

LOS COMPORTAMIENTOS DE ACOSO PSICOLÓGICO EN PUERTO RICO: COMPARACIÓN POR GÉNERO, TIPO DE CONTRATO Y TIPO DE ORGANIZACIÓN

Miguel Martínez Lugo¹
Universidad Carlos Albizu

Resumen

Se investigaron los comportamientos típicos de acoso en una muestra de 1,132 empleados/as en Puerto Rico a las cuales se les administró la EAPET (Martínez y colaboradores, 2002). Los datos se analizaron tomando en consideración su género, el tipo de contrato y el tipo de organización. Los porcentajes mayores de víctimas de acoso psicológico se encontraron en el grupo de mujeres, empleados/as permanentes y los que trabajan en el sector público. Sólo se encontraron diferencias significativas entre el promedio de comportamientos experimentado por el grupo de participantes del sector público y los del sector privado. El asignar tareas nuevas constantemente y el interrumpir cuando la persona se está comunicando fueron dos de los comportamientos más frecuentes entre los grupos analizados. Los datos se analizan tomando en consideración las categorizaciones desarrolladas por Leymann (1996) e Hirigoyen (2001).

Palabras Clave: Acoso Psicológico, género, tipo de contrato, tipo de organización.

BULLYING BEHAVIORS IN PUERTO RICO: COMPARISON BY GENDER, CONTRACT TYPE AND TYPE OF ORGANIZATION

Abstract

Mobbing behaviors were study in a sample of 1132 employees in Puerto Rico using the EAPET (Martinez et al, 2002). Results were analyzed by gender, type of contract, and type of organization. Higher percentages of mobbing victims were found between women, full time employees, and employees in the public sector. Significant differences were found between employees in the public and private sector. The most frequent mobbing behaviors found in the sample of research participants were constantly assigning new tasks and interrupting employee when communicating with others. Data is analyzed using mobbing behavior categories presented by Leymann (1996) and Hirigoyen (2001).

Key words: Bullying, gender, type of contract, type of organization.

El acoso psicológico en el trabajo se cataloga por diversos autores como una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir un ser humano en situaciones sociales ordinarias (Morán, 2005). Para Rodríguez y

Tallo (2005) el acoso es un problema que puede poner en peligro la salud, la integridad y la dignidad de las personas. Por otro lado, Bosqued (2005) establece que el acoso es una cuestión de violencia que afec-

¹ Puede contactar al autor en: miguelmartinezlugo@gmail.com

ta no sólo al trabajador/a acosado/a y a su familia, sino que también a todo el grupo social, a la organización en su conjunto y a la sociedad en general. Según datos recopilados por la Organización Internacional del Trabajo (Blanco, 2003), alrededor de 13 millones de personas son afectadas por alguna forma de acoso psicológico en su empleo actual.

De acuerdo con Espluga y Caballero (2005) el acoso psicológico en el trabajo es algo que ha existido siempre en los lugares de trabajo. Sin embargo, el considerarlo ahora un problema indica que algo está cambiando en nuestra sociedad. Ese cambio trae como resultado que hoy se consideran intolerables situaciones que hasta hace poco muchas personas consideraban “normales”.

El acoso se manifiesta a través de lo que la literatura identifica como los comportamientos típicos de acoso. Estos son comportamientos deliberados que van dirigidos a conseguir la anulación profesional y personal de la víctima (Morán, 2005). Son conductas amenazadoras, humillantes, ofensivas, persistentes y no deseadas hacia un individuo o un grupo de trabajadores/as (Espluga y Caballero, 2005). Son comportamientos que pueden afectar la autoestima de la persona acosada y ocasionar graves trastornos crónicos de salud (Espluga y Caballero, 2005).

Varios autores presentan unas clasificaciones de los comportamientos típicos de acoso psicológico. Por ejemplo, Leymann (1996) resume dichos comportamientos en cinco categorías. En la primera categoría ubica los comportamientos cuya finalidad es impedir que la víctima se exprese (por ejemplo: interrumpir mientras habla, impedir que se exprese, evitar contacto con la víctima, ignorar su presencia). La segunda categoría incluye aquellos comportamientos cuya finalidad es aislar a la víctima (por ejemplo: aislar del resto de compañeros/as, prohibir a los compañeros/as que hablen

con la víctima). En la tercera categoría, Leymann presenta los comportamientos dirigidos a desacreditar a la víctima frente a compañeros/as de trabajo (por ejemplo: calumniar, lanzar rumores, ridiculizar, burlarse de su vida privada, asignar trabajos degradantes, cuestionar sus decisiones). La cuarta categoría incluye por su parte los comportamientos que tienen como finalidad desacreditar a la víctima en su trabajo (por ejemplo: no asignar trabajo, asignar tareas absurdas o inútiles, asignar tareas inferiores a sus competencias profesionales, asignación constante de tareas nuevas, asignar tareas superiores a sus competencias para demostrar su incompetencia). Por último, en la quinta categoría, Leymann coloca los comportamientos que buscan comprometer la salud de la víctima (por ejemplo: asignar trabajos peligrosos para su salud, amenazar físicamente, causar daño físico).

Por su parte, Hirigoyen (2001) presenta una tipología de comportamientos de acoso psicológico compuesta por cuatro categorías. En la primera Hirigoyen ubica los atentados contra las condiciones de trabajo (por ejemplo: no proveer información necesaria para realizar el trabajo, cuestionar las decisiones, criticar el trabajo realizado, negar acceso a material y equipo, asignación constante de tareas nuevas, asignar tareas inferiores o superiores a sus competencias). La segunda categoría contiene aquellos comportamientos que tienen como fin el aislamiento y rechazo de la comunicación (por ejemplo: interrumpir constantemente cuando habla, jefes/as y compañeros/as no le hablan, aislamiento físico, ignorar su presencia, prohibir a compañeros/as que le hablen). En la cuarta categoría se ubican los comportamientos que atentan contra la dignidad de la persona (por ejemplo: desacreditar frente a compañeros/as, circular rumores, criticar su vida privada, ridiculizar su origen nacional, atacar sus creencias políticas o religiosas). Por último, en la cuarta categoría Hirigoyen incluye la violencia

verbal, física o sexual (por ejemplo: amenazas de violencia física, agresión física, le gritan, invadir privacidad con llamadas telefónicas y cartas, acoso o agresión sexual).

Es importante señalar que las conductas de acoso pueden cambiar dependiendo del contexto laboral y de la cultura (Sebastián, 2005). De acuerdo con Zuleta (2005) los medios usados para ejercer la presión psicológica y las formas en que se ejerce el acoso son muy variados, nunca son los mismos. Por lo tanto, aunque autores como los ya mencionados han intentado elaborar listas de los comportamientos de acoso, no es posible hacer un catálogo exhaustivo de las mismas (Espluga y Caballero, 2005). Por otro lado, Hirigoyen (2001) establece relación entre la fuente del acoso y los comportamientos de acoso. Específicamente, señala que el acoso realizado por el jefe/a tiene mayores consecuencias sobre las condiciones de trabajo y tiene consecuencias más graves sobre la salud ya que la víctima se siente más aislada y le resulta más difícil hallar recursos. Por otro lado indica que el acoso que proviene de los compañeros/as afecta más la dignidad de la persona. Por último, Hirigoyen entiende que el comportamiento de aislamiento lo usa tanto la jerarquía como los compañeros/as.

Los estudios en diferentes países identifican aquellos comportamientos más frecuentes en la experiencia de acoso. Por ejemplo, Mikkelsen y Einarsen (2001) en Dinamarca encontraron que los comportamientos de acoso más frecuentes eran asignar trabajo por debajo de las competencias del trabajador/a y ocultar información necesaria. Por su parte, Salin (2001) en Finlandia encontró que las víctimas de acoso se enfrentaban a asignaciones de tareas que estaban por debajo de sus competencias, le ocultaban información necesaria y le asignaban tareas con fechas límite que eran imposibles de cumplir. Hoel, Cooper y Faragher (2001) en Gran Bretaña señalan que los comportamientos más frecuentes en

su estudio fueron ocultar información importante, ser humillado/a y ridiculizado/a y asignar tareas por debajo de las competencias del empleado/a. En Noruega, Einarsen y colaboradores (como citan Matthiesen y Einarsen, 2001) identificaron el aislamiento social y organizacional y el acusarle de pobre desempeño como los comportamientos de acoso más frecuentes. En España, Piñuel (2004) encontró que los comportamientos más frecuentes eran evaluar inequitativamente el trabajo, asignar tareas por debajo de sus competencias y desvalorar sistemáticamente el esfuerzo profesional. Por último, Namie y Namie (2000) en los Estados Unidos identificaron el responsabilizar por errores, demandas irrazonables de trabajo y el criticar la habilidad para realizar el trabajo como los comportamientos de acoso más frecuentes.

El propósito de esta investigación es analizar los comportamientos de acoso más frecuentes en una muestra de participantes en Puerto Rico tomando en consideración las siguientes variables: género, tipo de contrato y tipo de organización. Se seleccionaron dichas variables porque se encontraron en la literatura que se revisó planteamientos de varios autores/as en torno a cómo las mismas inciden en la experiencia de acoso psicológico en el trabajo.

Respecto al género, Blanco (2003) establece que en todos los sectores laborales, primero las mujeres y luego los jóvenes, son las personas que están en mayor riesgo de caer en lo que ella denomina “las garras del sistema hostigador”. Según Piñuel (2003) ser mujer trabajadora incrementa en ocho puntos la probabilidad de padecer de acoso psicológico. Al revisar los datos recopilados en diferentes estudios se observa por ejemplo que en Suecia, Leymann (1996) encontró que el 55% de las personas que informó ser víctima de acoso eran mujeres. En Francia, Hirigoyen (2001) identificó a un 70% de mujeres, en los Estados Unidos Namie y Namie (2000) señalan

a un 73% de mujeres víctimas de acoso y en Noruega, Matthiesen y Einarsen (2001) identifican un 77% de mujeres. De igual forma en Finlandia, Salin (2001) señala que un 16% de las mujeres experimentó acoso ocasionalmente, mientras sólo un 5% hombres fue acosado con la misma frecuencia. En Gran Bretaña, Hoel, Cooper y Faragher (2001) indican que el 15.5% de las mujeres en puestos gerenciales fueron acosadas psicológicamente en su trabajo, en contraposición a un 6.4% de hombres gerentes acosados. Por último en España, Piñuel (2004) informó que un 22% de los hombres y un 20% de las mujeres experimentó acoso en su trabajo.

En torno al tipo de contrato que tiene el trabajador/a en la organización para la cual trabaja, de acuerdo a Piñuel (2003), el mobbing tiene mayor incidencia entre trabajadores/as temporales que entre los empleados/as fijos. Una encuesta que realizó la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo en 1997 reveló que el 10% de las personas con contrato de duración determinada o interina sufría medidas ofensivas (López y Vázquez, 2003). Por otro lado, Hoel y Cooper (como citan Rayner, Hoel y Cooper, 2002) encontraron que los empleados/as a tiempo completo fueron más acosados/as que los empleados/as a tiempo parcial.

Al tomar en consideración el tipo de organización en la cual se trabaja, Hirigoyen (2001) argumenta que en el sector privado, el acoso es más brutal, tiene menor duración y se puede terminar cuando la víctima se marcha de la empresa. En el sector público, en cambio, el acoso puede durar varios años, en ocasiones decenas de años, ya que, en principio, las personas están protegidas y no pueden ser despedidas a menos que cometan una falta muy grave (Hirigoyen, 2001; Blanco, 2003). Por esta razón, los métodos de acoso son más perniciosos y desembocan en resultados dramáticos para la salud y personalidad de la vícti-

ma. Al analizar los datos, por ejemplo, en Francia Hirigoyen (2001) encontró un 50% de personas acosadas en el sector público. De igual forma en Finlandia, Salin (2001) encontró que el 7.8% del sector privado y 13.2% del sector público informó ser acosado. Por último en España, Piñuel (2004) investigó la incidencia del acoso psicológico en el trabajo en la administración pública y encontró que el 22% de los funcionarios/as encuestado/as indicó ser objeto de acoso durante los últimos 6 meses y con una frecuencia semanal o diaria.

MÉTODO

Participantes de la investigación

La muestra del estudio fue por disponibilidad y estuvo compuesta por 1,132 personas adultas empleadas en diversas organizaciones en Puerto Rico. El 63.7% de estos/as participantes son mujeres y el 35.6% hombres. En términos de preparación académica el 44.4% informó que posee bachillerato, 18% maestría, 13% créditos universitarios, 7% curso técnico, 7% escuela superior y 4% doctorado. La edad de los/as participantes fluctuó entre los 18 y 68 años con un promedio de 37 años ($DE = 9.94$). La experiencia laboral fluctuó desde menos de 1 año hasta 48 años con un promedio de 12.64 años ($DE = 9.12$). El 48.9% informó que ocupa un puesto permanente. Al auscultar el tipo de organización en la cual laboran se encontró que el 46.1% trabaja en una organización pública, 12.9% en cuasi pública y el 23.7% en el sector privado. El 66% de los/as participantes informó que trabaja en el sector de servicios.

Instrumentos

Para la recopilación de los datos se utilizaron dos instrumentos. El primero fue un cuestionario de datos generales en el cual se obtuvo información respecto al género de los/as participantes, edad, experiencia laboral, tipo de organización y tipo de puesto. El segundo instrumento que se utilizó fue

la Escala de Acoso Psicológico en el Trabajo (EAPET) que desarrollaron Martínez & cols (2002). En la EAPET se ausculta información relacionada a las actividades de acoso, fuente del acoso, síntomas experimentados, manejo del acoso, efectos y el tiempo de duración del acoso.

Procedimiento

Se estableció contacto personal e individual con los/as participantes de la investigación, a quienes se les explicó el propósito del estudio, a la vez que se les proveyó una hoja de consentimiento donde se recalca en sus derechos como participante del estudio. Una vez la persona accedía a participar, se le entregaba el cuestionario de datos generales y la EAPET. Al obtener los datos, estos fueron analizados utilizando el programa estadístico de SPSS. Específicamente se realizaron análisis descriptivos, análisis de correlación (r) y análisis de comparación de medias (prueba t y $ANOVA$). Finalmente los comportamientos de acoso fueron analizados utilizando las categorizaciones presentadas por Leymann (1996) y por Hirigoyen (2001).

Resultados

Al auscultar la fuente del acoso psicológico se encontró que el 53% identificó a su supervisor/a o jefe/a como el principal responsable del mismo. La segunda fuente del acoso fue los compañeros/as de trabajo (24%) seguidos por un compañero/a de trabajo (17%) y por último los subalternos (10%).

Se realizó un análisis de correlación entre el número total de comportamientos de acoso experimentados y el número total de síntomas presentados como resultado del mismo. Se obtuvo una coeficiente de .603, $p < .01$.

Al realizar el análisis de los comportamientos tomando en consideración la variable género, se encontró que el 15.2% de las mujeres y el 12.6% de los hombres indicó que era víctima de acoso psicológico en sus trabajos. Los hombres presentaron un promedio de 3.69 comportamientos de acoso, mientras las mujeres presentaron un promedio de 3.63. No se encontró diferencia estadísticamente significativa entre dichos promedios, $t(897) = -.16, p > .05$. En la Tabla 1 se presentan los cinco comportamientos de acoso más frecuentes por género. Como se observa, el asignar tareas nuevas constantemente fue el comportamiento más frecuente tanto para hombres como para mujeres.

La segunda variable considerada para análisis fue el tipo de contrato del participante. Los datos indican que el 12.5% de los participantes con contrato permanente y el 4.5% con contrato temporal informó ser víctima de acoso psicológico en su trabajo. Los participantes con contrato permanente presentaron un promedio de 3.41 comportamientos de acoso, mientras los de contrato temporal presentaron un promedio de 2.84. No se encontró diferencia estadísticamente significativa entre dichos promedios, $t(478) = .64, p > .05$. En la Tabla 2 se presentan los cinco comportamientos de acoso más frecuentes por tipo de contrato.

Tabla 1. *Comportamientos de acoso más frecuentes por la variable género*

Mujeres	Hombres
Asignar tareas nuevas constantemente (22%)	Asignar tareas nuevas constantemente (20.9%)
Cuestionar las decisiones que toma en su trabajo (18.6%)	Cuestionar las decisiones que toma en su trabajo (20.2%)
Cuando habla se le interrumpe continuamente (18.3%)	Muchos rumores o chismes sobre el/ella (17.2%)
Algunos compañeros/as no le hablan (17.1%)	Jefe/a no permite que se comunique (15.5%)
Jefe/a no permite que se comunique (16.8%)	Cuando habla se le interrumpe continuamente (15.5%)

Tabla 2. *Comportamientos de acoso más frecuentes por la variable tipo de contrato*

Permanente	Temporal
Asignar tareas nuevas constantemente (19.9%)	Asignar tareas nuevas constantemente (28.8%)
Cuando habla se le interrumpe continuamente (18.6%)	Cuestionar las decisiones que toma en su trabajo (18.0%)
Cuestionar las decisiones que toma en su trabajo (16.7%)	Jefe/a no permite que se comunique (15.3%)
Jefe/a no permite que se comunique (16.1%)	Cuando habla se le interrumpe continuamente (15.3)
Se critica el trabajo realizado a través de ataques verbales (14.3%)	Muchos rumores o chismes sobre el/ella (13.5%)

Como se observa el asignar tareas nuevas constantemente fue el comportamiento más frecuente tanto para los/as participantes con contrato permanente como para los/as participantes con contrato temporal.

Por último, se realizó un análisis tomando en consideración la variable tipo de organización en la que trabajan los/as participantes de la investigación. Los datos indican que el 15.2% de los/as participantes que trabajan en el sector público, el 10.7% de los/as que laboran en el sector privado y el 10.2% de los/as que trabajan en organizaciones cuasi-públicas informo ser víctima de acoso psicológico en su trabajo. Los participantes de organizaciones públicas presentaron un promedio de 4.37 comportamientos de acoso, los de las organizaciones cuasi públicas obtuvieron un promedio de 3.18 y los de organizaciones privadas presentaron un promedio de 2.62.

Al realizar un análisis de varianza se encontró diferencia estadísticamente significativa entre dichos promedios, $F(2,732) = 5.23$, $p < .01$. Específicamente, la diferencia se encontró entre los promedios de los participantes del sector público y el privado. En la Tabla 3 se presentan los cinco comportamientos de acoso más frecuentes por tipo de organización. Como se observa el asignar tareas nuevas constantemente fue el comportamiento más frecuente tanto para los participantes con contrato permanente como para los participantes con contrato temporal.

Es importante resaltar que hubo comportamientos que tuvieron muy bajos porcentajes y en algunos casos ningún porcentaje. En todos los grupos, los comportamientos menos frecuentes fueron ser agredido/a físicamente y ser agredido/a sexualmente.

Tabla 3. *Comportamientos de acoso más frecuentes por la variable tipo de organización*

Público	Cuasi-público	Privado
Asignar tareas nuevas constantemente (19.6%)	Cuando habla se le interrumpe continuamente (25.9%)	Asignar tareas nuevas constantemente (26.7%)
Jefe/a no permite que se comunique (19.2%)	Compañeros/as no le hablan (25.2%)	Cuestionar las decisiones que toma en su trabajo (15.6%)
Cuando habla se le interrumpe continuamente (17.3%)	Muchos rumores o chismes sobre el/ella (21.1%)	Jefe/a no permite que se comunique (14.4%)
Cuestionar las decisiones que toma en su trabajo (17.3%)	Cuestionar las decisiones que toma en su trabajo (21.1%)	Cuando habla se le interrumpe continuamente (12.6%)
Compañeros/as no le hablan (15.4%)	Asignar tareas nuevas constantemente (18.4%)	Víctima de maldiciones y calumnias (10.7%)

DISCUSIÓN

Como se observa en los resultados se encontró un coeficiente moderado y significativo entre el número de comportamientos de acoso que la persona experimenta y el número de síntomas presentados por estos. Este hallazgo evidencia la repercusión que tiene el acoso en la salud física y emocional de las víctimas según es señalado por autores como Espluga y Caballero (2005), Piñuel (2003) e Hirigoyen (2001), entre otros.

En término de las variables bajo estudio, se observan resultados que van en la dirección observada en la literatura. Con respecto al género, se observa que el porcentaje de mujeres que indicó ser objeto de acoso psicológico en su lugar de trabajo fue mayor que el porcentaje de los hombres que se identificó como víctima de acoso. Estos resultados apoyan los planteamientos de Blanco y de Piñuel respecto a la vulnerabilidad de la mujer en las organizaciones de ser objeto de acoso. También van a la par con los datos encontrados por Leymann (1996)

en Suecia, Hirigoyen (2001) en Francia, Namie y Namie (2000) en los Estados Unidos, Matthiesen y Einarsen (2001) en Noruega, Salin (2001) en Finlandia y Hoel, Cooper y Faragher (2001) en Gran Bretaña. Es importante señalar, que aunque las mujeres obtuvieron un porcentaje mayor entre las víctimas de acoso, no se encontró diferencia estadísticamente significativa en los promedios de comportamientos de acoso psicológico entre los hombres y las mujeres.

Al analizar los comportamientos de acoso más frecuentes tomando en consideración el género de los participantes y utilizando la categorización de Leymann (1996), se observa que en el grupo de las mujeres la mayoría de los comportamientos se ubicó en impedir que la víctima se exprese (ver Tabla 4). En el grupo de los hombres, los comportamientos de acoso se centraron en desacreditar a la víctima frente a sus compañeros de trabajo e impedirle que se exprese.

Tabla 4. *Análisis de los comportamientos por género según Leymann (1996)*

Mujeres	Hombres
Impedir que la víctima se exprese: 2 comportamientos	Desacreditar a la víctima frente a sus compañeros: 2 comportamientos
Aislar a la víctima: 1 comportamiento	Impedir que la víctima se exprese: 2 comportamientos
Desacreditar a la víctima frente a sus compañeros: 1 comportamiento	Desacreditar a la víctima en su trabajo: 1 comportamiento
Desacreditar a la víctima en su trabajo: 1 comportamiento	

Tabla 5. *Análisis de los comportamientos por género según Hirigoyen (2001)*

Mujeres	Hombres
Aislamiento y rechazo de la comunicación: 3 comportamientos	Atentados contra las condiciones de trabajo: 2 comportamientos
Atentados contra las condiciones de trabajo: 2 comportamientos	Aislamiento y rechazo de la comunicación: 2 comportamientos
	Atentados contra la dignidad: 1 comportamiento

Al utilizar la categorización de Hirigoyen (2001), la mayoría de los comportamientos en el grupo de las mujeres se centró en el aislamiento y rechazo de la comunicación, mientras que en el grupo de los hombres se ubicó en los atentados contra las condiciones de trabajo y el aislamiento y rechazo de la comunicación (ver Tabla 5).

En relación con la segunda variable de estudio, el tipo de contrato que tiene la persona en la organización, se encontró que el porcentaje de empleados permanentes que indicó ser objeto de acoso psicológico en su lugar de trabajo fue mayor que el porcentaje de los participantes con contrato temporal que se identificó como víctima de acoso. Este resultado está acorde con los datos presentados por Hoel y Cooper (2000) quienes encontraron que los empleados a tiempo completo fueron más acosados que su contraparte a tiempo parcial. Es importante resaltar que aunque se encontró un mayor porcentaje de víctimas entre los participantes con contrato permanente, al comparar el promedio de comportamientos de acoso informados por ambos grupos, no se encontró diferencia estadísticamente significativa entre los mismos. Al analizar los comportamientos de acoso más frecuentes utilizando la categorización de Leymann (1996), se

observa que en el grupo de los empleados permanentes la mayoría de los comportamientos se ubicó en impedir que la víctima se exprese (ver Tabla 6). Por otro lado, en el grupo de los empleados temporales, los comportamientos de acoso se centraron en impedir que se exprese y desacreditar a la víctima frente a sus compañeros de trabajo.

Al utilizar la categorización de Hirigoyen (2001), tanto en el grupo de los empleados/as permanentes como en el de los empleados/as temporales la mayoría de los comportamientos se centró en los atentados contra las condiciones de trabajo y el aislamiento y rechazo de la comunicación (ver Tabla 7).

Al analizar los datos tomando en consideración la tercera variable bajo estudio, el tipo de organización en la cual laboran los participantes, se encontró que el porcentaje de empleados del sector público que indicó ser objeto de acoso psicológico en su lugar de trabajo fue mayor que el porcentaje de los participantes del sector privado y cuasi público que se identificó como víctima de acoso. Este resultado coincide con los planteamientos de Hirigoyen (2001) y Blanco (2003) y los datos presentados por Hirigoyen (2001), Salin (2001) y Piñuel (2004) en torno a la frecuencia del acoso en los contextos gubernamentales. Al comparar los promedios de

Tabla 6. *Análisis de los comportamientos por tipo de contrato según Leymann (1996)*

Permanente	Temporal
Impedir que se exprese: 3 comportamientos	Impedir que se exprese: 2 comportamientos
Desacreditar frente a compañeros/as: 1 comportamiento	Desacreditar frente a compañeros/as: 2 comportamientos
Desacreditar en su trabajo: 1 comportamiento	Desacreditar en su trabajo: 1 comportamiento

Tabla 7. *Análisis de los comportamientos por tipo de contrato según Hirigoyen (2001)*

Permanente	Temporal
Atentados contra las condiciones de trabajo: 2 comportamientos	Atentados contra las condiciones de trabajo: 2 comportamientos
Aislamiento y rechazo de la comunicación: 2 comportamientos	Aislamiento y rechazo de la comunicación: 2 comportamientos
Atentados contra la dignidad: 1 comportamiento	Atentados contra la dignidad: 1 comportamiento

comportamientos de acoso presentados por los tres grupos, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos, particularmente entre los del sector público y el privado. Específicamente, los empleados del sector público obtuvieron un promedio significativamente mayor que los del sector privado. Esto refuerza los planteamientos antes señalados.

Cuando se analizan los comportamientos de acoso más frecuentes utilizando la categorización de Leymann (1996), se observa que en el grupo de empleados del sector público la mayoría de los comportamientos se ubicó en impedir que la víctima se exprese (ver Tabla 8). En el grupo de los empleados del sector cuasi público, los comportamientos de acoso se centraron en desacreditar a la víctima frente a sus compañeros de trabajo. Por último, en el grupo de empleados del sector privado, los comportamientos de acoso se centraron en impedir que la víctima se exprese y en desacreditar a la víctima frente a sus compañeros de trabajo.

Al utilizar la categorización de Hirigoyen (2001), se observa que en el grupo de empleados/as del sector público los comportamientos se centraron en el aislamiento y rechazo de la comunicación. Por otro lado, tanto en el grupo de los empleados/as del sector cuasi público como en del sector privado la mayoría de los comportamientos se centró en los atentados contra las condiciones de trabajo y el aislamiento y rechazo de la comunicación (ver Tabla 9).

Al tomar los resultados en términos generales, se observa que los comportamientos más frecuentes tienden a ubicarse en unas categorías comunes. Si tomamos como base la categorización de Leymann (1996), los comportamientos más frecuentes giran en torno a impedir que la víctima se exprese y en desacreditar a la víctima frente a los compañeros/as de trabajo. Al utilizar la categorización de Hirigoyen (2001), los comportamientos más frecuentes en la muestra de estudio se ubicaron en los atentados contra las condiciones de trabajo y el aislamiento y rechazo de la comu-

Tabla 8. *Análisis de los comportamientos por tipo de organización según Leymann (1996)*

Público	Cuasi-público	Privado
Impedir que se exprese: 2 comportamientos	Desacreditar frente a compañeros/as: 2 comportamientos	Impedir que se exprese: 2 comportamientos
Aislar a la víctima: 1 comportamiento	Impedir que se exprese: 1 comportamiento	Desacreditar frente a compañeros/as: 2 comportamientos
Desacreditar frente a compañeros/as: 1 comportamiento	Aislar a la víctima: 1 comportamiento	Desacreditar trabajo: 1 comportamiento
Desacreditar trabajo: 1 comportamiento	Desacreditar trabajo: 1 comportamiento	

Tabla 9. *Análisis de los comportamientos por tipo de organización según Hirigoyen (2001)*

Público	Cuasi-público	Privado
Aislamiento y rechazo de la comunicación: 3 comportamientos	Atentados contra las condiciones de trabajo: 2 comportamientos	Atentados contra las condiciones de trabajo: 2 comportamientos
Atentados contra las condiciones de trabajo: 2 comportamientos	Aislamiento y rechazo de la comunicación: 2 comportamientos	Aislamiento y rechazo de la comunicación: 2 comportamientos
	Atentados contra la dignidad: 1 comportamiento	Atentados contra la dignidad: 1 comportamiento

nicación. Utilizando ambas categorizaciones resulta interesante observar el papel tan importante que juega el elemento comunicación en el proceso de acoso psicológico en el trabajo. Por un lado se impide o se bloquea la comunicación entre la víctima y su entorno y por otro lado se desacredita a esta persona utilizando también la comunicación por medio de los rumores o chismes y cuestionando las decisiones tomadas. De esta forma, se logra uno de los objetivos del acoso que es lograr la incomunicación verbal de la víctima (Morán, 2005).

Al analizar la relación entre el acoso y la comunicación, Parés (2006) señala que una forma muy útil para detectar a la persona que acosa es a través de su propio lenguaje. Indica dicha autora que una persona acostumbrada a manipular a los demás, utiliza la mentira y el engaño para lograr su propósito. Es por esto, que Parés recomienda que para desenmascarar a la persona que acosa hay que identificar en su discurso la falta de lógica o incongruencia y los argumentos falsos que utiliza para insinuar y crear malos entendidos.

Al comparar los resultados con los datos de otros países, se pone de manifiesto lo planteado por Sebastián (2005) y Zuleta (2005) en torno a que las conductas de mobbing son variadas y pueden cambiar dependiendo del contexto laboral y cultural. Cuando se contrastan los resultados del presente estudio contra los datos obtenidos por Mikkelsen y Einarsen (2001), Salin (2001), Hoel, Cooper y Faragher (2001), Piñuel (2004) y Namie y Namie (2000) se evidencian dichas variaciones. No obstante, también se observa la manipulación de las condiciones laborales y la comunicación como estrategias para acosar psicológicamente en el contexto organizacional.

Es importante resaltar la relación que se encontró entre la fuente del acoso y los comportamientos de acoso más frecuentes. En este estudio, el 53% de los/as participantes identificó al jefe/a como la persona que acosa psicológicamente y, por otro lado, los comportamientos más frecuentes se ubican en la categoría de atentar contra las condiciones de trabajo. Estos resultados apoyan el planteamiento de Hirigoyen (2001) en torno a que el acoso del jefe/a tiene mayores consecuencias sobre las condiciones de trabajo. De esta forma, se observa cómo el supervisor/a abusa del poder que le da su puesto en la jerarquía organizacional para emprender estrategias de acoso en contra de las personas a su cargo. Estrategias que tienen como fin ulterior el socavar la salud física y emocional de la víctima.

A pesar de que el presente estudio se basa en datos recopilados en una muestra por disponibilidad, ofrece un cuadro claro de cómo se manifiesta el acoso psicológico en los contextos de trabajo en Puerto Rico. Las manifestaciones de acoso informadas por los/as participantes de esta investigación, son el diario vivir de muchas personas que se enfrentan al acoso y que muchas veces no saben lo que les está sucediendo. Es deber entonces de los/as profesionales que tienen en sus manos el manejo del recurso humano en las organizaciones tomar las medidas necesarias para erradicar los procesos de acoso de las organizaciones. Ninguna persona va a trabajar para que se manille su dignidad ni para que se ponga en peligro su integridad física o moral. Por lo tanto, debemos laborar por crear ambientes saludables y libres de cualquier elemento que atente contra esa dignidad e integridad.

Referencias

- Blanco, C. (2003). *Acoso moral, miedo y sufrimiento*. Madrid: Ediciones del Orto.
- Bosqued, M. (2005). *Mobbing*. Barcelona: Paidós.
- Espluga, J. y Caballero, J. (2005). *Introducción a la prevención de riesgos laborales: Del trabajo a la salud*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Hirigoyen, M.F. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Paidós.
- Hoel, H., Cooper, C. y Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 443-465.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- López, M.A. & Vázquez, P. (2003). *Mobbing: Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Martínez, M., Arroyo, J., Rodríguez, E., Seijo, R., Sepúlveda, M. y Tirado, M. (2002). *El acoso psicológico en el contexto laboral puertorriqueño: Un estudio exploratorio*. Ponencia presentada en Hominis '02: Convención Intercontinental de Psicología y Ciencias Humanas, Crecimiento Humano y Diversidad, La Habana, Cuba.
- Matthiesen, S. y Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 467-484.
- Mikkelsen, E. y Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 393-413.
- Morán, C. (2005). *Estrés, burnout y mobbing*. Salamanca: Amarú Ediciones.
- Namie, G. y Namie, R. (2000). *The bully at work*. Illinois: Sourcebooks, Inc.
- Parés, M. (2006). *Pautas para el reconocimiento de un caso de mobbing en la empresa*. Proceedings of the Fourth International Conference on Occupational Risk Prevention. Recuperado el 20 de mayo de 2007 en www.prevencionintegral.com
- Piñuel, I. (2003). *Mobbing: Manual de autoayuda para superar el acoso psicológico en el trabajo*. Buenos Aires: Aguilar.
- Piñuel, I. (2004). *Informe Cisneros V: La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en la administración (AEAT e IGAE)*. Recuperado el 10 de mayo de 2005 de www.el-refugioesjo.net/pinuel.htm
- Rayner, C., Hoel, H. & Cooper, C.L. (2002). *Workplace bullying*. New York: Taylor & Francis.
- Rodríguez, M. (2005). *Acoso moral: Mobbing*. Madrid: Editorial CEP.
- Rodríguez, F. & Tallo, E. (2005). El método epidemiológico en el estudio del estrés laboral. En J.L. González de Rivera (Ed.), *Las claves del mobbing* (p. 67-100). Madrid: Editorial EOS.
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 425-441.
- Sebastian, J. (2005). Aspectos clínicos del acoso laboral. En J.L. González de Rivera (Ed.), *Las claves del mobbing* (p. 101-120). Madrid: Editorial EOS.
- Zuleta, E. (2005). El acoso moral en el trabajo: Aspectos legales del mobbing y los medios de defensa. En J.L. González de Rivera (Ed.), *Las claves del mobbing* (p. 209-226). Madrid: Editorial EOS.

Recibido 15/07/2011

Aprobado 4/08/2011