación Européenne pour l'amelioration des conditions de vie et de travail. Luxembour: Office des Publications Officielles des Communautés Européennes.

Parra Osorio, L., y Acosta Fernández, M. (2010). La investigación cuantitativa del acoso psicológico laboral en los sectores de la educación superior y de la salud. Una revisión sistemática. *Entramado*, 6 (1), 158-172).

Parra, Osorio, L. (2011). *Vivencias y experiencias del acoso psicológico laboral en docentes universitarios médicos y enfermeras*. Cali, Colombia, 2009-2010. Tesis de Grado inédita, Centro Universitario de Ciencias de la Salud, Guadalajara, Jalisco, México. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/tesis/24880.pdf>

Piñuel, I. (2001). *Mobbing*, la lenta y silenciosa alternativa al despido. *Adipe*, *Revista de la Asociación Española de Dirección de Personal*, 17, 19-55. www.mobbing.nu/pinnuel-2003-lalentaysileciosa.rtf.

Piñuel, I. (2007). *Mi jefe es un psicópata. Por qué la gente normal se vuelve perversa al alcanzar el poder*. Madrid: Alienta.

- Piñuel, I. (2013). *Por si acaso te acosan...100 cosas que necesitas saber para salir del acoso psicológico en el trabajo*. Buenos Aires: Ediciones Códice.
- Piñuel, I., y García, A. (2015). *La evaluación del Mobbing. Cómo peritar el acoso psicológico en el ámbito forense*. Buenos Aires: Sb editorial.
- Piñuel, I., y Oñate, A. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. *Lan Harremanak, Revista de Relaciones Laborales*, 7 (2), 35-62.
- Piñuel, I., y Oñate, A. (2006). La evaluación y diagnóstico del *mobbing* o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros. *Revista Psicológica del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 309-332.
- Riquelme, A. (2006). *Mobbing, Un tipo de violencia en el lugar de trabajo*. *Revista Ciencias Sociales Online*, 3 (2), 39-57. Extraído el 26 de noviembre de 2015 desde http://www.uvm.cl/csonline/2006_2/pdf/riquelme.pdf
- Rodríguez Feijóo, N. (2010). *Mobbing* y nivel de estrés en el ámbito académico. *Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina*, 56, 91-95.
- Sanz Vergel, A., y Rodríguez Muñoz, A. (2011). El efecto del acoso psicológico en el trabajo sobre la salud: el papel mediador del conflicto trabajo-familia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 27 (2), 93-102.
- Sieglin, V. (2011). *Acoso laboral y salud psicosomática. El caso de científicos de alto rendimiento en universidades estatales mexicanas*. Trabajo presentado en el VII Congreso Nacional de la Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo, Mérida, Yucatán, México.

- Sieglin, V. (2012). El impacto del acoso laboral en los observadores. Estudio de casos en instituciones académicas en México. *Revista Latinoamericana de Estudos do Trabalho*, 17 (27), 191-223.
- Spoti Caran, C., Oliveira Secco, A., Barbosa, D., y Cruz Rabozzi, M. (2010). Assédio moral entre docentes de instituição pública de ensino superior do Brasil. *Acta Paul Enferm*, 23 (6), 737-744.
- Van de Vliert, E., y De Dreu, C. (2005). El conflicto en las organizaciones. La optimización del rendimiento mediante la estimulación del conflicto. En L. Munduate & F. Medina (Eds.), *Gestión del conflicto, negociación y mediación* (pp. 31-43). Madrid: Pirámide.
- Varela, O., Caputo, M., Aranda Coria, E., Messoulam, N., Torcassi, V., Cucit, M., y Bustos Villar, E. (2012). *El hostigamiento laboral y su relación con tensión personal. Aportes a la validación del Inventario de Hostigamiento Laboral*. Comunicación presentada en el IV Congreso Internacional de Investigación y Practica Profesional en Psicología. XIX Jornadas de Investigación. VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Vartia, M.A. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scand J Work Environ Health*, 27 (1), 63-69.
- Zapf, D., y Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: a replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 497-522.