

Artículo de
investigación

El acoso moral en el trabajo en los empleados del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara

MARTÍN ACOSTA FERNÁNDEZ**MANUEL PANDO MORENO****CAROLINA ARANDA BELTRÁN****MA. GUADALUPE ALDRETE RODRÍGUEZ****RESUMEN**

El objetivo de este trabajo fue estimar la prevalencia del acoso moral en un grupo de trabajadores administrativos y de servicio universitarios, así como identificar las situaciones y comportamientos de acoso moral más recurrentes. El tipo de estudio utilizado fue el no experimental, con un diseño transeccional y correlacional. La prevalencia encontrada para el acoso moral fue de 10.3 por ciento para ambos grupos de trabajadores. Los trabajadores administrativos registraron una prevalencia de 6.86 por ciento, mientras que en los trabajadores de servicio fue de 3.44 por ciento. Los comportamientos y situaciones de acoso más frecuentes correspondieron a limitar la comunicación. Mientras que las estrategias más utilizadas fueron: criticar su trabajo, dificultarle la expresión, ignorar su presencia, calumniarle y murmurar a sus espaldas, exagerar sus fallos y errores.

Palabras clave: Acoso moral, situaciones y comportamientos de acoso moral, violencia psicológica, trabajadores universitarios.

ABSTRACT

This research paper offers the outcomes about the mobbing prevalence in a group of administrative and service workers, as well as to identify the more recurrent behaviors and mobbing situations. The type of study was the not experimental, with a transverse and correlational design. The mobbing prevalence was 10.3 percent for both groups. The prevalence registered in the administrative workers was 6.86 percent, while in the service workers was of 3.44 percent. The more frequent mobbing behaviors corresponded to restricting communication. While the more used strategies were: To criticize his/her work, the partners hindering his/her expression, to ignore his/her presence, to calumniate him/her and their murmuring to their backs, and to exaggerate their errors.

Key words: Mobbing, mobbing behavior, psychological violence, administrative workers,

INTRODUCCIÓN

El concepto de acoso en el trabajo surge en los años 80* en voz del psicólogo sueco Heinz Leymann, quien tomó como referencia los estudios que el etólogo Konrad Lorenz había realizado para explicar los ataques que sufrían algunos animales por parte de sus congéneres. Mas fue a partir de los primeros años de la década de los noventa que comenzaron a aparecer estudios sistemáticos sobre el tema.

De acuerdo con la definición de *the European Agency for Safety and Health at Work* (1) el acoso moral en el trabajo se caracteriza por la repetición de una serie de comportamientos irracionales dirigidos hacia un trabajador o grupo de trabajadores que generan un riesgo para su salud y seguridad.

Por su parte, Leymann (2) consideró al acoso en el trabajo como toda comunicación hostil e inmoral que se dirige de una manera sistemática por uno o más individuos hacia un compañero de trabajo que, debido a ello, es empujado a una posición de indefensión que le impide continuar eficientemente con sus actividades laborales. El propio Leymann creó un inventario que consta de 45 actividades características de acoso, mismas que están divididas en cinco tipos diferentes de maniobras que se distinguen por: limitar la comunicación, limitar el contacto social, desprestigiar a la víctima ante sus compañeros de trabajo, desacreditar la capacidad profesional y laboral del sujeto y comprometer su salud.

Entre los autores que más se han distinguido por sus trabajos sobre el tema, destacan Leymann (3) en Suecia, Knorz, Zapf y Kulla (4) y Zapf (5) en Alemania, Einarsen (6) en Noruega, Dejourn (7,8) e Irigoyen (9) en Francia, y Piñuel (10,11) y González de Rivera (12) en España. Y aunque si bien no existe una sola definición del acoso en el trabajo, ni una sola acepción del mismo¹, la mayoría de estos expertos sí coinciden en lo que Quine (13) ha señalado como las tres dimensiones esenciales de las situaciones y comportamientos de acoso moral y son:

- a. La repetición y la persistencia de la(s) conducta(s) de acoso
- b. Los efectos siempre negativos y devastadores en la persona del acosado
- c. El acoso como una manifestación centrada más en las repercusiones nocivas para la víctima que en las intenciones del victimario

Por otra parte, de acuerdo a los datos que reporta la 3^{era} *Enquête européenne sur les conditions de travail* realizada en el año 2000 por la *Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail* (14) y publicada por la Organización Internacional del Trabajo, el acoso moral en el trabajo ha repuntado en los últimos años. Ya que entre el 4 y el 15 por ciento de los trabajadores de los países que conforman la Unión Europea manifestaron ser víctimas de esta forma de violencia.

Los países con un mayor registro de casos de acoso moral en el trabajo son Finlandia con un 15 por ciento, y Países Bajos y Reino Unido con 14 por ciento respectivamente, mientras que Italia y Portugal reportan una prevalencia del 4 por ciento. Esta variación en las cifras observadas puede deberse principalmente tanto a la manera en cómo ha sido ventilado socialmente el problema del acoso moral y al grado de sensibilización respecto al tema en la población trabajadora.

En el continente americano, y según los datos del *The Workplace Bullying & Trauma Institute* (15) en una encuesta realizada a finales del año 2000, el 16.8% de la población de trabajadores estadounidenses sufría o había sufrido de acoso en el trabajo. Mientras que Soares 2002 (16), en su estudio titulado "*Quand le travail devient indécent: le harcèlement psychologique au travail*" realizado en Canadá, reportó que el 10.9 por ciento de los trabajadores que conformaron su muestra poblacional vivían una situación de acoso y un 18 por ciento lo había experimentado durante el último año.

En el contexto latinoamericano, salvo un estudio multinacional sobre la prevalencia de la violencia psicológica en el sector salud realizado en el año 2002 por Di Martino (17), donde se incluye a Brasil, no existe, por el momento, estudio alguno sobre las repercusiones que esta condición laboral puede generar en el bienestar psíquico de quienes están expuestos a ella. Se trata pues, de un fenómeno que, aunque conocido, es aún poco estudiado en el subcontinente.

En México, el estado del conocimiento sobre el tema no es la excepción. A la fecha no existe registro de salud alguno que mencione que cualesquier trabajador ha sido afectado por esta condición; no existe veredicto ninguno en el que se reconozca que se deberá pagar, por concepto de indemnización, suma alguna a un(os) trabajador(es).

MATERIALES Y MÉTODO

El objetivo de este trabajo fue estimar la prevalencia del acoso moral en los trabajadores administrativos y de servicio del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara, en Jalisco México, así como identificar las situaciones y comportamientos de acoso moral más recurrentes en ambos grupos de trabajadores.

El tipo de estudio por el cual se guió esta investigación fue el no experimental, con un diseño transeccional y correlacional. La recolección de información se desarrolló en el marco de la *I Evaluación Integral de Salud* realizada del 9 al 27 de julio y del 8 al 14 de diciembre del 2003 bajo el auspicio del Departamento de Salud Pública de la Universidad de Guadalajara y con la colaboración de la Secretaría de Salud Jalisco y el Comité Estatal de Salud para la Atención del Envejecimiento COESAEN. Y fue a través de una convocatoria dirigida a todos los trabajadores administrativos y de servicio del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara para que participaran en el estudio. Dicha convocatoria contó con la anuencia de las autoridades académicas, administrativas y sindicales del Centro Universitario.

Los instrumentos utilizados para la recogida de datos fueron el Inventario sobre Psicoterror Laboral de Leymann LIPT por sus siglas en inglés en su adaptación escalar (LIPT-60 en adelante) diseñada por González de Rivera y Rodríguez-Abuín (18), y una ficha sociodemográfica creada especialmente para aplicarla a la muestra poblacional.

El LIPT-60 en su adaptación escalar consta, además de los 45 ítem de la versión original de Leymann, de 15 reactivos más que representan el mismo número de estrategias de acoso relativamente frecuentes en España e identificadas por González de Rivera y Rodríguez-Abuín. Asimismo, la escala LIPT-60 ofrece una modificación en las instrucciones de respuesta, ya que está conformado por una valoración

TABLA 1

<i>Suma de respuestas positivas en el LIPT-60</i>	<i>Clasificación</i>
Cero	No expuestos a comportamientos y situaciones de violencia psicológica ni acoso moral en el trabajo.
De 1 a 29	Expuestos a comportamientos y situaciones de violencia psicológica mas no afectados por el acoso moral en el trabajo.
30 o más	Experimentan y se sienten afectados por comportamientos y situaciones de acoso moral.

tipo Likert de la intensidad percibida por el sujeto sobre las situaciones y comportamientos de acoso psicológico que le aquejan en su trabajo, donde 0= nada, 1= un poco, 2= moderadamente, 3= mucho y 4= extremadamente.

La ficha sociodemográfica consistió en la identificación de aspectos como la edad, sexo, estado civil, lugar de adscripción, antigüedad en el puesto de trabajo, etcétera.

De un total de 465 trabajadores administrativos y de servicio que laboran en dicho Centro Universitario, 181 aceptaron colaborar. Lo que significó un 39 por ciento del total de la población. Además, se vigiló que todos los participantes estuvieran en activo, fueran mayores de 17 años y que contaran, al menos, con seis meses de trabajo en su puesto.

RESULTADOS

De una muestra final compuesta por 175 trabajadores del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara (fueron eliminados del estudio seis sujetos por que no completaron la prueba LIPT-60), el 32.4 por ciento son hombres y el 67.6 mujeres.

Conforme a los resultados obtenidos en la aplicación del LIPT-60, el 86 por ciento de trabajadores manifestaron estar expuestos a situaciones y comportamientos de acoso y el 14 restante no expuestos (ver gráfico 1), lo que equivale a 150 trabajadores expuestos; 104 mujeres y 46 hombres con una edad media de 42.04 años y un rango de 17 a 76 años. Los sujetos no expuestos corresponden a un total de 25; 15 mujeres y 10 hombres con una edad media de 47.36 y un rango de edad de 31 a 65 años (ver gráfico 2). Cabe mencionar que el criterio utilizado para cuantificar la exposición a situaciones y comportamientos de acoso fueron todas aquellas respuestas distintas de cero y difiere de la norma para clasificar a los afectados y no afectados por el acoso moral.

La prevalencia de trabajadores afectados por la exposición a situaciones y comportamientos de acoso moral fue calculada con base en la distribución anotada en la Tabla 1

Así, considerando a aquellos trabajadores con una puntuación de 30 o mayor, la prevalencia encontrada para el acoso moral fue de 10.3 por ciento para ambos grupos de trabajadores. Los trabajadores administrativos registraron

una prevalencia de 6.86 por ciento, mientras que en los trabajadores de servicio fue de 3.44 por ciento (ver gráfico 3).

En la Tabla 2 se muestran los porcentajes de los trabajadores afectados en cada una de las categorías de acoso moral en el trabajo referidas en el LIPT-60, la intensidad y la desviación estándar correspondiente.

Como podrá observar en la Tabla 2, los comportamientos y situaciones de acoso más frecuentes destacan los que corresponden a la categoría *limitar la comunicación*, ya que de los 11 ítem que comprenden este apartado, seis resultaron ser los más habituales. El orden de las 10 estrategias más utilizadas se configuró como sigue: critican su trabajo, sus compañeros le dificultan la expresión, ignoran su presencia, le calumnian y murmuran a sus espaldas, exageran sus fallos y errores, le interrumpen cuando habla, critican su vida privada, sus superiores no le dejan expresarse, hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted, y, por último, le ponen en ridículo. En la Tabla 3 se pueden observar las estrategias de acoso más frecuentes, la intensidad y la desviación estándar con la que se manifiestan.

Respecto a los valores de los índices registrados en el LIPT-60 se muestran en la Tabla 4.

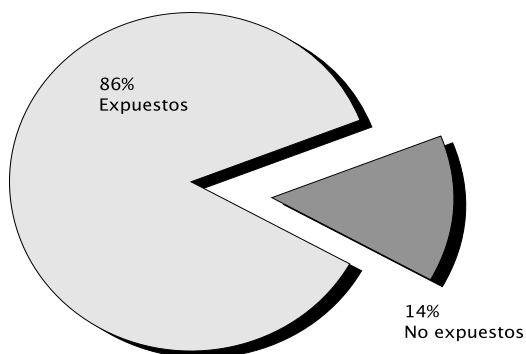
Como puede observarse el NEAP (número total de estrategias de acoso psicológico) correspondió a 26.78 estrategias como término medio con una desviación estándar de 7.42. El rango de estrategias de acoso experimentadas osciló entre 15 como mínimo y 39 como máximo. No se registró asociación significativa entre el valor medio del NEAP y el sexo de los afectados.

El valor medio de la IGAP (intensidad global de estrategias de acoso psicológico) fue de 0.81 con una desviación estándar de 0.30. El rango de la intensidad global de estrategias de acoso experimentadas se ubicó entre 0.50 como mínimo y 1.51 como máximo. No se registraron diferencias significativas entre el valor medio del IGAP por sexo.

El valor medio de la IMAP (intensidad media de estrategias de acoso psicológico) fue de 1.88 con una desviación estándar de 0.64. El rango de la intensidad global de estrategias de acoso experimentadas se ubicó entre 0.80 como mínimo y 3.77 como máximo. Al igual que el valor de las medias estadísticas del IGAP, no se identificó diferencia significativa alguna con respecto al sexo de los afectados.

GRÁFICA 1

PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE IDENTIFICARON ESTAR EXPUESTOS A SITUACIONES Y COMPORTAMIENTOS DE ACOSO MORAL EN EL TRABAJO (N=175)



Fuente: directa

DISCUSIÓN

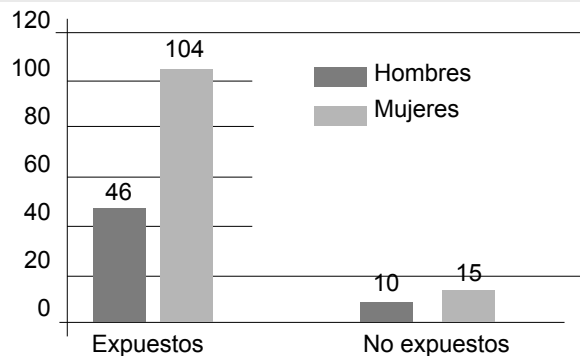
El acoso moral en el trabajo es una condición que no sólo vulnera y puede lacerar el bienestar de los trabajadores, sino que es una situación que está ligada a la recomposición social del trabajo y el empleo en el ámbito mundial. Esto se refleja en la manera en cómo una buena parte de organizaciones laborales han adoptado como estrategia la conquista sin reservas de sus nichos de mercado. La manera en cómo han decidido hacerlo puede derivar muchas veces en la intensificación del trabajo y, en consecuencia, la exigencia hacia los trabajadores puede acentuarse al grado de confundir los linderos de la capacidad y dignidad humanas.

En el contexto universitario que hemos investigado, la recomposición social e intensificación del trabajo tiene que ver principalmente con el intento de ruptura de un añejo esquema de trabajo altamente burocratizado, a cambio de un diseño que busca más la calidad y eficiencia tanto de los procesos administrativos como de las labores de servicio. Dicho tránsito no ha transcurrido sin fricciones y, presumiblemente, no ha sido asimilado del todo por quienes se ven envueltos en él. Y, aunque reconocemos la limitación que tiene nuestro trabajo en este aspecto, sí podemos afirmar que el entorno universitario no ha permanecido ajeno en la adopción de un modelo organizacional que sobrecarga de trabajo a muchos de sus trabajadores. Y ha elegido un patrón organizacional que se ciñe a la idea de que los trabajadores se mantengan inalterables, que sean competentes y estén dispuestos a ofrecer su mejor esfuerzo. Todo ello sin poder ofrecer a cambio seguridad social a través del empleo, condiciones trabajo que promuevan el desarrollo de todos sus trabajadores y, porqué no decirlo, una remuneración que permita un nivel de vida más decoroso para los universitarios.

De tal manera, lo que sí pudimos encontrar a través de esta publicación, es que los trabajadores administrativos y de servicio del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara que resultaron afectados por el acoso moral en su trabajo están expuestos

GRÁFICA 2

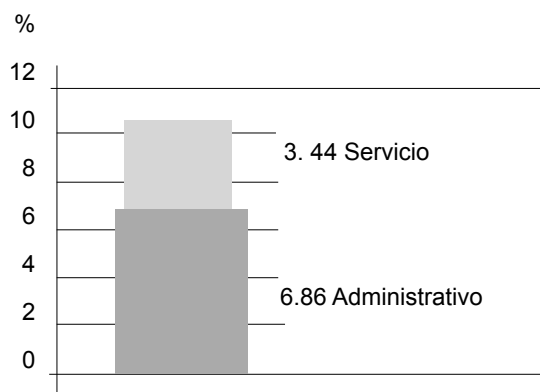
TRABAJADORES NO EXPUESTOS A SITUACIONES Y COMPORTAMIENTO DE ACOSO MORAL EN EL TRABAJO SEGÚN SEXO (N=175)



Fuente: directa

GRÁFICA 3

PORCENTAJE DE TRABAJADORES, SEGÚN GRUPO DE TRABAJO, QUE EXPERIMENTAN Y SE SIENTEN AFECTADOS EN SITUACIONES Y COMPORTAMIENTO DE ACOSO MORAL (N=175)



Fuente: directa

mayormente a estrategias que les limitan la comunicación. Dichas maniobras se caracterizan por lo que Leymann (19) identificó como la imposición de la autoridad del acosador sobre qué decir y qué no decir, y como la negativa a la víctima de su derecho a expresarse. Es importante señalar que el rango porcentual de exposición a este tipo de estrategias osciló entre el 94 y el 83 por ciento de los afectados y con una intensidad de 2.00 a 1.50. Lo quiere decir que no sólo es frecuente sino además se presenta con una intensidad considerablemente alta. Según los datos, este maltrato puede tener su origen tanto en los propios compañeros de trabajo como en los superiores.

En segundo sitio aparecen las estrategias que se enfocan al desprestigiar a la persona que se caracterizan por burlas y bromas hacia la víctima. El rango porcentual de exposición fue de 89 a 72 por ciento con una intensidad promedio de 1.64.

Si nos referimos a las características de las estrategias de acoso (el limitar la comunicación y el desprestigiar a la

TABLA 2
PORCENTAJES DE ESTRATEGIAS Y SITUACIONES DE ACOSO MORAL (N=18)

<i>Limitar la comunicación</i>	%	media	ds
1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir	72.2	1.67	1.24
2. Le interrumpen cuando habla	83.3	2.00	1.28
3. Sus compañeros le dificultan la expresión o no le dejan hablar	88.9	2.00	1.24
4. Le gritan o le regañan en voz alta	66.7	1.22	1.17
5. Critican su trabajo	94.4	1.40	1.21
6. Critican su vida privada	83.3	1.89	1.41
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras	11.1	0.11	0.32
8. Se le amenaza verbalmente	27.8	0.33	0.59
9. Recibe escritos o notas amenazadoras	5.56	0.06	0.24
10. No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo	6.67	0.94	0.83
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	88.9	1.50	1.1
<i>Limitar el contacto social</i>	%	media	ds
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted	61.1	1.17	1.2
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan	44.4	0.67	0.84
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado de sus compañeros	44.4	0.94	1.26
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted	27.8	0.50	1.04
16. En general, se le asigna o se le trata como si fuera invisible	50	0.83	1.15
<i>Desprestigiar su persona ante sus compañeros</i>	%	media	ds
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas	88.9	1.89	1.23
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	72.2	1.72	1.45
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted	72.2	1.33	1.19
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o le dan a entender	27.8	0.39	0.78
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica	5.56	0.22	0.94
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener	33.3	0.67	1.08
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo	38.9	0.61	0.92
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas	27.8	0.39	0.78
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada	50	0.72	0.89
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	11.1	0.18	0.53
27. Le asignan un trabajo humillante	16.7	0.28	0.67
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada	55.6	0.94	1.11
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas	72.2	11.1	1.02
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes	33.3	0.50	0.86
31. Le hacen propuestas, insinuaciones o gestos sexuales	22.2	0.39	0.98
<i>Desprestigiar sus capacidades personales y laborales</i>	%	media	ds
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	33.3	0.50	0.79
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	61.1	0.94	1
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	55.6	0.78	1
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	38.9	0.89	1.28
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes	61.1	0.94	0.94
37. Le obligan a realizar tareas humillantes	27.8	0.39	0.78
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en las que es muy probable que fracase	22.2	0.39	0.85
<i>Comprometer su salud</i>	%	media	ds
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos	22.2	0.50	1.04
40. Le amenazan con violencia física	0	0	0
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia	11.1	0.28	0.95



42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración	0	0	0
43. Le ocasionan a propósitos gastos para perjudicarlo	11.1	0.17	0.5
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	0	0	0
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas	11.1	0.11	0.32

<i>Otras estrategias y comportamientos de acoso moral en el trabajo</i>	<i>%</i>	<i>media</i>	<i>ds</i>
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo	27.8	0.39	0.78
47. Manipulan sus herramientas de trabajo por ejemplo, borran archivos de su computadora	33.3	0.78	1.4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo	61.1	0.94	1
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	55.6	0.94	0.97
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted	27.8	0.33	0.59
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia	22.2	0.26	0.57
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está	44.4	1.00	1.37
53. Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted	55.6	0.94	1.16
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros o aciertos	61.1	1.18	1.24
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales	61.1	1.22	1.11
56. Exageran sus fallos y errores	88.9	1.67	1.24
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación en y a su trabajo	72.2	1.50	1.38
58. Controlan de manera muy estricta su horario	72.2	1.44	1.29
59. Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen trabas y dificultades	44.4	0.83	1.2
60. Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente	44.4	0.61	0.98

Fuente: Directa

persona) podemos referir que éstas guardan un significado muy importante que puede proceder en el detrimento de las condiciones de trabajo. Una de sus principales manifestaciones sería la constante crítica al trabajo de los afectados. Esta situación no sólo es bastante frecuente entre los trabajadores agraviados (9 de cada 10 la padecen) sino que también tiene un nivel intensidad considerado como alto.

Con respecto a la estimación de la prevalencia, ya hemos señalado que en este estudio se optó por calcularla atendiendo al número de estrategias de acoso psicológico. El resultado fue 10.3 por ciento, cifra que nos ubicaría por encima del promedio registrado por Di Martino (20) en los 15 países fundadores de la Unión Europea que es de 9 por ciento. Sólo por debajo de Finlandia, Países Bajos, Reino Unido, Suecia y Bélgica (15, 14, 14, 12 y 11 por ciento respectivamente). Evidentemente que esta comparación deberá ser tomada con cautela, pues son cifras por países y en poblaciones amplias y, además, no existen datos sobre la manera en cómo fue estimada la prevalencia del acoso moral en el trabajo en estos países. En cambio, si comparamos nuestro trabajo con estudios en poblaciones similares podemos encontrar que Björkvist (21) reporta una prevalencia del 17 por ciento en una investigación a empleados universitarios finlandeses. Lo que nos posicionaría significativamente por debajo de su hallazgo. Si bien se ha considerado que el acoso moral en el trabajo es un estresor psicosocial que puede vulnerar la salud mental de cualquier trabajador que se enfrente día a día con esta situación en su entorno laboral, también es importante destacar que, conforme a los

resultados obtenidos en este estudio, es necesario precisar y distinguir las diferencias entre el acoso moral y la violencia psicológica en el trabajo.

El primero se distingue por su intencionalidad explícita de dañar psíquica y moralmente a alguien en particular. Ya Piñuel afirmó que la naturaleza y finalidad del acoso moral es “poder... eliminar a la víctima más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización” (22).

Por otro lado, para el *Health and Safety Executive* del Reino Unido la violencia en el lugar de trabajo se define como “todo incidente en el que un trabajador sea insultado, amenazado o agredido por otra persona en circunstancias surgidas durante el desempeño de su trabajo. Los agresores pueden ser pacientes, clientes o compañeros de trabajo” (23).

Así, la precisión y distinción entre el acoso moral y la violencia psicológica en el trabajo está en la naturaleza y finalidad de ambas. Mientras que el acoso moral conlleva en sí mismo un propósito más organizacional y económico (el poder deshacerse de una persona que ya no conviene a la institución y a la que no se le desea hacer valer los pocos o muchos derechos laborales que le asistan), mientras que la violencia psicológica deriva de una consigna más interpersonal y sin ánimos propiamente laborales.

En este tenor, podemos sugerir que los trabajadores administrativos y de servicio del Centro Universitario de Ciencias de la Salud que nos ofrecieron su concurso en este estudio quedaron conformados, según el sentido de sus percepciones y respuestas, en tres grupos diferentes: Los que experimentan y se sienten afectados por los compor-

TABLA 3
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y DE SERVICIO AFECTADOS POR AMT (N=18)

Orden	#	Estrategia	%	media	ds	Categoría
1	5	Critican su trabajo	94.4	1.94	1.21	Limitar la comunicación
2	3	Sus compañeros le dificultan la expresión o no le dejan hablar	88.9	2.00	1.24	«
3	11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	88.9	1.50	1.10	«
4	17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas	88.9	1.89	1.23	Desprestigiar su persona
5	56	Exageran sus fallos o errores	88.9	1.67	1.24	Otras estrategias
6	2	Le interrumpen cuando habla	83.3	2.00	1.28	Limitar la comunicación
7	6	Critican su vida privada	83.3	1.89	1.41	«
8	1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir	83.3	1.67	1.24	«
9	18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	72.2	1.72	1.45	Desprestigiar su persona
10	19	Le ponen en ridículo; se burlan de usted	72.2	1.33	1.19	«

Fuente: directa

TABLA 4
VALORES GLOBALES DEL LIPT-60 EN LOS
SUJETOS AFECTADOS DE ACOSO MORAL (N=18)

	NEAP	IGAP
IMAP		
Media	26.78	0.81

Fuente: directa

tamientos y situaciones de acoso moral en su trabajo (10.3 por ciento del total de la muestra), los que experimentan y se sienten expuestos a comportamientos y situaciones de violencia psicológica en su lugar de trabajo (75.4 por ciento del total muestral) y, por último, el grupo de aquellos que no se describieron como expuestos a ninguna de las dos condiciones anteriores (14.3 por ciento de la muestra).

En conclusión, a través de este trabajo podemos constatar de que en la muestra de los trabajadores administrativos y de servicio que participaron en el estudio sí están expuestos y se sienten afectados por estrategias y comportamientos de acoso moral en sus sitios de trabajo y, conforme a las cifras obtenidas, no estaríamos muy lejos de los resultados logrados por otros investigadores en otras latitudes. Lo que hace nos hace pensar que el acoso moral en el trabajo es efectivamente un problema global y que, por tanto, requiere de mayores esfuerzos no sólo para denunciar su existencia y sus formas de accionar, sino para buscar prácticas de intervención que

nos permitan detectarlo de manera oportuna en donde quiera que éste se presente, educar a los trabajadores en la manera de cómo prevenirlo y, para finalizar, comprometer a las autoridades del trabajo y a los empresarios con su participación para atender este nuevo problema que puede vulnerar la salud de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. European Agency for Safety and Health at Work Bullying at work, Facts 23 Bilbao, 2002.
2. Leymann H. "The Definition of Mobbing at Workplaces" The Mobbing Encyclopaedia <http://www.leymann.se/English/frame.html/12100e>
3. Leymann H, Tallgren U. Undersökning av frekven-sen vuxenmobbing inom SSAB (Investigation into the frequency of adult mobbing in SSAB a Swedish steel company using LIPT questionnaire) Arbete, miinniska, miljö 1, 11a-115. 1989.
4. Zapf D, Knorz C, Kulla M. "On the relationship between mobbing factors, and job content, the social work environment and health outcomes", *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 1996;5:215-37.
5. Zapf D. "Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work". *International Journal of Manpower*, 1999;20(1/2).
6. Einarsen S. "The nature and causes of bullying at work", *International Journal of Manpower*, 1999;20(1 y 2).
7. Dejours C. Travail: usure mentale. Paris: Bayard Éditions. 1993.
8. Dejours C. Souffrance en France: la banalisation de l'injustice sociale. Paris: Senil. 1998.
9. Hirigoyen MF. El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso. España, Paidós. 2001.
10. Piñuel I. "Mobbing" Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander: Sal Térea. 2001.
11. Piñuel I. "La violencia psicológica en el trabajo" Informe CISNEROS

- II sobre "Violencia en el entorno laboral" Resultados preliminares del barómetro CISNEROS II. España. 2002.
12. González JL, Rodríguez M. "Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT-60". *Psiquiatría.com*, 2003;7(5).
 13. Quine L. Workplace Bullying in NHS Community Trust: Staff Questionnaire Survey. *British Medical Journal*, 1999;318:229.
 14. Paoli P, Merlié D. Seme Enquête européenne sur les conditions de travail Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail. Dublín. 2000, p.42.
 15. The Workplace Bullying & Trauma Institute U.S. Hostile Workplace Survey 2000 Michigan: 2000 pág 1. (traducción de Acosta M).
 16. Soares A. Quand le travail devient indécant: le harcèlement psychologique au travail. Université du Québec à Montréal, Montréal: Janvier 2002, pág. 11 (traducción de Acosta M).
 17. Di Martino Workplace violence in the health sector – country case studies Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand, plus an additional Australian study: synthesis report. ILO/ICN/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, 2002, Geneva en: Cassitto, MG., Fattorini, E., Gilioli, R. *et al* Raising awareness of psychological harassment at work Protecting Workers' Health Series No 4. Italy 2002.
 18. González JL, Rodríguez M. Cuestionario de síntomas de acoso psicológico. CSAP-40 Psiquis, 2003;24(1).
 19. Leymann H, Tallgren U. Op cit En: González de Rivera, JL., Rodríguez-Abuín, M. "Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT-60" *Psiquiatría.com*, 2003;7(5):2.
 20. Di Martino V, Hoel H, Cooper K. "Preventing violence and harassment in the workplace". European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Ireland, 2003. p.42.
 21. Björkvist K, Österman K, Hjelt-Bäck M. "Aggression among university employees" *Aggressive Behavior*, Vol. 20, 1994, pp, 173-84. En: Di Martino, V. Helge. Hoel y Cary L. Cooper "Preventing violence and harassment in the workplace". European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Ireland, 2003. p.41.
 22. Piñuel I. "La violencia psicológica en el trabajo" *Informe CISNEROS II sobre "Violencia en el entorno laboral"* Resultados preliminares del barómetro CISNEROS II. España: 2002. pág 2 (las cursivas son nuestras) http://212.73.52.211/hosting/000c/acosomoral/pdf/bibliografia/Piñuel_cisneros2.pdf
 23. MSF (Management, Science and Finance). 1993. *Prevention of Violence At Work, and MSF Guide With Model Agreement and Violence At Work Questionnaire*. MSF Health and Safety Information, n° 37. Hertz, Unit Kingdom: MSF Health and Safety Office. En: La violencia en el lugar de trabajo. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo. Cap. 51, pág. 2.

NOTA

¹ Entre las distintas acepciones podemos identificar que se pueden utilizar como sinónimos las palabras *mobbing*, *bullying*, *harassment*, *bossing*, psicoterror laboral, acoso psicológico, hostigamiento, etc. Mas nosotros preferimos utilizar el concepto de acoso moral, pues como lo menciona Hirigoyen "uno de los denominadores comunes entre las víctimas del acoso moral es el sentimiento de haber sido maltratadas, despreciadas, humilladas, rechazadas" Es decir, el acoso moral como la resultante de una intención de dañar el decoro y la integridad de una persona.

MARTÍN ACOSTA FERNÁNDEZ¹

MANUEL PANDO MORENO²

CAROLINA ARANDA BELTRÁN²

MA. GUADALUPE ALDRETE RODRÍGUEZ²

¹ Profesor Docente adscrito al Departamento de Ciencias Sociales del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara.

² Profesor Investigador adscrito al Departamento de Salud Pública del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara.

Correspondencia

Martín Acosta Fernández.

Cerrada Andrés Mellado 2942.

El Fortín. Zapopan, Jalisco, México.

C.P. 45066.

Tel. (33) 10-28-0929.

fmartin@cucs.udg.mx

La realización de este trabajo fue apoyada por una beca doctoral otorgada por la Universidad de Guadalajara al responsable de la publicación.

Conflicto de interés no declarado



Miguel Ángel López