UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CS. DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TESIS DE GRADO

"FENÓMENO DEL ACOSO LABORAL O MOBBING EN LA POLICIA BOLIVIANA".

POR: PAOLA LILA COLODRO MORALES

TUTOR: LIC. SUSANA ARAMAYO SALINAS

LA PAZ – BOLIVIA
Noviembre, 2016

Agradecimientos:

Agradezco a Dios, a mi madre por el constante apoyo que me ofrece, a mi hija que es el motor que me impulsa a seguir siempre adelante.

Agradezco a mi tutora Susana Aramayo Salinas, por su disposición a colaborarme para la culminación de este trabajo.

Agradezco a todas y cada una de las personas que fueron parte de mi historia de vida, con experiencias buenas o malas, pero que pude aprender de cada una de ellas, lecciones valiosas que hacen que sea mejor persona.

RESUMEN

El Mobbing viene del término inglés “mob” que puede traducirse como acoso u hostigamiento. Aplicado al ámbito laboral, describe las situaciones en que un sujeto se convierte en blanco de un grupo con el cual se relaciona laboralmente y es víctima de conductas hostiles, que pueden afectar psicológica o socialmente al individuo.

Sobre esta base se construye la investigación presentada a continuación, que muestra, a través de información bibliográfica e investigativa, las causas y efectos del Mobbing sobre un trabajador, en el ámbito policial del Distrito 4 zona sur.

Los alcances de esta problemática, son múltiples y claramente negativos, porque no sólo afecta directamente a las víctimas, provocando trastornos en el organismo, psicológicos así como de comportamiento, sino que también conlleva costos asociados a la baja en el rendimiento y nivel de efectividad laboral del acosado, rotación de personal y ausentismo dentro de la Institución Policial.

El siguiente trabajo abarca un estudio profundo de los aspectos más relevantes en relación al Mobbing y la investigación de la posible presencia de este fenómeno al interior del Distrito Policial Nº 4 de la zona sur de la ciudad de La Paz – Bolivia.

Esta investigación en su **objetivo:** Describir el mobbing o acoso psicológico laboral, de comportamientos o actitudes del personal Policial, permite diagnosticar la presencia o no del Mobbing en las filas de la Unidad Policial Distrito Policial Nº 4, zona sur y a través del estudio, se establecen las causas y consecuencias de esta problemática.

Metodología: La investigación realizada tiene la característica No experimental Transeccional Descriptivo, la Muestra: No probabilística de tipo de sujetos voluntarios; los Participantes fueron 80 personas, que trabajan en el Distrito Policial Nº 4 en la zona sur de la ciudad de La Paz. (Bolivia). Entre las **Técnicas** se utilizó**:** La entrevista, el grupo focal y la aplicación del Instrumento denominado **Barómetro Cisneros (Inventario Estructurado)**.

El presente estudio asume la decisión práctica de analizar la variable mobbing, sobre la actividad laboral dentro de la Unidad Policial del Distrito 4 zona sur.

La investigación enfoca en sus resultados los datos obtenidos en las categorías que profundiza el estudio como: aislamiento, hostigamiento, minimización, amenazas y sobrecarga de trabajo.

Palabras claves: Mobbing o acoso psicológico laboral, Policía Boliviana.

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, dentro los diferentes cambios organizacionales, en Bolivia se ha desarrollado nuevas directrices, al considerar que el acoso laboral, es entendido, como una falta contra los derechos de la persona en el puesto de trabajo, debido a la presencia de ésta problemática social, diferentes organizaciones laborales, empiezan a estudiar la variable mobbing en toda complejidad, características así como su dinámica, en la interrelación dentro del trabajo, con la finalidad de mantener un ritmo en la producción, de productos así como de servicios, por lo que, debido a esta realidad, el presente estudio, enfoca la necesidad de comprender el problema del mobbing, estudiándolo en su contexto natural, caracterizado por diferentes situaciones conflictivas en la interrelación personal, poniendo en riesgo la salud física así como la salud mental o salud psicológica de la persona.

Por esto, se hace necesaria una investigación que apunte al reconocimiento de los factores considerados dentro del mobbing o acoso psicológico laboral, que atentan contra la salud física así como la salud mental de los trabajadores lo que sin duda afecta a la producción en la organización.

El concepto de Mobbing o acoso psicológico laboral, como objeto de estudio en el presente trabajo, se manifiesta en la coyuntura nacional, aportando al inicio por analizar esta variable en el entorno laboral, debido a denuncias emitidas en los medios de comunicación laboral así como a nivel nacional, las perturbaciones ocasiona incidencia en el ámbito personal, familiar, social y empresarial; este término, es conocido también como Acoso Moral en el trabajo.

La importancia del tema de Acoso Moral en el trabajo, es observar los factores hostiles un ambiente laboral, el presente estudio asume la decisión práctica de analizar la variable mobbing sobre la actividad laboral, contribuyendo noción, comprensión e información sobre la naturaleza de inicio así como sus consecuencias en la integridad de las

personas que trabajan en la Unidad Policial del Distrito 4 de la Zona Sur de la ciudad de La Paz Bolivia.

El estudio, procura aportar con una reflexión y/o conciencia con respecto al tema, buscando originar acciones destinadas a la solución de esta problemática.

El objetivo general de esta investigación es diagnosticar y analizar la existencia de Mobbing o Acoso psicológico en el Trabajo.

En este entendido, el presente estudio se enmarca dentro de los siguientes capítulos.

En el capítulo I se aborda el área problemática, la información del problema de investigación, los objetivos generales y específicos, la unidad de análisis toma en cuenta la vulnerabilidad en la población de estudio en su desarrollo y por último se presenta la justificación.

En el capítulo II se despliega toda la teoría sustentada en el marco teórico, en este contexto se detalla la definición del mobbing ampliamente así como se aborda el enfoque conceptual de la Organización Internacional del Trabajo, la Ley del Estado Plurinacional así como la característica institucional de la policía enmarcada en su normativa Ley 734; seguidamente se presenta la fundamentación del modelo cognitivo comportamental.

En el capítulo III se aborda la metodología en el que figuran el tipo y diseño de investigación, las técnicas utilizadas para estudiar la variable de investigación además de su conceptualización, la operacionalización de la variable, la población, la muestra sus características, las técnicas e instrumentos de investigación y el procedimiento.

En el capítulo IV se presentan los resultados de la prueba aplicada, los resultados del perfil grupal, el análisis de los datos de las categorías del mobbing, el análisis de las características del acoso por tipos, el análisis de resultados de forma específica, el análisis cuantitativo de los datos en gráficos dentro de los resultados obtenidos del instrumento así como de las técnicas utilizadas.

En el capítulo V se presenta las conclusiones del estudio respondiendo a la problemática, a los objetivos planteados asimismo, se plantea las recomendaciones dirigidas al estado y a la institución.

ÍNDICE

Pág.

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1. ÁREA PROBLEMÁTICA 1

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 4

1.2. OBJETIVOS 5

1.2.1. Objetivo General 5

1.2.2. Objetivos Específicos 5

1.3. UNIDAD DE ANALISIS 6

1.4. JUSTIFICACIÓN 7

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO 9

2.1.1. Definición de acoso psicológico laboral 9

2.1.2. El mobbing en Latinoamérica 11

2.1.3. Clasificación del Mobbing 12

2.1.4. Fases del Mobbing 13

2.1.5. Consecuencias del Mobbing 14

2.2. Perfil de la Víctima de Mobbing 17

2.2.1. Concepto de factores Psicosociales en el campo laboral 18

2.2.2. Aspectos relativos a las tareas 20

2.2.3. Consecuencias de los factores estructurales psicosociales de riesgo en el trabajo 23

2.2.4. Percepción y criterios del mobbing 24

2.3. TIPOLOGÍA DEL MOBBING O ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL 29
2.3.1. Acoso vertical descendente o “bossing”..... 29
2.3.2. Acoso horizontal..... 30
2.3.3. Acoso mixto (vertical descendente + horizontal)..... 31
2.3.4. Acoso vertical ascendente 31
2.4. TOPOLOGÍA DEL MOBBING..... 33
2.4.1. Acoso Ocasional..... 33
2.4.2. Acoso Sistemático 33
2.4.3. Acoso Extremo 33
2.5. Condiciones para el mobbing 33
2.5.1. Consecuencias en el trabajo..... 35
2.5.2. Consecuencias en el núcleo familiar y social de la víctima 39
2.6. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (O.I.T.)..... 41
2.7. LEGISLACIÓN DE BOLIVIA 42
2.8. POLICÍA BOLIVIANA 43
2.9. LEY ORGÁNICA DE LA POLICÍA BOLIVIANA Nº 734 44
2.9.1. Diagnóstico diferencial del mobbing o acoso psicológico en el trabajo 53
2.9.2. Descripción del acosador percibidas por la víctima (Piñuel 2001) 55
2.9.3. Comportamientos de mobbing más frecuentes (*)..... 56
2.9.4. Efectos del acoso sobre la salud del trabajador afectado (Piñuel 2001)..... 56
2.9.5. Daños más frecuentes que manifiestan las víctimas de mobbing
(Piñuel y Oñate 2002)..... 57
2.9.6. Cambios de personalidad tras una situación de acoso (Piñuel 2001)..... 58
2.9.7. Ejemplos de ocho tipos de agresión en el lugar de trabajo..... 58
2.10. EL ENFOQUE TEÓRICO 59
2.10.1. Fundamentación del Modelo Cognitivo Comportamental 59
CUADRO MODELO COGNITIVO COMPORTAMENTAL 62
2.11. Adaptación..... 63

CAPITULO III

METODOLOGÍA 71
3. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN 71
3.1. VARIABLE DE INVESTIGACIÓN 71
3.1.1. CONCEPTUALIZACION DE LA VARIABLE 71
3.1.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE 73
3.1.3. Población y Muestra 74
3.1.3.1. Población 74
3.1.3.2. Tipo de muestra 74
3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN 75
3.2.1. Entrevista 75
3.2.2. Grupo Focal 77
3.3. INSTRUMENTO 77
3.3.1. Confiabilidad de la escala 77
3.3.2. Validez 78
3.3.3. PROCEDIMIENTO 79

CAPITULO IV

RESULTADOS 81
PRESENTACION Y ANÁLISIS DE RESULTADOS 81
4. Exposición de Resultados 81
4.1. RESULTADOS ESTADÍSTICOS 82
4.1.1. CATEGORÍAS DEL MOBBING 82
4.2. TOPOLOGÍA DEL MOBBING 84
4.3. TIPOS DE MOBBING 85
4.4. Resultados de la técnica entrevista no estructurada 86
4.5. INFORME DEL GRUPO FOCAL 89

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 94

5. CONCLUSIONES 94
5.1. RECOMENDACIONES 102
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA
ANEXOS

CAPÍTULO I

PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1. ÁREA PROBLEMÁTICA

En el contexto laboral, la actualidad en Bolivia, está determinada por constantes cambios vertiginosos, paradójicos así como complejos, donde las personas en el puesto de trabajo se ven afectadas continuamente por diferentes circunstancias hostiles, referidas a la interrelación con sus pares en su labor cotidiana, lo que afecta a la salud psicológica y por ende la salud física del individuo.

En tal sentido, se percibe la necesidad de una investigación, que se oriente a enfocar los factores que atentan, todos los días contra la salud integral del individuo en la interrelación laboral.

El concepto de Mobbing, objeto de estudio de la presente investigación, en nuestro medio no es identificado como tal, desde hace mucho tiempo atrás, sin embargo, investigaciones realizadas en países como España: "El acoso psicológico en el lugar de trabajo", Venezuela Ciudad de Maracaibo "Mobbing y estrés laboral", Chile: (Mobbing) "Acoso moral en el trabajo, en la ciudad de Valdivia"; van aportando a nuestro contexto en Bolivia información base, para ingresar en el contexto de la variable mobbing o acoso psicológico laboral, también conocido como acoso moral en el trabajo, dirigida a orientar a grupos empresariales o instituciones como la Policía para aportar con soluciones a este problema.

Las situaciones laborales hostiles, hacen difícil el desarrollarse así como el desenvolverse en el lugar de trabajo, por ello, el presente estudio manifiesta su relevancia; puesto que las situaciones laborales hostiles, tendrán resultados o repercusiones negativas en

la salud mental o en el bienestar psicológico así como en el estado físico de la persona (Bosqued, 2005).

En el contexto nacional boliviano, la Policía es una Institución pública, enmarcada en la disciplina, subordinación, reglamentos específicos y normas establecidas, con el propósito de servir a la sociedad, los que dirigen el accionar de un funcionario de éste Organismo. Este Organismo institucional, está conformado por una gran variedad de personas, que en sus primeras etapas de vida perciben diferentes influencias familiares, educativas, formativas y/o costumbres; este factor de desarrollo, cimienta la conformación de la personalidad en el sujeto.

En tal sentido, como toda conducta humana o comportamiento personal, de acuerdo a las influencias o estímulos en el desarrollo de la conformación de la personalidad, se hace presente un margen de propensión o vulnerabilidad a manifestar comportamientos hostiles en el ámbito laboral considerando la formación individual de cada componente. De acuerdo a lo mencionado, el personal que ejerce funciones laborales en la policía lamentablemente no escapa a ésta realidad, sin duda que las conductas hostiles son complicadas y se encuentran con un margen de distancia en el control institucional.

La vocación de servicio, la afinidad, el carácter, la necesidad económica, las orientaciones personales, las aptitudes entre otros factores, encaminan la decisión del individuo a formar parte de las filas de la Policía como función laboral.

En el ejercicio de sus funciones, el personal policial, cuyo desempeño está centrado en el mantenimiento de la armonía, la seguridad y el servicio a la convivencia pacífica de la sociedad; trabajo desarrollado en variedad de momentos así como lugares o destinos de acuerdo a cada rol, según las necesidades o demandas de la población; pone en situación de vulnerabilidad o propensos continuamente a poner en riesgo su salud psíquica dada la intensa actividad intelectual, física y emocional aunada, al desarrollo de las funciones policiales considerando el valor que amerita de acuerdo al esfuerzo desplegado en actividades, muchas veces donde exponen la vida, la continua interrelación con personas de diferentes conductas

o comportamientos que le otorgan a su actitud una labilidad emocional, propensos al ataque jerárquico propio de la institución como lo es el mobbing, que lo pone al límite de su salud biopsicosocial.

El significado de la labor policial así como las condiciones laborales, constantemente modificadas por factores exógenos, en sus distintas unidades o destinos, es indudable que, estas transformaciones o cambios generen situaciones adversas, lo que incidiría en el comportamiento de los funcionarios policiales. En ese sentido, que los estados afectivos del personal al sobrellevar niveles de oscilación emocional, intervienen en la capacidad de respuesta bajo condiciones relacionados con factores intrínsecos o extrínsecos relacionado al bienestar de los mismos con el trabajo.

De tal modo, que, al hablar acerca del mobbing o acoso psicológico laboral, se pone en relieve tomar en cuenta, la presencia de un modo de acoso que incomoda o deteriora las relaciones interpersonales lo que debilita en las personas a trabajar con empeño; lo que en la acción laboral se constituye en un factor negativo dentro de la Institución policial; lo anterior referido específicamente a la acción de una o varias personas de una empresa, sociedad o institución en este caso dentro de las filas de la Institución del orden, dirigida contra un compañero de trabajo con el objeto de conseguir el abandono del puesto de trabajo, disminuir la autoestima o elevar la de los acosadores, intimidar, hostigar, amenazar, aislar del grupo al sujeto acosado, minimizar sus oportunidades o sobrecargar su trabajo; lo que se resumiría en el maltrato psicológico en el trabajo, reiterado, constante y con un objetivo determinado malograr a la persona emocionalmente.

Por tanto, los indicadores de esta problemática social, en la que algunos policías atraviesan situaciones de mobbing o acoso psicológico laboral, directamente en la interrelación laboral, se traducen en una serie de problemas que hacen referencia a dolorosas historias de vida, sumergidas en mayor vulnerabilidad ante el acoso psicológico laboral.

De este modo en Bolivia, se empieza a estudiar el mobbing, como una dificultad con

un denominativo que identifica un problema que revela el acoso psicológico laboral incluyendo que los sujetos acosados psicológicamente consideren abandonar el puesto de trabajo, reducir la autoestima, amenazar, intimidar, hostigar, aislar al acosado, minimizar sus oportunidades de superación laboral y sobrecargar su trabajo fatigándolo.

Tales acciones del acoso psicológico laboral, que se desarrollan por medio de las experiencias vividas, durante las actividades del entorno laboral, se hacen visibles en problemas expresados en la interrelación e interacción de sus participantes con actitudes y comportamientos.

Las exigencias psicosociales, derivadas de este proceso, en el ámbito laboral progresivo, pueden repercutiren el mejor desarrollo del trabajo, influyendo en la confianza en sí mismo o la ansiedad en caso de que el estímulo sea negativo.

En tal sentido, de acuerdo a los párrafos anteriores, surge la siguiente pregunta de investigación:

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Existirá la presencia del mobbing o acoso psicológico laboral en la Unidad Policial del Distrito 4 de la zona sur de la ciudad de La Paz?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

- ✓ Estudiar el mobbing o acoso psicológico laboral, para conocer las conductas así como las actitudes del personal, por medio de un instrumento acorde al tema a estudiarse, en el contexto de la actividad laboral, dentro las filas de la Policía, del Distrito 4, zona sur de la ciudad de La Paz.

1.2.2. Objetivos Específicos:

- ✓ Determinar en cuál de las cinco categorías existe mayor dificultad de mobbing o acoso psicológico laboral.
- ✓ Establecer la presencia de las categorías del mobbing o acoso psicológico laboral en la Policía del Distrito 4.
- ✓ Identificar en la topología la forma de mobbing o acoso psicológico laboral.
- ✓ Determinar el tipo de mobbing que se presenta con mayor incidencia.
- ✓ Determinar qué categorías del mobbing se muestran más, de manera encubierta.

1.3. UNIDAD DE ANALISIS

El personal que desempeña funciones laborales en la Unidad policial del Distrito 4, zona sur de la ciudad de La Paz, vulnerables a experimentar situaciones de mobbing o acoso psicológico laboral, ante su adaptabilidad de interrelacionamiento personal orientando a su desarrollo de trabajo e interacción social con su contexto inmediato.

En el camino de la presente unidad de análisis se puede considerar que el mobbing o acoso psicológico laboral, presenta una directa implicancia entre el conjunto de conductas automáticas e integradas a formas de respuesta, que involucra un manejo del propio conocimiento y autoconocimiento. La interacción laboral, conlleva conductas basadas en un conjunto de capacidades individuales, esta noción enfocada ampliamente sobre los procesos adaptativos, puesto que implica pensar, sentir, actuar e interactuar. Investigaciones como las que realizó Peiró, (1999) indica que, el mobbing está considerado como una forma de estrés laboral que presenta la particularidad de no producirse exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen dentro de cualquier organización entre los distintos individuos que la conforman. No obstante, señalar que, tradicionalmente el lugar de trabajo, se ha percibido como un entorno seguro, desde la perspectiva de las relaciones humanas, siendo las relaciones interpersonales y grupales en el entorno laboral valoradas de manera positiva, por lo que el mobbingha de considerarse como una situación extraña dentro del funcionamiento normal de una organización. Del mismo modo para González-Trijueque, (2007); Pérez-Bilbao, Nogareda, Martín-Daza & Sancho, (2001); Piñuel, (2001), el mobbing o acoso psicológico en el lugar de trabajo se ha descrito como el conjunto de comportamientos de hostigamiento interpersonal, que pueden de ser expresados de forma muy variada a través de distintos tipos de aparentes conflictos. Estas conductas están facilitadas por el hecho de que en las organizaciones de trabajo suelen estar contempladas únicamente las relaciones de carácter laboral y no así las de tipo interpersonal.

Entonces la importancia de describir el contexto del mobbing o acoso psicológico laboral, radica en que este influye en la adaptación, la calidad de vida de las personas en lo que entendemos por salud mental, ligado a las formas de interactuar en ámbito laboral.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación estudió el mobbing, que se muestra como la variable de acoso laboral psicológico, dentro de una unidad policial en la Institución del orden, orientada a las relaciones interpersonales, en el grupo laboral.

La variable de estudio, se enfoca en comportamientos así como en actitudes de sus participantes en el diario accionar dentro los roles laborales estrictamente.

Es en este sentido, el mobbing, de acuerdo a los conceptos o definiciones de autores como los trabajos de Einarsen en Escandinavia, Hirigoyen en Francia, Piñuel y González de Rivera en España; refieren que ésta variable presenta sinónimos como: acoso psicológico en el trabajo, hostigamiento laboral, acoso moral, supervisión abusiva, victimización laboral, espanto psicológico; lo que afecta el ánimo de la víctima, lacerando el estado afectivo de la persona.

Los efectos orientados a minimizar o reducir la participación activa de una persona, entendidos como los actos de mobbing, dirigen su propósito a menospreciar la dignidad de la persona que atraviesa por este problema.

En la institución, la deserción sería unos de los efectos contundentes en sus filas, los destinos alejados o áreas fuera de la urbe, la degradación en jerarquía de rangos, entre otros, entonces, por este motivo con la presencia de la variable mobbing o acoso laboral psicológico en la policía Distrito 4 de la zona sur en la ciudad de La Paz, es que se percibió la necesidad de estudio para analizar, en su amplio contexto a la variable del mobbing, asimismo, para establecer respuestas asertivas, que respondan positivamente, con la finalidad de orientar a una interrelación personal más saludable y propositiva dentro del contexto laboral.

En este caminar, la presencia de personas con comportamientos así como actitudes de retraimiento, emociones contenidas, sin oportunidad de opinar, reprimidas en sus derechos, es decir, sin participación activa en el sentido de libertad de acción u opinión, con

la estima disminuida dentro su grupo de trabajo, es el efecto del mobbing; por lo tanto, la presente investigación se encauza por canales de solución para mejorar la interrelación en las filas dentro la Institución policial.

Por todo lo que aporta el análisis anterior, este estudio consideró al fenómeno del mobbing un problema que debe ser estudiado en sus detalles más complejos, además de otorgar respuestas básicas, dar soluciones a situaciones reales, que permitan mejorar la interrelación laboral.

El tema que ocupó a esta investigación, fue el de realizar un estudio cualitativo para indagar sobre el mobbing en el personal que trabaja en el Distrito 4 de la Policía en la zona sur de la ciudad de La Paz, de tal modo aportar a trabajos alternativos y coadyuvar con estos datos, enfatizando el mobbing en el entorno laboral.

El estudio también aporta con información base válida, para el área de Recursos Humanos, sobre cómo trabajar con los resultados obtenidos en el estudio.

La relevancia social después de llevar a cabo este estudio, es que permite generalizar los efectos en instituciones de similar actividad que trabajan en el contexto policial, asimismo, con los resultados encontrados viabilizar la creación de nuevos métodos prácticos y sencillos para enfocar sistemas de orientación considerando la variable estudiada.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

La variable mobbing o acoso psicológico laboral, en el presente estudio, empieza a enfocar contextualizando el significado central de su esencia en el ámbito laboral.

Mobbing, palabra perteneciente al idioma inglés proviene del término "mob" que a continuación se explica.

El término mobbing (del verbo inglés "to mob", con el significado de acosar u hostigar) proviene de la teología, ciencia que estudia el comportamiento de los animales, sobre todo del campo de la omitología, donde la conducta defensiva de un grupo de pequeños pájaros consiste en el atosigamiento continuado a un enemigo más grande, con frecuencia un ave rapaz. Estos comportamientos en la naturaleza terminan frecuentemente o bien con la huida o con la muerte del animal acosado por varios otros.

El término Mobbing fue utilizado tempranamente por Lorenz, un etólogo estudioso del comportamiento animal en 1961. Esta expresión describe los ataques de un grupo de animales pequeños que consiguen aterrorizar a un animal más grande. En 1972, este término también fue utilizado por Heinemann, un médico sueco, para describir el comportamiento destructivo de pequeños grupos de niños contra un único niño. (Barbado 2006, citado por González e Inostroza 2008)

Según Barbado 2006, citado por González e Inostroza 2008), el Mobbing viene del término inglés mob que puede traducirse como acoso u hostigamiento. Aplicado al ámbito laboral, describe las situaciones en que un sujeto se convierte en blanco de un grupo con el cual se relaciona laboralmente y es víctima de conductas hostiles, que pueden afectar psicológica o socialmente al individuo.

2.1.1. Definición de acoso psicológico laboral

Marie-France Hirigoyen (2001) define en su libro “El Acoso Moral en el Trabajo”, tomando como referencia al psiquiatra norteamericano, Carroll Brodsky, que presentó el concepto de Mobbing aplicado al entorno laboral en su libro “El Trabajador Hostigado” (1976); en este libro se estudiaron casos concretos de Mobbing. Sin embargo, es Heinz Leymann, psicólogo de origen alemán, considerado como el padre del concepto y el que inicia el estudio del problema de una manera sólida en el ámbito laboral.

El científico Heinz Leymann, investigó el fenómeno en los años 80 y fue quien utilizó por primera vez el término mobbing para referirse al problema en el lugar trabajo. Otros autores destacados en el estudio del acoso moral y del mobbing son la francesa Marie-France Hirigoyen y el español Iñaki Piñuel y Zabala.

El psicólogo Leymann, puntualiza al Mobbing, como “Un proceso de destrucción, compuesto de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer insignificantes, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos”.

En 1996, Leymann es mucho más firme para explicar el concepto, describiéndolo como “terror psicológico” o “psicoterrorización”. La definición que hace en su libro “Mobbing” (1996) es:

…“el Mobbingo terror psicológico en el ámbito del trabajo consiste en una comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento y activamente mantenido en ella”.

Asimismo, el 2001 Iñaki Piñuel, presenta un estudio del concepto de Mobbing, en el primer libro en idioma español acerca del tema: “Mobbing, cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”; en su libro define el Mobbingcomo:

"…el fenómeno en que una persona o un grupo de personas, ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente al menos una vez por semana y durante un tiempo prolongado, más de seis meses, sobre otra persona, en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de las víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo".

Al puntualizar la temática del mobbing entorno a las definiciones más concretas referidas al eje central de ésta variable así como a sus características más relevantes orientadas a la conducta de las personas en el ámbito laboral autores como Leymann, Piñuel e Hirigoyen precisan aclarando la variable del mobbing.

Leymann (1996): "Comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática… contra otro, que es arrastrado así a una posición de indefensión y desvalimiento"

Hirigoyen (2000): "Conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actividad, etc.) que atenta, por su repetición o sistematización a la dignidad, a la integridad física o psíquica de una persona, poniendo en peligro el empleo de esta, o degradando el clima de trabajo".

Piñuel y Zavala (2001): "Continuo y deliberado maltrato verbal y moral que recibe un trabajador por parte de otro u otros… con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización".

2.1.2. El mobbing en Latinoamérica

En el contexto de Latinoamérica, el año 2008 se empieza a manejar este término del mobbing refiriendo al acoso dentro del trabajo lo que indica o hace referencia a agresiones e intimidaciones.

Lidia Guevara Ramírez de profesión abogada en Cuba, fue quien conceptualizó el mobbing como el "Acoso Moral en el trabajo que corresponde a conductas abusivas y

reiteradas, de origen externo o interno a la empresa o institución, que se manifiestan en particular mediante comportamientos, palabras, actos intimidatorios, gestos, maneras de organizar el trabajo o escritos unilaterales, que tengan por objeto o puedan dañar la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un trabajador en el desempeño de sus funciones, poner en peligro su empleo o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante u ofensivo". (González e Inostroza 2008).

Hoy en día el tema del Mobbing atrae la atención de profesionales de distintas especialidades o áreas, que tratan de explicar o dar a conocer a la población laboral así como social, la realidad del Acoso Moral en el puesto de trabajo.
Del mismo modo, el acoso psicológico en el trabajo dirige su objetivo a destruir la estabilidad psicológica de un ser humano, a través del desmerecimiento, rumor que, generalmente va en contra de la víctima.

De igual modo, más cerca de nuestro país, concretamente en Chile, Manuel Muñoz Astudillo, (2004), profesor de Legislación de la Universidad Técnica Federico Santa María, en Concepción, en su libro "Mobbing en Chile". Manuel Muñoz dice al respecto:

"…el Mobbing se comprueba o manifiesta en una planificada y continua agresión al trabajador, sea de parte del empleador o de otras personas ligadas a la empresa, y que consisten en malos tratos de palabra en las relaciones diarias, ridiculizaciones, humillaciones, en general todo comportamiento cruel, cuyo objetivo es el quiebre psicológico de la víctima, la búsqueda de su desesperación, el hostigamiento que lo lleve a decidir sobre la incompatibilidad de su ser con el ambiente laboral en el que está inserto".

2.1.3. Clasificación del Mobbing

Todo individuo inserto en un ambiente laboral es una víctima potencial del flagelo del Mobbing, en mayor o menor grado, dependiendo de múltiples factores que se analizarán más adelante. Sin embargo, es necesario recalcar que este fenómeno no hace distinción de género, ni de niveles jerárquicos, puede afectar a hombres, mujeres, jefes y subordinados de

la misma manera. Respecto a esto, Alfonso Riquelme, académico de la Universidad de Viña del Mar, identificó tres tipos de Mobbing:

- ✓ **Ascendente:** donde una persona de rango jerárquico superior en la organización es agredida por uno o varios de sus subordinados. Puede ocurrir cuando la persona es incorporada desde el exterior y sus métodos no son aceptados por sus subalternos o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos. También puede darse cuando un trabajador es ascendido a un cargo donde debe dirigir a sus antiguos compañeros.
- ✓ **Horizontal:** El acoso moral es ejercido por un individuo o un grupo de compañeros en contra de un trabajador. Cuando el acoso es dirigido por un grupo de compañeros de trabajo se sabe que este tiene una identidad y comportamientos que son propios, se rigen por reglas y códigos e intentar enfatizar el hecho de que el acosado no pertenece a este grupo.
- ✓ **Descendente:** Sin lugar a dudas, este tipo de Mobbinges el más habitual. La víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica con respecto al agresor, quién busca imponer su jerarquía. También, el Acoso Moral puede originarse como parte de una estrategia de la organización para que el afectado se retire en forma voluntaria, sin que esto signifique un costo económico para la empresa. (Riquelme 2006, citado por González e Inostroza 2008)

2.1.4. Fases del Mobbing

Es importante tener en cuenta que el Acoso Moral o Mobbing no aparece repentinamente, sino que se manifiesta en fases que la Doctora Marina Parés Soliva, en su página Web acosomoral.org, clasifica de la siguiente manera:

- ✓ **Seducción:** El acosador, que aún no manifiesta su potencial violento, busca conocer las debilidades de la futura víctima. Esta estrategia está encaminada a la obtención de información que le permita al agresor expropiar de “algo” a la víctima; puede ser una cualidad personal, un cargo, contactos sociales, entre otros.

- ✓ **Conflicto:** Disputas, diferencias de opinión, persecución de objetivos diferentes o fricciones personales. Ambas partes intentarán defender sus puntos de vista o intereses y por lo general el agresor busca una estrategia para influir, vencer en el conflicto y oprimir al otro. Cuando el conflicto puntual no se resuelve, se convierte en crónico y se pasa al acoso.
- ✓ **Acoso:** El agresor adopta actitudes molestas hacia el agredido. Estas acciones son sutiles, indirectas y difíciles de detectar, atacan el punto débil de la víctima con el objetivo de castigarla. El acosador busca conseguir adeptos entre sus pares y comienza, a través de comentarios, a criticar y desacreditar a su víctima. Incluso puede llegar a tomar represalias en contra de los "no seguidores".
- ✓ **Entorno:** La resolución rápida del acoso o su implantación permanente están determinadas por la respuesta del entorno laboral. Por lo general, las personas que rodean el hecho pasan a ser testigos mudos: por miedo a represalias, por ambición de poder, porque disfrutan el espectáculo o por tener una fuerte relación de dependencia con el acosador.
- ✓ **Intervención de la Empresa:** Determinante en la resolución del conflicto. Muchas veces el agresor logra el consentimiento de la organización para su proceder, colocando a la víctima como una amenaza o molestia para la empresa. El objetivo es que la víctima pierda sus mecanismos de afrontamiento, de defensa o de lucha.
- ✓ **Exclusión:** En este punto, la víctima es sometida a un aislamiento intenso y generalizado por parte de su entorno, llegando a la exclusión laboral, a través del despido, jubilación anticipada, invalidez, pérdida de la razón o, en casos más extremos, con pérdida de la vida (por suicidio o accidentes laborales mortales). También pueden existir mecanismos de desaparición de la víctima, como un cambio de lugar de trabajo o simple renuncia. De esta forma, el acosador consigue su objetivo: lograr que la persona acosada desaparezca del ámbito laboral. (ParésSoliva 2002).

2.1.5. Consecuencias del Mobbing

Ante las sospechas de un posible caso de Mobbing al interior de una empresa o institución, se debe poner atención a los síntomas que se presentan en una persona cuando

está siendo víctima de acoso moral. Inicialmente, estos síntomas son muy similares al estrés y están asociados a problemas funcionales del organismo, como respuesta a la hiperestimulación y tentativa de adaptación del sujeto, para poder hacer frente a la situación. Entre estos síntomas se encuentran, por ejemplo: cansancio, nerviosismo, trastornos del sueño, migrañas, problemas digestivos y lumbalgias.

Es en este punto donde el acoso comienza a afectar a nivel emocional si no se toman las medidas necesarias para evitarlo. A la respuesta del organismo se suman sentimientos de impotencia y de humillación. Si el acoso persevera en el tiempo y se refuerza la persona puede llegar a un estado depresivo mayor; se presenta un humor triste, sentimientos de desvalorización o de culpabilidad excesiva o inapropiada, pérdida de todo deseo, falta de interés por todo lo que le interesaba antes. Si la persona se involucra afectivamente con su trabajo, la desesperanza aumenta, trayendo consigo sentimientos de fracaso.

Se pueden clasificar las consecuencias del Mobbing a nivel personal, social y laboral. Entre las consecuencias a nivel personal se mencionan:

- ✓ Pérdida de motivación
- ✓ Hipersensibilidad
- ✓ Miedo y sensación de amenaza
- ✓ Nerviosismo e irritabilidad
- ✓ Conductas anormales o irregulares
- ✓ Pérdida de autoestima
- ✓ Problemas económicos
- ✓ Efectos cardiovasculares y trastornos gastrointestinales
- ✓ Trastornos orgánicos, funcionales y del sueño
- ✓ Enfermedades psicosomáticas
- ✓ Inicio de cuadros depresivos y fobias
- ✓ Tendencias paranoides
- ✓ Aumento de hábitos de adicción
- ✓ Tendencias suicidas
- ✓ Necesidad de fármacos

- ✓ Drogodependencia

Las consecuencias a nivel familiar y/o socialson:

- ✓ Separación matrimonial
- ✓ Incomprensión por parte de la familia y amigos
- ✓ Aislamiento social o familiar
- ✓ Abandono de la familia o de las amistades
- ✓ Abandono de responsabilidades y compromisos sociales o familiares
- ✓ Alteración de la afectividad o del deseo sexual
- ✓ Malos entendidos y nerviosismo con miembros de la familia o amistades
- ✓ Pérdida de interés por proyectos comunes con sus más cercanos
- ✓ Agresividad o irritabilidad en las relaciones interpersonales
- ✓ Pérdida de valores
- ✓ Trastornos médicos o psicológicos en otros miembros de la familia

En el ámbito laboral, las consecuencias pueden ser las siguientes:

- ✓ Pérdida de satisfacción en el trabajo
- ✓ Incomprensión por parte de los compañeros de trabajo
- ✓ Deterioro del ambiente laboral
- ✓ Pérdida de motivación
- ✓ Descenso de la creatividad y de la innovación
- ✓ Descenso del rendimiento personal
- ✓ Disminución de la cantidad y calidad de trabajo del afectado y a nivel de grupo
- ✓ Dificultad para concentrarse o mantener la atención
- ✓ Despreocupación por la satisfacción de terceras personas
- ✓ Aumento del ausentismo y de las bajas laborales
- ✓ Aumento de la probabilidad de accidentes de trabajo por desatención, negligencia, descuidos instantáneos o voluntarios

- ✓ Finalización de la relación laboral con la empresa: despido, renuncia voluntaria o extinción del contrato. (González e Inostroza 2008; Orduz 2006)

En resumen, el Mobbing al interior de una empresa o institución se ramifica de diversas formas hacia todos los involucrados: a la víctima, compañeros de trabajo, círculo familiar, amistades y también tiene una gran incidencia sobre la productividad a nivel de empresa. Es evidente que el tener trabajadores en situaciones de Acoso Moral afecta el desarrollo normal de trabajo, interfiere en las relaciones necesarias para la correcta ejecución de las labores y produce una disminución en la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes o usuarios.

2.2. Perfil de la Víctima de Mobbing

Las víctimas ideales son aquellas personas que al no tener confianza en sí mismas, sienten la obligación de mostrar y ofrecer a los demás una mejor imagen de ellas. Las víctimas necesitan entregar y los agresores necesitan recibir o tomar.

Hirigoyen clasifica a los sujetos que serán o son víctimas de Mobbing en tres grupos:

- ✓ **Los envidiables:** personas brillantes y atractivas que son consideradas como peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo y que se sienten cuestionados o amenazados por su mera presencia.
- ✓ **Los amenazantes:** Personas activas, eficaces y trabajadoras, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas o implantar una nueva cultura.
- ✓ **Los vulnerables:** Individuos con algún defecto o depresivos, necesitados de afecto y aprobación. Son aquellas personas que dan la impresión de ser inofensivos o indefensos. (Hirigoyen 2001)

Sin embargo, las víctimas de Mobbing no tienen por qué ser siempre personas débiles o enfermas desde un punto de vista psicológico o personas con dificultad para relacionarse socialmente. En muchos casos, las víctimas suelen ser personas muy inteligentes, trabajadoras, carismáticas, muy colaboradores con grandes habilidades sociales, caracterizados por su disposición al trabajo en equipo.

En el contexto laboral, está previsto que el común de las personas, corren el riesgo de pasar circunstancialmente por situaciones de mobbing, de acuerdo al grupo de trabajo que se encuentre así como las reglas de la organización; en tal sentido, a continuación se despliega de manera contextual el entorno laboral y sus implicancias en los roles laborales en las organizaciones.

2.2.1. Concepto de factores Psicosociales en el campo laboral

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) , señala la complejidad de este campo de estudio y define a los factores psicosociales como un conjunto de interacciones entre el trabajo, y su medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por una parte, y por otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral (ver figura 1).

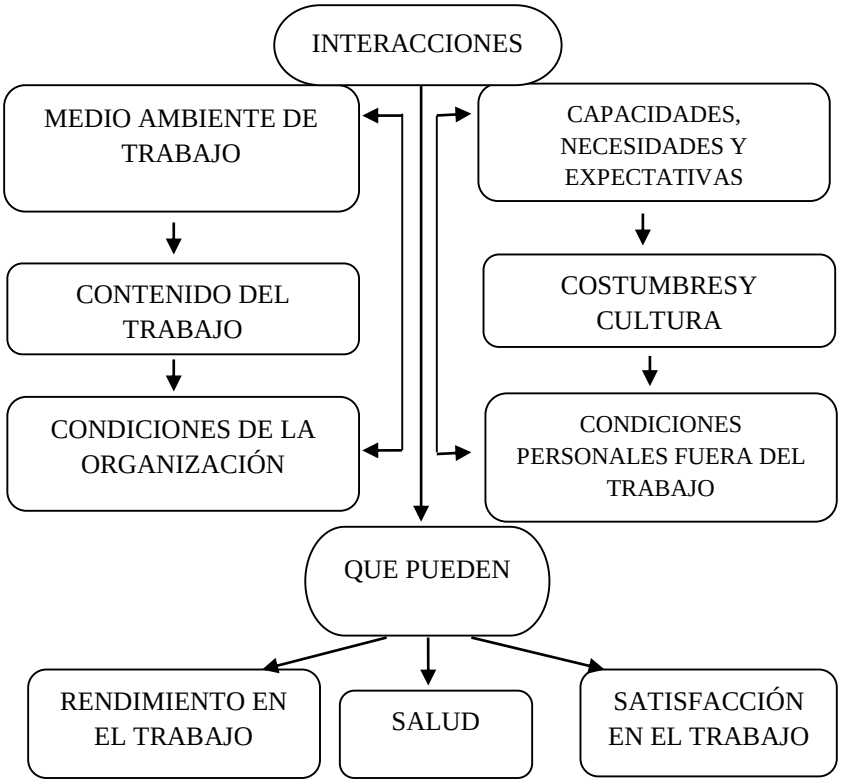


Figura 1. Factores Psicosociales en el trabajo (Cuenca, 1996) OIT.

Los factores psicosociales que derivan de la organización en el trabajo, ya sea por actividad o por la interrelación de los trabajadores que establecen entre sí, ocasiona diferentes situaciones que conllevan pensamientos, emociones, actitudes y comportamientos.

El origen de los factores psicosociales en el área laboral, radica en la identificación de conductas y actitudes inadecuadas dentro del trabajo como consecuencias perjudiciales a la salud mental del trabajador.

Factores psicosociales de riesgo

A partir de diversas taxonomías de los factores psicosociales, esta propuesta tomara en cuenta la que postula el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Español dirigido a la normativa de límites y normas laborales en el Trabajo (INSHT), como ejemplo de las categorías a ser tomadas en cuenta dentro de las estructuras organizacionales.

Organización del tiempo

Se debe analizar a la organización a partir del contenido del trabajo y el tiempo, incluyendo elementos como el horario laboral, la turnicidad y la nocturnidad.

El horario de trabajo estructura en gran medida la forma de vida de la población activa. El número de días entre los que se reparte esta duración global, la frecuencia y la importancia de las pausas de cada día, el tipo de horario desempeña un papel importante en la fatiga percibida por el trabajador.

El trabajo a turnos y nocturno plantea un conjunto de problemas que se centran en las consecuencias que se derivan del cambio constante de horario, la incidencia sobre la vida familiar y social, relacionado al turno laboral desempeñado por las tardes, como así mismo las repercusiones directas de salud en los turnos nocturnos, afectando los ritmos circadianos (produciendo una contradicción entre el ritmo interno circadiano de la actividad biológica con el ritmo de la actividad profesional), hábitos alimenticios (disminuyendo la cantidad y calidad, ya que se realiza en un tiempo corto e inhabitual, como también el incremento de consumo de café, tabaco y otros excitantes), al sueño (tanto en cantidad como en calidad) y alteraciones en encuentros familiares y sociales.

2.2.2. Aspectos relativos a las tareas

Las tareas hacen referencia al conjunto de elementos que son exigibles en el desempeño de una actividad laboral. Mismos que tiene una potencialidad motivadora o desmotivadora en función de cómo se diseñen y se estructuren. Se debe tomar en cuenta elementos como el ritmo de trabajo, el conflicto, ambigüedad del rol, la monotonía - repetitividad de la tarea, autonomía y cualificación profesional.

Ritmo del trabajo, sobre todo los trabajos en cadena, ya que pueden presentar repercusiones importantes para los empleados en el sentido de que el ritmo o velocidad está determinado por una herramienta o auxiliar mecánico (maquina), lo que deja poco margen de iniciativa para el logro.

Conflicto del rol, hace referencia a la existencia de demandas conflictivas o contrapuestas, o demandas que el empleado no desea cumplir, ocasionando la aparición de una serie de exigencias que le impiden tomar decisiones para solucionarlo, esta situación constituye un estresor importante teniendo como efecto inmediato un descenso en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción laboral.

Ambigüedad de rol, falta de claridad sobre las tareas que se están desempeñando, los objetivos de las mismas y el alcance de las responsabilidades. Una situación de ambigüedad continua conllevaría a incrementar un índice o posibilidad de amenaza en los mecanismos de adaptación a las exigencias en un puesto laboral.

Monotonía y repetitividad de la tarea, genera en el trabajador un desconocimiento de su contribución al proceso productivo global, por tanto que otorga escaso sentido. Se debe remarcar que las tareas monótonas y poco variadas provocan afecciones orgánicas, trastorno fisiológicos y psicosomáticos, punto que debería ser tomado en cuenta en la Ley general del trabajo en nuestro país, en la sección de prevención de riesgos laborales en pos de generar mayor seguridad y salud laboral en todos los aspectos relacionados a funciones y tareas a desempeñar.

La autonomía, es considerada un elemento fundamental para lograr la satisfacción laboral, la posibilidad de organizar las tareas, regular su ritmo o determinar el orden en el que se han de realizar. Este factor está apoyado en el modelo de Demanda – control – apoyo social (Karasek y Therorell, 1990), que describe y analiza las situaciones laborales basándose en las características del entorno laboral, a partir de efectos negativos o positivos en las situaciones, mediante la combinación de dos dimensiones: las demandas psicológicas laborales y el control del trabajador para desarrollar estas demandas.

Mismo control que hace referencia a como se ejecutan las tareas, incluyendo la autonomía y desarrollo de habilidades, en tanto la autonomía es la posibilidad para tomar decisiones relacionadas con sus tareas y de controlar sus propias actividades. De acuerdo al modelo, el trabajo más estresante sería aquel donde hubiera unas elevadas demandas y una escasa capacidad de control, mostrándose así como el mejor predictor de la tensión psicológica y de la aparición de enfermedades.

Cualificación profesional, instaura una relación con la exigencia de tiempo de aprendizaje como variable de manejo de un puesto o la calificación exigida respecto a la riqueza del contenido del mismo, haciendo al trabajo una fuente de satisfacción y una actividad enriquecedora.

Legislación, haciendo un hincapié en el estudio- evaluación – prevención de la carga mental que alude al sobreesfuerzo intelectual por exigencia de una tarea dada. Entre los indicadores de este fenómeno se encuentran la complejidad, cantidad y la importancia que tiene el conjunto de actividades que desarrollan los trabajadores. Así mismo es preciso tomar en cuenta variables de influencia como: el entorno físico (por Ej. Ambiente ruidoso o temperatura inadecuada), presencia de factores emocionales conflictivos (por Ej. Relaciones personales con compañeros o superiores negativas), y las exigencias de atención que requiere una tarea.

Más específicamente, los factores que afectan la carga mental según la norma ISO 10075: 1991, determinan:

a) Exigencias de la tarea, como la atención sostenida; el tratamiento de la información (teniendo en cuenta el número y la calidad de las señales que se han de detectar, las inferencias que hay que hacer a partir de informaciones incompletas, las decisiones entre varios modos de acción posible, entre otros.), la responsabilidad (por la salud y seguridad de otras personas), la duración y perfil temporal de la actividad (horarios de trabajo, pausas, trabajo a turnos), el contenido de la tarea (control, planificación, ejecución, evaluación), el peligro (trabajo subterráneo, trafico, manutención de explosivos, etc.).
b) Condiciones físicas del entorno como la iluminación (luminancia, contraste, deslumbramientos, etc.), condiciones climáticas (calor, humedad, etc.), ruido clima atmosférico (trabajo a la intemperie), olores (desagradables, repulsivos).
c) Factores sociales y de organización, como el tipo de organización (estructura y de comunicación), clima organizativo (aceptación personal, relaciones entre las personas, etc.), jerarquía de mando (estilo de supervisión y vigilancia), conflictos) en el seno de un grupo, entre grupos o entre personas); contactos sociales (trabajo aislado, relaciones con clientes, etc.)
d) Otros factores como exigencias sociales, normas culturales, o situación económica (mercado laboral).

La consecuencia más relevante de este factor es la fatiga mental. Ésta se traduce en una serie de disfunciones físicas y psíquicas, acompañadas de una sensación subjetiva de fatiga y una disminución del rendimiento, Nogareda (1986). El principal síntoma de este tipo de fatiga es una reducción de la actividad que se produce como consecuencia de un descenso de la atención, lentitud del pensamiento y disminución notable de la motivación en la realización de funciones y tareas de acuerdo al cargo a desempeñar.

A partir de lo expuesto, se debe analizar que cuando existe un desequilibrio prolongado entre la capacidad del organismo y el esfuerzo que debe realizar para dar una respuesta a las necesidades del ambiente, puede aparecer la fatiga crónica, con síntomas latentes y observables no sólo durante o después del trabajo sino visibles de forma

permanente como: inestabilidad emocional (reconociendo indicadores como: irritabilidad, ansiedad, estados depresivos, en algunos casos reacciones agresivas), alteraciones del sueño, alteraciones psicosomáticas como los mareos, alteraciones cardiacas, problemas digestivos, cefaleas frecuentes. Nogaredea, (1986).

2.2.3. Consecuencias de los factores estructurales psicosociales de riesgo en el trabajo

Se conoce en el ámbito laboral, el desarrollo de múltiples clases de relaciones, que propician un ambiente adecuado para que se origine el acoso laboral acorde a diferentes áreas, siendo el campo laboral el más afectado, allí se conjugan muchos intereses en común entre las personas, especialmente el del crecimiento personal al interior de cualquier organización, es normal que muchas personas pretendan alcanzar este logro, lo que no es visto como normal es la forma y los mecanismos de que se valen muchos sujetos para alcanzarlo.

Los factores psicosociales influyen en la salud de los trabajadores, así la LPR (ley 31/1995) incluye este tipo de factores de riesgo dentro del concepto de condiciones de trabajo que pueden provocar daños en el individuo. Para evaluar las consecuencias de los factores psicosociales conviene relacionarlas con el concepto de estrés laboral, (OIT, 1987) y Ley del Trabajo (Ley 221 de Empleo y Previsión Social), y los distintos términos para designar a la violencia psicológica de naturaleza no sexual tales como mobbing (acoso psicológico en el lugar de trabajo), bullying at work (intimidación en el trabajo), workharassment (acoso laboral), emotional abuse in theworkplace (abuso emocional en el lugar de trabajo). (Azevedo de Moura, 2003).

De los mencionados, los dos primeros son los que más se han popularizado y a pesar de que en su origen había una distinción conceptual entre ambos, en el sentido de que el mobbing haría referencia a una situación de acoso colectivo (con el acento puesto en la víctima) y el bullying a una situación de acoso individual (acosador/víctima), en la actualidad se han asimilado, lo que no impide que según el país se prefiera utilizar uno u otro. A lo largo

de este trabajo se utilizara por su cortedad el término anglosajón mobbing o el de acoso sin más.

Puntualizando como lo expuso BáguenaPuigcerver (2006), es importante tomar en cuenta, que, el acoso debe ser identificado de naturaleza no sexual y ocurre en el contexto laboral.

Al reconocer que el mobbing viene del término inglés "**mob"** que puede traducirse como acoso u hostigamiento, en este caso aplicado al ámbito laboral, para describir las situaciones en que un sujeto se convierte en blanco del grupo con el cual se relaciona laboralmente, siendo sometido por uno o más miembros, los cuales pueden ser compañeros de trabajo o por parte de sus superiores, a una persecución de comportamientos agresivos y/o vejatorios repetitivos. Dichos comportamientos le pueden provocar trastornos en su salud, ya sea a nivel físico y/o psicológico así como también consecuencias negativas a nivel social y familiar.

No obstante, previo a interiorizar los alcances de la investigación, es necesario delimitar ciertas cuestiones relativas al objeto de estudio (Personal de la Policía Nacional Boliviana / Distrito Policial Nº 4).

Cuando se menciona mobbing o acoso psicológico laboral en la profesión policial, se refiere, a conflicto de interrelación personal, situaciones en las que se producen, en el contexto laboral por motivaciones individuales de índole particular.

2.2.4. Percepción y criterios del mobbing

El concepto mobbing ha sido desarrollado por científicos de la Psicología así como desde otras disciplinas, como la Medicina, la Sociología o el Derecho. En tal sentido, a continuación se presenta una revisión sobre los términos que denominan y están relacionados con el concepto de mobbing.

Oxford y Beasley (1997) revisan algunos términos que no equivalen directamente al de mobbing, pero que son utilizados en la bibliografía que trata sobre agresión y violencia, ya sea en el lugar de trabajo o en otros ámbitos. Concretamente, ellos utilizan expresiones como oppression (opresión) y subjugation (subyugación), relacionándolas con el ejercicio de

gobiernos tiránicos; crush (aplastar, exprimir), como medio de reprimir levantamientos o rebeliones; abusivebehaviour (comportamiento abusivo), que afirman que es habitualmente empleado en el contexto de las ofensas sexuales, raciales de género y contra menores; plantean el uso del término harrassment (acoso u hostigamiento) como más relacionado con las agresiones sexuales; persecution (persecución) se utiliza principalmente para describir situaciones en que se inflinge sistemáticamente la muerte, tortura u otras penalidades severas a causa de la raza o las creencias religiosas; y por último, domination (dominación) estaría relacionada con el significado de gobernar sobre alguien.

Andersson y Pearson (1999) utilizan el término de workplaceincivility o incivismo en el trabajo para referirse a ciertas conductas que muestran los dos contendientes de una disputa en el trabajo, sin que exista acoso de uno a otro. Aunque admiten que puede ser el origen de una situación de mobbing. Se observa la misma acepción en Pearson, Andersson y Porath (2000). No obstante, Cortina, Magley, Williams y Langhout (2001) utilizan la expresión incivility in theworkplace con el significado restringido de mobbing o bullying in theworkplace.

Otros nombres empleados para designar conductas de acoso en el lugar de trabajo han sido workplacevictimation (Aquino, Grover, Bradfield y Allen, 1999), harmfulworkplacebehaviour (Aquino, 2000), undesirablebehaviour (Huber y van Veldhoven, 2001), workplace trauma (Wilson, 1991), counter productive work behaviour (Spector y Fox, 2005), work place aggression (Schat, Frone y Kelloway, 2006) y workplaceviolence (Kelloway, Barling y Hurrell, 2006).

Por otro lado, existe todo un conjunto de términos relativamente equivalentes al mobbing que son utilizados con más o menos frecuencia según el entorno geográfico de que se trate. La mayoría de autores nórdicos (Einarsen, Raknes, Matthiesen y Hellesoy, 1994), alemanes (Knorz y Zapf, 1996; Leymann, 1996; Schuster, 1996) y austriacos (Niedl, 1995) han optado por el término mobbing casi con exclusividad, mientras que en otros países europeos, exceptuando Gran Bretaña, se combina el uso de esa palabra con todo un conjunto

de términos afines. Por ejemplo, en Italia, aparte del uso frecuente del término mobbing, se emplea la frase terrorepsicologicosulposto di lavoro (Ege, 1996), u otras denominaciones que enfatizan la naturaleza vejatoria de estas acciones, como vessazioni e perscuzioni in ufficio (Bianchi, 2001), o aquellas que inciden en el carácter violento del acoso, como por ejemplo violenzapsicologicasulluogo di lavoro (Casilli, 2000). En Francia, la denominación más utilizada es Harcèlemt moral (Hirigoyen, 1999) traducida como acoso moral, a pesar de que distintos autores han mostrado su reticencia a este calificativo (Piñuel, 2001). En España el uso de la palabra mobbing es habitual junto a otros varios, por ejemplo, tanto Camps del Saz, Martín y Pérez (1996) y Martín y Pérez (1998) utilizaban el término hostigamiento psicológico en el trabajo y lo asimilaban directamente al término mobbing.

González de Rivera (2000) habla del síndrome de acoso institucional, síndrome del chivo expiatorio o síndrome del rechazo de cuerpo extraño; Núñez (2002) lo denomina intimidación y amedrentamiento en el trabajo; mientras Piñuel (2001) y Sánchez Carazo (2002) hablan de acoso psicológico en el trabajo; Fuertes (2004) de acoso laboral y tanto éste como Piñuel (2001) también lo denominan psicoterrorismo en el trabajo. En Portugal encontramos denominaciones como assedio moral (Vercesi, 2004). Cuando pasamos al ámbito anglosajón, ya sea británico o norteamericano, la terminología sufre un cambio considerable, en cuyo entorno es más popular el término bullying at work (Adams, 1992; Field, 1996; Hoel, Rayner y Cooper, 1999; Lutgen-Sandvik, 2006; Rayner y Cooper, 1997). Esta distinción entre mobbing y bullying establece una clara diferencia geográfica entre países de habla inglesa y no inglesa, aunque algunos autores americanos hayan empleado esporádicamente términos como mobbing syndrom (Davenport Schwart y Elliot, 2002).

Por último, diversos autores enumeran algunos términos empleados para referirse a modalidades concretas o conductas específicas de mobbing, como bossing, equivalente al abuso de poder por parte de supervisores jerárquicos, el whistleblowing o acoso hacia quienes denuncian irregularidades en la empresa, el stalking, traducible como comportamientos de acecho, o el ijeme, término japonés para referirse a novatadas escolares pero extrapolado al

mundo del trabajo (Hirigoyen, 2001; López- Cabarcos y Vázquez- Rodríguez, 2003 y Piñuel, 2001).

Por todo ello, la mayor parte de los autores coinciden en la existencia de tres tipos de acoso: a) ascendente, en el que una persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización se ve agredida por uno o varios de rango inferior o subordinados.

Generalmente se produce cuando se incorpora a la empresa una persona del exterior con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos; lo que permite que se manifieste una resistencia.

Del mismo modo, el trabajador que es ascendido a un puesto de responsabilidad en virtud del cual se le otorga la capacidad de organizar así como dirigir a sus antigüos compañeros. La situación se complica si no se ha consultado previamente el ascenso al resto de trabajadores y éstos no se muestran de acuerdo con la elección o si el nuevo responsable no marca unos objetivos claros dentro del departamento, generando intromisiones en las funciones de alguno o algunos de sus componentes. En menor proporción puede desencadenarse mobbing hacia aquellos jefes que se muestran arrogantes en el trato y muestran comportamientos autoritarios; b) otro tipo de acoso sería el que tiene una dirección horizontal en el cual, el comportamiento de los grupos no es el resultado de los comportamientos de los individuos que lo componen, sino que el grupo se aparece con una nueva identidad que tiene su propio comportamiento.

En este supuesto un trabajador se ve acosado por un compañero con el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que si bien no oficialmente, tenga una posición superior.

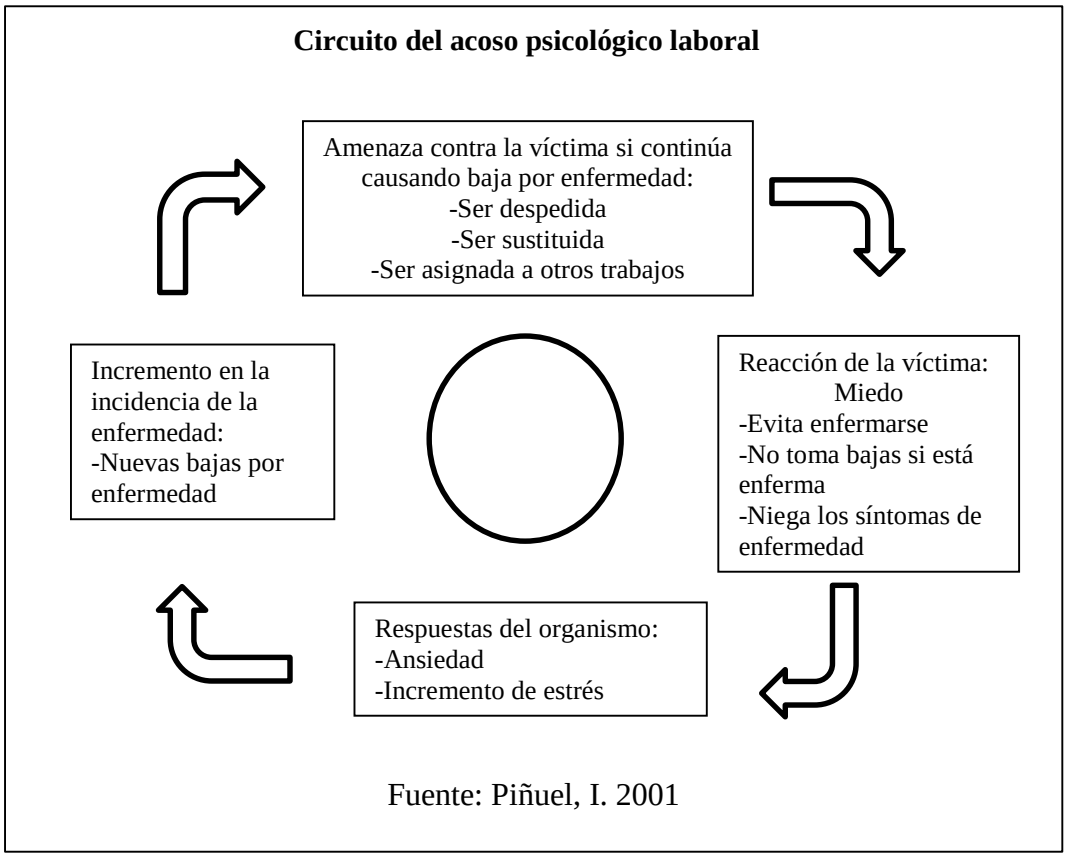
El ataque puede producirse, por problemas puramente personales o bien porque alguno de los miembros del grupo sencillamente no acepta las pautas de la nueva forma de funcionamiento o expresamente aceptadas por el resto.

La existencia de personas físicas o psíquicamente débiles o distintas y estas diferencias son explotadas por los demás simplemente para pasar el rato o mitigar el aburrimiento.

c) En el modo descendente, conocido como bossing, se presenta la situación más habitual; en este caso el acoso no se desarrolla entre iguales, sino que la víctima tiene una situación de inferioridad, ya sea jerárquica o de hecho, respecto del agresor.

Se trata de un comportamiento en el que la persona que ostenta el poder, a través de desprecios, falsas acusaciones e incluso insultos, pretende minar el ámbito psicológico del trabajador para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición jerárquica o simplemente se trata de una estrategia empresarial cuyo objetivo es deshacerse forzando el abandono voluntario de una persona determinada sin proceder a su despido legal, ya que éste, sin motivo, acarrearía un coste económico para la empresa.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, España (INSHT-1998), define el acoso psicológico en el contexto laboral 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 su lugar de trabajo".



2.3. TIPOLOGÍA DEL MOBBING O ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL

La mayoría de los autores hablan de una tipología del acoso psicológico laboral muy similar, señalándose como principales tipos el acoso vertical y el acoso horizontal (Fernández et al., 2004; Jáuregui, 2007; Piñuel, 2001, 2003; Zapf et al., 1996). A continuación se explican las características fundamentales de los diferentes tipos de acoso psicológico en el ámbito laboral.

2.3.1. Acoso vertical descendente o “bossing”

Es aquel que se genera desde una posición superior en el organigrama sociolaboral, siendo el denominador común que el superior jerárquico se valga de manera abusiva,

desmesurada y perversa de su poder (Piñuel, 2001; Rodríguez-López, 2004). Se trata por tanto de supuestos de abuso de poder ante los cuales el trabajador teme reaccionar por miedo a perder su empleo (Rodríguez-López, 2004), siendo las consecuencias para la salud de la víctima más graves que en otros tipos de acoso debido a la tendencia al aislamiento a la que es sometido el acosado (Hirigoyen, 2001).

Al observar el criterio de López y Vázquez (2003) existen tres subtipos de acoso vertical descendente:

1) Maligno o malintencionado (con la única pretensión de destruir al subordinado)
2) Estratégico (con el objetivo de lograr que el trabajador abandone la organización y evitando así iniciar un procedimiento de despido)
3) Institucional (como parte de un instrumento de gestión organizacional del conjunto personal).

2.3.2. Acoso horizontal

Se trata de otra forma de acoso laboral muy frecuente (Zapf et al., 1996), de hecho es la forma más habitual de acoso en los países escandinavos (Hogh y Dofradottir, 2001), tratándose del hostigamiento que acontece entre posiciones jerárquicas iguales o similares desde el punto de vista del organigrama laboral. Las conductas de acoso pueden producirse por problemas puramente personales, o bien porque alguno de los miembros del grupo sencillamente no acepte las pautas de funcionamiento tácitamente o expresamente aceptadas por el resto.

Otra circunstancia que puede dar lugar a este tipo de comportamientos es la existencia de personas física o psíquicamente débiles o distintas, diferencias que pueden ser explotadas por los demás para simplemente para pasar el rato o mitigar el aburrimiento, siendo también un tipo de acoso frecuente cuando dos asalariados rivalizan por un puesto (Hirigoyen, 2001; Rodríguez-López, 2004).

Para Leymann (1996), las causas de este tipo de acoso se resumen fundamentalmente en:

1) Un grupo de trabajadores intenta forzar a otro reticente a conformarse a las normas implícitas fijadas por la mayoría
2) Enemistad personal
3) Un grupo de trabajadores la toma con un compañero debido a la mera falta de trabajo o aburrimiento
4) Discriminación hacia la víctima por presentar ésta alguna diferencia.

2.3.3. Acoso mixto (vertical descendente + horizontal)

Es inusual que el acoso horizontal persista como tal, de modo que resulta habitual que en algún momento se convierta en vertical descendente porque la jerarquía no hace nada al respecto o ésta permite que continúe la situación de acoso de la que es conocedora (Escudero y Poyatos, 2004).

2.3.4. Acoso vertical ascendente

Los superiores también pueden ser víctimas de acoso psicológico laboral, aunque apenas hay estudios al respecto (Branch, Sheehan, Barker y Ramsay, 2004). No obstante, se considera que este tipo de acoso es el menos frecuente, aunque no por ello inexistente (Escudero y Poyatos, 2004; Leymann, 1996; Rodríguez-López, 2004). Generalmente se produce cuando se incorpora a la organización de trabajo una persona del exterior con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o simplemente porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos (Escudero y Poyatos, 2004; Rodríguez-López, 2004).

Cuando la víctima cree que es culpable, deviene insegura. Se instala el miedo al error, y éste lleva a la paralización mediante el desarrollo posterior del miedo al miedo al error. La paralización produce una víctima quieta e indefensa, a la que luego podrá acusarse de falta

de actividad, incrementando así en un círculo vicioso, la culpabilidad que experimenta internamente y la vergüenza que lleva aparejada.

En cuanto la víctima acepta su responsabilidad, el acosador trabaja sobre su culpabilización. En cuanto acepta su culpa, trabaja sobre su sentimiento de vergüenza. En cuanto siente vergüenza, trabaja para que se sienta mala o perversa moralmente. Una vez que acepta el rol de perversa, el ciclo se completa. Se pasa de aceptar el error a aceptar ser el error.

La interacción del mobbing está sujeta a los siguientes aspectos dentro del contexto laboral.

- ✓ **Entorno:** La respuesta del entorno laboral será la que determinará la resolución rápida del acoso o bien su implantación permanente, con el consiguiente daño en la salud del acosado. Por tanto el entorno es un elemento básico en el desarrollo o en la resolución del acoso laboral. Las razones consisten en que las personas pasan a ser Testigos Mudos: a) porque tienen miedo. b) por una avidez insaciable de poder, c) porque disfrutan del espectáculo, y d) por tener una fuerte relación de dependencia con el acosador.
- ✓ **Intervención de la empresa:** El acosador utiliza actitudes o comportamientos de aislamiento y de agresión o ataque más directo o contundente. Con ello consigue que la organización le consienta los atropellos. Pueden aparecer comportamientos de acoso grupal y la víctima empieza a ser vista como una amenaza o molestia, como "persona no grata". El objetivo es que la víctima vaya perdiendo sus mecanismos de afrontamiento, de defensa o de lucha; El acoso puede surgir en cualquier empresa, algunas veces porque la organización del trabajo tiene una deficiente planificación y en otras porque forma parte integrante del "hacer" empresarial. Tanto si se trata de una estrategia empresarial consciente, como inconsciente no debemos olvidar que reposa sobre el sufrimiento moral y físico del trabajador.

- ✓ **Exclusión:** El aislamiento de la víctima es extremo y generalizado por parte de la plantilla. Este Consiste en la exclusión del acosado del mundo laboral, ya sea por

despidos, jubilaciones anticipadas, invalidez, pérdida de la razón y a veces, incluso, con pérdida de la vida (suicidio, accidentes laborales mortales). Consiguiendo así el acosador El objetivo de la instigación del acoso, es que la víctima desaparezca del ámbito laboral como represalia final a su falta de sometimiento. Los mecanismos de desaparición pueden ser que la víctima pida un cambio de lugar de trabajo o que se marche de la empresa.

2.4. TOPOLOGÍA DEL MOBBING

2.4.1. Acoso ocasional: se caracteriza por que en determinadas situaciones las personas han sido víctimas, donde se han inventado y difundido rumores y calumnias de forma mal intencionado. Y en otras situaciones donde se limitan las posibilidades de superación (predomina la intención de forma grupal).

2.4.2. Acoso sistemático: Se caracteriza por que en determinadas situaciones, el acosador ataca a su víctima de forma selectiva y dejan de atacar al grupo.

2.4.3. Acoso extremo: Se caracteriza por que el hostigamiento aparte de ser selectivo como el anterior, se le agrega el tiempo de exposición, el cual es más extenso, lo que hace que éste sea casi intolerable.

2.5. Condiciones para el Mobbing

Existen tres condiciones para que se presente el mobbing, según Garrosa y Morante, (2005).

1) Las características de personalidad del acosador y la víctima;
2) Las características inherentes a las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones.
3) Los factores psicosociales.

No obstante, el origen del acoso psicológico en el lugar de trabajo puede resultar muy diverso (Chapell y Di Martino, 1998; Einarsen y Hauge, 2006; Hoel y Salin, 2003; Pérez-Bilbao et al., 2001; Rodríguez-López, 2004; Zapf et al., 1996), debiéndose destacar que el fenómeno del acoso laboral es demasiado complejo como para poder explicarlo basándose en un sólo elemento, ya que se trata de un tipo de conflicto claramente multicausal (Einarsen, 2002; Hoel y Salin, 2003; Moreno-Jiménez et al., 2005; Pérez-Bilbao et al., 2001; Piñuel y Oñate, 2006; Rodríguez-López, 2004).

Asimismo, desde el punto de vista de la gestión del conflicto, la actuación de los superiores jerárquicos, encaminan dos posiciones a adoptar, que pueden contribuir a incrementar la magnitud del problema, por un lado, la negación del mismo y por el otro, la implicación y participación activa de los empleados con la finalidad de lograr objetivos de mejor interrelación orientado a la producción (Pérez-Bilbao et al., 2001).

Según Ausfelder, (2002); Leymann, (1996); Rafferty, (2001) al hacer referencia a las características individuales, éstas pueden mostrarse implicadas, en la posibilidad de sufrir conductas de acoso en su lugar de trabajo, cualquier trabajador puede llegar a padecer este tipo de comportamientos. De hecho, se considera altamente probable que cualquier persona pueda encontrarse en este tipo de situación a lo largo de su vida laboral. No obstante, la reacción del acosado ante este tipo de problemas sí que puede variar en función de sus características personales y sus distintas estrategias de afrontamiento (González-Trijueque, 2007; Morán, 2006), ya que la forma de evaluar el problema y, sobre todo, la forma en la que se le hace frente, está muy relacionado tanto con la solución efectiva del mismo como con el nivel o la magnitud de las consecuencias a desarrollar.

2.5.1. Consecuencias en el trabajo

Las consecuencias del mobbing o acoso psicológico en el trabajo, presentan distinta naturaleza y se proyecta sobre ámbitos muy diversos, ya que no sólo el trabajador que se convierte en víctima sufre los efectos del acoso, sino que, a medida que el problema se va

incrementando, comienzan a hacerse más patentes las repercusiones para la propia organización, el núcleo social y familiar del afectado, y la sociedad en general (Einarsen y Hauge, 2006; Pérez-Bilbao et al., 2001).

Para el trabajador afectado

A nivel psicopatológico la sintomatología desarrollada por las personas sometidas a situaciones de acoso psicológico en su lugar de trabajo puede resultar muy variada (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2006; Leymann y Gustafsson, 1996; Mikkelsen y Einarsen, 2002a, 2002b; Piñuel, 2001), aunque las consecuencias más habituales desarrolladas tienen a los indicadores de ansiedad como principal manifestación psicopatológica (p. ej., trastornos adaptativos), pudiendo dicha sintomatología generalizarse a otras situaciones de la vida cotidiana (p. ej., trastorno de ansiedad generalizada) (Einarsen y Mikkelsen, 2003; Keashly y Jagatic, 2003; Zapf et al., 1996).

Asimismo, pueden desarrollarse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía, pudiendo llegar a verse afectadas las personas acosadas laboralmente por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención (Mikkelsen y Einarsen, 2002a). Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir su malestar, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones, que además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos pueden suponer el origen de otras patologías (Pérez-Bilbao et al., 2001).

Además, la excesiva duración o magnitud de la situación de mobbing puede dar lugar a patologías más graves o a agravar problemas preexistentes (Matthiesen y Einarsen, 2001, 2004); así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, trastornos paranoides e, incluso, suicidios consumados (Davenport et al., 2002; Leymann, 1996).

El estrés manifestado a un nivel elevado puede llegar a causar una incapacitación total para volver a trabajar síndrome de burnout o de estrés profesional caracterizado por un agotamiento de la capacidad adaptativa expresado en tres categorías: cansancio emocional, evitación y aislamiento y un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional con deterioro progresivo de su capacidad laboral y perdida de todo sentimiento de gratificación personal en el trabajo.

A nivel físico, resulta habitual que los trabajadores acosados presenten diversas manifestaciones de patología psicosomática, desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos (Pérez-Bilbao et al., 2001; Piñuel, 2001).

En este contexto se podrá identificar según Iñaki Piñuel (2001), seis grupos de efectos perjudiciales para la víctima.

Efectos cognitivos e híper reacción psíquica:

a) Olvido y pérdidas de memoria.
b) Dificultades para concentrarse.
c) Decaimiento/depresión.
d) Apatía/ falta de iniciativa.
e) Irritabilidad.
f) Inquietud/nerviosismo/agitación.
g) Agresividad/ataques de ira.
h) Sentimientos de inseguridad.
i) Hipersensibilidad.

Síntomas psicosomáticos de estrés

a) Pesadillas/sueños vividos.
b) Dolores de estómago y abdominales.
c) Diarreas/colon irritable.

d) Vómitos.
e) Nauseas.
f) Falta de apetito.
g) Sensación de tener un nudo en la garganta.
h) Llanto.
i) Aislamiento.

Síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo

a) Dolores de pecho.
b) Sudoración.
c) Sequedad en la boca.
d) Palpitaciones.
e) Sofocos.
f) Sensación de falta de aire.
g) Hipertensión/hipotensión arterial neuronalmente inducida.

Síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido durante mucho tiempo

a) Dolores de espalda, dorsales y lumbares.
b) Dolores cervicales (de nuca).
c) Dolores musculares (fibromialgia).

Trastornos de sueño

a) Dificultad para conciliar el sueño.
b) Sueño interrumpido.
c) Despertar excesivamente temprano.

Cansancio y debilidad

a) Fatiga crónica.
b) flojedad en las piernas.
c) Debilidad.
d) Desmayos.
e) Temblores.

Por otra parte, a nivel social, es posible que los sujetos acosados en su entorno laboral lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social, siendo comunes los sentimientos de ira y rencor, así como los deseos de venganza contra el/los agresor/es (Piñuel, 2001; Rodríguez-López, 2004).

Desde el punto de vista laboral, los trabajadores acosados resultarán individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán su lugar de trabajo como un entorno hostil asociado al sufrimiento, por lo que no tendrán un óptimo rendimiento profesional, de hecho, la conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de mobbing sería el abandono de la organización, sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido, de un lado, a la difícil situación del empleo en la sociedad actual y, de otro lado, a que, a medida que el trabajador acumula antigüedad en la organización laboral a la que pertenece, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos así como cuenta con mayores responsabilidades (Pérez-Bilbao et al., 2001).

Puede darse casos extremos en que aparezcan u se concreten ideas suicidas, el riesgo es mayor en profesionales altamente calificados que obtienen una alta gratificación del trabajo que realizan.

2.5.2. Consecuencias en el núcleo familiar y social de la víctima

El entorno social del trabajador acosado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psicopatológico, con o sin adicción a sustancias psicoactivas (Leymann, 1996; Piñuel, 2001), ya que el daño que el mobbing inflige a la víctima trasciende su esfera individual y produce una serie de daños colaterales de enorme magnitud (Piñuel, 2001).

Se debe tomar en cuenta la influencia que esta persona tendrá a nivel económico ya que podrán concluir en un despido, abandono voluntario, dificultades para poder encontrar otro empleo estas consecuencias van de la mano de una desatención de sus compromisos económicos ya sean estos deudas, gastos, pago de servicios básicos.

Para la organización laboral

Existe consenso a la hora de considerar que tener trabajadores acosados en su lugar de trabajo afecta el normal desarrollo del mismo, pues al distorsionar la comunicación y la colaboración entre trabajadores, interfiere en las relaciones que los trabajadores deben establecer para la ejecución de las tareas encomendadas (Leymann, 1996). Por ello, se produce una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por las personas afectadas, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo y surgen problemas en los circuitos de información y comunicación de la organización.

Asimismo, también se produce un aumento del absentismo laboral del trabajador afectado, siendo posible también que se produzca una pérdida en la fuerza de trabajo de la organización. Además, sobre el clima social, distintos conceptos como la cohesión, la colaboración, la cooperación y la calidad de las relaciones interpersonales se verán afectados ante la existencia de problemas de este tipo (Martín-Daza et al., 1998), así como la accidentabilidad puede verse incrementada en este tipo de entornos (p. ej., accidentes por negligencias o descuidos) (Keashly y Jagatic, 2003).

Así en algunos casos se puede identificar la rotación de personal la intención de abandonar o de buscar otro empleo como un mecanismo de afrontamiento positivo para reducir el problema, como una estrategia cognitiva que permite al individuo buscar un nuevo puesto de trabajo, o al menos, le alivia la idea de no tener que permanecer "toda la vida" en su organización (Keaslhy y Jagatic, 2000).

Como consecuencia del mobbing la organización deberá afrontar los costos de las relaciones laborales interrumpidas, muchas veces perdiendo personal valioso altamente capacitado, por lo que deberán reorganizar la distribución del trabajo en horas-hombre o en su defecto promocionar o contratar y capacitar a nuevo personal que cubra las vacantes en cuestión.

Aunque las personas que suelen ser seleccionadas como víctimas a menudo presentan un historial de desempeño laboral sin una sola baja por enfermedad durante largos periodos de tiempo, la víctima de reiterados ataques, al resultar dañada su esfera psíquica y física, comienza a caer enferma y a estar frecuentemente de baja o incapacidad laboral. El acosador aprovecha esta circunstancia de manera oportunista para continuar su labor de acoso y derribo, amenazando a la víctima con que, si vuelve a tomar la baja laboral, sería despedida a su retorno o sustituida por otra persona o se le asignaría un trabajo con mayor complejidad o de menor dignidad.

Institucionalmente, el mobbing está considerado como una falta que denigra la dignidad de las personas; en tal sentido, a continuación se desarrolla las diferentes conceptualizaciones.

El acoso psicológico en el ámbito laboral es una problemática que ha recibido diversas denominaciones del "mobbing", acoso moral o psicoterror laboral y fue motivo de especial preocupación de los organismos internacionales.

La Organización Mundial de la Salud encaró un detallado estudio sobre la violencia en general y dedicó enteramente uno de sus cuadernillos oficiales a la difusión y prevención de esta problemática en el ámbito laboral.

2.6. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (O.I.T.)

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), realizó en 1996 un pormenorizado estudio para comparar la violencia en el trabajo en los países de la Unión Europea.

En el estudio se indica que la "idea de violencia en el trabajo está evolucionando en el sentido de que en la actualidad se le da tanta importancia al comportamiento psicológico como al comportamiento físico y se reconoce plenamente el alcance de los actos de violencia menores".

Luego, el 26 de febrero de 2001, se suscribió el "Convenio Colectivo" en calidad de mejora de las estructuras y procedimientos de prevención del acoso y procedimiento de solución del conflicto, el cual fue adoptado por la Oficina Internacional del Trabajo y el sindicato de la OIT.

Posteriormente, una reunión de expertos elaboró para la O.I.T., en octubre de 2003 un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo y medidas para combatirla, en tanto, tal como allí se dijo, se trata de una amenaza para la productividad y el trabajo decente.

El Reglamento del Personal contempla esta forma de violencia laboral, con lo cual queda reconocida su especial gravedad y el propósito de la organización de erradicarla de su entorno laboral.

En tal sentido, la OIT, define la violencia psicológica en el trabajo, que denomina "acoso moral", como el comportamiento que comprende: cualquier acto, conducta, comentario o solicitud que no es bienvenida por el receptor y que, razonablemente, puede ser considerada en toda circunstancia como de naturaleza discriminatoria, ofensiva, humillante, intimidatoria a veces con acciones de violencia o cualquier intrusión a la privacidad.

Sin tener carácter limitativo en forma singular, esto incluye, simultáneo o consecutivo los siguientes comportamientos:

- ✓ Medidas para excluir o aislar al damnificado de sus actividades profesionales;

- ✓ Ataques negativos persistentes contra la labor personal o profesional sin razón o legitimación alguna;
- ✓ Manipulación de la reputación profesional o personal del damnificado, mediante el rumoreo o chismes o la ridiculización del agraviado;
- ✓ Abuso de la posición de poder mediante la constante desvalorización del trabajo del damnificado, o mediante la asignación de trabajos, objetivos o fechas de entrega imposibles de cumplimentar;
- ✓ Control irrazonable o inapropiado de la labor del damnificado; y
- ✓ Negación irrazonable o infundada de permisos al damnificado para que pueda retirarse o entrenarse. (...)"

2.7. LEGISLACIÓN DE BOLIVIA

La Nueva Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, que entra en vigencia el 7 de febrero de 2009 se constituye en el decimoséptimo texto constitucional de la nación, el mismo prohíbe todo tipo de acoso laboral. Sección III Derecho al trabajo y al empleo, Artículo 49.

I. Se reconoce el derecho a la negociación colectiva.

II. La ley regulará las relaciones laborales relativas a contratos y convenios colectivos; salarios mínimos generales, sectoriales e incrementos salariales; reincorporación; descansos remunerados y feriados; cómputo de antigüedad, jornada laboral, horas extra, recargo nocturno, dominicales; aguinaldos, bonos, primas u otros sistemas de participación en las utilidades de la empresa; indemnizaciones y desahucios; maternidad laboral; capacitación y formación profesional, y otros derechos sociales.

III. El Estado protegerá la estabilidad laboral. Se prohíbe el despido injustificado y toda forma de acoso laboral. La ley determinará las sanciones correspondientes.

Actualmente se está trabajando el anteproyecto del Código de trabajo, que es consensuado con diferentes actores sociales como la Central Obrera Boliviana (COB), el cual prevé sanciones drásticas contra el acoso laboral y sexual-laboral, cuya denuncia será

investigada por el Ministerio de Trabajo a través de acciones o sus mecanismos correspondientes.

El artículo 48 de este instrumento jurídico "define el acoso laboral como toda forma de limitación de derechos del (de la) trabajador (a) en su fuente de trabajo, de manera directa o indirecta, por parte del empleador u otro trabajador, con prácticas que tengan por finalidad hostigar al trabajador (a) para provocar su renuncia o menoscabar sus derechos laborales."

El artículo 54 indica que en caso de que el trabajador denuncie ante el Ministerio de Trabajo la existencia de alguna forma de acoso laboral o sexual, el empleador tiene la obligación de otorgar garantías al empleado.

Si el acoso laboral o sexual provoca la renuncia del trabajador, ésta se considerará un despido intempestivo, por lo tanto, el trabajador será reincorporado a simple pedido u optar por el pago de beneficios laborales que incluyen el desahucio.

2.8. POLICÍA BOLIVIANA

La Policía Nacional de Bolivia (PNB**)** es la principal fuerza de seguridad de la República de Bolivia. Fue creada el 24 de junio de 1826 mediante una ley reglamentaria dictada por Antonio José de Sucre. Tiene la misión específica de la defensa de la sociedad y la conservación del orden público, mediante el cumplimiento de las leyes en el territorio nacional.

Actualmente, la Policía Nacional de Bolivia está regida por la Ley del 18 de diciembre de 1961 y actúa como policía en todas sus formas, manifiestas, así como la Policía Judicial a la orden del Presidente a través del Ministro del Gobierno.

En diciembre del 2009 después de ser promulgada la nueva Constitución Política que cambió el denominativo de República de Bolivia, por la de Estado Plurinacional de Bolivia, la única fuerza de seguridad del país cambió su denominativo a Policía Boliviana.

Dentro de la normativa de la Institución se establece la Ley del régimen disciplinario de la Policía Boliviana, emitido por la Asamblea Legislativa Plurinacional, Ley 101 del 4 de abril de 2011 que en su artículo 1 (Objeto) establece lo siguiente:

"La presente Ley tiene por objeto regular el Régimen disciplinario de la Policía Boliviana, estableciendo las faltas y sanciones, las autoridades competentes y los respectivos procedimientos, garantizando un proceso disciplinario eficiente, eficaz y respetuoso de los derechos humanos, en resguardo de la dignidad de las servidoras y los servidores públicos policiales." (pág. 91)

2.9. LEY ORGÁNICA DE LA POLICÍA BOLIVIANA Nº 734

Del mismo se resaltan los artículos que se dirigen a la interpretación del mobbing o acoso psicológico laboral.

Es decir, toda forma de mobbing o acoso psicológico laboral en este caso, está regido, normado por la Ley 734 autorizada en los artículos e incisos, de tal modo que el cumplimiento es de carácter obligatorio así como su cumplimiento en el ejercicio de las funciones policiales.

Lo mencionado anteriormente, se explica en detalle a continuación:

En el artículo 55 de la Ley 734 de la normativa señala:

> "La Policía tiene las siguientes obligaciones fundamentales:
> c) proteger y respetar los Derechos Humanos y la dignidad de las personas contra toda forma de prepotencia, abuso de autoridad, extorsión, etc.
> d) Saber y practicar que los derechos de cada persona están limitados por los derechos de los demás, por la seguridad de todos y por las justas exigencias del bienestar general". (pág. 17)

Es decir, que la organización policial tiene un mandato de Ley, el de proteger y respetar los Derechos Humanos así como el bienestar general de la población en su conjunto o su particularidad en los/as bolivianos/as, la discreción de cumplir es prioridad del funcionario público. Dicho de otra forma, la Ley rige el comportamiento justo con ecuanimidad de sus

miembros así como el estricto cumplimiento por la subordinación a la que está sujeta la institución policial a la Ley del Estado Plurinacional de Bolivia.

En tal sentido, la unidad de controlar la conducta de los miembros policiales está nombrada en la Ley 734 en el titulo Tribunales Disciplinarios en su artículo 102 afirma:

> "Los Tribunales Disciplinarios son los organismos encargados de procesar, juzgar al personal por faltas cometidas en el ejercicios de sus funciones, sin perjuicio de las facultades disciplinarias atribuidas a los Jefes y Oficiales, de conformidad al Reglamento de Faltas Disciplinarias y Sanciones de la Policía Nacional" (pág. 26, 27).

Ante la presencia de algún caso que considere la acción inmediata del Tribunal Disciplinario, el Decreto Supremo Nº 25477 en el Artículo 10 menciona:

> "El Ministro de Gobierno dispondrá que los tribunales disciplinarios de la Policía Nacional resuelvan en un plazo de 90 días conforme a reglamento, todos los casos de procesos disciplinarios pendientes que se encuentren en situación de retardación de administración de justicia."(40)

Lo que a la lectura de éste párrafo en la normativa se establece la prioridad que cada caso debe ser solucionado respetando los Derecho Fundamentales de todos sin distinción y con la prontitud así como la celeridad de importancia, orientado al respeto como el máximo valor.
La Resolución Suprema Nº 221880, del 31 de julio de 2003, ha aprobado el Reglamento de Faltas Disciplinarias y sus sanciones para la Policía Nacional; es decir, que está en plena vigencia del ejercicio de su cumplimiento en todo el territorio de Bolivia.
En el pronuncia y resuelve:

> "Primero: Se dispone la publicación de los siguientes instrumentos normativos:
> 1. Reglamento de Faltas Disciplinarias y sus Sanciones para la Policía Nacional.
> 2. Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Nacional de Responsabilidad Profesional.
> 3. Manual de Procedimiento de la Dirección Nacional de Responsabilidad Profesional" (pág. 51)

En síntesis, en el capítulo Generalidades artículo 1 (objetivo) indica:

> "El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas de organización de la Dirección Nacional de Responsabilidad Profesional (D.N.R.P.), creada, con el propósito de controlar el desempeño profesional en la Policía Nacional y preservar la imagen institucional erradicando cualquier acto de omisión, negligencia o de corrupción que cometa el funcionario policial en el ejercicio de sus funciones en todo el territorio nacional" (pág. 52)

Lo que al pie de la lectura se comprende, es que la Dirección Nacional de Responsabilidad Profesional, es el ente regulador dentro la Policía Boliviana, para tratar toda forma de conducta que contemple las faltas graves, las que se someterán a sanciones contempladas en el art. 12 de Faltas Graves de la presente Ley 734; de éste ente regulador, emergerán las sanciones comprendiendo que una falta grave debe ser sancionada en cumplimiento de los deberes en acción directa de estricta subordinación.

En las funciones del Director Nacional de Responsabilidad Profesional, como organizador de justicia plena por derecho normado en la Ley, se consigna en sus incisos correspondientes desarrollar lo siguiente:

> "a) cumplirá y hará cumplir las Leyes, Decretos, Resoluciones, Reglamentos, Manuales y otras disposiciones legales vigentes.
> g) Controlará **la disciplina y el comportamiento ético y moral** de todos sus dependientes en el ámbito nacional, sancionando faltas leves y abriendo investigación en caso de faltas graves.
> j) Se encargará de hacer cumplir las sanciones impuestas por los Tribunales Disciplinarios, Inspectoría General y Comando General, en los recintos de su dependencia establecidos para el efecto y bajo el control del Departamento de Control Interno (D.C.I.)
> n) Evitará por todos los medios la retardación de los casos a investigar"(pág.54, 55)

Lo que orienta a la adecuada actuación de la autoridad máxima de la Dirección Nacional de Responsabilidad Profesional, para establecer la administración juiciosa ante la presencia de los casos por resolver con justicia.

En tal sentido, prosiguiendo la normativa vigente en todo el territorio nacional de Bolivia, la Ley señala que la Dirección Nacional de Responsabilidad Profesional, es la máxima autoridad con superioridad así como competencia total, sobre el personal de la

Policía Boliviana, así, cada miembro, cada nuevo uniformado deberá regirse a la normativa una vez enlistado en la institución siendo responsable, respetuoso así como subordinado.

El capítulo de Jurisdicción y Competencia, la Ley refiere:

> "Art. 20.- Se encuentra bajo jurisdicción y competencia de la Dirección Nacional de Responsabilidad Profesional (D.N.R.P.), todo el personal de la policía nacional en sus diferentes niveles y jerarquías, en todo el territorio nacional.
> Art. 21.- La Dirección Nacional de Responsabilidad Profesional, tiene competencia para conocer todos los casos producidos por la acción u omisión de los funcionarios en el cumplimiento de sus o en actos de corrupción real, así como de cualquier conducta que dañe el prestigio y la imagen institucional." (pág.69)

Asimismo, en el capítulo de Definición, Objeto y Alcance; en su Art. 1 señala:

> "El presente manual contiene las disposiciones para el desempeño y el cumplimiento de las funciones del personal dependiente de la Dirección Nacional de Responsabilidad Profesional (D.N.R.P.) y los procedimientos operativos que deberán seguir en todo el territorio nacional para conseguir una actuación transparente, ágil y técnica, con la misión de investigar las faltas graves que podrían cometer los funcionarios de la Policía Nacional en el ejercicio."(pág.71)

Es decir, en cuanto disciplina así como buen ejercicio de las funciones se rescata que todos los miembros enlistados en la Policía Boliviana se someten estrictamente al Reglamento Interno como a sus Normas regidos en la Ley 734, referidas a prácticas en el desempeño y el acatamiento de las funciones del personal bajo jurisdicción íntegra de la Dirección Nacional de Responsabilidad Profesional (D.N.R.P.) así como a sus procedimientos operativos entorno a la conducta del policía en su lugar de trabajo.

En el Art. 6.- (Derechos)

> "En consideración a las disposiciones legales vigentes, se reconocen los derechos establecidos por la Constitución Política del Estado y las leyes de la República, a los funcionarios de las Policía Nacional en todos sus grados y niveles que estuvieren **involucrados en casos de faltas graves, por denuncias, por omisión negligencia** y/o corrupción,

> mientras el proceso investigativo compruebe la comisión de los mismos y estos sean declarados culpables mediante el proceso disciplinario interno correspondiente."(pág.72)

Así, comprender, que el uniformado que el estar involucrado en algún caso de faltas graves, tiene derecho a su defensa hasta verificar fehacientemente el grado de responsabilidad demostrada, lo que está mencionado en la Ley 734.

Asimismo, en cuanto a las obligaciones que conlleva el policía en sus funciones se establece lo siguiente:

> Art. 7 (Deberes) "Todos los funcionarios de la Policía Nacional en todos sus grados y niveles, que sean objeto de denuncias por parte del público en general de sus familiares o de sus propios camaradas, por diferentes hechos que podrían constituirse en faltas graves o establecerse en la investigación que constituyen delitos, están obligados a:
> a) Dar cumplimiento a las citaciones emitidas por la D.N.R.P., y presentarse cuantas veces sea requerida.
> b) Prestar sus declaraciones informativas.
> c) Asistir a todos los actos que disponga la D.N.R.P.,
> e) Mantener la cordura y el respeto por los oficiales asignados a la investigación de su caso, cualquier atropello a estos, será considerado agravante.
> g) Responder por todos los daños que hubiera causado su conducta, sin perjuicio de cumplir con la sanción que establezcan los reglamentos." (pág.72, 73)

Este Artículo remarca, la importancia de la discreción así como justicia, con la que debe funcionar un miembro de la Policía, en este sentido, está claramente organizada para el cumplimiento de la Normativa policial.

Del mismo modo, a la presencia de un caso de mobbing o acoso psicológico laboral, este sigue un procedimiento inicial con una denuncia lo que explica el siguiente artículo.

Art. 9 (Apertura y asignación del caso)

> "Una vez recibido el formulario de denuncias Nº 1 debidamente llenado, será revisado por el jefe de grupo y entregado al oficial investigador asignado de acuerdo al rol." (pág.74)

Es decir, está claramente designada o especificada, la persona encargada de la investigación, quien debe dar curso al proceso que se presentare ante una denuncia.

Para su aplicación, la presente Normativa, se fundamenta en el capítulo correspondiente de la Ley 101 del 2011 en su Título Normas Generales dentro del capítulo único Objeto, Finalidad, Principios y Ámbito de Aplicación en el Artículo 1 (Objeto) resuelve:

> "La presente Ley tiene por objeto regular el régimen disciplinario de la Policía Boliviana, estableciendo las faltas y sanciones las autoridades competentes y los respectivos procedimientos, garantizando un proceso disciplinario eficiente, eficaz y respetuoso de los derechos humanos en resguardo de la dignidad de las servidoras y los servidores públicos policiales." (pág.91)

Entonces, la presente Ley 734 regula el régimen disciplinario de la Policía Boliviana, ante cada caso de mobbing en el estudio, sancionándose de acuerdo al nivel de gravedad de cada caso.

Con el propósito de defender el buen juicio en las funciones policiales, en el artículo 2 y artículo 3, se hace referencia puntualmente, al objetivo esencial de resguardar, el valor de los Derechos Humanos Fundamentales en el ejercicio del trabajo.

Art. 2 (Finalidad)

> "La finalidad de la presente Ley es cautelar, proteger y resguardar la ética, la disciplina, el servicio público policial, los intereses e imagen institucional de la Policía Boliviana" (pág.91)

Art. 3 (Principios)

> "La función pública policial deberá sujetarse a los siguientes principios:
> **Honor**. Cualidad moral de la Policía o el policía expresada en la lealtad y compromiso con la patria y con la institución policial, que lo impele a defender los intereses del Estado y de la institución policial, en el marco de la misión constitucional que se le tiene asignada al servicio de la sociedad y que orienta su accionar para resguardar su prestigio.
> **Ética**. Cualidad moral de la Policía o el policía, expresada en actos que denotan la práctica de valores humanos y sociales así como la observancia de los principios de servicio a la sociedad, a la institución y al Estado Plurinacional de Bolivia.
> Deber de Obediencia. Sujeción o sumisión debida a una autoridad jerárquicamente superior que imparte órdenes enmarcadas en la Ley y conforme a sus atribuciones

> conferidas por ella, que surge de la estructura vertical de la institución que se ejerce bajo mando único.
> **Disciplina**. Conducta de la Policía o el policía que cumple con las reglas de orden jerárquico y de subordinación, respetando la estructura institucional, en obediencia de las leyes y reglamentos que rigen a la Policía Boliviana.
> **Lealtad**. Orientación de la conducta de la policía o el policía que refleja la fidelidad y la nobleza que se debe a la patria, a la Institución y a las camaradas y los camaradas.
> **Responsabilidad**. Principio por el todas y todos los policías deben responder por los actos realizados en el ejercicios de sus funciones o en el cumplimiento del deber. La profesión de Policía exige un alto grado de sacrificio, celo funcional y consagración en el cumplimiento del deber. La responsabilidad no se delega se asume." (pág.92, 93)

Es decir, que, el honor, la ética, la disciplina, la lealtad y la responsabilidad son los principios que pueden detener actos de mobbing en la Policía así como otros actos de indisciplina institucional.

Para considerar su estricta aplicación o cumplimiento, en el artículo 4 se da a conocer, que todos los uniformados, policías dependientes de la Policía Boliviana, están regidos por la Ley 734 lo que a continuación menciona:

> Art. 4 (Ámbito de Aplicación) "La presente Ley se aplica a todas y todos los servidores públicos del servicio activo de la Policía Boliviana, sin distinción de grados o jerarquías, y a las policías y los policías recién egresados de las Unidades Académicas de Pregrado de la Universidad Policial (UNIPOL) o sus similares en el exterior, que aún no hubieran sido incorporados al escalafón" (pág. 93)

Si bien existen las normativas, reglamentos, dentro la institución policial, cabe mencionar, que también está enmarcado con sanciones de acuerdo a cada tipo falta lo que se detalla en el siguiente párrafo:

Art. 8.- (Tipos de Sanciones)

> "Las sanciones podrán ser las siguientes:
> 1. Llamada de Atención Verbal. Es la represión verbal del superior jerárquico hacia el subalterno por la comisión de una falta leve.
> 2. Llamada de Atención Escrita. Es la represión mediante memorando del superior jerárquico hacia el subalterno por la comisión de una falta leve."(pág. 94)

Capítulo II FALTAS LEVES Artículo 9.- (Faltas Leves con Llamada de Atención Verbal)

> "Las faltas leves que dan lugar a la sanción de llamada de atención verbal impuesta por inmediato superior, deberá ser puesta en conocimiento de la Dirección de Personal o de Recursos Humanos, son:
> 1. La negligencia en el aseo personal, descuido en la limpieza del vestuario o uso incorrecto del uniforme.
> 2. No presentarse con el uniforme reglamentario previsto para los diferentes actos del servicio
> 6. Omitir el parte de cortesía al superior.
> 9. No guardar el respeto y consideración entre miembros de la institución."(pág.95)

Artículo 10 (Faltas Leves con llamada de Atención Escrita y Arrestos de 1 a 3 días)

> "Las faltas leves que dan lugar a la sanción de Llamada de Atención Escrita, arresto de 1 a 3 días o su equivalente en Trabajo en fines de semana y feriados, ejecutada por la o el Superior de la Unidad con copia del memorando a la Dirección Nacional de Personal o de Recursos Humanos, previo informe de la servidora o el servidor público policial que presenció el hecho, son:
> 6. No prestar apoyo o cooperación a los miembros de la Institución en labores inherentes a la función policial.
> 7. Desconocer la autoridad de la servidora o el servidor público policial, faltándole al respeto en actos del servicio.
> 8. Efectuar llamada de atención a una servidora o servidor público policial, en forma despectiva.
> 9. Dirigirse a la o el superior en forma agresiva o despectiva, demostrando mala conducta o insubordinación" (pág.96)

Artículo 11.- (Faltas Leves con Llamada de Atención Escrita y Arresto de 4 a 10 días)

> "1. La reincidencia de una de las faltas previstas en el Artículo anterior o la reincidencia de las faltas previstas en el Artículo 9.
> 5. utilizar a la servidora o servidor público policial en actividades ajenas al servicio.
> 21. Agredirse física o verbalmente entre miembros de la Institución en el cumplimiento de sus funciones." (pág.97, 99)

En el capítulo III las Faltas Graves se consideran de acuerdo al Artículo 12 (Faltas Graves con Retiro Temporal de 3 meses a un año).

> "1. La reincidencia de una de las faltas previstas en el Artículo anterior.
> 5. Encubrir faltas graves, no sancionarlas o no denunciarlas.

11. Intimidar, agredir física o verbalmente a las o los miembros de los Tribunales Disciplinarios de la Fiscalía policial y de la Dirección General de Investigación Policial Interna.
12. Ordenar o inducir la ejecución de actos que constituyan faltas para beneficio personal o de terceros.
15. Tomar el nombre de un superior o autoridad para transmitir órdenes falsas o alterar sustancialmente las que se hubiesen recibido.
16. Ocultar maliciosamente implementos o artículos pertenecientes al Estado, a la Institución a otra u otro policía o colega de trabajo.
21. Agredir física verbalmente a miembros de la Institución que cumplen servicio.
23. **Cometer acoso laboral en contra de sus camaradas de trabajo, independientemente del nivel jerárquico.**
26. Realizar denuncias de faltas disciplinarias que sean falsas o calumniosas.
31. Actuar con injusticia o favoritismo en la recepción de exámenes de ascenso, concurso de méritos y en la calificación del desempeño profesional.
38. **Las agresiones verbales y/o psicológicas, por motivos racistas, sexistas o discriminatorios en el marco de la Ley Nº 045.**"(pág. 100,101, 102)

Artículo 13.- (Faltas Graves con Retiro Temporal de uno a dos años)

"1. La reincidencia de una de las faltas previstas en el Artículo anterior.
7. Extraviar, extraer folios o inutilizar dolosamente expedientes disciplinarios, cuadernos de investigación, pruebas, informes periciales, archivos de personal valores policiales y documentos administrativos que se encuentren bajo su responsabilidad en el marco de la función policial, sin perjuicio de la reposición de los mismos.
14. Ser autor o difusor de panfletos que dañen el prestigio y honor institucional o de sus componentes.
22. La denegación de acceso al servicio, por motivos racistas, sexistas o discriminatorias."(pág. 102, 103, 104)

Artículo 14.- (Faltas Graves con Retiro o Baja Definitiva)

"1. La reincidencia de una de las faltas previstas en el artículo anterior.
5. Ejecutar tratos inhumanos crueles o degradantes acciones de tortura, atentando contra los Derechos Humanos.
18. Agresión física y/o sexual por motivos racistas o discriminatorias" (pág.104, 105, 106)

De acuerdo a la Ley 101 del 4 de Abril del 2011 dentro del título Normas Generales, en el capítulo III, Atribuciones de los Tribunales, Sección I Tribunal Disciplinario Superior en su **Artículo 29.-** (Atribuciones del tribunal Disciplinario Superior) menciona:

"El Tribunal Disciplinario Superior, tiene las siguientes atribuciones:

> a) Conocer y resolver en grado de apelación, las resoluciones emitidas por los Tribunales Disciplinarios Departamentales.
> b) Cumplir y hacer cumplir estrictamente los plazos y términos del proceso administrativo disciplinario policial establecidos en esta ley." (110)

El Tribunal Disciplinario Superior tiene la potestad, por Ley de regir los procesos disciplinarios de acuerdo a los casos de faltas leves o faltas graves.

Es importante, que todos los miembros de la Policía al encaminarse en el conocimiento de toda la Ley así como su estricto cumplimiento, acatamiento por la subordinación u obediencia institucional, considerando, que la Policía Boliviana es un organismo, regido en una Normativa institucional de obediencia al sistema del Estado en cuanto dependiente del eje central del gobierno.

Para diferenciar lo que en esencia es el mobbing e ingresar en el contexto de análisis más preciso de lo real en el medio laboral; es preciso diferenciarlo aclarando su comprensión en cuanto a lo que en realidad refiere este concepto en la interacción e interrelación laboral de los trabajadores.

2.9.1. Diagnóstico diferencial del mobbing o acoso psicológico en el trabajo

La enorme divulgación mediática del problema del acoso psicológico en el trabajo puede llevar al error de trivializar o banalizar este problema pasándose de una situación en la que el mobbing era clandestino, a otra en la que cualquier desencuentro o conflicto pudiera ser entendido como un caso de Mobbing. Para evitar esto es necesario proceder con el mayor rigor a establecer las diferencias entre diferentes situaciones y casos en la vida de las organizaciones.

El mobbing o acoso psicológico al ser evaluado, muchas veces es confundido con conflictos circunstanciales o accidentales, es decir, casuísticos.

Sin embargo el mobbing o acoso psicológico laboral busca obtener un efecto perverso, la destrucción, el sometimiento o la exclusión de un trabajador.

Los conflictos puntuales o los desencuentros son parte de las relaciones humanas y no son situaciones de acoso psicológico. Sin embargo suele ser el escalamiento de un conflicto en el tiempo sin una gestión proactiva la que puede llevar a casos de mobbing.
El mobbing no debe confundirse con fenómenos comunes y frecuentes en el trabajo entre personas como pueden ser los siguientes:

- ✓ Tener un mal día en la oficina
- ✓ Tener un jefe o compañero un poco "quisquilloso"
- ✓ Tener una "bronca" puntual con algún compañero o jefe
- ✓ Tener una temporada de mucho trabajo
- ✓ Estar estresado
- ✓ Trabajar en un ambiente enrarecido o conflictivo
- ✓ Tener un conflicto, una discusión, un desencuentro puntual.

El mobbing o acoso psicológico laboral, por el contrario se manifiesta por un comportamiento de persecución continuado y persistente que se materializa en:

- ✓ Intentar someter o eliminar a una persona de su puesto de trabajo usando maquinaciones contra ella
- ✓ Desestabilizar emocionalmente a una persona mediante todo tipo de estrategias buscando que esta "explote"
- ✓ Atacar sistemáticamente a una persona criticando destructivamente cuanto realiza en
- ✓ su trabajo.
- ✓ Maltratar verbalmente a una persona mediante amenazas o gritos o insultos para minarla psicológicamente atacando su dignidad.
- ✓ Deteriorar deliberadamente el rendimiento laboral de una persona.
- ✓ Hostigar sistemáticamente a una persona mediante acusaciones falsas acerca de su
- ✓ trabajo.
- ✓ Inducir intencionalmente a una persona a cometer errores.
- ✓ Destruir la reputación personal o profesional de una persona mediante calumnias.

- ✓ Forzar a una persona a un abandono prematuro o ilícito de su puesto de trabajo mediante coacciones o amenazas.
- ✓ Destruir la salud física o psicológica minando la autoestima y la confianza en sí misma de una persona.
- ✓ Aislar a una persona y reducir sus posibilidades de expresarse o de comunicarse con jefes o compañeros de trabajo.
- ✓ Sobrecargar de trabajo a una persona de manera sistemática o reducir los plazos de ejecución de las tareas para forzarla al fracaso en los objetivos.
- ✓ Dejar a una persona sin nada que hacer, a pesar de haber trabajo para ella, para desestabilizarla y acusarle después de falta de rendimiento o pereza.
- ✓ Alterar el entorno laboral de la persona, envenenando a sus compañeros de trabajo contra ella.

El diagnóstico de mobbing no queda establecido por la mera "sensación" de la víctima de estar siendo acosada sino por la existencia de comportamientos reales de hostigamiento que se repiten y se prolongan en el tiempo contra ella. La verificación dela existencia de estos comportamientos de acoso suele corroborar la versión de lo que la víctima refiere.

Es en el contexto del mobbing, lo que ocasiona en la persona, variadas consecuencias que van desde momentos incómodos para el trabajador hasta las enfermedades menos esperadas que atingen a un sinfín de personas que menos lo esperan.

A continuación se presentan un listado de consecuencias así como el entorno o contexto del mobbing según Piñuel; resumidos en cuadros.

2.9.2. Descripción del acosador percibidas por la víctima (Piñuel 2001)

Capacidad de simulación Falsa seducción Mentira compulsiva Capacidad de manipulación y distorsión Envidia y celos profesionales	Autoritarismo Ausencia de sentido de culpa o remordimientos Trivialización Egoísmo Falta de juicio o de ecuanimidad	Arrogancia Imposición Paternalismo Necesidad de quedar por encima Actitud "sabelotodo" Incapacidad de cooperar Paranoia

Ausencia de modales o educación Doble personalidad Dificultad para tolerar la ambigüedad Ausencia total de empatía Incapacidad para afrontar el fracaso Oportunismo y conveniencia Falta de criterio personal	Ausencia de la capacidad de escucha Rigidez Indecisión Mediocridad profesional Personalidad controladora Inconsistencia Falta de transparencia Interferencia en el trabajo de otros	Incapacidad para comunicar Lenguaje rudo e insultante Evasividad Incapacidad para el trabajo en equipo Ausencia de sentido del humor

2.9.3. Comportamientos de mobbingmás frecuentes (*)

Asignar trabajos sin valor o utilidad alguna Rebajar a la persona asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o sus competencias habituales Ejercer contra la persona una presión indebida o arbitraria para realizar su trabajo Evaluar su trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada Desvalorar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes Menospreciar o menoscabar personal o profesionalmente a la persona Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con el superior Ningunear, ignorar, excluir o hacer el vacío, fingir no verle o hacerle “ invisible”
(*) Datos extraídos del Barómetro Cisneros II (Piñuel y Oñate 2002)

2.9.4. Efectos del acoso sobre la salud del trabajador afectado (Piñuel 2001)

Efectos cognitivos e hiperreacción psíquica	Olvido y pérdidas de memoria Dificultades para concentrarse Decaimiento/depresión Apatía. falta de iniciativa Irritabilidad	Inquietud / nerviosismo / agitación Agresividad / ataques de ira Sentimientos de inseguridad Hipersensibilidad a los retrasos
Síntomas psicosomáticos de estrés	Pesadillas / sueños vívidos Dolores de estómago y abdominales Diarreas / colon irritable Vómitos	Falta de apetito Sensación de nudo en la garganta Llanto Aislamiento

	Náuseas	
Síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo	Dolores en el pecho Sudoración Sequedad en la boca Palpitaciones	Sofocos Sensación de falta de aire Hipertensión / hipotensión arterial neuralmente inducida
Síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido durante mucho tiempo	Dolores de espalda dorsales y lumbares	Dolores musculares Dolores cervicales
Trastornos del sueño	Dificultad para conciliar el sueño Sueño interrumpido	Despertar Temprano
Cansancio y debilidad	Fatiga crónica Flojedad en las piernas Debilidad	Desmayos Temblores

2.9.5. Daños más frecuentes que manifiestan las víctimas de mobbing (Piñuel y Oñate 2002.

PROBLEMAS DE SALUD	PROBLEMAS DE SALUD
Dolores de espalda Dolores musculares / articulares Irritabilidad Bajo estado de ánimo, depresividad Dolores de cabeza Dolores en la nuca Dificultad para dormirse Sueño ligero, interrumpido Despertar temprano Dificultades de concentración Apatía,la falta de iniciativa Sentimiento de inseguridad Llano, ganas de llorar Agresividad Problemas de memoria Debilidad general Falta de apetito Sensibilidad a los retrasos Debilidad en las piernas Dolores de estómago	Fatiga crónica Palpitaciones / taquicardia Irritación de la garganta Pesadillas Sequedad en la boca Sofocos Diarrea Aislamiento, retirada social Mareos Jadeos /dificultad respiratoria Hipotensión Vértigo, pérdida del equilibrio Temblores Dolores en el pecho Hipertensión Otros Vómitos Fiebre moderada Ideas suicidas Desvanecimiento /desmayos

2.9.6. Cambios de personalidad tras una situación de acoso (Piñuel 2001)

NUEVA PERSONALIDAD PREDOMINANTEMENTE OBSESIVA	Actitud hostil y suspicaz hacia el entorno Sentimiento crónico de nerviosismo o de encontrarse en peligro Fijación compulsiva en el propio destino en un grado que excede la tolerancia de los que le rodean, provocando su aislamiento y soledad Hipersensibilidad respecto a las injusticias cometidas con otras personas, en una forma casi compulsiva
NUEVA PERSONALIDAD PREDOMINANTEMENTE DEPRESIVA	Sentimiento de vacío y desesperanza (distimia) Incapacidad crónica para disfrutar o sentir placer con nada Elevado riesgo de presentar conductas adictivas
NUEVA PERSONALIDAD PREDOMINANTEMENTE RESIGNANDA	Aislamiento social voluntario La víctima no se siente parte de la sociedad La víctima muestra una actitud cínica hacia el mundo

2.9.7. Ejemplos de ocho tipos de agresión en el lugar de trabajo

Tipo de agresión	**Ejemplos**
Verbal – Pasiva – Indirecta	No negar rumores falsos sobre otro, no transmitir información necesaria, etc.
Verbal – Pasiva – Directa	No devolver llamadas telefónicas, someter a alguien a un trato silencioso, etc.
Verbal – Activa – Indirecta	Difundir rumores falsos, menospreciar la opinión de otros, etc.
Verbal – Activa – Directa	Insultar, vociferar, gritar, etc.
Física – Pasiva – Indirecta	Provocar retrasos, no dar los pasos necesarios para garantizar la seguridad de otros, etc.
Física – Pasiva – Directa	Abandonar un lugar de trabajo cuando llega alguien, negar las oportunidades de expresión de otro, etc.

Física – Activa – Indirecta	Robo o destrucción de la propiedad de un colega, despilfarros de recursos de otros, etc.
Física – Activa – Directa	Agresiones físicas

2.10. EL ENFOQUE TEÓRICO

2.10.1. Fundamentación del Modelo Cognitivo Comportamental

El presente estudio, está orientado por el enfoque cognitivo comportamental que considera al ser humano, como un sistema interactivo que procesa, codifica, decodifica, almacena, transforma y recupera la información, que capta a través de sus sentidos ya cualificada por los matices propios que le imponen las experiencias, los aprendizajes asimilados y aprendidos en el desarrollo de su historia.

El modelo cognitivo comportamental, sigue la dialéctica entre el pensar y actuar; pensar es la capacidad de desarrollar conocimiento (cognición), actuar es la capacidad de desarrollar habilidades y destrezas (acción).

Es decir, el mobbing, está como una intermediación central entre la persona y el contexto (no es puente).

El mobbing, en tal sentido, causará un efecto en la interacción, interrelación, adaptación e integración de la persona con el entorno social inmediato e mediato. (Calderón, J. R. “Clases Magistrales. Carrera - Psicología. U.M.S.A. 2010).

Considerando los principios de la psicología cognitiva se hace hincapié en el sistema cognitivo objeto de estudio, considerado la síntesis de la interrelación e interacción entre el sujeto y el ambiente.

Entonces, la cognición al ser parte de la naturaleza humana, es un producto, el resultado de la interacción entre el ser humano y el ambiente, es ese conjunto de conocimientos organizados que además de ser producto, implica también las formas de cómo llegar a él, también se debe mencionar que la organización no es innata.

Actualmente, se ha establecido de forma experimental la relación que existe entre la

cognición - acción, por lo tanto el resultado será el comportamiento y la adaptación al medio social.

Por lo que se puede mencionar, que, el modelo cognitivo comportamental se compone de la triada cognitiva, tres elementos que interactúan entre si y la interacción de estos tres elementos con el sujeto.

a) **La Cognición**.- Donde están los pensamientos, ideas, creencias, supuestos, conceptos de todo lo que implica el modo en que el sujeto percibe el mundo y representa para sí mismo.

b) **Afectivo – Emocional.-** Es donde las cogniciones y los pensamientos operan desde el plano del yo y todo lo que este implica, las relaciones afectivas interpersonales con el área emocional, donde se registran todos aquellos elementos que hacen referencia a las variables intercurrentes, los estados biofisiológicos, neurovegetativos y reacciones de activación emocional.

c) **El Comportamiento**.- Donde se registran los cambios e implicaciones conductuales del sujeto, toda información ingresa por la percepción, luego adquiere un significado a partir de la representación gracias a los esquemas y modelos conceptuales.

Es decir, que cuando se articula los nodos habidos de mapas cognitivos que permiten percibir, representar la realidad, en el que cada nodo se conforma a partir de atributos cuantitativos y cualitativos. Y el contenido emocional permite organizar la información formando nodos conceptuales, a partir de las emociones el sujeto clasifica la realidad en términos agradables o desagradables, buenos o malos.

Las personas definen la tendencia a aproximarse hacia aquello que consideran beneficioso o útil para ellas, alejarse de aquello que es peligroso o daña a la integridad, aquí se encuentra implícita la conducta (Calderón, J. R. “Clases Magistrales. Carrera - Psicología. U.M.S.A. 2010).

La teoría cognitivo-conductual, es un enfoque que combina procedimientos cognitivos y conductuales para lograr modificaciones en la conducta de las personas.

En la actualidad el modelo cognitivo se orienta al estudio de las conductas, de manera que plasma por un lado los procesos cuantitativos como las conductas, respuestas y adecuaciones al medio social como efecto de un procesamiento de la información. Este

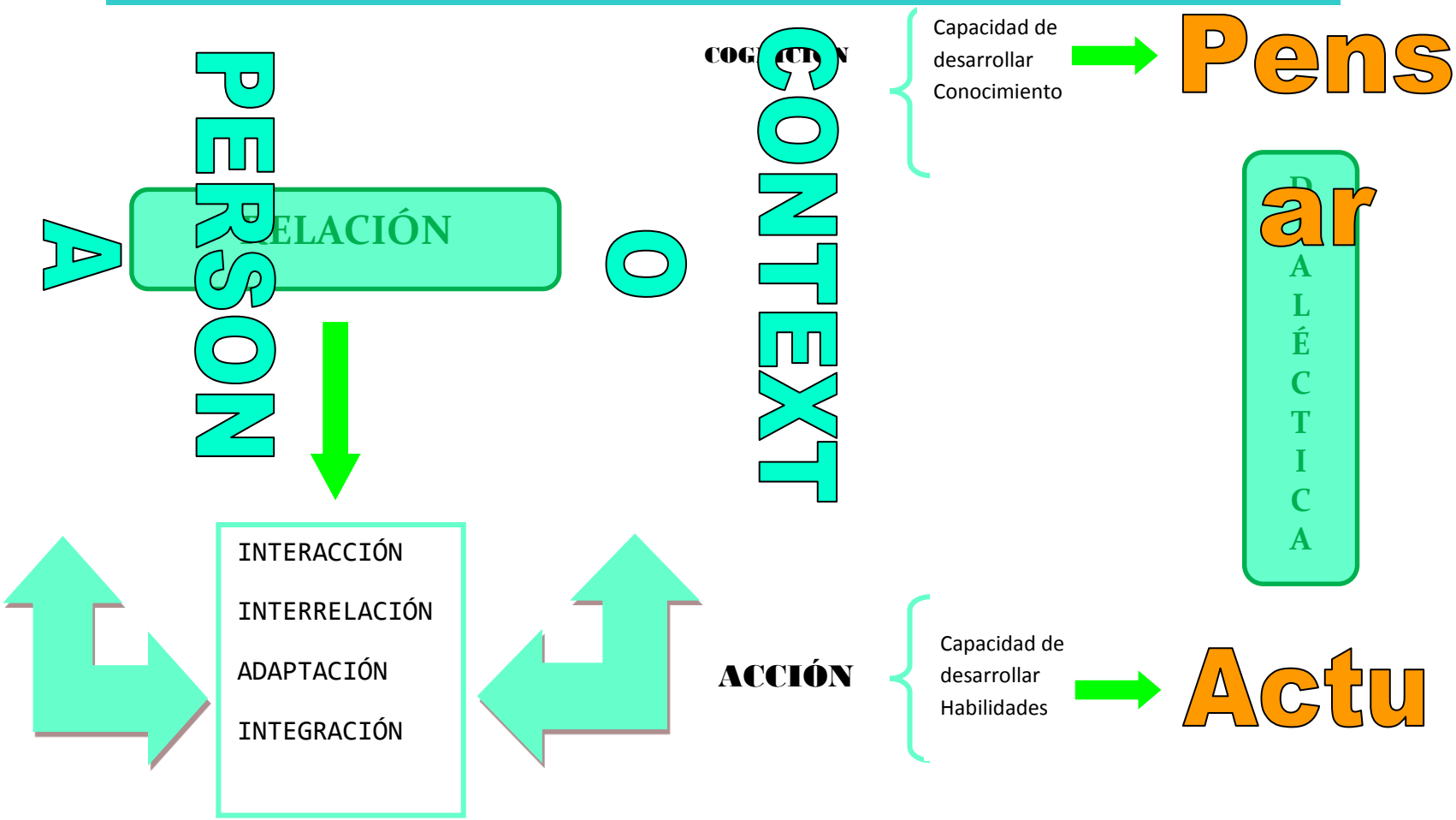
modelo aporta al proceso de cambios en el sujeto mediante un retro-aprendizaje (Trivisomno, C. 2000).

La forma de actuar adecuada o inadecuadamente a nivel de interacción con la realidad y/o los problemas depende de la existencia, inexistencia y manejo adecuado o inadecuado de los esquemas de acción.

En tal sentido, la responsabilidad de interaccionar es personal, no basta querer o decidir equilibrarse en el manejo de la tensión o la activación emocional, el aprendizaje del manejo de la activación emocional es gradual, en tanto el manejo de la dificultad y la activación emocional requieren de un balance de vida, existe una dirección inevitable de la variabilidad y ritmos de cada problema y la activación emocional, las personas al darse cuenta que la preocupación y la activación emocional que produce efectos negativos en la salud para anticiparse, evitarla, afrontarla, con destreza o habilidades, no basta darse cuenta del daño, sino afrontar el problema y la activación emocional reduciendo el impacto de los efectos negativos en la salud, finalmente, cada persona tiene sus propias necesidades y sus formas de afrontamiento para conservar la salud.

El siguiente cuadro detalla el funcionamiento del modelo cognitivo de la persona con su contexto social.

MODELO COGNITIVO – COMPORTAMENTAL



CEPSIC-CTeoría y Método de la Psicología Cognitiva Comportamental 2004

2.11. Adaptación

El percibirse a sí mismo, es desde hace tiempo un asunto que interesa a los psicólogos, pero es a partir de los años ochenta cuando surge como un legítimo constructo teórico dentro de la Psicología, en este sentido, la percepción del sí mismo, es, en el plano conceptual como "la estructura cognitiva organizada a partir de la experiencia que uno tiene de sí mismo". Del mismo modo que los sujetos tienen ideas estereotipadas y generalizadas sobre otros sujetos para identificarlos con un entorno social, las personas también tienen ideas estereotipadas de sí mismas. Por tanto el percibirse a sí mismo es de conocimiento de uno mismo, es aquello que el individuo percibe de sí mismo, aunque no se corresponda con la realidad, pero condiciona su comportamiento, en el que actúan tres factores:

a) cognitivos (pensamientos)
b) afectivos (sentimientos)
c) conativos (comportamientos)

La percepción del sí mismo, puede definirse como la suma de requisitos necesarios para asimilar la información que dirige la conducta. Existen aspectos evolutivos en su progreso y dirige la atención a los efectos afectivos negativos para el sujeto cuando las exigencias acerca de uno sí mismo no son admitidas. Emociones como la frustración, la ansiedad, la agresividad y la apatía pueden asociarse a la percepción del sí mismo.

Enfoque desde la psicología social

Para comprender con más amplitud el comportamiento de las personas, en el ámbito laboral, es preciso referir al espacio de vida interpersonal, el que se ha visto complejizado por diferentes factores, algunos autores se refieren a este espacio de vida como influencias sociales, el mismo que es descrito como el "contexto causal".

El término causa, refiere a cualquier evento o factor interno o externo, que directa o indirectamente, afecte al comportamiento; se percibe también, cómo la causa, depende de factores generales como la capacidad intelectual, la motivación y la información disponible.

La persona existe y actúa dentro de un conjunto de estímulos de una complicada unión de oportunidades, metas, peligros obstáculos etc., que se forman el contexto causal determinado por el medio ambiente y por la participación del individuo.
Entonces, para ahondar un poco, en la comprensión de la participación del individuo en su medio ambiente laboral, como es el caso del presente estudio, se ve necesario exponer de manera sucinta, cómo se presentan las atribuciones en el ámbito conductual de las personas.

Teoría de la atribución

La teoría de la atribución se refiere explícitamente a como las personas tratan de encontrar explicaciones causales de su conducta así como la de otros individuos, con más generalidad de cualquier suceso en su medio ambiente social. (Maric, M. 1994 p.2).

Una segunda conceptualización, acerca de la teoría de la atribución, sugiere, que el ser humano atribuye causas a acontecimientos sociales del cual es testigo a fin de volver estable su mundo particular, el individuo examina la información a ser almacenada y decide cómo combinarla formando así una atribución que le permitirá conducirse en el mundo de forma apropiada. (Maric, M. 1994. Citado por Maric L. 1994. p. 2).

Es decir, que, cada persona en forma paralela a su responsabilidad laboral, manifiesta un rol en particular, un comportamiento, que va de acuerdo a sus atribuciones construidas intrínsecamente por medio de sus vivencias interpersonales.

Así, a partir de las acciones del otro, de sus gestos, de sus comportamientos, todos índices observables, la persona emite una hipótesis sobre sus características, sus intenciones, sus cualidades y sus sentimientos.

El conjunto de actividades que sostienen ésta hipótesis, está enmarcada bajo el término de “Atribución Causal”. (Maric, L. 1994 p. 3).

En tal sentido, cada comportamiento está regido por procesos cognitivos, procesos que establecen actitudes, conductas o modos de interrelacionarse entre individuos, en diferentes ambientes o contextos sociales, por ello se enuncia a la forma de inferir o deducir antes de actuar.

Procesos inferenciales

En 1957 J. Bruner explicaba que la percepción comienza con una expectativa o hipótesis, la cual es resultado de la interacción entre las estructuras cognitivas, la motivación y el medio ambiente, K. Popper (1980), afirma que, las conjeturas o hipótesis vienen antes que la observación o la percepción y que cuando las personas recolectan los datos tienen ya en la cabeza una respuesta implícita o explícita a cada caso en cuestión. (Maric, L. 1994. p. 5, 6).

En todo caso, se entiende la relación continua de las estructuras cognitivas, la motivación, el medio ambiente con la percepción. Asimismo, que antes está la hipótesis luego la observación o la percepción.

Estos procesos inferenciales, permiten una elaboración más clara de la teoría de la atribución, dado que ellas salen del campo de la lógica pura, para entrar en el campo psicológico.

El progreso de la teoría plantea una explicación más profunda, es así que se enuncian los otros procesos inferenciales como la categorización, la correlación y la predicción que han comenzado a recibir la atención de investigadores orientados a fortalecer la teoría de la Psicología Social. (Maric, L. 1994. p. 6).

Estos criterios mencionados en aportes a la teoría de la psicología social, se encaminan orientados a explicar, comportamientos grupales, que emergen como conductas individuales, presentados como acciones comunes, que representan a contextos sociales, es

decir, a grupos sociales. Al mencionar esta influencia en el contexto social, se contempla conductas aprendidas en la escuela, en el colegio, la universidad, grupo de pares; pero desde luego que el contexto de mayor influencia es sin duda la familia.

Lo que en adelante se manifiesta como algo representativo en el colectivo social como algo normal, aquí se explica variados modos de expresar los comportamientos personales ante el entorno social.

Representación social

Las representaciones sociales constituyen una formación subjetiva multifacética y polimorfa, donde la cultura, la ideología y la pertenencia socio-estructural dejan su impronta (huella); al tiempo que elementos afectivos, cognitivos, simbólicos y valorativos, participan en su configuración, conformándola en un sistema de valores, ideas y prácticas con determinadas funciones. (Jean Claude Abric, 1994, citado por Maric, M. 2010).

En el sistema contextual, se presentan situaciones caracterizadas por emociones así como pensamientos estructurados desde la infancia, que emergen en conductas de las personas en función laboral, donde existe la relación comportamental "A – B" (fuerte-débil).

Esto señala que las representaciones sociales son procesos, o sea, son a la vez pensamiento constituido y pensamiento constituyente; pensamiento constituido, en tanto se transforman en productos que intervienen en la vida social como estructuras preformadas que posibilita interpretar la realidad y, pensamiento constituyente, pues no solo reflejan la realidad, sino que intervienen también en su elaboración. Por ello se puede afirmar que la representación social es un proceso de construcción de la realidad. Wolfgang Wagner, (1999) señala que las representaciones sociales, son un marco de conceptos e ideas para estudiar el fenómeno psicosocial en las sociedades modernas.11

Los cambios actuales necesitan caminar junto a un sistema de comprensión que permita analizar el pensamiento constituido así como el pensamiento constituyente que forman parte del común de la sociedad.

Moscovici, (1981) afirma que las representaciones sociales son un conjunto de conceptos, enunciados y explicaciones, originados en la vida diaria a través de las comunicaciones interindividuales, se corresponde con los mitos y los sistemas de creencias; incluso se podría decir que son la versión contemporánea del sentido común… 10

Es decir, una respuesta inmediata a contingencias que se presentan en el diario vivir de forma espontánea de acuerdo a la particularidad de cada persona dentro de cada sociedad.

Para Moscovici, las representaciones sociales son conocimiento espontáneo, ingenuo, socialmente elaborado y compartido, constituido a partir de nuestras experiencias, informaciones y modelos de pensamiento que recibimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social. Estos modelos son proceso y producto de construcción de la realidad de grupos e individuos en el contexto histórico social determinado. Las representaciones son pensamiento constitutivo y constituyente.

D. Jodelet, (1986) menciona que son "…categorías que sirven para clasificar las circunstancias, los fenómenos y a los individuos con quienes tenemos algo que ver… son formas de conocimiento práctico que forja las evidencias de nuestra realidad consensual."

Lo que marca la interrelación personal aprobándose la convivencia del "fuerte" relacionado con el "débil", entre otros ejemplos que se dan en el contexto laboral.

Tomás Ibáñez, (1990) "señala que las representaciones sociales producen los significados que la gente necesita para comprender, actuar y orientarse en su medio social". En este sentido, las representaciones actúan de forma análoga a las teorías científicas. Son teorías de sentido común que permiten describir, clasificar y explicar los fenómenos de las

realidades cotidianas con suficiente precisión para que las personas puedan desenvolverse en ellas, sin tropezar con demasiados contratiempos. En definitiva, las representaciones sociales constituyen mecanismos y fenómenos, indispensables para el desarrollo de la vida en sociedad.

Como factores determinantes en la toma de decisiones, las personas configuran razonamientos comunes en función al "colectivo social".

Las representaciones sociales, comprendidas como elaboraciones colectivas "de un objeto social por la comunidad con propósito de actuar y comprenderse", (Moscovici, 1963) torna al objeto elaborado "realidad social", en virtud de la representación que tiene la comunidad de él. De ahí, que sujetos y objetos no son vistos como separados funcionalmente, pues el objeto es localizado, no solo por sus características físicas, sino porque es visto por la persona o el grupo como extensión de su comportamiento.

En tal sentido, se presentan como un conjunto de resultados aprendidos durante el desarrollo de la vida en el entorno social.

Este énfasis de la cultura en la formación de las representaciones sociales, considerándolas como "productos socioculturales", dado que proceden de la sociedad e informan sobre características propias de grupos que las asumen, llevó a A. Palmanori, (1993) a plantear que "…las representaciones sociales son un conjunto de proposiciones, de reacciones y de evaluaciones sobre puntos particulares, emitidos por el "coro colectivo", de aquí o allí, durante una charla o conversación… "coro colectivo", del que se quiera o no, cada individuo forma parte y que se organiza de modo muy distinto según las subculturas, clases y grupos al interior de cada cultura.

Se trata de universos de opiniones bien organizados y compartidas por categorías o grupos de individuos." Por lo que estudiar contenidos concretos de determinadas

representaciones, permite describir características de una sociedad en un momento preciso de la historia de esa sociedad.

Constitución de las representaciones sociales

Las representaciones sociales se construyen a partir de las comunicaciones que circulan en el medio social así como de los roles, posiciones que le toca asumir y ocupar al individuo dentro de su medio. (Maric, M. 2010 pág. 13).

La Actitud

Es el elemento afectivo de la representación, se manifiesta como la disposición más o menos favorable que tiene una persona hacia el objeto de la representación; expresa por tanto una orientación evaluativa en relación con el objeto. La actitud, imprime carácter dinámico y orienta el comportamiento hacia el objeto de representación, dotándolo de reacciones emocionales de diversa intensidad y dirección. Moscovici señalaba que: "… la actitud, implica un estímulo ya constituido presente en la realidad social a la que se reacciona con determinada disposición interna, mientras que la representación social se sitúa en "ambos polos", constituye el estímulo y determina la respuesta que se da." (Maric, M. 2010. pág. 14).

La información

Es la dimensión que refiere los conocimientos entorno al objeto de representación, su cantidad y calidad varía en función de varios factores.

Dentro de ellos, la pertenencia grupal y la inserción social, juegan un rol esencial, pues el acceso a la información está siempre mediatizado por ambas variables. También influye la cercanía o distancia de los grupos respecto al objeto de representación y las prácticas sociales entorno a éste. Estos factores influyen en la percepción del mensaje, transmitido por la información.(Maric, M. 2010. pág. 14).

El campo de representación

Este es el tercer elemento constitutivo de la representación social, sugiere la idea de "modelo", se refiere al orden que toman los contenidos representacionales organizados en una estructura funcional. El campo representacional, se estructura entorno al núcleo o esquema figurativo que constituye la parte más estable y sólida de la representación, compuesto por cogniciones que dotan de significado al resto de los elementos. En el núcleo figurativo se encuentran aquellos contenidos de mayor significación para los sujetos, contenidos que expresan de forma vívida al objeto representado. (Maric, M. 2010. p. 15)

CAPITULO III
METODOLOGÍA

3. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio, siguió el diseño no experimental porque tuvo como objetivo indagar la incidencia y los valores en el que se muestran, basándose en la observación y medición del mobbing que se estudió en el mencionado trabajo, en su contexto natural sin ejercer ninguna manipulación directa o indirecta que pueda incrementar o disminuir la variable. Según Hernández Sampieri, et al. (2000) (Pág. 267).

La investigación es Transversal o Transeccional que se caracteriza por que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos). Es como tomar una fotografía de algo que sucede. Según Hernández Sampieri, et al. (2000) (Pág. 270).

Es descriptivo, porque permite especificar el contexto de mobbing que se presenta en la Unidad Policial del Distrito IV zona sur de la ciudad de La Paz, más sus propiedades importantes a ser analizadas. (Danhke, 1989) (R. Hernández Sampieri 2000 Pág. 273).

3.1. VARIABLE DE INVESTIGACIÓN

Mobbing o acoso psicológico laboral.

3.1.1. CONCEPTUALIZACION DE LA VARIABLE

Como un modo de violencia ejercida de forma generalmente encubierta y que tiene efectos potencialmente graves sobre la salud de las víctimas, al producir sensación de aislamiento e indefensión y minar profundamente la estima de cada persona dentro del trabajo. Piñuel (2001).

El continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador. Piñuel (2001)

3.1.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE (siguiente página)

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE

Variable	Dimensiones	Indicadores	Topología o razonamiento del acoso	Medidores	Escala o Instrumentos
Mobbing o acoso psicológico laboral.	**Aislamiento**	Prohibición de la comunicación Cambio de lugar del trabajo Negación a participar en capacitaciones Exclusión de eventos sociales Negación de información para su trabajo	**Acoso ocasional** **Acoso sistemático** **Acoso extremo**	Presencia o ausencia de: SI / NO 2,3,7,31,41,42, 43,47	
	Hostigamiento	Trato hostil y grosero Emisión de comentarios maliciosos Incitación a la agresión Manipulación de la información de su trabajo Intimidación física (empujones)		Presencia o ausencia de: SI / NO 5,6,8,10,11,12, 14,15,20,29,30, 32,33,34,35,36, 39,40,41,48,50	
	Minimización	Rechazo de sus propuestas Privación de actividad e influencia Control y vigilancia excesiva Burlas por su aspecto físico Ignoran sus intentos por defenderse Alusión de conflictividad		Presencia o ausencia de: SI / NO 1,4,9,10,11,13, 14,16,19,20,24, 25,30,35,36,46, 47,49	
	Amenazas	Amenazas con sanciones disciplinarias Amenazas con el cambio o la perdida de trabajo Amenazas por escrito		Presencia o ausencia de: SI / NO 17,18,37,38	

		Amenazas verbales y no verbales (gestos)			
	Sobrecarga laboral	Reducción de las tareas Exclusión de la iniciativa Exceso de tareas absurdas Fechas de entrega de trabajos que se superponen Negación a los recursos suficientes para la labor		Presencia o ausencia de: SI / NO 21,22,23,24,25, 26,27,28,44,45	

3.1.3.1. Población

De acuerdo al problema de investigación nuestra unidad de análisis es el personal institucional de la Policía Nacional, que desempeña sus funciones en el Distrito Policial Nº 4, de la ciudad de La Paz, en los turnos de mañana, tarde y noche.

La población está representada por un total de120 efectivos policiales, sin incluir al personal administrativo y de servicio.

3.1.3.2. Tipo de muestra

El tipo de muestra que se usara para esta investigación es del tipo no probabilística, sugerida para este tipo de estudios en Hernández Sampieri (2003).

Por las características de la investigación y el tipo de muestra, en la elección de los sujetos de estudio; se consideran los subgrupos de la población que están divididos en segmentos seleccionando una muestra de cada segmento. Hernández Sampieri (2003)

Muestra	**80**

La muestra para la investigación se calculó en 80 componentes entre Oficiales, Clases y Policías del "Distrito Policial Nº 4", a los cuales se les aplicó el inventario adaptado del "Barómetro Cisneros", Dra. María Isabel Martínez (Psicóloga Organizacional).

Criterios de Inclusión:

El personal que participó en la investigación es contemplado por ser:

- ✓ Personal policial perteneciente al Distrito Policial Nº4

Criterios de exclusión:

Personal policial que por causas de presencia ante las actividades del estudio

- ✓ Personal con carga adicional importante
- ✓ Exámenes en sus estudios
- ✓ Padecer una enfermedad grave (baja médica)
- ✓ Estar ausente en el establecimiento por día libre

3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Se ha empleado técnicas en la evaluación del mobbing, con el fin, de recabar la máxima información, para realizar el pertinente análisis funcional del problema, sobre el proceso de evaluación, (Macia, Méndez, Olivares. 1993).

El presente estudio, consideró a la entrevista y al Grupo Focal como Técnicas que apoyan fortaleciendo la investigación. Se han empleado ambas técnicas en la evaluación del mobbing o acoso psicológico laboral, con el fin de recabar la máxima información para realizar el pertinente análisis funcional del problema. (Olivares, Méndez y Macía, 1977).

Se empleó la entrevista no estructurada debido a que la misma apoyó de gran manera, en obtener información de las palabras y enfoques directos de los entrevistados. También proporcionó a la investigación, la oportunidad de clarificación, seguimiento inmediato de las preguntas y respuestas, en un marco de interacción más directo, personalizado, flexible y espontáneo. (Valles, 2002).

3.2.1. Entrevista:

- La Entrevista al personal policial.

Se constituyó como el nexo para fortalecer la investigación así como la obtención de los datos entorno a la variable de estudio, a partir de ella algunas explicaciones sobre las formas de mobbing. Asimismo, a través de la entrevista se pudo identificar la estrategia interpersonal deficitaria, referida a las situaciones problemáticas correspondientes a los

estímulos, antecedentes, como consecuencias, que mantienen el déficit en la interrelación personal.

En la entrevista, fue aplicada al personal de los policías, que comparten mayor tiempo en el trabajo, de quienes se obtuvo la descripción de interacción cognitivo, emocional como conductual de los componentes de la muestra en su jornada laboral.

Se trata de una entrevista no estructurada, donde el entrevistador plantea preguntas muy generales. Tiene la ventaja de suscitar confianza así como espontaneidad y exige del entrevistador mayor practicidad, para enfocar datos importantes. Se utiliza cuando el interés enfoca la información referente al carácter y la personalidad.

La finalidad principal de la entrevista, es determinar la veracidad de la información sobre la variable estudiada, el proceso de la entrevista permite especificar los criterios del análisis.

La Técnica dela entrevista no estructurada, de acuerdo al estudio, contiene razones que permiten la aproximación hacia un mejor análisis, mediante las palabras, enfoques o modos de pensamiento de los entrevistados. También proporciona a la investigación la oportunidad de clarificación, seguimiento inmediato de las preguntas así como de las respuestas, en un marco de interacción más directo, personalizado, flexible y espontáneo (Valles, 2000).

En tal sentido, la entrevista consideró los siguientes puntos:

- Introducción al tema
- Problema de investigación
- Variable
- Objetivo
- Temáticas
- Preguntas orientadoras
- Participantes
- Resultados obtenidos

- Categorías
- Conclusiones

Estos factores permitieron recabar más información sobre el estudio del mobbing o acoso psicológico laboral.

3.2.2. Grupo Focal

Seguidamente, se desarrolló la aplicación de la Técnica del Grupo Focal, que abordó la variable de estudio, lo que encaminó, hacia una aproximación más consistente para corroborar datos obtenidos en la entrevista así como en la aplicación del instrumento Barómetro de Cisneros.

El contexto de la Técnica Grupo Focal contempla los siguientes puntos: Definición de objetivos, elaboración de las preguntas guía, establecimiento del cronograma, invitados, Diseño de la guía de temáticas o preguntas, material para la reunión del Grupo Focal, el guión de organización del taller, listado de participantes, equipos de sonido, tarjetas de identificación, libreta de notas, bolígrafos, marcadores, papel resma, papelógrafos, fichas.

Asimismo, se considera el tiempo del taller, facilitador (a), dinámica funcional.

Por último, la interpretación de los acuerdos y el informe final.

3.3. INSTRUMENTO

El instrumento en la presente investigación denominado “Barómetro Cisneros” (inventario estructurado), adaptación realizada por la Dra. María Isabel Martínez (especialista en Psicología Organizacional), para la población latinoamericana por sus características del entorno socio-laboral.

Características de las distribuciones del Barómetro de Cisneros, que atribuyen la adaptación en Argentina en el contexto latinoamericano.

3.3.1. Confiabilidad de la escala

La fiabilidad proporcionada por el coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0.97, corroborando la aceptable fiabilidad del cuestionario.

El Inventario de aplicación pasó por la división aleatoria en dos mitades, compuestas por 26 y 24 ítems, con una mediana de 21 y 23 y amplitud intercuartil de 10 y 13,

respectivamente permite llegar a este dato. El valor de la correlación de Spearman entre las puntuaciones obtenidas en las dos mitades fue de .92, que, debidamente ajustada mediante la corrección de Spearman-Brown, ofrece una estimación de la fiabilidad de la escala de 0.96.

3.3.2. Validez

La correlación de Spearman entre las puntuaciones obtenidas en la escala Cisneros y escalas que evalúan posibles consecuencias del mobbing así como el signo de las correlaciones es el esperado, destacando la correlación positiva que existe entre el mobbing y los estímulos tensionantes, obtenida por el sistema de Test y retest ($r_{xx} = 0.96$).

Descripción del Instrumento

Del documento original, se conservó las preguntas que indagan los comportamientos que incurren en el acoso laboral y se modifica la opción de respuesta del encuestado, dando como opción optativa el "SI" ó "NO" frente a cada ítem. Donde "Si" tendrá un valor de uno (1) y el "No" tiene un valor de cero (0), utilizando el siguiente análisis de lectura en los resultados:

1. **Ámbito de la conducta de acoso:** La sumatoria vertical de cada persona con respecto a la respuesta de cada pregunta, permitirá conocer el grado de exposición al flagelo del acoso laboral.

2. **Tipo de conducta de acoso:** El dato estadístico consiste en la sumatoria horizontal con respecto a las preguntas formuladas, lo cual nos da la intención de respuesta de las personas frente a cada pregunta, que dará a conocer las conductas más frecuentes que se utilizan en este entorno percibida por las víctimas de acoso psicológico o laboral.

3.3.3. PROCEDIMIENTO

Para la realización del estudio se procedió de la siguiente manera:

Inicialmente se participó en una entrevista con las autoridades de la Institución

Policial, sobre el estudio para exponer la investigación. Seguidamente, se enviaron cartas petitorias solicitando formalmente la autorización para la realización de la investigación. Un factor importante para la investigación, pasó por realizar entrevistas con el personal civil de servicio para recabar información de aproximación sobre la población. Seguidamente, se realizó la primera entrevista con los uniformados a fin de explicar los objetivos de la presente investigación y motivar su participación. Luego se realizó la aplicación del instrumento elegido, para la recolección de los datos de la variable mobbing o acoso psicológico laboral.

Posteriormente se aplicó la Técnica de la Entrevista no estructurada, luego se realizó la Técnica del Grupo Focal, para ahondar la información acerca de la variable en el estudio es decir, el mobbing o acoso psicológico laboral.

A continuación, de la aplicación del instrumento se realizó el procesamiento de datos con el programa Estadístico SPSS versión 19, determinando el tipo de mobbing o acoso psicológico laboral identificable por la muestra.

Lo que para el desarrollo de la Técnica grupo fue definir objetivos, luego la elaboración de las preguntas guía, desarrollo del cronograma en actividades, la selección de los invitados, aplicación de la guía preguntas, aplicación del taller, participantes, desarrollo de la dinámica funcional, desarrollo del informe final.

Recolección de los Datos

Para la recolección de datos se desarrolló lo siguiente:

- ✓ La aplicación del instrumento denominado: Inventario adaptado “Barómetro de Cisneros” tipo autoaplicable.
- ✓ La Entrevista.
- ✓ Técnica Grupo Focal.

Inventario adaptado "Barómetro de Cisneros"

Se procedió a la aplicación del inventario a los 80 participantes de ambos sexos (varones-mujeres) pertenecientes al Distrito Policial Nº 4 de la Zona Sur, considerando indagar sobre lo siguiente.

Apoyado en 5 factores de lectura:

Factor 1: Aislamiento

Factor 2: Hostigamiento

Factor 3: Minimización

Factor 4: Amenazas

Factor 5: Sobrecarga de trabajo

Construyendo base de datos de los resultados en base al programa estadístico SPSS 19.0.

CAPITULO IV

RESULTADOS

PRESENTACION Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4. Exposición de Resultados

Los resultados obtenidos en la prueba Barómetro Cisneros para detectar el mobbing o acoso psicológico laboral, son expuestos en sus componentes así como sus implicancias.

La forma de interpretación de los resultados obtenidos de la prueba Barómetro Cisneros para detectar el mobbing o acoso psicológico laboral, está sujeta a cinco categorías de respuesta posible, las que se observa seguidamente:

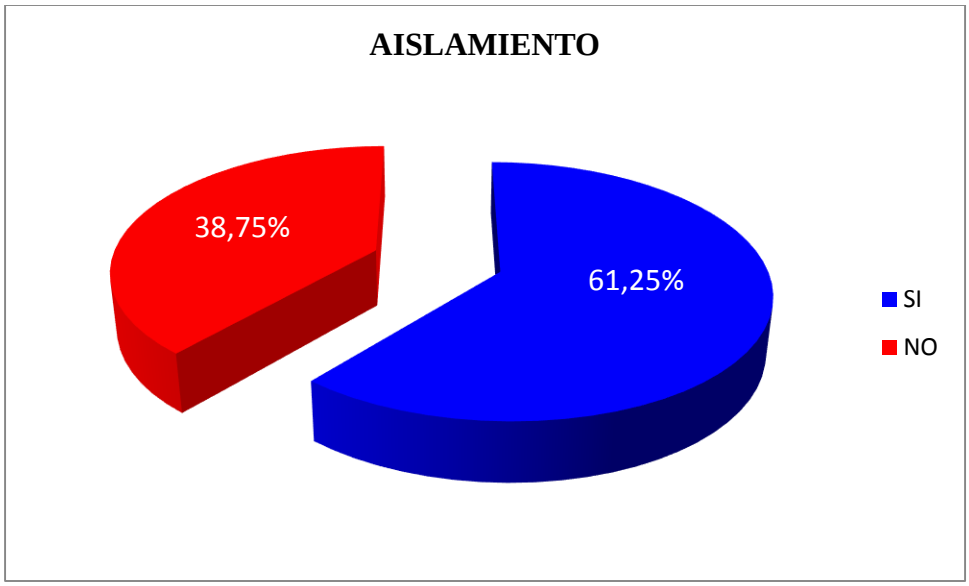
1. Aislamiento
2. Hostigamiento
3. Minimización
4. Amenazas
5. Sobrecarga de trabajo

El análisis de los resultados está acompañado de gráficos que presentan los resultados encontrados, los cuales fueron transformados en porcentajes para su mejor comprensión.

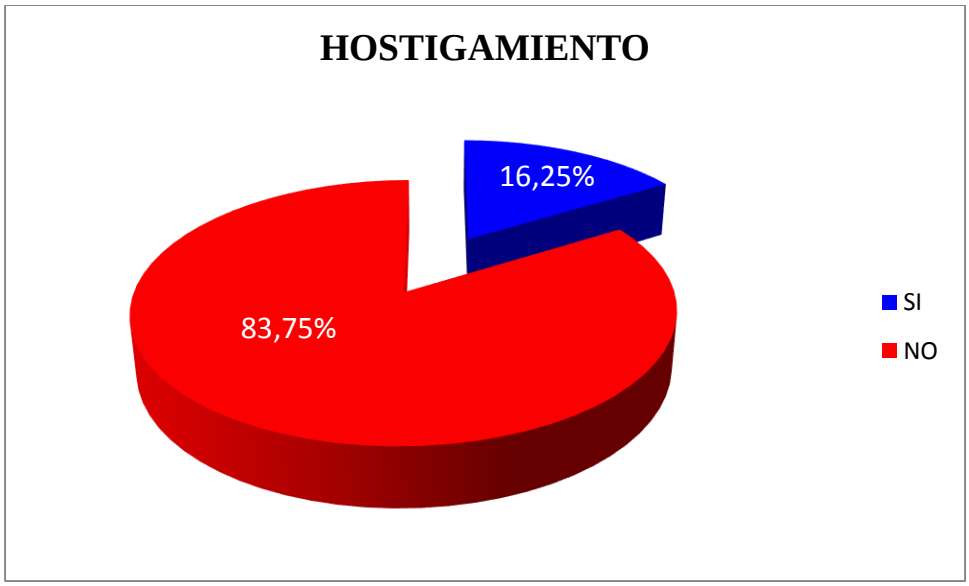
En esta etapa del estudio, los datos se presentan de la siguiente manera, primero los datos por categorías, posteriormente los datos de la topología del mobbing, luego el tipo de mobbing para luego desarrollar los resultados de la técnica de la Entrevista no estructurad así como del Grupo Focal.

4.1. RESULTADOS ESTADÍSTICOS

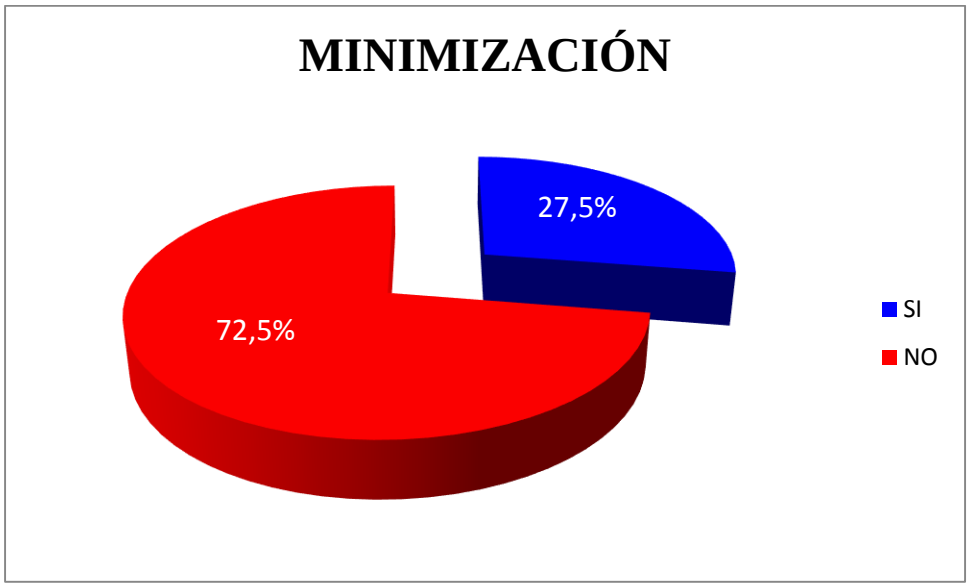
4.1.1. CATEGORÍAS DEL MOBBING



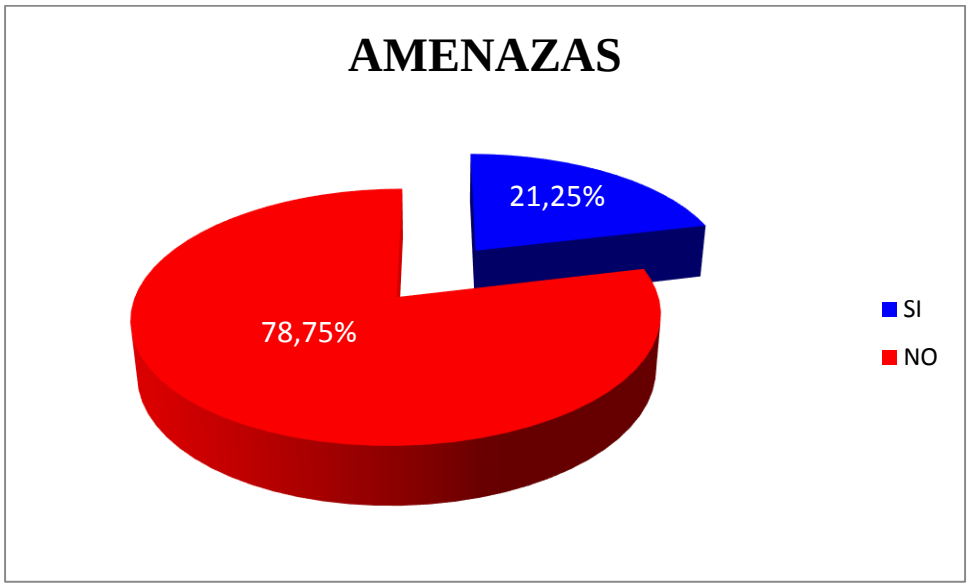
El gráfico muestra que el 61,25% como dato más significativo de la muestra manifiesta SÍ haber sobrellevado aislamiento así como sus implicancias dentro de sus funciones laborales



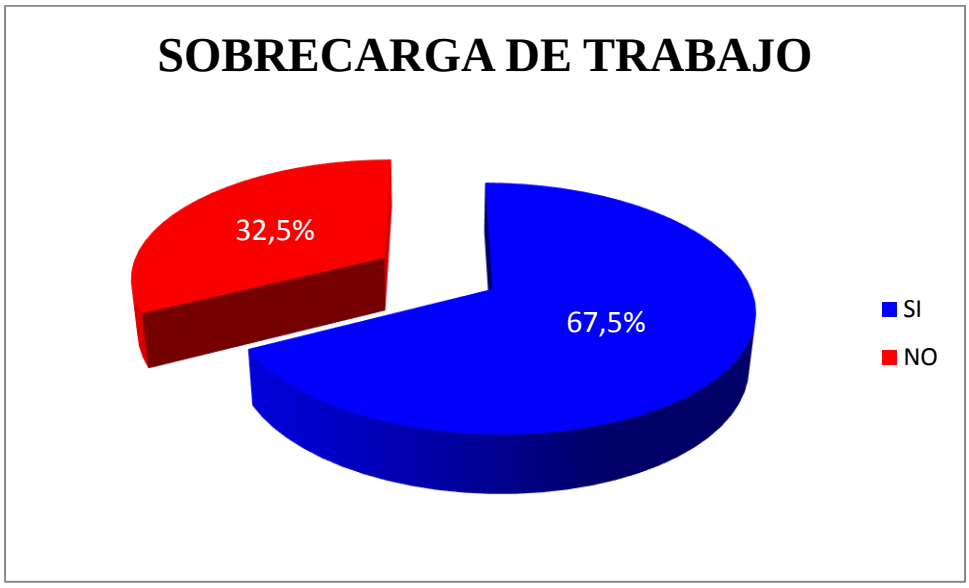
El gráfico muestra que el 83,75% como el dato más significativo de la muestra manifiesta NO haber sobrellevado hostigamiento dentro de sus funciones de trabajo.



El gráfico muestra que el 72,5% como dato más significativo de la muestra manifiesta NO haber sobrellevado minimización como producto del mobbing así como sus implicancias dentro de sus funciones laborales.

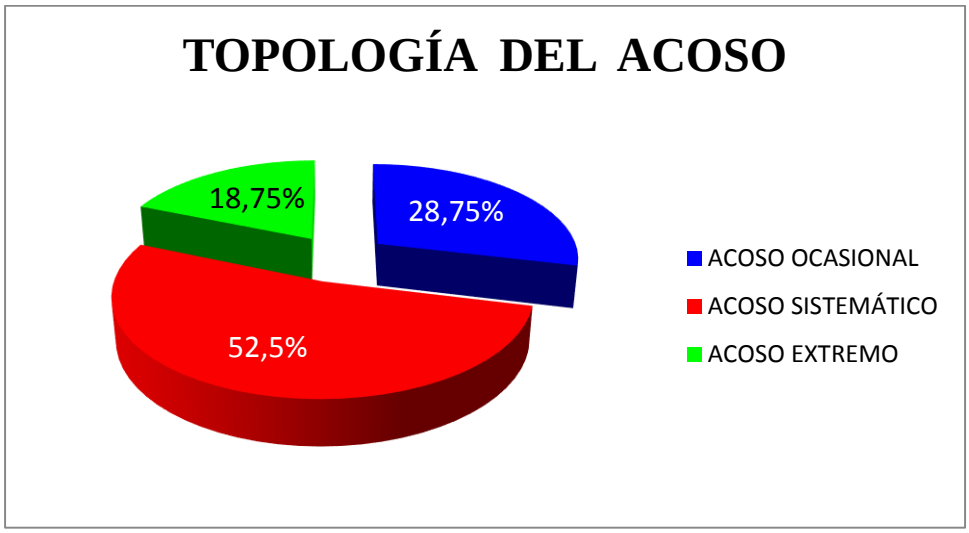


El gráfico muestra que el 78,75% como dato más significativo de la muestra, manifestando NO haber sobrellevado amenazas así como sus implicancias dentro de sus funciones de trabajo.



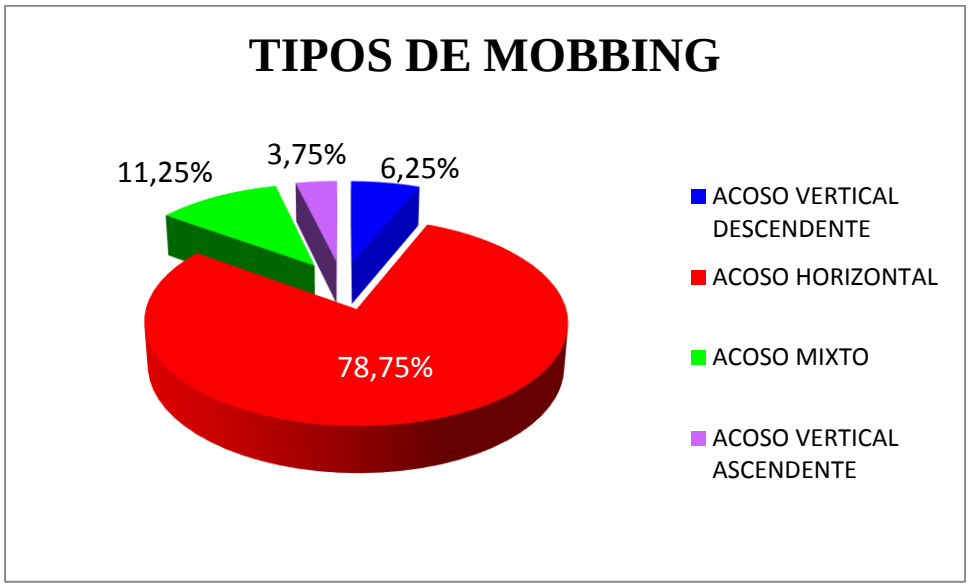
El gráfico muestra que el 67,5% como dato más significativo de la muestra, manifestando SÍ haber sobrellevado sobrecarga de trabajo así como sus implicancias dentro de sus funciones laborales.

4.2. TOPOLOGÍA DEL MOBBING



El gráfico muestra que el 52,5% como dato más significativo de la muestra, manifestando SÍ haber percibido acoso sistemático así como sus implicancias dentro de sus funciones laborales. De la misma forma que están presentes el acoso ocasional y el acoso extremo en bajo porcentaje considerable para el estudio significativo.

4.3. TIPOS DE MOBBING



El gráfico muestra que el 78,75% como dato más significativo de la muestra, manifestando que el tipo de mobbing más habitual es el acoso horizontal así como sus implicaciones dentro de sus funciones de trabajo. De la misma forma que está presente el acoso mixto siendo los más significativos dentro del tipo de mobbing.

4.4. Resultados de la técnica entrevista no estructurada

Inicialmente se expuso el problema de investigación brevemente a la muestra de sujetos, luego se dio lectura del objetivo y cual la estrategia a seguir, sobre los participantes así como quien sería la moderadora; luego se realizó las entrevistas teniendo los siguientes puntos centrales:

Introducción al tema: Se desarrolló una explicación sucinta a manera de introducción al tema, tocando la variable de estudio en este caso el Mobbing de modo general, con la finalidad que tanto los sujetos de estudio así la investigadora tengan en común la claridad del tema en cuestión.

Problema de investigación: Los sujetos en el ambiente de trabajo y el acoso laboral. Se presentó como los ejes centrales de la situación problema, es decir, el contexto donde interactúan los sujetos dentro del área laboral así como las conductas emitidas.

Variable: Mobbing o acoso psicológico laboral.

Objetivo: Estudiar el mobbing o acoso psicológico laboral.

Temáticas: Aislamiento, hostigamiento, minimización, amenazas, sobrecarga de trabajo.

Preguntas orientadoras: Se elaboró un grupo de preguntas orientadoras para la entrevista centrada en el objetivo; las mismas que se detallan a continuación:

¿Cómo se lleva con sus compañeros de trabajo? Ampliemos un poco,

¿Qué significa el mobbing para cada uno de ustedes?, pueden explicarlo…,

¿Qué es lo que preocupa más de la vida laboral?, podemos ir ampliando en opiniones…

¿Cuáles son los problemas comunes en el entorno laboral?,

¿Qué situaciones originan las dificultades en el trabajo? Podemos ir enumerando algunas;

¿Se ha sentido aislado de alguna manera?,

¿Se siente hostigado en algún momento?,

¿Ha percibido usted que minimizan su forma de ser o de actuar?,

¿Se ha sentido amenazado en algún modo?,

¿Conoce usted que alguien fue castigado con excesos de tareas en el trabajo?

Participantes: 20 personas de la muestra que son sujetos del estudio.

Resultados obtenidos: Los resultados obtenidos fueron de forma cualitativa que se detallan a continuación.

De acuerdo a los resultados de la Técnica de la Entrevista no estructurada, se procedió a desarrollar el proceso del análisis, dando lectura de la transcripción de las respuestas apuntadas, enmarcándose en las cinco categorías de la teoría del mobbing, que se registran a continuación.

Categoría Aislamiento: "Separarles del grupo con trabajos diferentes, destinos a los que se quejan a diferentes lugares alejados y a otros departamentos". Los policías que sufren esta forma de mobbing o acoso psicológico laboral, son separados del grupo general sin ningún aviso claro que pueda explicar este acto de separación, asimismo, algunos sujetos son enviados a destinos alejados por ejemplo a otros departamentos del interior del Estado.

Categoría Hostigamiento:"Insultarse o ponerse sobrenombres de acuerdo a sus aspectos personales, trato agresivo, formas inapropiadas de trato a la persona". Esta categoría se percibe más de la agresión psicológica que sufre el policía, mellando la dignidad de la persona; definen como una forma de trato despectivo hacia quien es víctima del mobbing o acoso psicológico laboral.

Categoría Minimización: “Ignoran sus intentos por defenderse, no hacer valer su opinión”. En esta categoría, las personas que sufren mobbing se sienten sin oportunidades de poder participar en actividades comunes, los mismos mencionan que; “que sus opiniones no son tomadas en cuenta, ni sus participaciones”, lo que apaga sus motivaciones pero que por el trabajo debe soportar esta forma de acoso psicológico laboral, atravesando momentos de alta incertidumbre.

Categoría Amenazas: “Posibilidad de memorándums como antecedentes, amenazas de cambio de lugar o pérdida del trabajo”. Esto según los datos obtenidos, refiere devaluar la autoestima de la persona, lo que provoca que los sujetos que sufren esta forma de mobbing lo que vulnera sus derechos a participar, mostrándose intimidados a verter cualquier opinión puesto que se sienten amenazados de algún modo.

Categoría Sobrecarga de trabajo:“Acumulación de tareas, darles otras tareas o trabajos demás”. En esta forma de mobbing, los sujetos expresaron que, “es muy común ver que los camaradas doblan turnos de trabajo, que les ocupan los fines de semana de una forma provocada pero disimuladamente”, ellos mencionan también que por medio del reglamento utilizan pretextos, para recargar las horas de trabajo de los sujetos, de igual forma que los días de trabajo como castigo encubierto.

Conclusión Final: El común del grupo en el estudio manifiesta constructos: “apatía” cuando ellos se muestran no querer participar cuidando su seguridad dentro de la Institución, “desgano” mostrando poco interés de socializar o interrelacionarse con sus camaradas por la incertidumbre que atraviesan cada momento en el trabajo, “desafecto” cuando los sujetos indican “ya para qué” haciendo alusión a un modo de desánimo, “agresividad pasiva” lo que indica que ellos están a la defensiva así como susceptibles ante cualquier situación que los alarme con relación a castigos o llamadas de atención, “individualidad” aquí mostraron en palabras “es preferible hacer solo” aludiendo a desconfiar de los demás, “incertidumbre” se refirieron a este dato porque no saben lo que pueden esperar refiriendo a que cualquier dato puede ser motivo de llamadas de atención, memorándums o castigos como arrestos o cambios de turno, “preocupación” con esto refirieron que hay sanciones en espera así como memorándums que les preocupa por eso es que prefieren callar, “culpa” según lo que

mencionaron es que les hacen sentir culpables todo el tiempo con la finalidad de apagarlos emocionalmente o subordinarlos, “miedo” aquí fueron claros dijeron “hay miedo de perder el trabajo”, “desequilibrio afectivo” lo que mencionaron fue que hay personas que son muy renegones, enojados todo el tiempo personas difíciles de tratar y que hay que estar a una distancia prudente de ellos, “se reservan el problema para ellos” lo que refirieron fue que se aguantan todo por no sentir las represalias, evitación del problema lo que afecta a su emoción. Toda esta mezcla de sentimientos encontrados les produce un malestar interno a nivel físico así como en lo psicológico que les crea una desestabilización en sus emociones.

4.5. INFORME DEL GRUPO FOCAL

Resultados de la Técnica Grupo Focal

En principio se presentó la persona encargada para llevar adelante responsablemente la técnica del Grupo Focal seguidamente en el punto (1) se definió brevemente los antecedentes al mismo tiempo se estableció el planteamiento del problema, luego se estableció el objetivo de la investigación. En el punto (2) dentro la ficha técnica se procedió a proponer la temática de la investigación, luego se establecieron los participantes, se estableció la guía de temática de preguntas; en el punto (3) se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones. Logrando desarrollar de la siguiente manera.

Para comenzar toda la actividad se desarrolló una dinámica grupal que consistió en la desensibilización ante la temática a trabajar.

1.- Planteamiento del Problema:

El mobbing o acoso psicológico laboral, según Leymann (1996) es: “Comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática… contra otro, que es arrastrado así a una posición de indefensión y desvalimiento”; entonces, en cualquier institución tiene sus repercusiones negativas en la persona a nivel físico así como a nivel psicológico, lo que produce un efecto perjudicial en el desempeño de sus funciones laborales; en tal sentido se plantea la siguiente problemática:

“Analizar el mobbing o acoso psicológico laboral, focalizando actitudes y comportamientos nocivos en el área laboral”. (Vivir con el mobbing).

Variable: Mobbing o acoso psicológico laboral.

Objetivo: Analizar el contexto del mobbing en las conductas, actitudes del personal policial del Distrito 4 Zona Sur de la ciudad de La Paz, en las cinco categorías.

2.- Ficha Técnica:

Temáticas:

Aislamiento, Hostigamiento, Minimización, Amenazas y Sobrecarga de trabajo.

Participantes:

El número de participantes contempla a 6 personas que fueron elegidas al azar.

Guía de temáticas o preguntas guía:

Las primeras preguntas son de aproximación o introductoras en el tema central y la última es para culminar o cerrar.

¿Cómo es un día de trabajo en la institución?,

¿Cómo definiríamos el mobbing o acoso psicológico laboral?

¿Quiénes pueden sufrir mobbing según su opinión?,

Mobbing o acoso psicológico laboral		
Categoría	**Indicadores**	**Observación**
Aislamiento	¿Qué personas serán los promovedores del mobbing en la sociedad según su opinión? ¿Qué situaciones expresarán el aislamiento?, ¿Cómo se limita la comunicación?	
Hostigamiento	¿Cómo sería un trato agresivo?, ¿En qué momento una persona puede percibir el hostigamiento?, ¿En qué situaciones se observa el hostil o agresivo?	
Minimización	¿Cuándo se puede ver una actitud de minimización?, ¿En qué circunstancias rechazan las sugerencias?	

	¿Cómo se presentan las burlas entre camaradas?	
Amenazas	¿Cómo se agredirá el ánimo individual para que la persona no trabaje?, ¿En qué circunstancias se da las amenazas dentro del trabajo?, ¿Cómo es el temor por la pérdida de trabajo?	
Sobrecarga de trabajo	¿Cómo se observa que hay sobrecarga de trabajo? ¿Cómo recargan el trabajo al personal?, ¿Cómo se perjudica a la entrega de informes?	

¿Cómo me gustaría que me traten en el trabajo?,

3.- Conclusiones y recomendaciones

Después de analizar las respuestas de los participantes en la Técnica del grupo Focal se arribó a las siguientes conclusiones de acuerdo a las categorías trabajadas.

Categoría Aislamiento: En la categoría aislamiento se encontró los siguientes resultados cualitativos en palabras de los sujetos: "nosotros nos sentimos relegados en el trabajo, limitan la comunicación, ocultan información para hacer las cosas o hacer mejor el trabajo, no hay tiempo para capacitarnos".

Los sujetos de estudio demostraron que se sienten relegados en su actividad laboral, asimismo, no reciben una adecuada información para desarrollar sus funciones laborales en el tiempo previsto, retrasan datos en documentación así como informes o comisiones para perjudicar lo que imposibilita desarrollarse adecuadamente en el lugar de trabajo, mencionaron también lo siguiente "de alguna manera nos ocupan en otras tareas para que no tengamos tiempo para capacitarnos"; este último aspecto denota que ellos sí quieren capacitarse pero que lamentablemente se ven ocupados lo que les imposibilita mejorar su superación.

Categoría Hostigamiento: En esta categoría se obtuvo los siguientes datos en el discurso de los sujetos de la muestra: “manejo inapropiado del trato entre camaradas, insultos, comentarios malintencionados, trato hostil, actitudes groseras, humillaciones”.

Los sujetos de estudio mencionaron que perciben un trato que afecta al estado de ánimo lo que perjudica en su desempeño laboral así como su superación, del mismo modo mencionan que los insultos así como los comentarios malintencionados se dan entre los camaradas de una forma graciosa para algunos pero lamentable para las víctimas de mobbing.

Categoría Minimización: En esta categoría se encontró datos cualitativos como: “rechazo de sus participaciones, burlas por su aspecto físico, insinuación a conflictos”

Mencionaron que en las reuniones son solo algunos los que participan activamente los demás están solo con la presencia lo que hace referencia a sufrir mobbing en la forma de limitar la participación, en cuanto a las burlas, es común escuchar ciertos adjetivos sobre aspectos físicos de las víctimas de mobbing igualmente se dan las insinuaciones conflictivas porque algunos camaradas están enojados desde hace mucho tiempo.

Categoría Amenazas: En esta categoría se encontró los siguientes datos: “Amenazas verbales así como no verbales amenazas con gestos, amenazas con sanciones disciplinarias, amenazas con el cambio de destino, amenazas con la pérdida de trabajo”.

Es constante la presencia de amenazas, aunque nadie lo hace directamente, lo que pasa es que están enmascaradas como sanciones disciplinarias o como seguimiento de las normas internas, pero entre camaradas existe mucho más constante que no se lo menciona, lo que hace activa a las susceptibilidades.

Categoría Sobrecarga de trabajo: En esta categoría se observó los siguientes resultados: “Cambio de horarios a turnos nocturnos, fines de semana y feriados, exceso de tareas no contempladas en el régimen de trabajo, poca comunicación para entrega de informes”.

En las respuestas se percibió la propensión a sufrir este problema de que cambien horarios, aumenten trabajo, recarguen horas de trabajo, cambien o deleguen a cuidar algunas actividades sociales, seguridad en canchas, eventos, salir a patrullar en diferentes horarios, salir cuando hay bloqueos y marchas aunque estemos de libre pero tenemos que cumplir las órdenes.

Palabras claves: Mobbing o acoso psicológico laboral.

Conclusión Final del grupo:

El grupo arribó a las siguientes conclusiones finales:

- Cuidarse del acoso laboral.
- Conocer los derechos.
- Seguir trabajando pese a todo.
- Aguantar por la familia.
- Evitar problemas con los compañeros y los demás.
- Evitar las llamadas de atención.
- Soportar todo lo que nos den en el trabajo.
- Cuidarse de los problemas.

El grupo de participantes coincidieron que sí, existe el mobbing o acoso psicológico laboral en el ámbito de trabajo que realizan; también concordaron que es preciso mantener un cuidado ante el acoso laboral así como los problemas que diariamente se presentan en diferentes circunstancias, del mismo modo, manifiestan que, es importante conocer los derechos fundamentales de las personas en todos los ámbitos en especial en el área laboral, es importante, porque les da mayor seguridad de accionar con total seguridad en el trabajo, otro punto de acuerdo en las personas del Grupo Focal, fue que los sujetos tienen que evitar las contingencias o dificultades de toda índole entre camaradas así como con las personas que trabajan, lo que les evitaría recibir llamadas de atención que se guarda en sus archivos como antecedentes negativos para los mismos.

Los sujetos de estudio, al elevar en alto los sentidos afectivos, cuando se refieren a sus familias mencionan, que dan todo su esfuerzo por aguantar todos los embates porque es importante que la familia se beneficie del trabajo así como del ingreso por el trabajo que realizan diariamente. Por último, refirieron que su fortaleza está firme para seguir trabajando ante cualquier dificultad pese a todo.

Algo muy importante, es que los participantes en el Grupo Focal, mostraron malestar por las conductas así como actitudes, que se experimenta como producto del mobbing o acoso psicológico laboral, dentro de la institución policial, lo que afecta a su estabilidad emocional y a su ámbito familiar.

Recomendaciones

A la institución; desarrollar actividades que manifiesten una orientación que dirija hacia una mejor, interacción del mismo modo que la interrelación laboral entre las personas que comparten ambientes laborales. De igual manera, realizar talleres de capacitación, entorno a la Ley así como de la interpretación adecuada, de los artículos que hacen referencia al mobbing o acoso psicológico laboral con la finalidad de comprenderlo mejor.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. CONCLUSIONES

El presente trabajo, centró su interés en estudiar el mobbing o acoso psicológico laboral, en Distrito Policial Nº 4 Zona Sur de la ciudad de La Paz.

Las personas participantes en el estudio, por la situación de vida que llevan, se encuentran vulnerables a factores de riesgo, ante la variable mobbing o acoso psicológico laboral, que deben sobrellevaren sus realidades laborales, enmarcadas en la interacción social dentro de la institución, que se repiten en cada momento durante el día así como durante todo el tiempo de permanencia en la institución; lo que quiere decir, que los uniformados, están condicionados a maneras de solucionar sus problemas o formas de discrepancias de una manera poco favorable para superar momentos de incertidumbre, aunque esto no indica que estas forma de proceder no tengan formas de resolver sus dificultades sino que les permite interactuar resistiendo sus dificultades más no solucionándolas, sino que apaciguando el efecto, esto explica que tratan de resolver sus problemas a su modo o buscando una forma más fácil de salir de los problemas.

Lo que implica sobrellevar, situaciones de vida tensionada, debido a dificultades dentro del ámbito que no fueron resueltas, por la falta de orientación, ya que al resolver de forma momentánea una dificultad, minimizaría la tensión en circunstancia ante cualquier hecho de conflicto que se desarrolla en el contexto laboral, las respuestas a estas dificultades llenarían vacíos que estabilizarían sentimientos, pensamientos, emociones, criterios, así como conductas en la población de estudio.

El servidor del orden está expuesto a un constante riesgo ante situaciones de mobbing en el entorno laboral, las mismas que la mayoría de la veces no siempre son positivas, lo que hace de este momento, un período vulnerable, debido a la necesidad de descubrir una salida a situaciones de mobbing, durante los días de trabajo junto a un cúmulo mezclado de estímulos auditivos, visuales, así como afectivos cada día y de forma continua.

Frente a las situaciones de mobbing o acoso psicológico laboral, los sujetos de

estudio, presentan una actitud a evitar el problema, puesto que buscan alternativas casuales u ocasionales, para salir o evadir el conflicto o situación mobbing, viviendo inseguridad, lo que, indudablemente resulta ser un riesgo para el sujeto, ya que una situación problema, requiere una adecuada solución exitosa a cualquier dificultad.

La carencia de conocer así como de manejar la normativa, en cuanto a los artículos que sancionan el acoso laboral, es un espacio enorme de limitación para que la población de estudio, encuentre un mejor ambiente laboral.

Los resultados del mobbing hacen efecto en el bajo concepto de sí mismo, con problemas para hacer frente a las circunstancias que le demanda el mobbing o acoso psicológico laboral, asociándose de igual forma con la falta de confianza en sí mismos.

En tal sentido el presente estudio llega a las siguientes conclusiones.

De acuerdo a los datos obtenidos en la prueba Barómetro Cisneros, los que muestran que se evidencia la presencia de la variable mobbing o acoso psicológico laboral, en el Distrito Policial 4 Zona Sur de la ciudad de La Paz.

Evidentemente, hay dos categorías que demuestran con bastante claridad, la presencia de mobbing o acoso psicológico laboral, precisamente por un lado el aislamiento que hace referencia a circunstancias incómodas en el lugar de trabajo, por otro lado, la sobrecarga de trabajo que se manifiesta como una circunstancia muy conocida en la muestra que la población de estudio manifestó en la prueba.

Es decir, que, el “aislamiento” así como la “sobrecarga de trabajo” como categorías se presentan de una forma clara, contundente, en las que la población manifestó con palabras, emociones así como sentimientos encontrados lo vívido que deja improntas en cada uno de los participantes.

Asimismo, la información se corrobora o confirma basada primero por la Técnica de la Entrevista posteriormente con la Técnica del Grupo Focal; que demuestran en sus resultados confirmando la presencia del mobbing o acoso psicológico laboral, desplegado en las categorías estudiadas.

En cuanto a la pregunta de investigación, de acuerdo a la prueba del "Barómetro de Cisneros" que midió el mobbing, con sus datos, evidenció la presencia del acoso psicológico laboral en la institución de estudio, por otro lado, las Técnicas de la Entrevista no estructurada así como el Grupo Focal confirmaron la presencia del mobbing o acoso psicológico laboral, variable que consiste en un modo de violencia psicológica, puesto que laceran la estructura afectiva de la persona con el fin de debilitar a la persona que la sufre, es decir, que, al responder la pregunta de investigación, de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia la presencia del mobbing, en categorías como aislamiento, hostigamiento, minimización, amenazas y sobrecarga de trabajo.

Considerando que en la Nueva Constitución Política del estado Plurinacional de Bolivia, la Ley en el Artículo 49 Sección III del derecho al trabajo y al empleo prescribe "El Estado protegerá la estabilidad laboral. Se prohíbe el despido injustificado y toda forma de acoso laboral". Asimismo, el Artículo 102 hace alusión a los Tribunales Disciplinarios quienes, tienen a su cargo, regular la conducta así como el comportamiento de los miembros de la Institución Policial, es decir, que, como una institución, que se guía por la subordinación que emana de la Ley del Estado Plurinacional, ésta, debe regirse con mucha discreción para dar cumplimiento al buen sistema de interrelación laboral.

Con relación al objetivo general, se arribó a la siguiente conclusión, en base a los resultados del instrumento del estudio así como las técnicas utilizadas, los que permiten conocer la presencia del mobbing en las filas de la Policía del Distrito 4 Zona Sur de la ciudad de La Paz. Al conocer la variable de estudio en el contexto de trabajo, observando conductas del mismo modo que las actitudes, se evidencia actitudes que conllevan susceptibilidad en los momentos de interacción personal, asimismo, modos de interrelacionarse mostrando un sistema defensivo o conductas a la defensiva carente de confianza, debido a las formas de mobbing que se presentan, el asilamiento genera actitudes de desconfianza, desmotivación hacia la participación, hipersensibilidad por la susceptibilidad manifiesta, tendencias o indicadores paranoides, en cuanto a las conductas se enumeran al miedo o sensación de amenaza por la desconfianza permanente, nerviosismo e irritabilidad por las vivencias de incertidumbre que se experimentan, aumento de hábitos a comer demasiado lo que conduce a canalizar sistemas de ansiedad activados como producto de sufrir mobbing o acoso psicológico laboral, también se presentan, conductas de aislamiento por las amargas

experiencias vivenciadas, pérdida de expectativas laborales a nivel de superación o crecimiento laboral, pérdida de interés laboral debido a las reiteradas situaciones de mobbing; todo ello, permite conocer el mobbing o acoso psicológico laboral en la Unidad Policial del Distrito 4.

En función a los objetivos específicos el estudio llegó a las siguientes conclusiones.

En cuanto al primer objetivo específico el que busca establecer la presencia de las categorías del mobbing; el estudio establece la presencia verificada de cinco categorías que se detallan a continuación: aislamiento que hace referencia a situaciones de prohibición de la comunicación, cambio del lugar del trabajo, negación a participar en capacitaciones o procesos de superación, exclusión de eventos sociales, negación de información para su trabajo entre otros. El hostigamiento que se refiere a un trato hostil y grosero, emisión de comentarios maliciosos, incitación a la agresión, manipulación de la información de su trabajo y la intimidación física (empujones o agresiones físicas). La minimización que alude a acciones de rechazo de las propuestas de la víctima, privación de actividad e influencia, control y vigilancia excesiva, burlas por su aspecto físico, ignoran sus intentos por defenderse y alusión de conflictividad. Las amenazas que manifiesta el mobbing en acciones de amenazas con sanciones disciplinarias, amenazas con el cambio o la pérdida de trabajo, amenazas por escrito y amenazas verbales y no verbales (gestos). Y por último está la sobrecarga de trabajo que hace referencia a situaciones como la reducción de las tareas, exclusión de la iniciativa, exceso de tareas absurdas, fechas de entregas de trabajo que se superponen y la negación a los recursos suficientes para la labor.

Según el instrumento de estudio la respuesta al segundo objetivo específico, determina que en la categoría “sobrecarga de trabajo”, se presenta la mayor dificultad demostrada en las respuestas de la muestra participante en el estudio. Donde las recargas de horas de trabajo, los trabajos que conllevan sumar horas de trabajo básicamente se presentan como los indicadores más próximos a las experiencias vivenciadas, en otras palabras, los participantes identificaron a estos datos como los más comunes, los que hacen referencia a este modo de mobbing que se muestra de una manera poco clara para ser identificada dentro del acoso laboral. Lo que quiere decir, que, los participantes saben lo que les sucede, pero no mencionan palabra alguna por factores de seguridad laboral.

Para responder al tercer objetivo específico, de acuerdo a la topología del mobbing se identifica significativamente al acoso sistemático que se caracteriza por que en determinadas situaciones, el acosador ataca a su víctima de forma selectiva y dejan de atacar al grupo.

Es decir, que, se establecen víctimas en las que se repiten este modo sistemático de mobbing, donde la víctima vive repetida y consecuentemente, lo que menoscaba o daña la integridad psicológica del individuo en el lugar de trabajo. En la muestra más de la mitad de los participantes manifiesta que sí perciben el acoso sistemático con frecuencia.

En el contexto del tercer objetivo específico referido al tipo de mobbing o acoso psicológico en el lugar de trabajo, el estudio llegó a la conclusión que, el tipo de mobbing más habitual es el acoso horizontal; referido a la forma de acoso laboral muy frecuente o más habitual de acoso entre pares por denominarlo de una manera, tratándose de casos que suceden o acontecen entre posiciones jerárquicas iguales o similares desde el punto de vista del organigrama laboral. Las conductas de acoso horizontal tienen un contexto más permitido cuando se refiere las experiencias comunes que las personas viven en su puesto de trabajo.

Muchas veces son producto de problemas únicamente personales o bien porque alguno de los miembros del grupo ya lleva un modo de liderazgo por el que se atribuye realizar mobbing, asimismo, abre un espacio a la existencia de personas física o psíquicamente débiles o distintas, diferencias que pueden ser explotadas por los demás para simplemente para pasar el rato o mitigar el aburrimiento, es un tipo de acoso frecuente cuando dos trabajadores compiten por un puesto, asimismo, se da cuando un grupo de empleados intenta forzar a otro reticente a conformarse a las normas implícitas fijadas por la mayoría, también por enemistad personal o se presenta la discriminación hacia la víctima quien presenta alguna diferencia; es el acoso de tipo horizontal, el que se presenta con más incidencia dentro del área laboral donde interactúan los miembros de la Policía del Distrito 4 Zona Sur de la ciudad de La Paz.

Respondiendo al quinto objetivo específico, el que hace referencia a la forma encubierta de presencia del mobbing en el lugar de trabajo; se determina que es la “sobrecarga de trabajo”, la manera encubierta más común; puesto que, los sujetos en el estudio no pudieron explicarlo como un acto de mobbing, esto quiere decir, que, los sujetos de la

muestra sí entienden que les recargan el trabajo en horarios, también saben que es algo negativo para ellos lo cual callan asumiéndolo, porque se acostumbraron a trabajar con ese sistema de presiones. Es una forma encubierta porque los sujetos no pueden percibirlo claramente ya que un acto de "sobrecarga de trabajo", sencillamente es algo que tienen que cumplir laboralmente.

Resultado de las técnicas utilizadas

En relación a las conclusiones de las Técnicas aplicadas de acuerdo a los datos cualitativos encontrados es preciso mencionar lo que sigue a continuación.

Las conclusiones generales de la Técnica de la Entrevista no estructurada, los sujetos de la muestra expresan constructos que demuestran: "apatía" al no querer participar cuidando su seguridad laboral por la susceptibilidad generalizada, "desgano" porque demuestran poco interés para socializar o interrelacionarse con sus camaradas por la incertidumbre, "desafecto" cuando los sujetos muestran un modo de desánimo, "agresividad pasiva" porque ellos están con actitudes a la defensiva, "individualidad" aquí mostraron la desconfianza hacia los demás; la "incertidumbre" porque no saben lo que les depara el mañana. El "miedo", la "preocupación" por no perder el trabajo. El "desequilibrio afectivo" que es expresado refiriéndose a personas que trabajan enojadas o renegando todos los días y en diferentes circunstancias.
Lo que se canaliza en una mezcla de sentimientos que les produce un malestar interno a nivel orgánico así como en lo psicológico que les crea una desestabilización en sus emociones por la preocupación de igual manera la susceptibilidad latente

En cuanto a los resultados de la Técnica del Grupo Focal

De acuerdo a lo trabajado, el grupo de sujetos presentes en la actividad, arribó a conclusiones como: cuidarse de los problemas con otros camaradas puesto que esto puede dañar la dignidad de los mismos; por ello mencionan algunos puntos de referencia como cuidarse del acoso laboral, conocer los derechos, seguir trabajando pese a todo, aguantar por

la familia, evitar problemas con los compañeros y los demás, evitar las llamadas de atención, soportar todo lo que nos den en el trabajo, cuidarse de los problemas.

También reconocieron que sí, existe el mobbing o acoso psicológico laboral con sus cinco categorías es decir, aislamiento, hostigamiento, minimización, amenazas así como la sobrecarga de trabajo en el lugar de trabajo.

Las personas que participaron en la aplicación de la técnica del Grupo Focal, mencionaron que es preferible evitar los problemas o dificultades para no tener observaciones.

Los sujetos, cuando mencionan sobre el aspecto familiar, lo llevan a un nivel afectivo por la que deben cumplir y adecuarse para mantener su puesto de trabajo.

En otras palabras es un ambiente de evitación más que de conocimiento del tema del mobbing o acoso psicológico laboral.

En función al aporte es importante considerar lo siguiente

El estudio plantea como aporte después de los datos obtenidos; basándose en los resultados donde la población estudiada, presenta pensamientos erróneos muy marcados, debido a sus aprendizajes previos en su desarrollo de vida cognitivo-emocional como de interacción. Es decir, que, existen pensamientos inadecuados que median la conducta que origina mobbing a los mismos.

Entonces, el estudio plantea un aporte de solución al problema del mobbing, a través de distintas técnicas, éstas pueden ser dotadas al trabajador, las que fortalecerán sus recursos de afrontamiento ante el mobbing en el entorno laboral, puesto que, las medidas organizativas o institucionales se ven limitadas por distintos factores.

Es preciso encaminar soluciones prácticas que participen o identifiquen con la solución al problema del mobbing; utilizando estrategias que promuevan el bienestar social procurando ser asertivo, evitando el estilo pasivo o agresivo, desarrollando tolerancia y respetando a los demás.

A continuación se especifica algunas técnicas: técnicas generales, técnicas cognitivas, técnicas fisiológicas, técnicas conductuales y técnicas sociales.

TÉCNICAS	ACTIVIDADES
Técnica generales	Manejo adecuado de normas y reglamentos institucionales, actualización de información permanente sobre los efectos negativos del mobbing para hacer comprender lo dañino que es mobbing, actividades de retroalimentación para eliminar el mobbing en el entorno laboral.
Técnicas cognitivas	Reestructuración cognitiva, desensibilización sistemática, manejo del razonamiento adecuado a la realidad y manejo adecuado de los procesos del pensamiento.
Técnicas fisiológicas	Desensibilización sistemática, relajación muscular, relajación mental, control y manejo de la respiración en diferentes momentos.
Técnicas conductuales	Entrenamiento asertivo, entrenamiento en habilidades sociales, entrenamiento en resolución de problemas y técnicas de autocontrol.
Técnicas sociales	Entrenamiento en interrelaciones sociales, entrenamiento en interacciones sociales, entrenamiento en el manejo de la tolerancia, apoyo social, entrenamiento en habilidades sociales así como en la asertividad y el buen manejo del humor permanente.

5.1. RECOMENDACIONES

Si bien la institución policial, viene a ser una organización regida por la Ley Orgánica de la Policía Boliviana Nº 734así como normativas que regulan el comportamiento de los uniformados, es preciso procurar encaminarse en las políticas reglamentarias, con la finalidad de desarrollar mejores sistemas de trato al personal, de servicio a la sociedad, considerar también que los efectivos policiales puedan acceder a esta información lo que le permitirá dar mayor importancia a sus derechos en el ámbito laboral.

De la misma forma, es importante considerar la apertura desde la difusión, promoción así como la capacitación institucional entorno al manejo de los recursos humanos con una orientación profesional, asimismo, socializar la información, considerando un estudio completo, con respecto a las conductas así como comportamientos saludables, de todo el personal, para una adecuada adaptación, hacia el contexto dentro de la institución.

Al personal que trabaja en la institución, mencionar lo importante que, es conocer las normativas así como las reglamentaciones, sus contenidos alcances y sus limitaciones para su correcta aplicación enmarcada en la Ley del Estado Plurinacional de Bolivia.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

AUSFELDER, F. (2005). *Mobbing, el acoso moral en el trabajo*: Prevención, síntoma y soluciones. En: Océano. Barcelona.

AZEVEDO, DE MOURA MAURO.(2003). "*Asedio Moral*". Temas de Recursos Humanos.

CALDERÓN, J. R. (2010) *"Clases Magistrales"*. Carrera - Psicología. U.M.S.A.

DIAZ, CECILIA. (1998)*¿Qué es el Mobbing?:* Mobbing consecuencia y formas de afrontarlo. En: Comentario de libros (2002 – 2005).

EINARSEN, S. (2000). *Bullying and harassment at work*: Unveiling an organizational taboo. Griffith University.

FERNÁNDEZ - MONTALVO, J., GARRIDO LANDIVAR, E. (1999): *Psicopatología laboral. Trastornos derivados del trabajo*. Ed. Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitote. Pamplona

FRIEDMAN, L. M (1988). *Introducción al Derecho Norteamericano*. Zaragoza: Bosch.

GIL MONTE, Pedro R., CARRETERO, Noelia, DESAMPARADOS ROLDAN, (2006). *Estudio piloto sobre la prevalencia del acoso psicológico (mobbing) en trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad*. Aletheia, no.23.

HEINZ, Leyman. (1978). *Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal- Moral: Mobbing*.

HERNÁNDEZ, R. FERNANDEZ, C. BAPTISTA, P. (2006). *Metodología de la Investigación.* Editorial Mc Graw Hill Companies, Inc. D.F. México.

HIRIGOYEN MARIE FRANZ (1998). El Acoso Moral El maltrato psicológico en la vida Cotidiana.

IVANCEVICH, J., KONOPASKE, R. y MATTESON, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. México. Editorial Mac Graw Hill. Séptima edición.

LEYMANN, H. (1996). *The content and development of bullying at work*, London: European Journal of Work and Organisational Psychology.

LOCKE, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction. Handbook of industry and organizational psychology*. Chicago. Ed. Rand McNally College.

LÓPEZ F, Diego. (2007) *Marco Jurídico Del Acoso Laboral En Chile*. En: Reporte para el Proyecto "Research, policy and practice with regard to work-related mental health problems in Chile: a gender perspective". Santiago:

Maric P., María L. Dra. en psicóloga Ph.D. (1994). "*Introducción a la Psicología Social*". Universidad Mayor de San Andrés. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Psicología Social. La Paz – Bolivia.

Maric P., María L. Dra. en psicóloga Ph.D. (2010). "*Manual para aplicación de la técnica de "asociación libre de palabras" en representaciones sociales*". Serie Metodológica. Universidad Mayor de San Andrés. Facultad de humanidades y Ciencias de la Educación. 1ª Edición Enero. Editorial Gráfica Singular. La Paz – Bolivia.

MASLACH C, Jackson S.E, (1986) *Maslach burnout inventory.* Manuel Research edition. University California, Palo Alto S.A.

PIÑUEL, Iñaki. (2005) MOBBING: *Manual de autoayudas*. Santilana Ediciones generales, S.L.Torrelaguna (Madrid) 2003. Pág. 88 – 89

RIQUELME, Alfonso (2006) *Mobbing, Un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo*. Ciencias Sociales, Vol. III, No. 2, Viña: Universidad de Viña del Mar-Chile, Disponible. ROJAS RIVERO, G.P. (2005). *Delimitación, prevención y tutela del acoso laboral*. Albacete. Bomarzo.

SÁNCHEZ, Encalada, María Luz. *Mobbing y prevención de riesgos laborales*: un análisis de la realidad laboral, psicológica y jurídica española Disponible en www.acosomoral.org [fecha de consulta 08/03/08]

SANDÍN, B. (2003). *El estrés: Un análisis basado en el papel de los factores sociales.* Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud/International Journal of Clinical and Health Psychology, 3, 141-157

SCHAUFELI, W.B. (2006). *The balance of give and take*: toward a social exchange model of Burnout. Revue Internationale de Psychologie Sociale, 1, 86-131.

SELYE, H. (1975). *Tensión sin angustia.* Ed. Guadarrama. Madrid.

VELÁZQUEZ Manuel. (2001), *La respuesta jurídico legal ante el acoso moral o mobbing como riesgo psicosocial en el trabajo.* En: Jornadas de Salud Laboral Pamplona, España

ZAPF, D. y EINERSEN, S. (Eds.) (2001). *Bulling in the work-place*: Recent trenes in

research an practice (special issue) European Journal of Work and Organizacional Psychology, 10(4) 122-134

ZEPEDA, F. (1999). *Psicología Organizacional*. México: Ed. Addison Wesley Longman.

ZIELSKE, H. A. (1980). *Remembering and Forgeting*. *Television and Journal of Advertising Research.* 20 (April), 7-13.

ZURRIAGA LLORENS, R. et al. (2007). *Prevención psicosocial del burnout en organizaciones laborales.* En Gil Monte, P. et al. El síndrome de quemarse por el trabajo. Burnout. Grupos profesionales de riesgo. Madrid. Pirámide.