

EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO
EN UNA MUESTRA DE EMPLEADOS PÚBLICOS EN PUERTO RICO

MIGUEL E. MARTÍNEZ, NAYDA GUZMÁN, MELISSA MARTÍNEZ, JOSÉ MERLE, WILDA TORRES,
IMARIS VIERA Y MARIO RODRÍGUEZ

*Universidad Carlos Albizu, Recinto de San Juan
Puerto Rico*

Abstract

The purpose of this study was to document the occurrence of mobbing in the government setting in Puerto Rico. The *Escala de Acoso Psicológico en el Trabajo* developed by Martínez et al. (2005) was given to a sample of 346 employees. An estimate of 16% of the participants informed they were victims of mobbing at their present jobs. The victims were women (73%), averaged 41 years old, and 66% had a college degree. The study evidenced that 66% of the perpetrators of mobbing actions were supervisors. The abusive behaviors most frequently used were: blocking communication (57%), and verbally attacking the employee's performance (52%). According to the victims the mobbing experience last an average of 2 years and 6 months, and the principal reasons to be mobbed were political beliefs, professional jealousy, and envy.

Resumen

El propósito del estudio fue documentar la existencia de acoso psicológico en el contexto gubernamental en Puerto Rico. Se administró la *Escala de Acoso Psicológico en el Trabajo* desarrollada por Martínez y colaboradores (2005) a una muestra de 346 empleados. Un 16% de los participantes se identificó como víctima actual de acoso psicológico. La mayoría de éstas son mujeres (73%), con una edad promedio de 41 años y el 66% poseen grados a nivel universitario. Los resultados evidenciaron que el 66% de los acosadores son supervisores. Los comportamientos de acoso más frecuentes fueron: impedir la comunicación (57%) y atacar verbalmente el desempeño del empleado (52%). De acuerdo a las víctimas la experiencia de acoso tuvo una duración promedio de 2 años y 6 meses y las razones principales fueron las creencias políticas, los celos profesionales y la envidia.

Palabras Clave: Acoso Psicológico, escala, sector gubernamental.

Key Words: Mobbing, scale, government setting.

Para comunicarse con el autor principal puede dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico:
mmartinez@albizu.edu

REVISIÓN DE LA LITERATURA EN EL ÁREA DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO.

El acoso psicológico en el trabajo es tema de estudio en diferentes países y en diferentes contextos organizacionales. Una de las razones para ello es que de acuerdo a González de Rivera (2002), el acoso es una enfermedad cultural insidiosa que anualmente cobra más víctimas de lo que podemos imaginar y es una causa importante de sufrimiento humano, de pérdidas económicas y de malestar social.

Cuando hablamos de acoso psicológico en el trabajo nos referimos a toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo (Hirigoyen, 2001). La Nota Técnica Preventiva (NTP) 476 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo lo define como una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo (Martín Daza, Pérez Bilbao y López García, 2001).

La Comisión Europea adoptó en 2001 una definición oficial de acoso psicológico en el empleo generada por un grupo de expertos, representantes de gobiernos, empresarios y sindicatos de la Unión Europea. En dicha definición, el acoso psicológico en el trabajo se presenta como un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual la

persona afectada es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío (Canarias 7, 2001).

El acoso psicológico es un proceso sistemático de estigmatización de un individuo que, si tiene una frecuencia elevada y una duración prolongada, puede llevar a su expulsión permanente del mercado de trabajo por incapacidad psicológica afectando gravemente a su salud tanto física como mental (Ortega, 2001). La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo incluye el acoso psicológico dentro de los denominados riesgos psicosociales del contexto laboral, por considerar que los efectos del mismo sobre la salud son devastadores (Canarias 7, 2001).

Al describir los comportamientos típicos de un acosador, Hirigoyen (2001) agrupa las conductas hostiles en cuatro categorías: los atentados contra las condiciones de trabajo, el aislamiento y rechazo de la comunicación, los atentados contra la dignidad y la violencia verbal, física o sexual. De acuerdo con González de Rivera (2002) una sola de estas conductas puede ser suficiente si la misma es traumante, si destruye aspectos que son clave para el autoconcepto y la autoestima, si causa desmoralización insuperable o si pone en marcha pensamientos autodestructivos. Añade que dicha conducta se debe repetir con frecuencia (1 vez a la semana) y debe ser persistente en el tiempo (6 meses como mínimo).

El acoso psicológico es un síndrome psicosocial complejo generado por la interacción entre el acosador, la víctima y el grupo al que ambos pertenecen. En todas las formas de abuso, maltrato, agresión y violencia se observa una relación asimétrica de fuerzas, en la que una parte daña y otra es dañada (González de Rivera, 2002). Autores como Araújo González y Díaz Llanes (2000) argumentan que la violencia constituye un

problema de salud y un importante factor de riesgo psicosocial, dada la magnitud del daño, invalidez y muerte que provoca, con consecuencias múltiples y diversificadas en el nivel social, psicológico y biológico.

La literatura revisada apunta a un interés muy marcado de los países europeos en estudiar la incidencia y la repercusión del acoso psicológico en los contextos laborales. Por ejemplo, Leymann (1996) encontró en Suecia una incidencia de 3.5% de personas acosadas psicológicamente, Cusack (2000) en Inglaterra encontró una incidencia de 38%, Quine (2001, 2002) también en Inglaterra ha encontrado 44% y 37% de personas afectadas por el acoso, Vartia (como se cita en Lewis, Coursol y Wahl, 2002) en Escandinavia señala que un 10% de su muestra se identifica como víctimas del acoso y un 9% como testigo de acoso en el trabajo y Piñuel y Zabala (2002) en España encontró un 16% de empleados víctimas de acoso psicológico. La Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo 2000 llevada a cabo por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) recopiló datos sobre el acoso psicológico en el trabajo en 8 países (Suecia, Finlandia, Reino Unido, España, Portugal, Italia, Holanda y Bélgica). En dicha encuesta se halló una prevalencia media de 9%, lo que equivale a que cerca de 12 millones de personas son víctimas de acoso psicológico en sus lugares de trabajo (Hirigoyen, 2001; González de Rivera, 2002). Por otro lado, en los Estados Unidos se estima que más de 4 millones de empleados por año experimentan algún tipo de acoso en el contexto de trabajo (Davenport, Schwartz y Elliot, 1999).

En Puerto Rico se han llevado a cabo pocas investigaciones que documenten la experiencia del acoso en los contextos laborales. Martínez, Arroyo, Rodríguez, Seijo, Sepúlveda y Tirado (2005) realizaron un estudio exploratorio con 227 personas que trabajaban en diferentes contextos organizacionales y encontraron que un 16%

de estos informó ser víctima de acoso psicológico en su actual lugar de trabajo y un 23% fue víctima en pasadas experiencias de trabajo. Por otro lado, un 24% indicó que ha sido testigo del acoso psicológico hacia compañeros en su actual lugar de trabajo y un 37% observó que sus compañeros fueron víctimas de acoso en el pasado.

En términos del contexto donde ocurre el acoso psicológico, Martínez y colaboradores (2005) encontraron que el 50% de los encuestados que indicó ser víctimas de acoso trabajaba en el sector público. Este resultado va a la par con el estudio de Hirigoyen (2001) quien también encontró un 50% de personas acosadas en el sector público. De igual forma, en el 2001 se investigaron en Barcelona 25 denuncias de acoso moral en el trabajo y se encontró que en su mayoría éstas correspondían a funcionarios públicos (El Periódico de Cataluña, 2002). Cónsono con estos datos, la Asociación Nacional de Abogados Laboristas de España presentó 1005 denuncias por acoso en los cinco primeros meses del año 2002, siendo el acoso más grave en las administraciones públicas que en la empresa privada (La Vanguardia, 2002).

Piñuel y Zabala (2004) realizó un estudio en España donde investigó la incidencia del acoso psicológico en el trabajo en la administración pública. En el mismo encontró que el 22% de los funcionarios encuestados indicó ser objeto de acoso durante los últimos 6 meses y con una frecuencia semanal o diaria. De ellos, el 53% informó efectos tanto a nivel psicológico como a nivel físico. Un 87% de las personas encuestadas manifestó haber presenciado en su entorno laboral comportamientos típicos de acoso. Entre las causas del acoso figuraron el no ceder ante el servilismo y la envidia por ser un buen profesional.

Al analizar en qué tipo de contexto organizacional se presenta el acoso psicológico, 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. Sin embargo, en el sector público, 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 víctima. Cónsono con el planteamiento de Hirigoyen, la persona responsable de la Inspección de Trabajo de Barcelona indicó que la existencia de mayor protección contra el despido de los empleados públicos puede explicar que haya más casos de acoso psicológico en dicho sector (El Periódico de Cataluña, 2002). Por otro lado, La Vanguardia (2002) argumenta que al ser muy difícil en la práctica despedir al trabajador del sector público, esto propicia que “no haya más vía que hostigar a la persona”.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Como se observa en la literatura revisada, el fenómeno del acoso psicológico aparenta tener unas dimensiones distintas cuando se realiza en el contexto público. Con este planteamiento en mente, el grupo de investigadores realizó este estudio exploratorio con el propósito de auscultar cómo se presenta el fenómeno de acoso psicológico entre una muestra de empleados públicos en Puerto Rico. De acuerdo a las estadísticas oficiales del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, un total de 286,500 personas laboran en el sector público, representando esto un 27.5% de las personas empleadas para el año 2001. Al comparar este porcentaje con los otros sectores de empleo, se observa que el gobierno es el primer empleador del país, seguido por el comercio (22%) y por el área de servicios (21.8%) (Rolón Miranda, 2002).

De acuerdo con Nenadich (2002), el acoso psicológico es considerado una de las epidemias más desastrosas que corroe las entrañas de las empresas e instituciones gubernamentales. La ausencia de investigaciones en Puerto Rico sobre el acoso psicológico en el contexto gubernamental, lleva a los investigadores a formular los siguientes objetivos para la presente investigación:

1. Auscultar el porcentaje de empleados públicos participantes del estudio que indican ser víctimas de acoso psicológico en el trabajo o ser testigos del mismo.
2. Auscultar el tiempo que ha durado el acoso psicológico.
3. Identificar las fuentes del acoso psicológico en el trabajo.
4. Identificar las conductas de acoso más frecuentes a las cuales han estado expuestas aquellos participantes que admitan ser víctimas de acoso psicológico.
5. Auscultar las razones para el acoso psicológico en la muestra de participantes.
6. Auscultar los métodos de manejo utilizados por las víctimas de acoso.
7. Identificar los síntomas físicos y psicológicos experimentados como resultado de la experiencia del acoso psicológico en el trabajo.

MÉTODO

Participantes

La muestra de esta investigación se seleccionó por disponibilidad y consistió de 346 personas empleadas en el sector público en Puerto Rico. De este total, el 63% indicó pertenecer al género femenino y el 36% al género masculino (un caso no identificó su género sexual). El 67% reside en la zona norte del país, 13% en el este, 12% en el centro, 5% en el oeste y un 3% en el sur. Las edades de los participantes fluctuaron entre los 20 y 62 años, con una edad promedio de 37.3 años ($DE=9.76$) (9.2% no especificó su edad). En relación a la preparación académica, el 53% de la muestra posee un grado de

bachillerato (licenciatura), 19% maestría, 10% tiene créditos universitarios, 6% aprobó algún curso técnico, 5% escuela superior y el 3% posee un grado doctoral (5% indicó otro tipo de preparación académica y .03% no identificó su preparación académica). Cuando se ausculta el estado civil, un 54% informó estar casado(a), 28% soltero(a), 12% divorciado(a), 4% con compañero(a) y 2% viudo(a) (un caso no identificó su estado civil).

El número de años que llevan trabajando fluctuó entre varios meses a 44 años, con un tiempo promedio trabajando de 13.29 años ($DE = 8.75$). Al investigar el tiempo que llevan ocupando el puesto actual, éste fluctuó entre varios meses a 31 años, con un tiempo promedio de 8.01 años ($DE = 6.98$).

Instrumentos

Para la obtención de los datos se utilizaron los siguientes instrumentos:

Hoja de datos demográficos. En la misma se auscultó información referente al género sexual, edad, zona de residencia, preparación académica y situación laboral.

Escala de Acoso Psicológico en el Trabajo de Martínez, Arroyo, Rodríguez, Seijo, Sepúlveda y Tirado (2005) modificada para la presente investigación. La misma consta de seis secciones las cuales se describen a continuación. La primera sección presenta una lista de 45 actividades de acoso a los cuales se responde en una escala tricótoma de Sí a mí, Sí a otro o No. Un ejemplo de un reactivo es el siguiente: "Se me grita o insulta en voz alta." En términos de su confiabilidad, se obtuvo un coeficiente alfa de .94 y un coeficiente de división en mitades de .85. En la segunda sección se presentan cuatro preguntas en las cuales se ausculta si el/la participante o sus compañeros de trabajo son o han sido víctimas de acoso psicológico.

En la tercera sección se presentan nueve (9) reactivos a los cuales se responde en una

escala tipo Likert de cuatro puntos (desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo). Ejemplo de un reactivo es el siguiente: "El acoso psicológico es un problema bien serio en mi trabajo." Esta sección presenta un coeficiente alfa de .95 y un coeficiente de división en mitades de .94. En la cuarta sección se presentan cuatro reactivos a través de los cuales se solicita que el participante identifique quién es la persona que lo ha acosado psicológicamente o que ha acosado a sus compañeros de trabajo. A estas preguntas le siguen unas donde se ausculta el tiempo que ha durado la experiencia del acoso y las razones para que el mismo ocurra.

En la quinta sección se presenta una lista de 16 posibles formas de manejo del acoso para que la persona indique cuáles ha utilizado (hablar con amigos, renunciar al trabajo, entre otros). Esta sección presenta un coeficiente alfa de .76 y un coeficiente de división en mitades de .75. Por último, en la sexta sección se presenta una lista de 44 síntomas para que la persona indique si ha experimentado los mismos como resultado del ambiente psicológico en su trabajo (por ejemplo: apatía, llanto, pesadillas, entre otros). A los mismos se responde en un formato dicotómico de Sí o No. Esta sección presenta un coeficiente alfa de .97 y un coeficiente de división en mitades de .95.

Procedimiento

Los investigadores establecieron contacto personal e individual con cada uno de los participantes de la investigación. En dicho contacto se le entregó una carta donde se le explicaba el propósito de la investigación, el carácter voluntario de su participación y se le garantizaban sus derechos como participantes de investigación. Si la persona accedía a participar entonces firmaba la hoja de consentimiento y se le entregaban los dos instrumentos: la Hoja de Datos Demográficos y la Escala de Acoso Psicológico en el

Trabajo. Una vez terminaba con los mismos, el investigador revisaba que toda la información requerida fuera provista y le agradecía su participación. La recopilación de los datos se realizó durante los meses de enero a marzo de 2003. Luego de haber contactado los participantes y que estos completaran los instrumentos, se procedió a ingresar los datos en el programa de análisis estadísticos SPSS versión 11.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tomando como base los objetivos establecidos para la investigación, se procederá a presentar los resultados y discutir los mismos a la luz de la literatura revisada. Al auscultar el porcentaje de participantes que admitió ser víctima de acoso psicológico en el trabajo, se encontró que un 16.2% informó ser víctima del mismo en su actual lugar de trabajo (véase Tabla 1). Un resultado similar fue encontrado por Piñuel y Zabala (2004) quien informó un 22% de funcionarios públicos víctimas de acoso psicológico en España. Este resultado también es cónsono con los datos obtenidos por Martínez y colaboradores (2005) en Puerto Rico, Hoel y Cooper (como se cita en Rayner, Hoel y Cooper, 2002) en Gran Bretaña, Mikkelsen y Einarsen (2001) en Dinamarca y Piñuel y Zabala (2002) en España.

Como se observa en la Tabla 1, un 35% de los participantes indicó que es testigo de acoso hacia compañeros de trabajo actualmente. Esta tendencia también se observó en los estudios de Hoel y Cooper (como se cita en Rayner, Hoel y Cooper, 2002),

Mikkelsen y Einarsen (2001) y Salin (2001). Piñuel y Zabala (2004) también encontró en su estudio en la administración pública un 87% de testigos del acoso psicológico.

De los que indicaron ser víctimas actualmente de acoso psicológico, el 73% pertenece al género femenino y 27% al género masculino. Esta tendencia también se encontró en los estudios de Namie y Namie (2000), Leymann (1996), Hirigoyen (2001), Piñuel y Zabala (2002), Quine (2002), Martínez y colaboradores (2005) y Mikkelsen y Einarsen (2001). Blanco (2003) señala que en todos los sectores laborales las mujeres son las que están en mayor riesgo de caer en, lo que ella denomina, las garras del sistema hostigador. Este resultado contrasta con el encontrado por Arroyo (2004) en Puerto Rico donde la mayoría de las víctimas de acoso eran hombres (53%). No obstante, lo importante que hay que resaltar es que tanto los hombres como las mujeres están expuestos a los comportamientos de acoso y que el fenómeno no es exclusivo de un solo género sexual.

La edad de las víctimas de acoso psicológico fluctuó entre los 26 a los 61 años con una edad promedio de 41 años ($DE=9.32$). El 39% posee un grado de bachillerato (licenciatura), 25% una maestría, 16% créditos universitarios, 11% se graduó de un curso técnico, 2% posee diploma de escuela superior y 2% un grado doctoral. En relación a su estado civil, el 52% informó estar casado, 21% soltero, 21% divorciado, 4% viudo y 2% tiene compañero(a). En términos de su situación laboral se encontró que llevaban trabajando un promedio de 18 años y ocu-

Tabla 1. *Porcentaje de personas identificadas como víctimas de acoso psicológico*

	Por ciento
Victima actual	16.2%
Victima en el pasado	16.2
Testigo acoso a compañero actual	35%
Testigo acoso a compañero en el pasado	31%

pando su puesto actual un promedio de 10 años.

Cuando se preguntó por cuánto tiempo ha experimentado el acoso psicológico, las víctimas informaron como mínimo un mes y un máximo de 96 meses, con un tiempo promedio de 30 meses (lo que equivale a 2 años y 6 meses). Esta información concuerda con los datos provistos por otros investigadores como Mikkelsen y Einarsen (2001), Salin (2001), Hoel, Cooper y Faragher (2001) y Matthiesen y Einarsen (2001). También concuerda con Piñuel y Zabala (2004) quien encontró que un 70% de las víctimas de acoso en la administración pública manifestó experimentar el mismo desde hace más de 5 años. De igual forma, estos datos apoyan el planteamiento de Hirigoyen (2001) de que en el sector público el acoso puede durar varios años y de Piñuel (2003) quien establece que la víctima del acoso tarda un promedio de entre 15 y 18 meses en percibir lo que le está sucediendo.

Al cuestionar la fuente del acoso (véase Tabla 2), la mayoría de los participantes (66%) admitió ser acosado psicológicamente por su supervisor. Este dato es cónsono con la literatura en el área, específicamente con las investigaciones de Piñuel y Zabala (2001), Hirigoyen (2001), Namie y Namie (2000), Quine (2002), Salin (2001), Hoel,

Cooper y Faragher (2001), Matthiesen y Einarsen (2001), Martínez y colaboradores (2005) y Mercado (2005). En todos estos estudios el acoso psicológico es ubicado en el contexto de una relación de poder, específicamente en lo que Blanco (2003) denomina un uso abusivo del mismo. Este resultado refuerza lo planteado en la mayoría de las definiciones de acoso psicológico donde se resalta la desigualdad de poder entre acosador y víctima (Espluga y Caballero, 2005).

Los comportamientos de acoso psicológico más frecuentes informados por los participantes fueron los siguientes: le impiden expresarse (57%), se critica el trabajo a través de ataques verbales (52%), al hablar le interrumpen continuamente (50%), algunos compañeros no le hablan (48%) y se ignora su presencia (46%). En la Tabla 3 se presentan los diez comportamientos típicos de acoso que obtuvieron los porcentajes más altos. Al comparar el número promedio de comportamientos de acoso de los participantes que indicaron ser víctimas de acoso psicológico ($M = 13.89, DE = 8.51$) con el promedio de aquellos que indicaron no ser víctimas ($M = 1.70, DE = 2.39$) se encontró una diferencia estadísticamente significativa, $t(155) = -6.05, p < .001$

Tabla 2. Fuente del acoso psicológico en el trabajo informado por los participantes

Fuente del acoso	Por ciento
Supervisor(a).	66%
Otros supervisores.	23%
Grupo de compañeros de trabajo.	20%
Compañero de trabajo.	13%
Subalternos.	7.1%

Como se observa en la Tabla 3, los comportamientos que obtuvieron los porcentajes más altos en esta muestra, se ubican en la categoría básica de actividades de acoso que tienen como propósito reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse con otras personas en el entorno laboral (Leymann, 1996). Resultados similares han sido encontrados por González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003) y Peñasco (2005) al estudiar el acoso en muestras españolas. Al comparar los resultados de la presente investigación con los de otros estudios en relación a los comportamientos de acoso, es quizás donde más variabilidad se encuentra en la literatura. Dada la existencia de 45 ó más comportamientos de acoso, no se puede predecir cuál o cuáles de los comportamientos serán los más frecuentes, variando éstos de acuerdo a la población y el contexto particular de donde proceden.

Aún cuando el porcentaje mayor de víctimas de acoso psicológico fue de mujeres, éstas no indicaron estar expuestas a un número significativamente mayor de comportamientos de acoso que el informado por los hombres. Al comparar el número promedio de comportamientos de acoso de las participantes mujeres que indicaron ser víctimas de acoso psicológico ($M = 13.69, DE = 9.83$) con el número promedio de comportamientos

de los participantes hombres que indicaron ser víctimas ($M = 14.40, DE = 4.16$) no se encontró una diferencia estadísticamente significativa entre ellos, $t(16) = -.15, p > .05$

Es interesante señalar que aún aquellos participantes que no se identificaron como víctimas de acoso psicológico, indicaron que experimentaban algunos comportamientos que son típicos de acoso. Entre estos figuran los siguientes: el jefe no permite que se comunique (11%), algunos compañeros no le hablan (11%), le cuestionan las decisiones que toma (11%) y le asignan tareas nuevas constantemente (10%). Aquí también se observa la tendencia observada en las víctimas a presentar comportamientos de acoso que afectan el área de comunicación. Cabe entonces preguntar, por qué no se identificaron como víctimas a pesar de estar expuestos a comportamientos típicos del mismo. Intentando dar respuesta a esta interrogante, Einarsen (como se cita en Rayner, Hoel y Cooper, 2002) argumenta que esta negativa a identificarse puede estar asociada a que muchas personas rechazan el papel de víctima y la pasividad y debilidad que ello conlleva.

Al auscultar la razón principal para el acoso psicológico en el trabajo, las víctimas mencionaron las siguientes: política (creencias políticas, cambio de administración), celos profesionales y envidia. Con relación

Tabla 3. *Lista de los diez comportamientos típicos de acoso psicológico en el trabajo más frecuentes entre las víctimas del estudio*

Comportamiento	Por ciento
Le impiden expresarse.	57%
Críticas al trabajo realizado a través de ataques verbales.	52%
Algunos compañeros no le hablan.	48%
Ignorar su presencia.	46%
Monitorear, anotar, o registrar el trabajo con malas intenciones.	45%
El jefe no permite que se comunique.	41%
Rumores o chismes sobre su persona.	39%
Críticas hacia creencias políticas o religiosas.	36%
Cuestionar las decisiones tomadas en el trabajo.	34%
Amenazas verbales.	32%

al elemento de política partidista, Blanco (2003) señala que muchas de las personas acosadas en la administración son funcionarios honestos que se convierten en molestos para políticos recién llegados que no se fían de los que trabajaron con los anteriores o desean eliminar esa memoria. Por otro lado, relacionado a la envidia y los celos profesionales, Piñuel (2003), Blanco (2003), Peñasco (2005), Artazcoz Lazcano (2003) y Mercado (2005) señalan los mismos como las principales razones para que ocurra el acoso en las organizaciones. Piñuel y Zabala (2004) en su estudio con funcionarios públicos también encontró la envidia como una de las causas del acoso más citadas por su muestra.

En términos del manejo de la experiencia de acoso psicológico, en la Tabla 4 se presentan las respuestas de los participantes identificados como víctimas del mismo. Los comportamientos que obtuvieron los mayores porcentajes fueron el hablar con la familia (54%), hablar con amistades (52%) y hablar con los compañeros de trabajo (46%). Estos datos van a la par con lo recomendado por autores como González de Rivera (2002), Piñuel (2003), Ausfelder (2002) y Rodríguez

(2002) en términos de hablar de la situación de acoso con personas cercanas. De acuerdo con López Cabarcos y Vázquez Rodríguez (2003) el mayor aliado que puede tener una víctima de acoso psicológico en el trabajo es su entorno laboral y social. En la misma línea se ubican Schat y Kelloway (2003) quienes encontraron que cuando los empleados experimentan agresión o violencia en el lugar de trabajo el tener disponible redes de apoyo les ayuda a reducir los efectos negativos de ésta. Para autores como Thoits (como se cita en Roca y Pérez, 1999), el apoyo social es un recurso que utiliza el individuo para el afrontamiento y la adaptación a circunstancias estresantes.

Las víctimas en el presente estudio también mencionaron el recopilar evidencia de cómo se realiza el acoso como otra forma de manejar la situación. Esta estrategia, de acuerdo a Ausfelder (2002) y Blanco (2003), ayuda a presentar una situación más real ante los superiores, abogados e incluso ante un jurado. Se observa en la muestra estudiada un interés por documentar su experiencia de acoso para de esa forma poder realizar los procesos apelativos disponibles en sus centros de trabajo.

Tabla 4. *Formas de manejar la experiencia de acoso psicológico en el trabajo*

Forma de manejo	Por ciento
Hablar con la familia.	54%
Hablar con amistades.	52%
Hablar con compañeros de trabajo.	46%
Evitar contacto con acosador.	46%
Confrontar al acosador.	39%
Recopilar evidencia.	30%
Informar a oficina de recursos humanos.	27%
Informar a la gerencia.	21%
Cambiar de departamento o agencia.	19%
Informar al supervisor del acosador.	14%
Presentar denuncia en tribunal.	9%
Renunciar al puesto.	7%

Cuando se auscultó sobre los efectos a nivel físico y psicológico del acoso, se encontró que los participantes informaron las interrupciones en el sueño (75%) y la irritabilidad (75%) como los más frecuentes. En la Tabla 5 se presentan los síntomas que los participantes víctimas de acoso informaron como resultado del acoso psicológico que experimentaron. Al comparar el número promedio de síntomas de los participantes que indicaron ser víctimas de acoso psicológico ($M = 21.50, DE = 10.67$) con el promedio de aquellos que indicaron no ser víctimas ($M = 5.03, DE = 7.82$) se encontró una diferencia estadísticamente significativa, $t(199) = -9.48, p < .001$

Estos síntomas son similares a los que informan otros estudios sobre acoso psicológico (Piñuel y Zabala, 2002, 2004; Namie y Namie, 2000; Hirigoyen, 2001; Quine, 2001 y Martínez y colaboradores, 2005) por lo que se infiere que a pesar de estar expuestos a diferentes situaciones y comportamientos en contextos laborales diversos, los síntomas físicos y emocionales tienden a ser similares. Estos resultados refuerzan la postura de Piñuel (2003) y de Ortega (2001) referente a que el acoso psicológico en el trabajo es

un riesgo psicosocial que puede generar un daño en la salud laboral.

Otros datos recopilados indican que el 79% de las víctimas informó que se siente ansioso por las mañanas al saber que tiene que enfrentarse a un ambiente de acoso psicológico. Un 39% admite que se ausenta frecuentemente como resultado del ambiente de acoso que le rodea, para el 82% dicho ambiente repercute de forma negativa en su productividad y un 62% ha pensado en renunciar a su puesto en la organización.

Un dato que es importante resaltar es que un 55% de las víctimas del estudio indicó que ha buscado ayuda profesional como consecuencia del acoso al cual se enfrenta en su trabajo. Este resultado va a la par con los datos presentados por Hirigoyen (2001) donde el 65% de las personas habló del tema con su médico y un 52% consultó a su psiquiatra. Esto es sumamente positivo pues, como establece Piñuel (2003), es necesario proceder cuanto antes a la evaluación por un profesional especializado para establecer en qué medida existen efectos psicológicos graves como resultado del acoso experimentado. En la misma línea, López Cabarcos y

Tabla 5. *Síntomas más frecuentes presentados por las víctimas de acoso psicológico.*

Síntoma	Por ciento
Sueño interrumpido.	75%
Irritabilidad.	75%
Tristeza.	73%
Dificultad para concentrarse.	73%
Depresión.	73%
Nerviosismo.	71%
Dolor muscular.	70%
Dolor en la nuca.	68%
Hipersensibilidad ante las injusticias.	66%
Estallidos de coraje.	66%
Dolores de espalda.	66%
Dificultad para conciliar el sueño.	66%

Vázquez Rodríguez (2003) entienden que la ayuda psicológica es fundamental en situaciones de acoso, ya que los efectos mayores de éste son de naturaleza psicológica.

Por último, es importante mencionar que un 52% de las víctimas del presente estudio indicó que ante su reclamo de acoso, la respuesta de la gerencia fue ignorarlos. Este resultado es similar al encontrado por Piñuel y Zabala (2004) entre funcionarios de la administración pública donde el 74% informó que el apoyo organizativo es absolutamente inexistente. De igual forma, Hirigoyen (2001) indica que en su estudio sólo un 1% de las personas que acudió al director de recursos humanos obtuvo ayuda del mismo y sólo un 5% encontró dicha ayuda en la jerarquía.

LIMITACIONES

Como toda investigación, el presente estudio tiene una serie de limitaciones que no permiten poder generalizar los resultados. Entre éstas se señala la utilización de una muestra por disponibilidad con unas características particulares que no es representativa de los empleados que laboran en el sector público en Puerto Rico. Por lo que se sugiere seguir investigando el tema con otras muestras en contextos diferentes para tener un cuadro más claro de cómo se manifiesta el acoso psicológico en el trabajo.

CONCLUSIONES

A pesar de las limitaciones discutidas anteriormente, el presente estudio contribuye

al conocimiento empírico del fenómeno del acoso psicológico en los centros de trabajo, especialmente en el contexto gubernamental. Hasta este momento no existía estudio alguno que describiera y presentara las características del acoso psicológico en dicho contexto en Puerto Rico. Como se observa en los resultados, las características de este fenómeno en Puerto Rico guardan estrecha relación con sus manifestaciones en otros contextos organizacionales y culturales.

Los resultados presentados en esta investigación señalan el efecto tanto a nivel psicológico como a nivel físico que puede generar, en las víctimas, la experiencia de ser acosados psicológicamente en sus trabajos. También se observan las repercusiones que puede traer para la organización en términos de absentismo y efecto en la productividad. Es por eso que es vital continuar la investigación en esta área. Mientras más información se pueda acumular sobre los rasgos característicos del acoso psicológico en los centros de trabajo, más preparado se estará para la prevención del mismo. Es tarea de los profesionales de la psicología y de los recursos humanos establecer los medios y las políticas a través de los cuales se pueda evitar la ocurrencia del acoso en las organizaciones. Al realizar esto, estaremos entonces ayudando a garantizar un ambiente laboral donde se respeten los derechos fundamentales de todo trabajador o trabajadora: respeto a su dignidad y el respeto a su integridad física, mental y moral.

Referencias

- Araújo González, R. y Díaz Llanes, G. (2000). Un enfoque teórico-metodológico para el estudio de la violencia. *Revista Cubana Salud Pública*, 24, 85-90.
- ΑΠΟΥ, J. (2004). *El acoso psicológico en el trabajo: Descripción del fenómeno en una muestra de empleados en Puerto Rico*. Disertación doctoral no publicada. Universidad Carlos Albizu, San Juan, Puerto Rico.
- Artazcoz Lezcano, L. (2003). *El acoso moral en el trabajo, un riesgo laboral que se puede prevenir*. Obtenido el 2 de junio de 2003 de http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/printer_436.shtml

- Ausfelder, T. (2002). *Mobbing: El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Editorial Océano.
- Blanco, C. (2003). *Acoso moral, miedo y sufrimiento*. Madrid: Ediciones del Orto.
- Canarias 7. (2002). *Acoso moral o "mobbing" en el centro de trabajo*. Obtenido el 12 de septiembre de 2002 de www.ste.uji.es/mobbing/noticiasmobbing.htm
- Cusack, S. (2000, Diciembre 23-30). Workplace bullying: Icebergs in sight, sounding needed. *The Lancet*.
- Davenport, N., Schwartz, R.D. y Elliott, G.P. (1999). *Mobbing: Emotional abuse in the american workplace*. Iowa: Civil Society Publishing.
- El periódico de Cataluña. (2002). *La Inspección Laboral ya contempla el acoso moral en el trabajo como un factor de riesgo*. Obtenido el 12 de septiembre de 2002 de www.prevencionintegral.com/Noticias/Noticias.asp?ID=1653
- Espluga, J. y Caballero, J. (2005). *Introducción a la prevención de riesgos laborales: Del trabajo a la salud*. Barcelona: Editorial Ariel.
- González de Rivera, J.L. (2002). *El maltrato psicológico: Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa Calpe.
- González de Rivera, J.L. y Rodríguez-Abuin, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT-60. Obtenido el 6 de marzo de 2003 de http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_475.shtml
- 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.
- La Vanguardia, (2002). *Más de mil denuncias presentadas por acoso moral en el trabajo desde el mes de enero*. Obtenido el 12 de septiembre de 2002 de www.prevencionintegral.com/Noticias/Noticias.asp?ID=2210.
- Lewis, J., Coursol, D. y Wahl, K.H. (2002). Addressing issues of workplace harassment: Counseling the targets. *Journal of Employment Counseling*, 39, 109-116.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Martín Daza, F., Pérez Bilbao, J. y López García, J.A. (2001). *NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Obtenido el 17 de septiembre de 2001 de http://www.prevencionintegral.com/NTPs/@Datos/ntp_476.htm
- Martínez-Lugo, M.E., Arroyo Vargas, J., Rodríguez Colón, E.L., Seijo González, R., Sepúlveda Nichols, M. y Tirado Santos, M. (2005). El acoso psicológico en el contexto laboral puertorriqueño: Un estudio exploratorio. *Ciencias de la Conducta*, 20, 163-190.
- 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.
- Mercado, P. (2005). *Exploración del acoso moral en organizaciones mexicanas mediante un estudio cualitativo*. Ponencia presentada en 30º Congreso Interamericano de Psicología, Buenos Aires, Argentina.
- 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.
- Namie, G. y Namie, R. (2000). *The bully at work*. Illinois: Sourcebooks, Inc.
- Nenadich, R. (Octubre 2002). A propósito del mobbing o psicoterror laboral. *Diálogo*, p.23.

- Ortega, F. (2001). *El mobbing laboral*. Obtenido el 12 de septiembre de 2002 de www.ste.uji.es/mobbing/noticiasmobbing.htm
- Peñasco, R. (2005). *Mobbing en la universidad*. Madrid: Adhara Publicaciones.
- Piñuel y Zabala, I. (2002). *La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España*. Recuperado el 12 de septiembre de 2002 de www.mobbing.nu/pinnuel-informeCISNEROSII
- Piñuel, I. (2003). *Mobbing: Manual de autoayuda para superar el acoso psicológico en el trabajo*. Buenos Aires: Aguilar.
- Piñuel y Zabala, 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
- Quine, L. (2001). Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6, 73-84.
- Quine, L. (2002). Workplace bullying in junior doctors: Questionnaire survey. *British Medical Journal*, 324, 878-879.
- Rayner, C., Hoel, H. y Cooper, C. (2002). *Workplace bullying*. New York: Taylor & Francis.
- Roca, M. y Pérez, M. (1999). *Apoyo social: Su significación para la salud humana*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Rodríguez, N. (2002). *Mobbing: Vencer el acoso moral*. Barcelona: Editorial Planeta.
- Rolón Miranda, J. (2002). El mercado de trabajo en Puerto Rico. *Revista del Trabajo*, XVIII, 85-99.
- 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.
- Schat, A.C. y Kelloway, E.K. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: The buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 110-122.