



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

**Incidencia del acoso laboral en los empleados y trabajadores de la sede
matriz de la Universidad Central del Ecuador, 2016**

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTOR: Guzmán Montalvo, Juan Manuel

DIRECTORA: Jaramillo León, Bertha Alexandra, MSc.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2016

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO TITULACIÓN

Doctora

Grace Natalie Tamayo Galarza

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado: **"Incidencia del acoso laboral en los empleados y trabajadores de la sede matriz de la Universidad Central del Ecuador, 2016"** realizado por **Juan Manuel Guzmán Montalvo** , ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, septiembre de 2016

Bertha Alexandra Jaramillo León, MSc.

TUTORA DE TESIS DE POSGRADO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Juan Manuel Guzmán Montalvo declaro ser autor (a) del presente trabajo de maestría: **“Incidencia del acoso laboral en los empleados y trabajadores de la sede matriz de la Universidad Central del Ecuador, 2016”** de la Titulación Maestría en Gestión y Desarrollo Social, siendo Msc. Alexandra Jaramillo León directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.

Autor: JUAN MANUEL GUZMÁN MONTALVO

cc. 1710330935

Fecha: septiembre 2016

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi familia y a mi país como una contribución para construir una sociedad más justa, un sistema de producción más eficiente y basado en derechos.

AGRADECIMIENTO

Muchas vidas son parte en mayor o menor medida de este trabajo de investigación, a quienes expreso mi agradecimiento profundo:

Mi madre Betty Montalvo

Mi padre José Guzmán

Mi esposa Sandra

Mi hija Daniela y mi hijo Juan Manuel

La Magister Alexandra Jaramillo, tutora del trabajo de investigación

Las maestras y maestros que formaron parte de la Maestría en Gestión y Desarrollo Social.

La Universidad Técnica Particular de Loja

La Comunidad Universitaria de la Universidad Central del Ecuador en donde se realizó la investigación y que prestó todo el apoyo para su realización.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
1.1 El acoso laboral o mobbing.	6
1.1.1 De la Etología a la Ética.....	6
1.1.2. El término acoso laboral en los procesos humanos.	11
1.1.3. El esquema del acoso laboral.	12
1.2. Consecuencias personales e institucionales del acoso laboral.	15
1.2.1. Los efectos del acoso.....	15
1.2.2. La anatomía del acoso laboral.....	16
1.2.3. Los factores sociales del estrés.	22
1.2.4. Estrés y productividad.....	23
1.3. Factores promotores de acoso en el ambiente laboral.	25
1.3.1. Factores personales.....	26
1.3.2. Factores grupales.	27
1.3.3. Factores organizacionales.	27
1.4. El acoso laboral en las instituciones de educación superior.	28
1.5. Herramientas de medición de la incidencia del acoso laboral.	30
1.5.1. Un análisis del Inventario Leymann de terror psicológico en los ambientes de trabajo.....	30
1.5.2. El Barómetro CISNEROS y trabajos relacionados.	30
1.5.3. El Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo.	31
1.5.4. Herramientas de análisis cualitativo aplicado al mobbing.	31
1.6. Indicadores de Investigación.	32
1.6.1. Indicadores Sociodemográficos.....	32
1.6.2. Indicadores de Incidencia de Acoso Laboral.	32
1.6.3. Indicadores de gestión.	32
1.7. Una sensibilización necesaria frente al mobbing en el Ecuador.	32
1.7.1. Preceptos constitucionales y normativos en torno al acoso laboral.	33
1.7.2. Sensibilización sobre el acoso laboral.	35
CAPITULO II.....	36
MARCO METODOLÓGICO	36
2.1. Planteamiento de la investigación.....	39

2.1.1. Objetivos de investigación.	39
2.1.2. Hipótesis de investigación.	40
2.1.3. Matriz de operacionalización de variables.	41
2.1.4. Universo y muestra.	44
2.1.5. Análisis cuantitativo y cualitativo.	44
2.2. Procedimiento para la medición de la incidencia de acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador.	45
2.2.1 Campaña de Sensibilización sobre el acoso laboral o mobbing.	46
2.2.2 Consentimiento Informado.	46
2.2.3 Pilotaje de la Herramienta.	47
2.2.4 Aplicación de la Herramienta de medición de la incidencia del acoso laboral.	47
CAPÍTULO III	51
RESULTADOS	51
3.1. Presentación de resultados Cuantitativos.	52
3.1.1 Caracterización sociodemográfica de empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador.	52
3.1.2. Caracterización del acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador.	57
3.1.3. Factores que fomentan el acoso laboral.	61
3.1.4 Eficiencia institucional para enfrentar casos de acoso laboral.	61
3.2 Presentación de resultados Cualitativos.	66
3.2.1. Causas personales e institucionales del acoso.	67
3.2.2 Formas de violencia más comunes.	67
3.2.3 Consecuencias del acoso.	67
3.2.4 Tratamiento a las denuncias.	68
CAPÍTULO IV	70
CONCLUSIONES	70
CAPÍTULO V	73
RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFÍA	75
ANEXOS	78
ANEXO 1	79
ANEXO 2	80
ANEXO 3	89
ANEXO 4	90
ANEXO 5	92
ANEXO 6	93
ANEXO 7	95
ANEXO 8	96
ANEXO 9	98

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Infografías utilizadas para la sensibilización del acoso laboral e información de la investigación. Universidad Central del Ecuador 2016	46
Ilustración 2 - Porcentaje de funcionarios de la Universidad Central del Ecuador distribuidos por sistema legal de contratación. 2016	53
Ilustración 3 - Distribución por género de los funcionarios de la Universidad Central del Ecuador. 2016	53
Ilustración 4 - Distribución por género de los funcionarios de la Universidad Central del Ecuador distribuidos por sistema legal de contratación. 2016	54
Ilustración 5 - Distribución por Edad de los funcionarios de la Universidad Central del Ecuador distribuidos por sistema legal de contratación. 2016	55
Ilustración 6 - Cruce de variables Género y Edad de empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016.....	56
Ilustración 7 - Distribución por Años de servicio en la Institución de los funcionarios de la Universidad Central del Ecuador distribuidos por sistema legal de contratación. 2016.....	56
Ilustración 8 - Incidencia de actos de acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016.....	58
Ilustración 12 - Porcentaje de incidencia de mobbing por duración del acoso de 6 meses más en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016	60
Ilustración 13 - Frecuencia de Causas Desencadenantes de Acoso Laboral catalogadas en Nivel Alto en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016.....	61
Ilustración 14 - Porcentaje de funcionarios y funcionarias que realizaron una denuncia ante la experiencia de Acoso Laboral Universidad Central del Ecuador. 2016	62
Ilustración 15 - Porcentaje de funcionarios y funcionarias que realizaron una denuncia en relación a si la experiencia de acoso laboral duró al menos 6 meses, Universidad Central del Ecuador. 2016 ...	62
Ilustración 16 - Porcentaje por tipo de denuncias realizadas por acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016	63
Ilustración 17 - Dependencias a las que se dirigen las denuncias por acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016	63
Ilustración 18 - Relación entre duración de acoso laboral y proceso institucional en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016	64
Ilustración 19 - Relación entre tipo de denuncia y proceso institucional en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016	64
Ilustración 20 - Relación entre la implementación de un proceso y la dirección en la que se canalizan las denuncias por acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016	65
Ilustración 21 - Grado de satisfacción por el proceso institucional ante las denuncias de acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016.....	65
Ilustración 22 - Categorización de datos de la investigación cualitativa sobre la incidencia de acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Cuadro de cruce de variables Género y Sistema de Contratación de empleados y trabajaores de la Universidad Central del Ecuador. 2016.....	54
Tabla 2 - Cuadro de cruce de variables Género y Nivel de Educación de empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016.....	55
Tabla 3 - Cuadro de cruce de variables Años de servicio en la Institución y Nivel de Educación de empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016.....	57
Tabla 4 - Incidencia de acoso laboral por género en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador, 2016	59
Tabla 5 - Organización de información aportada por autoridades y funcionarios sobre acoso laboral en la Universidad Central del Ecuador .2016.....	68

RESUMEN

El Acoso Laboral o Mobbing se entiende como los actos de violencia verbal, psicológica o física en el ambiente de trabajo.

La presente investigación tiene como objetivo caracterizar cuali cuantitativamente al mobbing en una muestra representativa de empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador, obteniendo información sociodemográfica, el porcentaje de incidencia de mobbing, sus principales factores desencadenantes, el tratamiento que se les da a las denuncias en la Institución, el grado de satisfacción de los denunciantes por el procesamiento a sus denuncias y el rol de las autoridades en la solución de conflictos, por medio de la aplicación del inventario IVAPT-PANDO, un cuestionario de causas desencadenantes de acoso laboral y un cuestionario sobre la capacidad de afrontamiento institucional frente al acoso laboral.

Los resultados señalan que el 10% de la población de empleados y trabajadores de la Universidad Central sufren de acoso laboral, que el factor desencadenante más importante son las pugnas de poder con el fin de mantener privilegios, las acciones de violencia más comunes son los que llevan a la víctima al aislamiento, aumento de carga laboral y el deterioro de su imagen personal.

PALABRAS CLAVE: Acoso laboral, acoso laboral y género, denuncias de acoso laboral, factores de acoso laboral

ABSTRACT

Workplace Bullying or Mobbing is meant as acts of verbal, psychological or physical violence in the workplace.

This research has as purpose to characterize the mobbing from the quantitative and qualitative in a representative sample of employees and workers of the Central University of Ecuador, obtaining demographic information, the percentage of incidence of mobbing, its main triggers, the treatment given to complaints in the institution, the degree of satisfaction of complainants by processing their complaints, the role of the authorities in resolving conflicts, through the application inventory IVAPT-PANDO a questionnaire triggering causes of workplace harassment and a questionnaire on coping institutional capacity against workplace harassment.

The results indicate that 10% of the population of employees and workers of the Central University suffer from mobbing, that the most important trigger are the power struggles in order to maintain privileges, shares of common violence are those who take the victim to isolation, increased workload and deterioration of their personal image.

KEYWORDS: mobbing , Central University of Ecuador , workplace harassment and gender, forms of treatment to complaints , triggers mobbing

INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca hacer una caracterización del acoso laboral o mobbing en la población de Empleados y Trabajadores de la Universidad Central del Ecuador, estudio que se plantea como objetivos conocer la incidencia del mobbing, las formas más comunes de acoso, los factores promotores de mobbing y las consecuencias personales e institucionales más relevantes.

El mobbing es una manifestación de violencia en el ámbito laboral que de acuerdo a los estudios preliminares del fenómeno causa trastornos en la salud psicológica y física similares a los generados por el estrés, pérdidas económicas de las instituciones por reducción en la efectividad y eficiencia de sus procesos, productos, servicios, alta rotación de personal, ausentismo y el deterioro del vínculo emocional entre los individuos y sus compañeros al trabajo y hacia la Institución.

El alcance de esta investigación es una muestra representativa de los empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador, que se expresa en el siguiente esquema:

- El capítulo I: Marco Teórico, inicia el acercamiento conceptual al mobbing desde los estudios realizados por el etólogo Konrad Lorenz y el antropólogo Ashley Montagu desde principios del siglo XX, la descripción hecha por Heinz Leyman y la complementariedad de otras ciencias como son los aportes de los psicólogos Steven Pinker y Daniel Goleman. Se describe el proceso que sigue el acoso laboral y los diferentes roles que se distinguen en esta dinámica, los efectos en la salud humana y las consecuencias institucionales del mobbing. Se hace una revisión de los factores promotores del acoso en las instituciones, las principales herramientas utilizadas para la medición y caracterización del mobbing en el mundo y en Latinoamérica.
- El Capítulo II: Marco Metodológico, describe la aplicación de la herramienta on line de caracterización del mobbing en la Universidad Central, entre las que se encuentra el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) Modificado, Encuestas de Factores Promotores de Acoso Laboral, Encuesta sobre Manejo Institucional de Denuncias de Acoso Laboral y Encuesta de Datos Generales para la estadística sociodemográfica. Explica el proceso llevado al interior de la Universidad en cuanto a sensibilización e información sobre el acoso laboral previo a la aplicación de las encuestas mencionadas.
- Los Capítulos III: Resultados y IV: Conclusiones, mencionan el grado de incidencia del acoso laboral en la Universidad, las principales formas del mobbing en la institución y las causas desencadenantes de acoso laboral reconocidas por los encuestados como

las más importantes. También se analiza el tratamiento que han recibido las denuncias por acoso laboral que han sido elevadas por los funcionarios a diferentes tipos de autoridades universitarias y la respuesta institucional a las mismas.

Fueron dos los principales retos superados; el primero es el bajo conocimiento que tiene la población de empleados y trabajadores sobre el acoso laboral, lo que motivó a realizar antes de las encuestas una campaña de información y sensibilización que permita sobre todo hacer la diferencia entre el mobbing y el acoso sexual. El segundo fue alcanzar el número esperado de encuestas respondidas por vía on line, pues la cultura de las y los funcionarios sigue siendo preferentemente por el material físico; sin embargo se obtuvo 324 encuestas efectivas para una muestra calculada de 315.

Los resultados obtenidos abren nuevas propuestas de investigación como el efecto del mobbing en empleados y trabajadores en los procesos académicos, mobbing y costo económico y sobre efectividad de los mecanismos de restitución de derechos ante el mobbing presente en las instituciones de educación superior.

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1.1 El acoso laboral o mobbing.

1.1.1 De la Etología a la Ética.

“Escuché una conmoción en el bosque (...). Una bandada de alrededor de 15 cuervos del noroeste estaba haciendo ruido y vocalizaciones continuas” (...). “Inicialmente, pensé que la bandada estaba acosando a un depredador, y me acerqué al grupo para investigar; a una distancia de aproximadamente 20 metros, sin embargo, vi que la bandada estaba acosando a otro cuervo del noroeste posado en una rama a unos 3 metros del suelo. Fui testigo de que varios cuervos se abalanzaron sobre la víctima antes de que un agresor hiciera un duro contacto físico y las dos aves cayeran al suelo. Desde mi posición vi cómo diferentes miembros de la bandada tomaron turnos abalanzándose hasta donde la víctima había caído. Cada agresor permaneció en el suelo durante sólo 2 ó 3 segundos antes de volar de regreso a la percha y ser sustituido por otro agresor. (...). “Mi visión de las actividades sobre el terreno fue oscurecida por la maleza, por lo que después de aproximadamente 3 minutos de observar el mobbing, me acerqué a la escena para hacer un examen detallado. Cuando me acerqué a la víctima, los agresores se retiraron a las perchas adyacentes, pero continuaron su llamado estridente. La víctima estaba extendida sobre su espalda con las alas desplegadas y las patas en el aire. El cuervo estaba respirando con dificultad y siguiendo mis movimientos con sus ojos (...). Aparte de las plumas perdidas, la única herida visible era una laceración grande en la pata derecha. (...). “Volví a mi punto de observación original y el grupo atacante rápidamente reanudó el mobbing. Después de 20 minutos, la actividad comenzó a declinar sustancialmente, y después de otros 10 minutos me acerqué a la víctima otra vez. El cuervo había muerto y la cavidad corporal estaba vacía. Puesto que no se encontró tejido alrededor del cadáver, parecía evidente que los cuervos atacantes consumieron a la víctima sobre el terreno durante el ataque o se llevaron de la escena partes de la víctima.” (Andersen, 2004)

Naturalistas, principalmente ornitólogos observaron y registraron el comportamiento colectivo que ciertas clases de aves tenían frente a individuos de especies depredadoras; aquellas las acosaban, exasperaban y las atacaban en grupo hasta provocar su retirada. Estas observaciones motivaron el estudio de este comportamiento social en otras especies, particularmente mamíferos terrestres, acuáticos y primates.

El desarrollo de investigaciones similares fueron dando forma a lo que hoy es la joven rama de la ciencia conocida como Etología, que estudia el comportamiento animal entendiéndolo como el resultado de la influencia componentes básicos como la genética, el ambiente, los aprendizajes adquiridos de las poblaciones, la satisfacción necesidades primarias,

apareamiento y tácticas de conservación de la vida. Otras áreas de conocimiento como la biología, la neurología, la zoología, la psicología animal y disciplinas experimentales como la genética evolutiva tienen gran influencia en sus postulados.

El registro de la actividad cerebral realizada en animales y en especial en primates, muestra que su comportamiento está claramente influenciado por la reacción instintiva de ataque o huida. Como ataque se expresan el uso de la agresividad para delimitar territorios, ahuyentar depredadores, proteger los recursos necesarios para sostener la manada, aislar a los jóvenes oponentes de las hembras del grupo, defender las crías, alejar competidores externos, en el caso de las hembras el asegurar aparearse con individuos poseedores de los mejores genes, entre otros. Todos estos comportamientos que se desprenden del instinto básico de ataque o huida acompañan a todos los animales, y entre ellos al ser humano; incluso en la versión más sofisticada, moderna y racional de éste. (Pinker, 2003)

El término Etología proviene del griego Ethos, que se traduce como costumbre y Logos, estudio; refiriéndose al conocimiento de las costumbres de los animales (Carranza, 1994); es significativo que el término Ética (Ethos), también traducido como carácter y que se aplica al estudio de los actos humanos tiene la misma base lingüística. En este sentido, la ética individual o personal está relacionada con las motivaciones internas que hacen que la persona humana actúe de una u otra manera.

Bajo estos lineamientos, Navarrete (2010) haciendo un rastreo lingüístico al término mobbing, como aquel mayoritariamente usado en los textos de habla inglesa para señalar el agobio psicológico al que es sometido un individuo en el ámbito laboral, muestra que el término ha sido utilizado tan temprano como 1709 para expresar la agresión que ejerce un grupo específico de animales contra un individuo de otra especie con el fin de ahuyentarlo. Otros usos del término fueron para referirse a tumultos en desorden, grupos agresivos, colectivos fuera de control, vandalismo organizado, acoso, atropello, asedio, entre otros.

En los animales se ha sugerido una connotación más bien defensiva del mobbing para asegurar la perpetuidad de la especie o del grupo; sin embargo, la evidencia en primates como los chimpancés, mamíferos acuáticos como los delfines y lobos marinos y aves como los cuervos indican ataques a miembros de su misma especie que nos son una amenaza a la supervivencia del grupo (Westhues, 2010). En el caso de lobos marinos se han observado crueles tratos y violaciones hacia las hembras en los periodos apareamiento por causa de las presiones demográficas. La cópula de estos animales en condiciones normales tiene de por sí un cuadro violento, lo que se agrava cuando la población de hembras es inferior a la de machos, que se tornan más agresivos en procura de aparearse. (DiscoverMagazine, 2007)

El etólogo Konrad Lorenz en los años 30 del siglo XX acuñó el término mobbing por primera vez, refiriéndose a la conducta de ciertos grupos de aves que atacaban u hostigaban en grupo, a la luz del día, a depredadores naturalmente nocturnos como gatos y lechuzas cuando se encontraban con ellos. Del análisis hermenéutico que Westhues (2010) y otros colaboradores hacen de los escritos y correspondencia de Lorenz, se desprende que el término inicial en la mente de Lorenz fue la frase en alemán *hassenauf*, de uso común en el argot de la cacería y que enfatiza el odio o ira que causa la presa en los perros de caza, resaltando la antipatía con la que se realiza el ataque. Sin embargo, a pesar de la claridad de este término, el fenómeno en estudio se completó con la expresión en el término inglés mobbing que se enfoca el aspecto colectivo del ataque.

Investigadores posteriores a Lorenz han utilizado en sus trabajos preferentemente el término mobbing para referirse al acoso u hostigamiento en el sitio de trabajo, describiendo una conducta abusiva, de manera repetitiva y por tiempo prolongado por parte de uno o un grupo de individuos hacia otro que manifiesta objetiva o subjetivamente un estado de indefensión.

Como sostiene Westhues (2010), “El mejor punto de partida para un programa de investigación sobre mobbing en el lugar de trabajo es el reconocimiento de que el fenómeno tiene sus raíces en impulsos que compartimos con muchas otras especies”. Los acosadores humanos, al igual que otras especies forman grupos cohesionados (parecidos a una manada o un enjambre), perdiendo cierto raciocinio individual y liberando la violencia colectiva con el fin de destruir al otro. La diferencia entre las otras especies y el ser humano radica en que este último aplica mayores y más creativos recursos en el acoso, que van desde violencia física, verbal, psicológica, simbólica, moral, entre otros. A pesar de ello y de considerar a los mecanismos simbólicos verbales como elevadas características humanas, muchas investigaciones sobre el acoso laboral siguen destacando el fuerte nexo biológico primario como motivación del mobbing.

Existen dos posturas sobre el origen del mobbing, la primera sostiene que su origen se halla en la naturaleza biológica de la persona, es decir que está determinada por su genética, mientras que la otra afirma que el mobbing tiene un origen cultural o es el resultado de la interacción social de los individuos; esta diferencia se conoce como la lucha *nature versus nurture*.

Esta discusión académica cobra real interés público cuando se toman las dos visiones independientes la una de la otra. Si partimos diciendo que la conducta antisocial tiene su origen (o mayor influencia) en la genética del individuo (corriente biologista), esta conducta no se pueden desaprender sino solo contener, abriendo otro frente al debate: ¿por qué un individuo debe ser juzgado penalmente por un comportamiento heredado que forma parte de

su constitución biológica, su estructura celular y es intrínseco en su mente? En este sentido cualquier acto de la justicia ordinaria perdería completa legitimidad, aceptándose además el origen biológico de la violencia, el crimen y la guerra.

El otro frente de discusión se abre cuando la mayor influencia sobre los actos antisociales se le atribuye al ambiente cultural del individuo, el cual sería aprendido por contacto social; y que, en consecuencia puede ser desaprendido. Sin embargo esta postura dejaría insubsistente varias capacidades humanas como la de resiliencia y podría generar segregación sobre los colectivos que sean considerados diferentes o que no hayan podido ser “reeducados”, deslegitimando la justicia como la conocemos por cuanto un individuo no debería ser juzgado penalmente si ha sido víctima de un mal proceso de aprendizaje y especialmente cuando los Estados, como el Ecuador, garantizan en su Constitución la educación de sus ciudadanos, sobre todo en los primeros años de vida.

El antropólogo Ashley Montagu

(1905-1999), ha sido uno de los exponentes de la corriente sociológica más representativos e influyentes, quien sostuvo que la cultura, y no la biología, es la influencia más importante en el comportamiento humano (Westhues, 2010). De esta interpretación de la vida se desprendió la idea de la “*tabla rasa*”, que afirma que las manifestaciones conductuales de los niños son forjadas por su encuentro cultural y ambiental, sin una influencia innata proveniente de su herencia genética; de ahí la idea del nacimiento con una “mente vacía” sobre la cual, los adultos cuidadores en primer lugar; y, el medio social y el ambiente en segundo, formarán el carácter (*ethos*) de la persona humana. Así mismo, Wade (2011), desde sus estudios sobre las razas humanas complementa este criterio sosteniendo que las denominadas razas humanas en realidad no existen, que las diferencias fenotípicas entre los miembros *Homo sapiens* son adaptaciones ambientales con un margen biológico diferencial tan reducido que no se puede hablar de razas dentro de la especie. Como se estiman comportamientos típicos para cada “raza humana”, pero al no existir verdaderas razas biológicas del *Homo sapiens*, solo los factores culturales marcarían las diferencias entre poblaciones y finalmente entre individuos.

Por otra parte Pinker (2003), quien ha dedicado su carrera a investigar la naturaleza biológica del comportamiento, reitera los peligros de desconocer la importancia de la herencia genética sobre las conductas y otras características como las capacidades cognitivas, la personalidad o la inclinación por las expresiones artísticas. El hace referencia a las doctrinas antagónicas más populares al respecto, como son: la *Tabla rasa* que sostiene, como se indicó anteriormente, la creencia que la mente humana carece de una influencia intrínseca y toma su forma en el contacto social; la doctrina del *Buen Salvaje* que postula que el ser humano en

su estado natural es pacífico y socialmente bueno, pero que es la interacción social la que lo vuelve violento, codicioso y peligroso; la tercera doctrina es el *Fantasma en la Máquina* que sostiene la existencia de una alma inmaterial, dualista y eterna, independiente de la realidad física. Pinker, siguiendo el ejemplo de su mentor Noam Chomsky, al analizar estas tres posturas subraya la necesidad de los radicalismos científicos, ya sea el *determinismo social radical* o el *determinismo biológico radical*, puesto que si bien las tres doctrinas tienen una influencia filosófica antes que empírica, tampoco se puede aducir que la herencia genética afecta el comportamiento humano exento del ambiente.

El análisis de estos temas nos son menores frente al diseño de programas o proyectos preventivos, normativos o paliativos del mobbing, pues el determinar si el origen del fenómeno es biológico, social o una mezcla de ambos, esto determinarán las líneas de acción, la metodologías a seguir, el diseño de política pública y finalmente las acciones puntuales sobre los seres humanos para contener el mobbing.

La visión del origen de los fenómenos sociales determina las estrategias de intervención, por lo que en Acoso laboral, si partimos desde un determinismo u origen social del fenómeno se puede elegir la reeducación de las relaciones sociales, propender al equilibrio en las relaciones de poder, el manejo de conflictos y finalmente proponer un diseño normativo coherente con esta visión; mientras que si el enfoque se acerca más a un *determinismo biológico* se podrían proponer tratamientos farmacológicos, desarrollo de estrategias de intervención basados en la plasticidad del cerebro social, el sistema límbico, el surco temporal superior y la amígdala o la corteza órbita-central esperando generar así un cambio de conducta del individuo (Fernández-Duque, 2008). La importancia de esta diferenciación radica en puntualizar cuando el origen del acoso laboral radica en una cultura instalada en el grupo que ejerce el acoso y cuando proviene de una tendencia genética a la violencia.

Esta primera reflexión muestra que el espectro de opciones para cambiar un fenómeno generador de malestar social como es el caso del mobbing tiene varias vertientes y opciones de abordaje que serán viables en la medida que se complementen, sean aceptadas socialmente y viables. Una postura armonizadora es la presentada por el filósofo Jesús Mosterín, quien sostiene que lo que se denomina cultura personal es el producto del cerebro humano y la cultura de la sociedad, es la construcción resultante de la conexión de los cerebros humanos que la conforman. Desde este pensamiento Mosterín propone que la forma de construir un lazo cultural saludable consiste en la incorporación del conocimiento del cerebro a los procesos sociales (Mosterín, 2013).

1.1.2. El término acoso laboral en los procesos humanos.

Los primeros estudios sobre el acoso en seres humanos se inició al comparar el comportamiento que describen ciertos animales pequeños atacando en grupo a uno más grande que ellos con las reacciones que presentan los niños cuando exteriorizan en grupo conductas amenazantes a uno de sus pares. En este contexto se emprendieron varios estudios, principalmente por el médico alemán Peter Van Heinemann y en las últimas décadas por el investigador noruego Dan Olweus.

De acuerdo a la revisión hecha por Navarrete (2010), en 1976 el psiquiatra norteamericano Carroll M. Brodsky presentó posiblemente el primer estudio moderno que analiza la situación de los trabajadores en relación a los accidentes de trabajo, el estrés laboral y la incidencia de lo que denominó el efecto del “trabajador hostigado”; sin embargo su obra no tuvo gran resonancia en la opinión y política pública por el contexto social típico de finales de los 60 y principios de los 70 en que el lenguaje reivindicatorio y de derechos fue asociado más los movimientos de izquierda que a la producción científica. Más adelante en la década de los ochenta Heinz Leymann toma prestado el término mobbing para nombrar las conductas de hostigamiento registradas en los lugares de trabajo. Su obra tuvo más cabida en el contexto de la filosofía empresarial de los años 80 como fueron las corrientes de reingeniería, procesos, eficiencia laboral, psicología laboral y producción acelerada, cuyo cuello de botella siempre señaló al ser humano.

Partiendo de lo descrito, el mismo autor citando a Leymann, conceptualiza las características principales del acoso laboral lo mobbing, indicando que puede originarse en una persona o en un grupo, se sostiene en relaciones de poder desiguales (por ejercicio de la autoridad o por las condiciones personales como en el caso de acoso entre individuos de igual nivel jerárquico), se repite y se sostiene a lo largo del tiempo (diariamente a lo largo de por lo menos seis meses), y su objetivo es aislar al individuo para lograr su desistimiento del trabajo.

Como menciona el mismo autor es la frecuencia y duración prolongada del hostigamiento el que genera un considerable sufrimiento psíquico, psicosomático y social. Complementado con lo anterior, el acoso laboral se puede realizar en sentido vertical como horizontal, donde la primera indica una acción desde la autoridad hacia su subordinado o viceversa; mientras que la segunda se ambienta entre pares o compañeros de igual jerarquía.

La Organización Mundial de la Salud dentro de la Serie Protección de los Trabajadores publicó un folleto denominado Sensibilización sobre el Acoso Psicológico en el Trabajo en el que describe el mobbing como “*una forma de abuso del empleador que surge de comportamientos no éticos y conduce a la victimización del trabajador*” lo que afecta principalmente las áreas emocional, psicosomática y de comportamiento de la víctima, tornándose finalmente en una

carga económica y de seguridad social para la sociedad que no tiene capacidad de afrontamiento de este fenómeno.

El mobbing es un fenómeno con un claro asentamiento cultural, por lo que tiende a variar de sociedad en sociedad y de factores como: discriminación de género, religiosa, étnica, de edad, nacionalidad, discapacidad, antecedentes, orientación sexual, realidades socioeconómicas, entre otros. (Organización Mundial de la Salud, 2004)

El avance en los estudios sobre el acoso laboral por parte de autores como Leymann (1990), Piñuel (2002), OMS (2004), Justicia (2007), Lara (2014), entre otros, han ido definiendo 5 condicionantes que debe cumplir un acto de acoso en el trabajo para ser considerado como mobbing:

- Que el suceso no sea puntual y que al menos se prolongue durante seis meses.
- Que suceda al menos una vez a la semana.
- Que exista una víctima concreta.
- Que la situación de acoso no sea consecuencia de la conducta de la víctima.
- Que el acosado no muestre un trastorno de personalidad previo con historial de conflictividad.

1.1.3. El esquema del acoso laboral.

El mobbing es un fenómeno que muchas veces pasa desapercibido o que es subestimado hasta que se convierte en un problema de salud pública o de productividad. Es interesante analizar que el hostigamiento puede ocurrir durante años y formar parte de la cultura organizacional, sin que administradores, supervisores o directores departamentales tomen medidas eficientes para detenerlo; y que, como sostiene Leymann (1990), inicia cuando se rompe el equilibrio de poder entre dos individuos o entre el grupo y un individuo objetivo, dando pie a acciones hostiles sistemáticas que se repetirán por lo menos durante seis meses. En este trasfondo se reconoce la participación de al menos cuatro roles importantes:

- 1) **Acosador:** que puede ser un individuo o un grupo que ejecuta acciones u omisiones en detrimento del individuo objetivo, basados en el desequilibrio de la relación de poder.
- 2) **Individuo objetivo:** es la persona víctima del hostigamiento por parte de un acosador o por el grupo. Generalmente es estigmatizada de alguna manera, ha perdido su capacidad de respuesta y defensa frente a las acciones de los otros, lo que le orilla a un estado de indefensión y vulnerabilidad.

Frecuentemente es identificado como *el problema* por lo que es vulnerable a ser separado de su trabajo.

- 3) **Autoridades:** son los responsables de los diferentes niveles de jerarquía, a menudo no logran distinguir los factores desencadenantes, acciones y consecuencias del acoso, o son parte de él.
- 4) **La Institución:** es la organización en donde se desarrolla la actividad laboral y es la responsable de contribuir a la construcción de su propia cultura organizacional.

En el esquema propuesto por Leymann se describen además cuatro fases del proceso del acoso laboral, que son: (1) el factor desencadenante, (2) estigmatización y quiebre del equilibrio de poder, (3) intervención de las autoridades o la institución, y, (4) la salida de la víctima.

1.1.3.1.- El factor desencadenante.

Se identifica como el factor que activa o cataliza el malestar entre el acosador (individuo o grupo) y el individuo objetivo. Esta fase se extiende desde el evento activador, que generalmente es un conflicto, hasta que *“las partes revelan señales de estigmatización”* (Leymann, 1990).

1.1.3.2.- Estigmatización y quiebre del equilibrio de poder.

Este periodo se caracteriza por el despliegue de acciones estigmatizantes, donde se construye una imagen de desprestigio alrededor de la víctima, relacionando su persona, su capacidad o su actitud con epítetos descalificadores y cuyo fin es causar daño o colocar al individuo objetivo en un estado de indefensión (Leymann, 1990).

La credibilidad que tiene el acosador frente al grupo, ya sea por su nivel de autoridad o su posición de poder genera que goce de ayuda de otras personas o que no exista oposición al hostigamiento hacia la víctima, y como señala Hirigoyen (1999), es justamente la depreciación de la imagen de la víctima ante los ojos del grupo lo que justifica la crueldad del trato o lleva a especular si la víctima merece lo que le sucede como un castigo merecido.

Se describen algunas actividades sistemáticas que refuerzan la estigmatización sobre el individuo objetivo:

- (1) Dañar su reputación.
- (2) Hacerle la ley del hielo.
- (3) No permitirle hablar.

(4) No asignarle funciones.

(5) Asignarle tareas humillantes o fuera de su área de dedicación.

(6) Dirigirle actitudes o acciones violentas

Piñuel & Oñate (2002), hacen una descripción más amplia del fenómeno en este periodo del acoso, con acciones como el señalamiento o acusación permanentes a la víctima, maximizando errores hasta “*dramatizar*” un mal desempeño, resaltando debilidades que no son concluyentes en los procesos laborales, pero que al evaluarlos sin objetividad estigmatizan a la persona como “*mala trabajadora*”.

Por otro lado, los mismos autores mencionan periféricamente un tema que no está muy presente en la literatura sobre el acoso y que trata sobre la influencia del ambiente y la presión psicológica que orillan a la víctima a desarrollar una mala imagen personal, como creer de sí misma que es mala trabajadora o mal profesional y merece el mal trato. Este tipo de estudios sobre la fijación de pensamientos a nivel de condicionamiento cerebral lo han desarrollado investigadores como Bruce H. Lipton desde la biología molecular y Richard Dawkins desde la biología evolucionista, al describir la herencia genética y la evolución memética como el mecanismo por medio del cual las ideas se integran al funcionamiento biológico de las personas.

1.1.3.3.-Administración del personal.

Esta fase inicia el momento en que hay una intervención formal por parte de la institución o sus autoridades delegadas. El profesor Leymann relata que en su experiencia ésta es la fase en la que mayormente se vulneran los derechos de la víctima, sobre todo porque la administración tiende a asumir los prejuicios creados sobre ella.

Hirigoyen (1999), sostiene que generalmente las administraciones tienen claro los procedimientos con los que actuarán cuando un empleado manifiesta falta de productividad, pero no tan claros cuando hay disputas o faltas entre ellos; manifiesta que hay administraciones indulgentes que no saben amonestar a un empleado que se muestra “*irrespetuoso o desagradable con su compañero*”, considerando que esto se halla en el plano de lo “privado” y que los problemas deberían resolverlo los empleados como adultos.

Que las administraciones no tengan un enfoque de mejora del clima laboral origina que no existan esquemas de intervención precisos, formas de reconocer la información manipulada y métodos para asegurar una convivencia saludable, más allá de lo punitivo, como mantener puntos de referencia sobre el buen trato mínimo entre colegas. Por su parte Leymann resalta que es frecuente que la administración tienda a mirar las acciones defensivas de la víctima como el problema y se proceda a un aislamiento administrativo de la misma.

1.1.3.4. Expulsión.

Describe la última fase en la que se integran otros elementos que ahondan la problemática, como son los reportes administrativos e informes de la historia laboral de la víctima, lo que pueden oficializar la estigmatización sobre ella, de manera que se le dificulte ascender en su carrera o conseguir trabajo si decide salir de la institución actual; Leymann (1990) lo llama una “*transferencia desprestijosa a otro trabajo*”. De igual manera, cuando el efecto del acoso tiene resultados en la salud de la víctima y se solicitan permisos por atención psicológica o frecuentes visitas al médico, al quedar registrado en su historial laboral una nueva empresa interesada en el trabajador puede desistir al considerar los problemas generados por contratar a una persona “enferma”.

1.2. Consecuencias personales e institucionales del acoso laboral.

El mobbing o acoso psicológico en el contexto laboral ha sido estudiado desde hace varias décadas con el apoyo de los gobiernos en función de proteger los derechos de las y los trabajadores a disfrutar de un ambiente laboral digno y productivo, ya que se estima que las víctimas de acoso en los ambientes de trabajo no solo se ven afectados por una “estigmatización sistemática” y una ruptura de sus derechos, sino que tiene incidentalmente efectos en su ejercicio profesional a largo plazo y pérdidas económicas para la empresa en la que laboran (Leymann, 1990).

Como parte de estos estudios los investigadores han sistematizado la información en esquemas o modalidades de acoso y los diferentes efectos tanto individuales como institucionales.

1.2.1. Los efectos del acoso.

Como se mencionó, los objetivos subyacentes del acoso laboral son: la estigmatización de la víctima, colocarla en un estado de indefensión y provocar su salida del trabajo. Estos elementos en conjunto significan una forma de exclusión que suele justificarse dolosamente con la imagen que se ha creado de la víctima por parte del acosador como individuo o como grupo. La exclusión también se sustenta en la permisiva actitud de la institución y sus directivos frente a un clima laboral que aunque no aliente, tampoco proteja a sus trabajadores de la vulneración de sus derechos.

La literatura indica que existen varios enfoques desde los que se aprecia los efectos del mobbing; mientras unos investigadores observan los factores de salud física y psicológica de la víctima, otros analizan la condición psicosocial resultante de la misma y una tercera línea

de investigadores se enfocan las condiciones de la satisfacción, compromiso y ciudadanía laboral. (Leymann, 1990; Topa et al, 2006; Piñuel& Oñate, 2002).

1.2.2. La anatomía del acoso laboral.

En general los síntomas físicos y psicosomáticos relacionados al acoso laboral son muy cercanos a los resultantes del estrés, entre los que se aprecian: dolores de cabeza, cuello y espalda, insomnio o dificultad para despertarse, irritabilidad o explosiones de furia, dolores abdominales, gastritis, fatiga o debilidad. En lo psicológico se reconocen alteraciones en la estabilidad emocional, ansiedad, depresión, bajos niveles de satisfacción general, nerviosismo, apatía y en general un sentimiento de desesperanza. Los síntomas psicológicos también se relacionan a los descritos por “burnout” o la sensación de estarse quemando(Lara & Pando, 2014).

1.2.2.1.Exclusión como desencadenante de estrés / mala salud.

La exclusión social, siendo un término que ha sido difícil de conceptualizar y consensuar entre los investigadores y desarrollistas, se presenta en este caso como la perdida de la víctima de su capacidad de formar parte de diferentes niveles o círculos de asociación al interior de la empresa y disfrutar de los beneficios que esto conlleva. Se entiende que la víctima de acoso al experimentar exclusión puede experimentar lo siguiente:

- (1) Tiene un rol periférico en los círculos de trabajo, en donde se reciben instrucciones, herramientas y recursos para desempeñarse laboralmente y cumplir cabalmente sus funciones.
- (2) No es complementado por los círculos de camaradería entre compañeros y compañeras de trabajo, en los que se recibe apoyo emocional, como motivación y aliento, y donde se comparte la memoria histórica de la institución, información más real sobre el funcionamiento de los procesos administrativos, de los roles y características de las personas que la conforman en un nivel menos formal.
- (3) No ingresa a los círculos de confianza, en los que se incluyen las y los empleados que, en la percepción de los mandos gobernantes, se les puede confiar procesos con retos mayores, hay una mayor interacción con estos niveles de gobierno, pueden responder coherentemente a las necesidades de la institución, pueden ser promovidos, presentan una imagen de ser la respuesta a los problemas de la institución y se perfilan como los mejores exponentes del capital social de la empresa.

La exclusión social tiene una estrecha relación fisiológica, pues la angustia que genera el acoso tiene agudos efectos físicos, pues como lo explica Goleman (2013), el centro cerebral del dolor, la corteza cingulada anterior (CCA), que se activa y genera dolor ante la presencia de una herida física también se activa de manera similar cuando un individuo pasa por una experiencia de exclusión social, generando “*una angustiosa sensación de dolor corporal*”. Muchos investigadores encuentran en esta estructura del cerebro la base anatómica del dolor emocional y se considera que esta relación socio-fisiológica es un esbozo de nuestro desarrollo evolutivo que nos lleva a experimentar dolor cuando el círculo social, la micro sociedad más significativa a la que el individuo se pertenece sufre rupturas. Esta teoría explica que nuestra genética social asocia, desde tiempos remotos, la necesidad de pertenecer al grupo como un factor principal de supervivencia.

1.2.2.2. Relación bioquímica del estrés.

Las publicaciones de investigadores como Leymann, 1990, Bustos, Caputo, Aranda, & Messoulam, 2011; Piñuel & Fidalgo, 2004; Lara & Pando, 2014; Fernández-Duque, 2008, indican la presencia de trastornos fisiológicos y anatómicos en víctimas de mobbing similares a los presentes en pacientes de estrés, como el deterioro progresivo del sistema inmunológico, efectos crónicos en el sistema digestivo y trastornos emocionales. Florencia Daneri, profesora de Psicología de la Universidad de Buenos Aires hace una recopilación de las descripciones y publicaciones más importantes de los principales investigadores del tema, como Cannon, Selye, Seligman, Davidson y Lazarus, enfocándose en la respuesta biológica del individuo humano frente a los factores estresantes. Las ideas principales recogidas en su estudio conceptualizan al estrés desde dos puntos de vista; el primero como la respuesta biológica del individuo frente a una amenaza real o imaginaria; y el segundo, como la lucha del organismo por recuperar la homeostasis (equilibrio biológico) cuando por cualquier elemento (generalmente externo, pero puede ser interno e imaginario de la persona), este haya sido puesto en desequilibrio; así las ideas circundantes de su estudio son: (1) la respuesta biológica frente al estresor y (2) la búsqueda de equilibrio. (Daneri, 2012)

Es importante resaltar en el segundo punto señalado por Daneri (2012), que es el sistema nervioso autónomo es quien gobierna la homeostasis y como menciona esta autora citando a Andrew Steptoe (2000) el proceso de retorno al balance integra actividad sobre cuatro dominios de la persona:

- (1) actividad sobre su fisiología,
- (2) actividad sobre su comportamiento,
- (3) actividad sobre su experiencia subjetiva; y,

- (4) actividad sobre su capacidad cognitiva, los que serán relevantes para ayudar a las personas a superar el impacto del acoso laboral desde el punto de vista de su sintomatología psicosomática.

Del análisis del trabajo de Hans Selye sobre el estrés se menciona que existen tres fases presentes en la reacción biológica del sujeto humano frente al mismo; la primera la denominó *Fase Inicial o de Alarma*, que comprende el primer contacto del individuo con el agente estresor y se produce la pérdida de la homeostasis; la segunda *Fase de Adaptación o Resistencia* que está representada por la lucha del organismo por recuperar su equilibrio biológico, proceso conocido como alostasis; la tercera la nombró *Fase de Agotamiento* y es aquella que sucede cuando un individuo es expuesto al agente estresor por un tiempo superior a su capacidad biológica de mantener sus sistemas en alerta para hacer frente al mismo, en esta fase surgen los síntomas típicos del estrés crónico.

Un factor importante descrito por Selye es que el cerebro no distingue entre estresores; es decir, que la reacción cerebral, hormonal y fisiológica del cuerpo humano frente al estrés causado por el frío intenso es similar al ocasionado por la acción del calor extremo, de igual manera que un estresor imaginario (potenciado por la percepción emocional como es el caso de las fobias) se percibe tan intensamente como un estresor físico. Esta falta de distinción, que puede mirarse como un factor adverso, también puede ser pedagógicamente útil para que las víctimas de acoso laboral aprendan a gestionar sus emociones, ayuden a su organismo a recuperar el equilibrio biológico y potencien su capacidad de respuesta personal sobre la presión del individuo o grupo acosador.

La respuesta biológica para hacerle frente a los estresores está directamente relacionada al sistema nervioso autónomo o vegetativo, en el que trabajan funcionalmente el sistema simpático, parasimpático y entérico. Cuando se presenta un factor de estrés y el cerebro interpreta el suceso como una emergencia, en el individuo biológico se activa el sistema nervioso simpático, que por medio de la médula espinal transmite la alerta a casi todos los órganos y sistemas del cuerpo provocando todas las reacciones de respuesta, creando un estado de alerta y motivación especiales. Mientras que el hipotálamo, las glándulas adrenales y la médula se preparan para la acción segregando y transmitiendo hormonas como los glucocorticoides, glucagón, la adrenalina y noradrenalina que estimulan el aumento de la presión arterial, se elevan los niveles de glucosa disponible, se incrementa la disponibilidad de oxígeno a todo el cuerpo por la intensificación del ritmo respiratorio, se agudiza la vista y el oído, se conduce mayor cantidad de sangre hacia las extremidades con el fin de atacar o huir; y por otro lado, el sistema nervioso parasimpático es inhibido y con él el crecimiento, la acumulación de energía a largo plazo por la inhibición de la producción de insulina por parte del páncreas, la segregación de testosterona, progesterona y estrógenos. (Daneri, 2012)

Todos estos procesos biológicos, que son la adaptación humana a los efectos estresores, generan impactos colaterales cuando tienen incidencia crónica en el individuo.

El sistema digestivo gestiona los alimentos con el fin de obtener de ellos moléculas simples como aminoácidos, ácidos grasos y azúcares, que formarán parte de los procesos metabólicos vitales al construirse con ellos moléculas más complejas como proteínas, triglicéridos y glucógeno. El proceso de digestión es estimulado por la insulina secretada por el páncreas, pero la reacción del individuo ante un elemento estresante y entrar en acción el sistema nervioso simpático la producción de insulina decae, lo que provoca que estos elementos en lugar de formar parte estructural de órganos y tejidos sean arrastrados en el torrente sanguíneo para ser utilizados como fuente instantánea de energía o ser degradados y finalmente excretados. En resumen este estado toma todas las moléculas proteicas, péptidos y azúcares no indispensables (como las proteínas musculares) y los degrada para tener energía metabólica inmediata. Este efecto se produce principalmente por la alta producción de glucocorticoides (en especial cortisol) y glucanól desde las glándulas suprarrenales por la excitación del hipotálamo. (Daneri, 2012)

Los procesos digestivos se ralentizan o detienen hasta finalizar la Etapa de Adaptación; en cuanto al apetito Daneri (2012), menciona que 2/3 de los individuos tienden a comer más de lo habitual, mientras que 1/3 disminuye su apetito; esto se explica por dos razones, la primera por la presencia de CRH (hormona adrenocorticotropa liberada por el hipotálamo) y glucocorticoides, y la segunda por el tiempo y periodicidad del factor estresor. Supongamos que un individuo es sometido a un estresor, su hipotálamo al detectar la emergencia se excita y este segrega CRH, que inhibe el apetito durante la acción del estresor manteniendo su efecto hasta unos minutos después que ha pasado la emergencia¹; también por acción del hipotálamo sus glándulas suprarrenales de forma menos veloz segregarán glucocorticoides que le abrirán el apetito con el fin de recuperar sus fuentes de energía inmediata, este efecto lo experimentará por unas horas después que haya terminado la acción del estresor. De repetirse el estresor o si su apareamiento es intermitente a lo largo del día, el individuo de nuestro ejemplo experimentará mayor apetito por un par de horas cada vez que esté expuesto al factor de estrés. El caso contrario, pérdida de apetito, se manifiesta cuando la presencia del factor estresante dura días, con picos constantes de CRH durante un largo periodo y un margen residual del glucocortisol de unas horas solo cuando disminuye el CRH.

Cuando los procesos digestivos se ven detenidos por la intervención del sistema nervioso simpático se reducen también la segregación de ácidos gástricos, la producción de mucosa

¹Daneri indica que si una persona es sometida a 10 minutos de estresor el efecto residual del CRH en el organismo (inhibidor del apetito), puede ser de 2 minutos, mientras que el efecto residual de los glucocorticoides (estimulador del apetito), es de aproximadamente 2 horas sobre el individuo.

gástrica y el volumen de las paredes celulares del estómago; sin embargo, como se mencionó, el reducirse el CRH y experimentarse apetito, la nueva ingesta provoca la restitución de los niveles de ácidos estomacales, pero la producción de mucosa estomacal y el engrosamiento de las paredes celulares no pueden recuperarse a la misma velocidad, quedando debilitadas y expuestos los tejidos a los ácidos, causando heridas o úlceras estomacales. En estados normales el cuerpo segrega prostaglandinas para reparar los tejidos; sin embargo, los glucocorticoides, característicos de esta fase del estrés inhiben su producción, impidiendo o retrasando que los tejidos se reparen.

Otra de las funciones del hipotálamo es estimular la producción de testosterona y la calidad de la espermia en los hombres. Cuando el individuo está frente a un estresor este proceso se ve interrumpido por la acción de sustancias opioides segregadas por el sistema nervioso central como las endorfinas y encefalinas. Con la consecuente caída de los niveles de la testosterona, en especial en cuadros de estrés crónico, es posible que el hombre experimente problemas de erección y eyaculación precoz.

En el caso de las mujeres los efectos son comparables al de los hombres, pues el hipotálamo estimula la producción de estrógenos por parte de los ovarios y controla la ovulación. Las endorfinas y encefalinas desestimulan la producción de estrógenos, alargando o desregularizando el periodo menstrual, llegando incluso a provocar una amenorrea o falta de ovulación. Otros efectos presentes también son la interrupción de la maduración de la capa uterina y por tanto dificultad de que el óvulo, en caso de ser fecundado, se implante en útero para iniciar el proceso de gestación.

Otro efecto directo de los glucocorticoides es la inhibición del sistema inmunológico, pues por un lado evita la producción de linfocitos que son los responsables biológicos de enfrentar a los patógenos, y por otro al inhibir la producción de interferones e interleuquinas los linfocitos que se encuentran en el torrente sanguíneo tienen una menor capacidad de respuesta frente a las señales de infección. Sin embargo es importante señalar que esta inmunosupresión no se da de forma inmediata a la presencia del estresor, pues cuando el individuo toma contacto con el estresor su sistema inmune es estimulado y se activa aumentando sus niveles de actuación, pero como Daneri (2012) apunta, cuando los glucocorticoides aparecen su inmunología tiene un descenso al estado basal; y al igual que el apetito dependerá de la intermitencia o permanencia del estresor para vulnerar la capacidad inmunológica de la persona.

De igual manera, las funciones cerebrales responsables de la memoria, calidad del sueño y competencias psicológicas se ven reducidas por un estresor crónico.

Retomando lo expuesto por Steptoe (2000) sobre la recuperación del balance homeostático en el que se integran cuatro parámetros: fisiología, comportamiento, subjetividad y cognición como elementos que el individuo necesita accionar para restaurar su equilibrio biopsíquico; es importante resaltar que la experiencia subjetiva o interpretación que un individuo le da a una fuente de dolor o estrés maximizará o reducirá su capacidad de respuesta. En este sentido las investigaciones por Torre, et al (2008) dan referencia sobre los mecanismos de afrontamiento del dolor que ponen en marcha los individuos para paliar el dolor tanto físico como psicológico. Estos mecanismos se entienden como esfuerzos tanto cognitivos como conductuales y los clasifica en: Estrategias pasivas como el rezo, la introspección o el pensamiento considerativo; y, Estrategias activas como la búsqueda de información y actividades para la solución de problemas. En opinión de Torre y sus colegas, las estrategias pasivas profundizan la sensación de dolor, aumentan las posibilidades de depresión y frustración, y no permiten un ajuste psicológico adecuado para enfrentar la situación; mientras que las estrategias activas se “*relacionan de forma positiva con índices de funcionamiento físico y psicológico*”. Con esta consideración, fortaleciendo lo expuesto por Steptoe (2000), cualquier tipo de estrategia para sobreponerse ante los efectos del estrés y agobio producido por el acoso laboral deberá integrar, adicional a la alostasis que es fisiológica, componentes educativos, actividad física significativa y manejo de las emociones.

1.2.2.3. *Relación biopsíquica del estrés.*

Frente a un mismo estresor que desequilibra la homeostasis del individuo, dos personas pueden tener dos reacciones muy diferentes; esto está determinado principalmente por su contexto psicológico el cual modula la tipología e intensidad de su respuesta. El recuento hecho principalmente por Daneri (2012) hace una descripción de estos:

Uno de los elementos que agravan el estado emocional del individuo cuando se encuentra bajo presión del estresor es no poder desahogar la frustración resultante. Cuando el sujeto es sometido a estrés, su sistema nervioso prepara el cuerpo para enfrentar el agente estresor por medio de la lucha o por medio de la huida, lo que implica un complejo desarrollo de respuestas hormonales, musculares y nerviosas; al no existir la posibilidad de atacar o huir, estos componentes permanecen en el organismo aumentando una presión bioquímica sobre la psiquis.

Especialmente en los primates se observa que al existir apoyo social, cercanía física y emocional de los pares, un individuo sometido a factores ambientales estresantes, responde con menos ansiedad ante el estresor, mientras que cuando el individuo carece de el acompañamiento de su grupo social sus respuestas son más intensas en sus niveles de ansiedad y dolor psicológico.

Goleman (2013), al hacer referencia sobre las capacidades cerebrales superiores de los primates y en especial del ser humano, menciona la capacidad de predicción como aquella que se presenta cuando el individuo está ante una situación nueva y poco conocida, tomando la información almacenada en largo plazo y con ella construye representaciones predictivas de los posibles resultados. El cerebro reduce la tensión generada por la incertidumbre por medio de la predicción, la que se construye en base a la información disponible. Los altos niveles de ansiedad que se manifiestan en algunas víctimas de acoso se suscitan cuando en vez de activar su capacidad de predicción y prepararse para la acción del estresor, favorecen una actitud de negación y de pensamiento considerativo.

Muy cercano al anterior es la capacidad de control, pues los estudios demuestran que cuando los individuos tiene un grado de control sobre el factor estresor, aunque este control sea imaginario o leve, su grado de ansiedad es menor que cuando cree que no tiene ningún grado de control.

Otro factor incidental es la “*sensación que todo va emporando*”. Los estudios realizados sobre la ansiedad por pacientes se reduce cuando perciben que el tratamiento sugerido por su médico ofrece cambios visibles al corto plazo, pero se incrementa cuando no experimentan mejoría inmediata.

1.2.3. Los factores sociales del estrés.

Sandín (2003), haciendo referencia a las investigaciones de Cannon (1932) y Cockerham (2001), sobre la reacción humana frente al estresor en términos de la preparación de éste para el ataque o huida, sostiene que “*la mayor parte de las amenazas que sufren las sociedades modernas son de tipo simbólico más que físicas, y generalmente no suelen conducir a una reacción de tipo físico*”. Esto implica que las amenazas que enfrenta el ser humano moderno generan una reacción fisiológica en él, pero no se resuelven con acciones físicas de huida o ataque, sino por acciones relacionadas al trabajo intelectual, interacción social o gestión emocional, lo que se resumen en tener un organismo biológicamente preparado para un enfrentamiento, mismo que no se ejecuta y que resulta en una acumulación de hormonas, proteínas y sustancias segregadas para la reacción física que a la larga ponen en riesgo su salud. Con esta perspectiva, observar y analizar el estrés desde la realidad social del individuo puede permitir generar un esquema de prevención y reducción de sus efectos sobre la salud, la calidad de vida y la longevidad humanas.

Las evidencias empíricas a las que hace referencia el mismo autor muestran “*que la incapacidad del organismo humano para controlar los estresores sociales y psicológicos*” pueden ocasionar en el organismo humano afecciones tales como enfermedades cardíacas,

cardiovasculares, úlceras, dolores musculares relacionados al estrés, desarrollar o agravar cuadros asmáticos, jaquecas, depresión y otros tipos de afecciones que reducen la calidad de vida del individuo. (Sandin, 2003)

1.2.4. Estrés y productividad.

Entre las preguntas más importantes relacionadas al estrés, más allá de la principales que infieren sobre las causas y efectos del estrés en la persona humana, se hallan aquellas que buscan saber los efectos económicos y de productividad para los países y las organizaciones. La investigadora María Durán de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica, analizando la relación del estrés laboral con la productividad concluye que cuando se disgregan entre sí factores como competitividad, ambiente de trabajo y calidad de vida laboral “*es difícil mantener una empresa en el mercado*”, puesto que no se puede construir una empresa de vanguardia sobre las ruinas de la salud de sus empleados. Desde este punto de vista, relaciona la competitividad de una empresa con dos niveles; por un lado a nivel de la organización relacionada a la productividad, la eficiencia y la salud laboral; y otro al nivel personal del empleado con bienestar psicológico y calidad de vida laboral. (Durán, 2010)

El costo económico del estrés en la productividad de una empresa u organización toma al menos dos formas: la disminución en la producción (cantidad y/o calidad) de productos y servicios, o el aumento en los costos de producción. La misma investigadora señala los siguientes factores como resultado de la baja calidad de vida laboral y que afectan la productividad:

- Falta de cooperación entre colegas
- Aumento de solicitud de cambio de puesto o lugar de trabajo
- Necesidad de una mayor supervisión para el cumplimiento de metas o estándares
- Aumento de quejas o conflictos
- Incremento de costos de salud del personal
- Aumento del ausentismo
- Accidentes e incidentes laborales
- Mayor índice de errores
- Distanciamiento afectivo con los clientes
- Rotación de personal.

Organizando esta información se puede mencionar los costos y pérdidas económicas derivadas del estrés en las siguientes áreas:

- (1) Costo intrínseco de producir productos y servicios de mala calidad, desecho, reciclaje o por debajo de los estándares de calidad;
- (2) Costo extra en la supervisión y reducción de fallos para mantener la producción en las metas de calidad y cantidad;
- (3) Costo por la continua reorganización de plazas de trabajo y liderazgo como estrategia para mantener una convivencia adecuada;
- (4) Costo derivado por el deterioro de la convivencia, maltrato o acoso laboral al interior de la organización;
- (5) Costo por el ausentismo y/o tratamiento en la salud de los empleados;
- (6) Pérdidas derivadas por la estropeada identificación emocional del empleado con la organización y liderazgo, que se proyecta hacia el cuidado, atención y fidelización de clientes;
- (7) Pérdida del capital social, memoria histórica, talento y mano de obra capacitada cuando un empleado se retira de la organización; y,
- (8) Pérdidas por disputas legales.

En términos económicos algunos acercamientos académicos sobre la monetización de los efectos del estrés proponen medirlo desde la relación del ausentismo versus el costo de la hora de trabajo según el salario mínimo vital (Gamero-Burón, 2010); otro planteamiento es el descrito en la Guía de Costes Socio-Económicos de los Riesgos Psicosociales desarrollado por la Universidad de Málaga (también con la participación de Carlos Gamero-Burón), propone incluir el valor monetario para:

- Las ausencias del trabajo por enfermedad y absentismo.
- Presentismo
- Costos por la rotación de personal y reestructuración de la organización
- Jubilaciones anticipadas e incapacidad
- Rehabilitación no médica
- Costos organizacionales por el manejo de las bajas por enfermedad
- Costos de la reparación de equipos, máquinas, materiales o productos asociados o provocados por el estrés.

Este último estudio reporta algunos datos económicos sobre el costo del estrés en la economía europea, indicando que en España el costo del estrés sobre la economía de este país fue del 0,11% del PIB en el año 1997; y sobre el costo económico de las enfermedades relacionadas al trabajo de la Comunidad Europea el año 1998 refleja valores entre el 2,6 y 3,8% del PIB de la Comunidad. Sobre estos dos últimos valores Martínez & Sarrate (2014), estiman que solo el 10% de ellos están relacionados al estrés, por lo que en su opinión el costo económico del estrés tuvo una representación entre 0,26 y 0,38% del PIB de los quince países que en ese año formaban parte de la Unión Europea.

En general en el país no hay indicadores claros que recojan el costo económico de los efectos del estrés laboral, esto debido en parte a la existencia de la Seguridad Social ya que en otros países los interesados en llevar estadísticas al respecto han sido en las aseguradoras privadas de salud con fines de medir el riesgo laboral y por ende el cálculo de las primas por sus servicios.

1.3. Factores promotores de acoso en el ambiente laboral.

Una determinación de las causas o factores que promueven un fenómeno como el mobbing solo pueden provenir desde un enfoque multicéntrico para generar una idea causal concreta que responda a la realidad, porque como lo indica Mesenguer (2007), el mobbing no es un *“constructo único, sino un paraguas que recoge diferentes formas de violencia”* en el que los investigadores reconocen la interrelación entre el acosador, el individuo objetivo, las autoridades y la institución en sí misma. Este autor considera que el mobbing debe formar parte de la lista de Factores de Riesgo Laboral, ser analizado como parte de un sistema de presión en los lugares de trabajo y no como un fenómeno aislado.

La explicación de los investigadores referente los predictores o causas del mobbing son variados, el trabajo de investigación de López *et al* (2010) describe las causas del mobbing desde tres ejes; el primero se centra en las características personales de la víctima, el segundo eje ronda en la calidad de las relaciones al interior de la organización, y el tercero se concentra en las características de la organización como promotora de acoso o por lo menos como incapaz de evitarlo.

Meseguer *et al* (2007), reconoce los siguientes predictores del mobbing: disfunciones en el rol, carga mental, interés por el trabajador, características de la supervisión. Las referencias que describe sobre los conflictos o ambigüedad en los roles se circunscriben en la falta de claridad de las tareas asignadas o el cambio permanente de tareas, en este sentido también se halla el hecho de entregarle a un trabajador una responsabilidad, pero no empoderarlo o darle la autoridad en el equipo de trabajo para que lo pueda cumplir. La carga mental hace

referencia a la presión del tiempo sobre el número de tareas a entregar, lo que se expresa en excesivas condiciones de estrés en la ejecución de tareas y una supervisión asfixiante o poco inteligente. Elementos como estabilidad laboral, un sistema de incentivos, posibilidad de ascensos son los correspondientes a la percepción del trabajador de que hay interés en el trabajador.

Piñuel & Oñate (2002), centran las causas del mobbing en tres ejes; el primero se centra en las características de la víctima como alguien que por alguna razón representa una amenaza al grupo que lo hostiga o porque tiene condiciones individuales que generan envidia, como alguna capacidad laboral superior, gozar del aprecio de los jefes, autoridades, clientes o compañeros, tener una buena relación familiar.

El segundo eje se explica la incidencia de mobbing en organizaciones donde existen facciones de poder y el acoso es una forma de eliminación de adeptos de uno u otro bando. En este ambiente se entiende que el manifestar simpatía con uno u otro grupo, el dejarse manipular o no por los círculos de poder y el alinearse son motivaciones de ser objeto de acoso en el ambiente laboral. El mobbing se activa para direccionar medidas ejemplificadoras, repartir culpas y justificar las fallas sobre un individuo porque pertenece a una facción en particular.

El tercer eje fortalece la idea de que el ser diferente vuelve a la persona más susceptible de recibir algún tipo de trato hostil; cuando las personas se diferencian por su edad, cualificación, capacidades laborales, nivel de afrontamiento emocional, identidad de género, entre otras características que las hacen distintos a la mayoría de trabajadores. El cuarto eje que maneja Piñuel & Oñate es cuando la víctima es mujer, sosteniendo que el mobbing puede activarse cuando ella no ha accedido a insinuaciones de carácter sexual. Es necesario resaltar que el estudio del mobbing intenta no confundirse con el acoso sexual puesto que sobre este último existen estudios, jurisprudencia y causas propias, mientras que el mobbing busca analizar otras manifestaciones del acoso en el ambiente laboral.

1.3.1. Factores personales.

El abordaje de las características personales de los individuos que han sido víctimas de acoso laboral como lo indica Leymann (1990) se presentan en dos sentidos que se explican a continuación:

- El tipo de persona que por su liderazgo, nivel académico, capacidad organizativa o empatía es una amenaza para el liderazgo ya establecido. Su gestión fomenta una ruptura del status quo o presiona sobre los estados de confort de sus colegas; presenta resultados que pueden opacar los resultados del personal más antiguo.

- Otro tipo de persona es la que concede paso a actitudes y acciones de maltrato hacia su persona por parte de los otros compañeros de trabajo, sin tener la capacidad de afrontamiento o exigir respeto de manera firme. Esta falta de capacidad de afrontamiento o tener un rasgo que lo hace diferente de los demás lo puede convertir en víctima de acoso.

1.3.2. Factores grupales.

Las dinámicas de grupo tienen una gran relevancia alrededor del fenómeno del acoso laboral, en especial cuando hay facciones que se organizan para acceder y asegurar posiciones de poder, para lo cual desarrollan esquemas formales e informales de reclutamiento de seguidores y sabotaje a la gestión o inclusión de miembros de los grupos contrarios. Se manifiestan en relaciones de tipo clientelar.

En las relaciones de grupo, como lo menciona Meseguer *et al* (2007), factores como la existencia de roles confusos en la gestión y la superposición de responsabilidades desarrollan tensión al interior y entre los diferentes equipos de trabajo. En este mismo orden, el sentimiento de pertenencia de los funcionarios a su equipo de trabajo y la existencia de rencillas entre posiciones jerárquicas de mayor nivel, producen una transferencia de tensión emocional y laboral a los niveles inferiores.

1.3.3. Factores organizacionales.

La cultura organizacional, sus políticas internas, las habilidades directivas de sus mandos medios y altos, así como los estilos de liderazgo fomentados en la institución son factores organizacionales que facilitan el acoso laboral.

Las nuevas tendencias hacia empresas que fortalecen su talento humano, apuestan por la innovación, la creatividad y la calidad del servicio, apuestan por la responsabilidad social empresarial generan ambientes más sensibles a la defensa de la dignidad humana, con el diseño de políticas de mediación de conflictos y del cuidado del ambiente laboral.

Por otro lado las organizaciones en los que prima un liderazgo concentrador y verticalista, con carencia de procesos y roles claros, el bienestar está más determinado por la relación que se logre formar entre la autoridad y el subordinado y no entre empleado, productos y servicios resultantes de su función.

1.4. El acoso laboral en las instituciones de educación superior.

Buendía (2003), reconoce que el mobbing se considera el más devastador de los factores de estrés en el ambiente laboral, señalando el daño psicológico, el estado de indefensión de la víctima y estimado que el mobbing está relacionado al 20% de los suicidios; sin embargo, lo que más resalta es la falta de información que persiste en el contexto académico sobre por qué se da el fenómeno y qué características hace de una persona víctima de mobbing. Parte de estas interrogantes ha intentado ser abarcadas por Westhues (2006, 2010) en sus trabajos desde violencia intrínseca de la especie humana, mientras que otros investigadores coinciden en que es el carácter de la organización es el que fomenta o desalienta el acoso psicológico.

La descripción realizada por Buendía (2003), sobre su estudio de la presencia de Burnout y mobbing en profesores y empleados de la Universidad de Murcia, resalta ciertas características que bien se pueden trasladar a cualquier institución de educación superior, como cuando indica que la gran cantidad de facultades, departamentos, direcciones, que a su vez se sostienen en múltiples niveles de autoridad, generando una “*asfixiante burocracia*”, con procesos de promoción inadecuados, formas de evaluación de desempeño no claros; y sobre todo, un sistema de vasallaje, clientelismo y luchas de poder al interior de la universidad “*suponen una exposición clara a las fuentes de estrés*” y son catalizadores de mobbing; además deja entrever que la existencia de vacíos normativos internos de protección y restitución de derechos deja claros ejemplos de impunidad que favorecen la idea de la “*sumisión*” como una forma de adaptarse para sobrevivir en la institución. También como resultado de la impunidad, insiste en que en sociedades verticalistas como con la que identifica con la universidad, el hecho de que como víctima presente una denuncia por mobbing conlleva la idea de ser una persona problemática, que vicia el espíritu de cuerpo y expone el buen nombre de la institución.

Otro trabajo de investigación sobre el acoso laboral en el contexto universitario es el realizado por el doctor Fernando Justicia y el equipo de trabajo del Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Universidad de Granada, quienes describen el fenómeno del mobbing como presente en los diferentes grupos que laboran de la universidad; es decir, tanto en docentes como empleados administrativos, sin embargo, advierte que es más frecuente en mujeres. (Justicia, Muñoz, & de Haro, 2006)

Otros elementos que describe, citando a Atienza *et al* (2004), es que desde la educación inicial a la educación superior sufre algún grado de hostigamiento en el trabajo con un 12% de afectados en este sector laboral, en una franja entre los 25 y 45 años de edad. Las conclusiones de su estudio en 2006 indican que el 9,17% del personal administrativo universitario sufrió acoso laboral al menos una vez en su carrera; que el acoso afecta a las

diferentes poblaciones (profesores principales, secundarios, empleados administrativos y empleados de servicio), por igual. En todas las poblaciones mencionadas son las mujeres las que llevan un porcentaje mayor en el número de acosos registrados, con un 48,3% frente al 18,2% de los varones. Sobre por quién son acosados, el 49% de las personas mencionan que han sido acosadas por un grupo y el 35,3% dicen haberlo sido por una persona; es interesante lo mencionado por esta investigación en cuanto a que la mayoría de los hombres acosados (63,6%) lo son por parte de un grupo, mientras que la mayoría de mujeres acosadas (62,1%) manifiestan ser acosadas por parte de una sola persona. Sobre la direccionalidad del acoso los datos que indica Justicia (2006), son que el 76,5% de los acosos son de carácter descendente, de una autoridad a su subordinado, 56,9% se da entre compañeros del mismo nivel y un 39,2% es de carácter ascendente. Desde este mismo punto, los hombres son mayoritariamente acosados en sentido descendente, mientras que las mujeres presentan índices de acoso más alto que los hombres en los tres sentidos. (Justicia, Muñoz, & de Haro, 2006)

De una actualización de este estudio realizado en 2007, Justicia confirma varios resultados, sobre todo en el porcentaje de incidencia de acoso en el ambiente universitario y la relación de género en el mobbing. Además manifiesta que las áreas de especial afectación de las víctimas son la salud física, la salud emocional, el desempeño profesional y el ámbito social de la víctima.

La investigación desarrollada por Lara & Pando (2014) en docentes universitarios en la Universidad Central del Ecuador tuvo como fin determinar el grado de incidencia de violencia psicológica, acoso laboral y su relación con las características psicosociales de los docentes. El estudio se aplicó a 187 docentes de la universidad, de los cuales el 73,8% tiene 5 años o más en la institución; el 87,2% reconoce la presencia de violencia psicológica en la institución, con una medida en la escala utilizada de 6,58 correspondiente a alta presencia de violencia psicológica; en cuanto a la intensidad de la violencia psicológica el 91,9% indican que es baja o nula, mientras que el 7,65 indican que es media y el 0,5% que es alta. Puntualmente sobre mobbing el 97,8% indican que es bajo o nulo y el 2,2% lo considera medio y alto.

Estos investigadores resaltan que de los docentes que indican haber recibido violencia psicológica el 86,1% indican bajos niveles de estrés y sobre el 90% manifiestan que la intensidad de esta violencia es baja y es la presencia de mobbing es bajo; los investigadores presentan evidencia de otros estudios porcentajes muy cercanos que respaldan los encontrados en la Universidad. Se indica además que no existe una asociación estadística significativa entre la presencia de mobbing y las condiciones sociodemográficas de los docentes. (Lara & Pando, 2014)

1.5. Herramientas de medición de la incidencia del acoso laboral.

Desde que se inició el estudio del acoso laboral como un problema de salud en los años 80 (Buendía, 2003) , se han ido desarrollando herramientas de medición que se acoplaban al concepto temporal del mobbing, lo que ha conllevado que mientras se iba perfilando y estructurando una base conceptual del significado, alcances y límites del fenómeno mobbing también se han ido perfeccionando las herramientas de medición que en términos generales son encuestas estructuradas en base a la experiencia de los empleados y trabajadores y su relación con entornos laborales de hostigamiento.

1.5.1. Un análisis del Inventario Leymann de terror psicológico en los ambientes de trabajo.

El equipo de investigadores conformado por Bustos, Caputo, Aranda & Messoulam (2011), realizaron un inventario del proceso de construcción de una herramienta de medición del fenómeno mobbing, iniciando su proceso evaluando las experiencias de investigadores que les precedieron y detallando algunas características de las herramientas utilizadas. Inician con el primer investigador que formalmente le dio una estructura académica al fenómeno del mobbing, Heinz Leymann y su técnica LIPT que son las siglas en inglés de “*Inventario Leymann de terror psicológico*” que contempla una encuesta que identifica 45 conductas relacionadas a una comunicación hostil, trato sistemático de aislamiento y sabotaje en el espacio laboral con el fin de colocar a la víctima en un estado de indefensión. Posteriormente se hace una adaptación del LIPT por González y Rivera para la sociedad española, añadiendo 15 conductas al cuestionario original.

1.5.2. El Barómetro CISNEROS y trabajos relacionados.

En el año 2004 se aplicó el Barómetro CISNEROS, que significa “*Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales*”, que fue desarrollado por los investigadores Piñuel y Zavala. Este cuestionario que fue diseñado para ser auto administrado y permite objetivar 43 conductas de acoso psicológico (Piñuel& Fidalgo, 2011)

El cuestionario NAQ-R implementado por Einarsen y Raknes fue desarrollado con el fin de concluir en dos resultados: el acoso laboral y el acoso personal.

Con estos antecedentes, Bustos y su equipo desarrollaron el cuestionario sobre Hostigamiento Laboral Autoadministrable (IHL) que recoge 63 conductas de acoso con 5 opciones en escala de Likert, integrando el análisis estadístico trabajado con el programa

SPSS y el coeficiente Alpha de Cronbach. El IHL recoge caracteriza el nivel de mobbing desde 4 estrategias de acoso: comunicación, trabajo, vida privada y entorno facilitador.

1.5.3. El Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo.

En los últimos 10 años el profesor Manuel Pando del Instituto de Investigación en Salud Ocupacional de la Universidad de Guadalajara en México, con el apoyo de diferentes equipos de investigadores ha desarrollado estudios en varios países en Latinoamérica sobre la incidencia del mobbing por medio de la aplicación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), el cual es un instrumento para medir la frecuencia e intensidad de violencia en el lugar del trabajo y si esta experiencia puede ser considerada mobbing; es una encuesta que consta de 22 items de doble respuesta en escala de Likert.

En el año 2014 el psicólogo Juan Lara, en coautoría con Pando, aplicaron el inventario IVAPT-PANDO en 187 docentes del área de ciencias de la vida de la Universidad Central del Ecuador. Además complementaron esta investigación con el Inventario de Síntomas de Estrés (ISE) para medir la intensidad de estrés laboral y la Encuesta de Datos Socio-demográficos Laborales (ESOLA) que permitió determinar las condiciones socio-demográficas y las condiciones laborales de los investigados. (Lara & Pando, 2014)

Más recientemente, en 2015, se dio a conocer una actualización al IVAPT-PANDO en un trabajo titulado "*Validación del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo-IVAPT-PANDO-en tres ámbitos laborales chilenos*" desarrollado por el equipo de la investigadora Ximena Díaz Berr del Centro de Estudios de la Mujer de Santiago de Chile. Esta actualización inició evaluando los 22 items del IVAPT-PANDO original, se validó el contenido, se realizó una mejora semántica de las preguntas y se realizó un pilotaje del instrumento modificado. El instrumento modificado incluye tres preguntas adicionales enfocadas al maltrato, violencia verbal y física ejercida por externos a la institución. Los resultados de esta validación mostraron que ambos inventarios, el tradicional y el modificado, presentaron un muy buen índice de confiabilidad Alpha con Cronbach de 0,911 y 0,951 respectivamente. (Lara & Pando 2014; Díaz Berr, 2015).

1.5.4. Herramientas de análisis cualitativo aplicado al mobbing.

Herramientas de investigación cualitativa como entrevistas y la realización grupos focales permiten entender el tratamiento institucional al mobbing, esquemas de prevención, rutas de denuncia, procesos de mediación, entre otros; así como recopilar información específica de

experiencias personales ya sea de víctimas de acoso, autoridades que han enfrentado administrativamente los casos, o recibir las versiones de personas acusadas de acoso.

1.6. Indicadores de Investigación.

La investigación sobre la incidencia del mobbing puede abarcar muchas facetas de este fenómeno, como son: los efectos en la salud de las víctimas, procesos judiciales relacionados, productividad, métodos de afrontamiento, análisis sociodemográficos de los empleados, entre otros. En esta investigación se utilizan tres ámbitos de indicadores:

1.6.1. Indicadores Sociodemográficos.

Los indicadores sociodemográficos permiten una mejor caracterización y comprensión de los sujetos de investigación que se pueden distinguir al determinar las frecuencias de condiciones como nivel de escolaridad, edad, género, tipo de relación laboral, tiempo de servicio en una institución, zonificación de la vivienda, quintil económico, estado civil, entre otros.

1.6.2. Indicadores de Incidencia de Acoso Laboral.

El inventario IVAPT-PANDO caracteriza la variable de la incidencia del acoso laboral desde tres dimensiones: la frecuencia del acoso, la dirección desde donde se produce el acoso hacia su víctima; es decir si proviene desde la autoridad, o desde los compañeros del mismo nivel o desde los subalternos hacia la víctima. La tercera dimensión es la intensidad del acoso la cual se mide por medio del análisis de la varianza.

1.6.3. Indicadores de gestión.

Indicadores de gestión miden la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos administrativos o de gestión; estos pueden estar referidos al tiempo de actuación o respuesta de la institución, la inversión financiera, las direcciones gerenciales sobre el talento humano, entre otras.

1.7. Una sensibilización necesaria frente al mobbing en el Ecuador.

El estudio y conceptualización del acoso laboral es un proceso en construcción que tiene muchas aristas, depende de varios factores y personajes al interior del ambiente laboral, además guarda relación en mayor o menor medida con otros actos de violencia como el acoso

sexual o los actos de discriminación. Otro elemento importante a considerar es que en el Ecuador no existe una normativa específica sobre el acoso laboral y su tratamiento se sostiene en principios generales.

El repaso previo realizado sobre los repositorios de tesis e investigaciones realizadas en el Ecuador sobre acoso laboral muestran que la mayoría de estudios se centran en determinar si existe acoso laboral y su magnitud una organización específica, otros pocos analizan las reformas necesarias a las leyes ecuatorianas; sin embargo los retos al estudio del acoso laboral en el Ecuador son la realización de una línea base nacional, determinar una metodología aplicable a gran escala, construir una teoría desde la sociología y la antropológica que sirva de partida para explicar el mobbing en el contexto ecuatoriano, buscar la inclusión del acoso laboral como un problema de salud pública y promover su erradicación.

Los faltantes señalados tienen efectos sobre la población, entre los que se puede mencionar:

1. El público no conoce las singularidades del acoso laboral.
2. Se confunde acoso laboral con acoso sexual y otras formas de violencia.
3. Las y los funcionarios no siempre saben que son víctimas de acoso laboral.
4. La violencia psicológica, verbal y física se confunde y normaliza como prácticas culturales provenientes de la herencia colonial o un liderazgo del tipo clientelar verticalista.
5. Las instituciones no tienen procedimientos formales para tratar casos de mobbing entre sus empleados y cuando se presentan dependen de las iniciativas de sus autoridades.
6. El sistema de salud no diferencia el mobbing de cualquier otra presión social.

Esta realidad, enmarcada en los objetivos de la presente investigación, lleva a hacer un repaso de las herramientas judiciales básicas circundantes con el fenómeno del mobbing y a plantear mecanismos de sensibilización y difusión de lo que es el acoso laboral.

1.7.1. Preceptos constitucionales y normativos en torno al acoso laboral.

La Constitución de la República del Ecuador, como la base de nuestra organización social, en el Título II.- Derechos; Capítulo Primero.- Principios de aplicación de los derechos; Artículo 11 sobre los principios que rigen los derechos, Numeral 2, indica:

“Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación

política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad”

Además el Artículo 33 sostiene que:

“El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”.

Algo más específico en la Sección Tercera de la Carta Magna, Artículo 326.- Formas de trabajo y su retribución, Numeral 5 su enunciado manifiesta:

“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”

Por su parte el Código del Trabajo especifica las situaciones para que el empleador pueda utilizar el recurso del visto bueno y las causas por las que el empleado de por terminado su contrato. Sobre el ambiente laboral este instrumento legal señala en el Artículo 42.- Obligaciones del empleador, numeral 13 que debe “*Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra*”, y en el Artículo 410.- Obligaciones respecto a la prevención de riesgos: “*Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida*”

Los recursos legales provistos desde el Código Orgánico Integral Penal – COIP, que está en vigencia desde el 10 de agosto de 2014 en relación al acoso laboral no tiene nada en específico, sin embargo en este cuerpo legal se tipifican delitos de intimidación, discriminación, actos de odio, violación de la intimidad, calumnia y otros delitos como el descrédito, el causar lesiones físicas, entre otras. Todas estas conductas señaladas en el COIP pueden ser relacionadas a la violencia en el contexto del acoso laboral.

Como muestra la investigación de Patricio Once sobre el análisis del mobbing desde el punto de vista penal y laboral en la legislación del Ecuador, no existe una normativa que tipifique específicamente el acoso laboral desde el punto de vista judicial, lo que genera vacíos, desconocimiento y confusión de la violencia ejercida en los ambientes de trabajo. Esta delusión judicial y académica sobre este fenómeno social también genera que en términos de

salud no se pueda caracterizar adecuadamente la sintomatología del mobbing y desarrollar programas de salud pública preventivos y de rehabilitación. (Once, 2015)

1.7.2. Sensibilización sobre el acoso laboral.

La opinión pública sobre el acoso laboral en el Ecuador es todavía muy débil, no hay líderes de opinión visibles que abanderen la lucha contra el acoso laboral en el país, no se conoce de un caso judicial emblemático que haya permitido construir jurisprudencia, no hay una base de información sobre este fenómeno a nivel país que fortalezca el marco conceptual y permita desarrollar academia alrededor del mobbing y no existe un marco legal específico, en resumen no existe un conocimiento suficiente sobre el significado y las características del acoso laboral en la sociedad ecuatoriana.(Once, 2015)

En tales condiciones, la aplicación de una encuesta sobre temas específicos de acoso laboral puede perder efectividad si los encuestados no tiene una información básica de lo que es y lo que no es el mobbing. Con este panorama se programa una campaña de sensibilización e información sobre conceptos básicos del mobbing que antecede a la aplicación de la encuesta y realización de entrevistas.

CAPITULO II.
MARCO METODOLÓGICO

2.1. Planteamiento de la investigación.

El presente estudio es una investigación no experimental cuali cuantitativa, descriptiva de tipo relacional, transversal, con un nivel de confianza del 95% y un porcentaje de error del 5%.

- **No experimental:** las variables no son modificadas por el investigador, son analizadas como se presentan en el campo.
- **Cuali cuantitativo:** la investigación describirá cuantitativamente los indicadores de la incidencia de acoso laboral en la institución, de las condiciones sociodemográficas de los sujetos de investigación, las causas del acoso laboral en la institución y de la capacidad de respuesta institucional a las denuncias de acoso laboral. Cualitativamente, por medio de la información resultante de las entrevistas tanto a autoridades de la Institución como de víctimas de acoso en ella, se caracteriza los mecanismos utilizados en la Universidad para afrontar los casos de acoso laboral y las consecuencias que el mobbing trae sobre las personas y la Institución.
- **Descriptiva:** la investigación busca describir las circunstancias, magnitudes y tratamiento que tiene el fenómeno del acoso laboral en la Universidad.
- **Relacional:** quiere hallar si existe o no una correlación estadística entre el ámbito sociodemográfico y el de incidencia de acoso laboral
- **Transversal:** se plantea como un estudio realizado en el año 2016

2.1.1. Objetivos de investigación.

2.1.1.1. Objetivo General.

Caracterizar la incidencia de acoso laboral en los funcionarios del estamento de empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador.

2.1.1.2. Objetivos específicos.

- Determinar los niveles de acoso laboral presente y sus características en los funcionarios del estamento de empleados y trabajadores.
- Identificar los factores que promueven el acoso laboral hacia y entre empleados y trabajadores.

- Analizar las consecuencias personales e institucionales del acoso laboral en la comunidad universitaria.

2.1.2. Hipótesis de investigación.

Los investigadores Juan Lara y Manuel Pando desarrollaron en el año 2014 un trabajo de investigación sobre el mobbing y síntomas de estrés laboral en profesores de universidades públicas, en el que participaron 187 docentes del área de ciencias de la salud de la Universidad Central del Ecuador. Los resultados de esta investigación indicaron que el 97,8% de los investigados afirmó haber recibido algún tipo de violencia en el trabajo, aunque con una intensidad baja o nula; mientras que el 2,2% indicó que su intensidad es de medio a alto. (Lara & Pando, 2014)

Basados en este estudio preliminar en los docentes de la Universidad y siguiendo el mismo esquema metodológico las hipótesis propuestas para la presente investigación son:

- Al menos el 50% de los empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador reportan haber recibido algún tipo de violencia en el trabajo.
- Más del 5% de los investigados reportan que la intensidad de acoso laboral es de medio a alto.

2.1.3. Matriz de operacionalización de variables.

BATERÍA DE VARIABLES EN LA INVESTIGACIÓN SOBRE LA INCIDENCIA DE ACOSO LABORAL EN EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL 2016								
TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA	FÓRMULA DE CÁLCULO	MAGNITUD	INSTRUMENTO
Independiente	CONDICIONES SOCIODEMOGRÁFICAS	Caracterización del sujeto de investigación respecto de su edad, escolaridad, género y condiciones en su lugar de trabajo	Condiciones sociodemográficas personales	EDAD	Menos de 25 años De 26 a 35 años De 36 a 45 años De 46 a 55 años Más de 56 años	(# encuestados por rango de edad / # total de encuestados) x 100	%	Encuesta de Información General
				ESCOLARIDAD	Primaria Secundaria Tecnología Tercer nivel Posgrado	(# encuestados por nivel escolaridad específico / # total de encuestados) x 100	%	
				GÉNERO	Femenino Masculino Otro	(# encuestados por género específico / # total de encuestados) x 100	%	
			Condiciones sociodemográficas relacionadas al trabajo	TIEMPO DE SERVICIO	Menos de 1 año De 1 a 3 años De 3 a 5 años Más de 10 años	(# encuestados por rango tiempo de servicio / # total de encuestados) x 100	%	
				TIPO DE CONTRATO	Código del Trabajo LOSEP	(# encuestados por contrato específico / # total de encuestados) x 100	%	

Dependiente	INCIDENCIA DE ACOSO LABORAL	Describe las condiciones en las que se presenta el acoso laboral o mobbing	Incidencia por la frecuencia del acoso	FRECUENCIA	Nunca Casi nunca A veces Frecuente Muy frecuente	(# encuestados por tipo de acto de violencia psicológica / # total de encuestados) x 100	%	IVAPT-PANDO Modificado
			Incidencia por la dirección del acoso	DIRECCIÓN	De un/a superior hacia mí De un/a compañero/a hacia mí De un/a subordinado/a hacia mí	(# encuestados por dirección de la violencia psicológica / # total de encuestados) x 100	%	
			Incidencia por la intensidad del acoso	INTENSIDAD	Si No	(# número de casos en cada 1/3 de la varianza estadística / # total de casos) x 100	%	
Independiente	CAUSAS DE ACOSO LABORAL	Señala las condiciones que los sujetos de estudio reconocen como más importantes para generar acoso laboral	Causas identificadas	CAUSAS	No es causa Rara vez es la causa Algunas veces es la causa Muchas veces es la causa Generalmente es la causa	(# encuestados por causa de acoso / # total de encuestados) x 100	%	Cuestionario sobre Causas desencadenantes sobre acoso laboral

Independiente	EFICIENCIA INSTITUCIONAL PARA ENFRENTAR CASOS DE ACOSO LABORAL	Describe la manera en que la institución maneja las denuncias de acoso laboral y la percepción de las víctimas	Tipología de denuncias	DENUNCIAS	Si No	# Encuestados que indican ser víctimas de mobbing / # de personas que han realizado denuncia escrita	%	Cuestionario sobre la capacidad de afrontamiento de la Universidad frente al acoso laboral
			Tratamiento a las denuncias	PROCESO DE DENUNCIA	Si No	# de personas que han realizado denuncia escrita / # de personas que indican que se siguió un proceso	%	
			Satisfacción por el proceso	SATISFACCIÓN	Totalmente satisfecho Poco satisfecho Muy Satisfecho Completamente satisfecho	Frecuencia de los niveles de satisfacción	%	

2.1.4. Universo y muestra.

El universo son 1760 empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador a quienes se les envía la encuesta on line o herramienta de medición por medio del correo electrónico institucional. El estudio aplica una muestra aleatoria simple, con el 50% de prevalencia, el 95% de nivel de confianza y un porcentaje de error del 5%, que corresponde a 315 encuestados, conforme a la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96.

e = Límite aceptable de error muestral que en el presente estudio es del 5% (0,05)

$$n = \frac{1760 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{0,05^2 (1760 - 1) + 0,5^2 \cdot 1,96^2}$$
$$n = \frac{1760 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{0,05^2 (1760 - 1) + 0,5^2 \cdot 1,96^2} = 315$$

Se procesan todas las encuestas recogidas, las cuales se acopian en una hoja de cálculo de Google la cual está vinculada a la Encuesta virtual elaborada con Google Forms.

2.1.5. Análisis cuantitativo y cualitativo.

Los datos para el análisis cuantitativo provienen de la aplicación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico IVAPT-PANDO Modificado y el análisis cualitativo se deriva de la aplicación de entrevistas y registros de grupos focales a líderes de opinión y víctimas de acoso laboral de la Universidad Central del Ecuador, que permita caracterizar la percepción existente sobre

la incidencia del acoso laboral en los empleados y trabajadores, los factores que lo generan, los mecanismos institucionales de protección y los efectos colaterales en los otros miembros de la comunidad universitaria, como son estudiantes, profesores y autoridades.

En la presente investigación la variable cuantitativa en estudio es, el nivel de incidencia de acoso laboral, que proviene del análisis del IVAPT-PANDO, que identifica el nivel de la presencia de violencia asociada al fenómeno del mobbing y clasifica su intensidad en leve, media y alta; además permite verificar dos de los tres requisitos básicos para determinar la presencia de mobbing: que la violencia se concentre en una persona en particular, dure al menos 6 meses y que el acoso busque deliberadamente dañar a la víctima. Las otras secciones de la herramienta de levantamiento de información permiten determinar el tercer requisito: que el acoso dure al menos 6 meses.

El análisis estadístico en cuando a promedios y análisis de las frecuencias se realiza con la misma herramienta de recolección de información Google Forms, el cruce de variables se analiza por medio de tablas dinámicas en Excel

2.2. Procedimiento para la medición de la incidencia de acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador.

Con el objetivo de caracterizar la incidencia o no de acoso laboral en el estamento de empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador, se diseña un proceso de levantamiento de información que considera:

- 1) Un preámbulo de sensibilización sobre el acoso laboral e información sobre la realización de la presente investigación por medio de una campaña informativa a través infografías dirigida a los empleados y trabajadores de la Universidad.
- 2) La aceptación voluntaria de ser parte de la investigación por medio de una autorización de uso de la información o consentimiento informado,
- (3) Un pilotaje de la encuesta para validar la herramienta de levantamiento de la información,
- (4) Aplicación de la herramienta para medir la incidencia del acoso laboral, y
- (5) Realización de entrevistas a profundidad a autoridades y víctimas sobre su experiencia con el acoso laboral en la Universidad.

Cada uno de los elementos del proceso de levantamiento de información se explica en los siguientes ítems.

2.2.1 Campaña de Sensibilización sobre el acoso laboral o mobbing.

La campaña de sensibilización e información se presenta con dos objetivos; el primero es dar a conocer los conceptos básicos del acoso laboral, sus principales formas de manifestarse, sus efectos en la persona y las instituciones. El segundo objetivo es anunciar e invitar a llenar los cuestionarios de la investigación, informado las partes de los cuestionarios, sus características y el tiempo que tomará llenar la información.

Esta campaña se diseña para realizarse por medio de las cuentas de correo electrónico institucionales que permiten enviar mensajes de manera personal al universo de los empleados y trabajadores de la Institución. La herramienta para esta socialización sobre el acoso laboral y la investigación son diferentes infografías desarrolladas para tal fin.

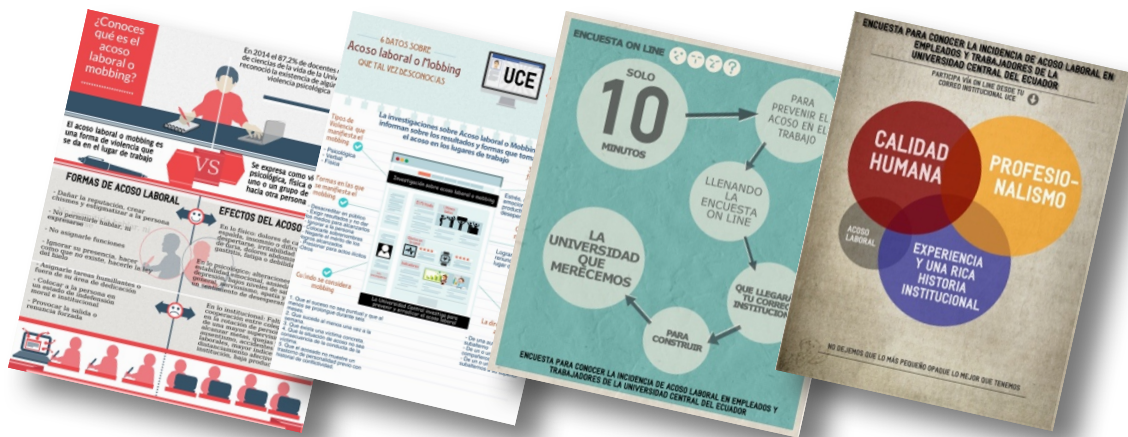


Ilustración 1- Infografías utilizadas para la sensibilización del acoso laboral e información de la investigación. Universidad Central del Ecuador 2016

Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

2.2.2 Consentimiento Informado.

El consentimiento informado es un proceso de comunicación que permite informar al sujeto de investigación sobre el objetivo, alcances y destino de la información, que conozca el manejo de la confidencialidad de su identidad y si existe o no algún tipo de riesgo en su participación. El proceso de consentimiento informado debe permitir que se genere un registro de la aceptación voluntaria del investigado aunque su identidad sea anónima. (Universidad de la Frontera, 2015)

El proceso de informar los detalles de la investigación para obtener el consentimiento informado de los sujetos de investigación se lo hace por medio de la campaña de sensibilización e información en primera instancia y por medio de la primera parte de la encuesta en segunda instancia. la aceptación on line de conocer los objetivos, alcances y

destino de la información recabada por la investigación como preámbulo de la aplicación de la Encuesta.

2.2.3 Pilotaje de la Herramienta.

Antes de la aplicación de la herramienta se planifica un pilotaje de aplicación de la herramienta on line propuesta para medir la incidencia acoso laboral, con el fin de evaluar los siguientes aspectos:

- (1) claridad en el texto de la encuesta,
- (2) la claridad en la explicación del llenado (videos),
- (3) el acceso a la encuesta por internet,
- (4) el tiempo que toma llenar la encuesta, y
- (5) si el formato de la encuesta es agradable a la vista del encuestado.

2.2.4 Aplicación de la Herramienta de medición de la incidencia del acoso laboral.

La herramienta de medición es una encuesta on line que será enviada por medio de los correos institucionales a los empleados y trabajadores de la Universidad Central. Esta herramienta consta de 5 secciones:

- 1) Autorización del uso de la información o consentimiento informado
- 2) Información general
- 3) Información sobre experiencias de acoso laboral en su sitio de trabajo, aplicación del inventario IVAPT-PANDO modificado
- 4) Cuestionario sobre causas desencadenantes de acoso laboral
- 5) Cuestionario sobre la capacidad de afrontamiento de la Universidad frente al acoso laboral

2.2.4.1. Consentimiento informado.

Respecto de la presente investigación, el *Consentimiento Informado* está integrado a la herramienta virtual que recoge información sobre la incidencia del acoso en dos instancias; la primera es el video que explica elementos de confidencialidad, los objetivos de la investigación y el uso que se dará a los resultados de la misma. La segunda es una pregunta dentro de la encuesta con el siguiente texto: “*Autorizo el uso de la información que brinde a esta*

investigación, la cual deberá ser manejada de manera confidencial, sus fines son académicos e investigativos aplicables para el mejoramiento de la calidad de vida y clima laboral en la Universidad Central del Ecuador". Esta pregunta requiere la activación de uno de dos campos: "si autorizo" o "no autorizo" para continuar o no con la encuesta.

2.2.4.2. Información General.

La sección de *Información General* recoge información sobre género, tiempo que la persona encuestada trabaja en la Universidad, edad, el tipo de su relación laboral ya sea regido por el Código de Trabajo o la LOSEP² y si reconoce que ha recibido algún tipo de violencia verbal, física o psicológica respecto de los últimos tres años en la Institución.

2.2.4.3. IVAPT–PANDO Actualizado.

El IVAPT-PANDO o Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo explicado por su autor, el profesor mexicano Manuel Pando Moreno en la publicación "Análisis factorial confirmatorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador" realizada en 2012, es una encuesta que aborda al encuestado buscando determinar si la experiencia de violencia en el ambiente laboral cumple tres postulados del mobbing determinados por Leyman: exista violencia de una o varias personas hacia otra, que estos comportamientos se repitan por lo menos durante 6 meses y que su intención sea dañar a la persona hasta que no pueda continuar con sus función. Este instrumento tiene 25 preguntas, en las 22 primeras que corresponden al IVAPT-PANDO original que levantan información sobre violencia psicológica en 4 temas generales: formas de comunicarse con la víctima, las ideas que se construyen alrededor de su persona, condiciones en los que se le exigen productos y servicios relacionados a su función, y reconocimiento sobre sus logros o aportes individuales. Las tres preguntas adicionales al IVAPT-PANDO actualizado levanta información de violencia verbal, física y psicológica proveniente de fuera del entorno de compañeros de trabajo como son los estudiantes, profesores o usuarios ajenos a la Institución.

El inventario IVAPT-PANTO (ver Anexo 2), recoge información en sobre diferentes manifestaciones de violencia, en el caso de la presente estas se han clasificado en 5 dimensiones, que son:

² La Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), rige la relación laboral de servidores públicos que en el lenguaje administrativo de la Universidad se denominan Empleados. El Código del Trabajo rige la relación laboral del personal de servicio, denominados Trabajadores en las instancias administrativas de la Institución.

- (1) *Dimensión 1: Deterioro de la imagen personal.* Registra acciones de violencia psicológica por medio de chismes y comunicaciones con el objetivo de destruir la reputación moral o profesional de la víctima
- (2) *Dimensión 2: Exceso en la carga laboral.* Se refiere al ambiente de presión laboral que se caracteriza por un aumento de tareas y reducción del tiempo por un lado, o por el aumento de responsabilidades sin tener a disposición los recursos necesarios para cumplir.
- (3) *Dimensión 3: Aislamiento de personas, información, oportunidades y procesos.* El aislamiento que se procura sobre la persona al restringirle contacto sostenido y saludable con sus pares, limitando su participación en la toma de decisiones, de capacitaciones estratégicas o de procesos que requiera articular esfuerzos con otras dependencias de la Institución.
- (4) *Dimensión 4: Falta de reconocimiento de logros y potencialidades.* Donde se observa una cultura que no reconoce el esfuerzo, logros y consecución de objetivos de empleados y trabajadores, pero que si resalta los errores.
- (5) *Dimensión 5: Trato irrespetuoso.* Recoge información cuando las relaciones interpersonales frecuentan formas de comunicación de dureza en las palabras, tonos y mensajes.

Este Inventario expone sus preguntas con dos escalas tipo Likert; la primera denominada “A” mide la frecuencia por medio de 5 niveles: nunca, casi nunca, algunas veces, frecuentemente y muy frecuentemente. La segunda escala denominada “B” refleja si la acción de violencia tiene como objetivo la persona encuestada o si es una conducta que se repite en igual proporción sobre sus compañeros de trabajo.

Hacia el final del IVAPT-PANDO actualizado hay dos preguntas adicionales; la primera consulta si el acoso duró al menos 6 meses, con el fin de precisar si la violencia manifestada se puede considerar efectivamente mobbing, y la segunda es para reconocer si la dirección de la violencia viene desde la jerarquía superior (vertical descendente), desde los compañeros/as de trabajo (horizontal), o desde los subalternos (vertical ascendente). (Pando, Aranda, & Olivares, 2012)

2.2.4.4. Entrevistas Estructuradas.

La presente investigación plantea dos tipos de entrevistas: la primera dirigida hacia autoridades de las unidades de gestión: Dirección de Talento Humano (DTH), Bienestar Universitario (BU) y Procuraduría General (PG) de la Universidad; la segunda dirigida funcionarios/as que manifiestan haber sido víctimas de acoso laboral en la Institución.

La entrevista dirigida a autoridades (Ver Anexo 4), tiene como objetivo visibilizar el conocimiento de la autoridad sobre el tema, los procesos que sigue la Institución frente a un caso de mobbing, cuáles son las dependencias que reciben denuncias, las estadísticas existentes y las principales causas de acoso percibidas

El segundo tipo de entrevista busca recabar información cualitativa de las víctimas (Ver Anexo 5), obtiene información de los procesos seguidos en sus distintos casos, la forma en que fue abordada su denuncia, la respuesta institucional, cuáles fueron las fórmulas de solución, si éstas tuvieron éxito o no, quiénes fueron actores claves en la solución de conflictos, el grado de satisfacción sobre el actuar de autoridades y otros funcionarios, su visión del respeto de derechos y del debido proceso.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

La propuesta de investigación se centra en determinar la incidencia y niveles de acoso laboral entre empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador, identificar los factores personales e institucionales que promueven el mobbing en la Institución y analizar las consecuencias individuales y organizacionales de la presencia de acoso laboral.

Se aborda el tema de investigación desde dos esquemas metodológicos; el primero, cuantitativo con el uso de encuestas para determinar el porcentaje de incidencia de acoso laboral, los niveles de violencia psicológica presentes, las acciones de violencia más cotidianas, las condiciones sociodemográficas de los sujetos de investigación y la relación estadística entre estos últimos y los factores desencadenantes de mobbing. El segundo esquema que es cualitativo recoge las experiencias de autoridades y miembros de la comunidad universitaria sobre los procesos vividos dentro de la Institución como resultado de las denuncias de acoso laboral, los mecanismos de solución utilizados, la participación de actores clave en la resolución de conflictos y los resultados obtenidos con estos procesos.

El universo en estudio son 1.760 empleados y trabajadores de la Universidad por medio de una muestra de 315 personas. Se aplicó y recopiló 324 encuestas efectivas por medios on line que nos provee la información que se analiza a continuación.

3.1. Presentación de resultados Cuantitativos.

Los resultados que se presentan a continuación están basados en la información provista por la muestra estadística de empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador.

3.1.1 Caracterización sociodemográfica de empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador.

La Universidad Central del Ecuador como institución de educación superior alberga diariamente más de 40 mil personas entre estudiantes, profesores, autoridades, empleados administrativos y trabajadores en áreas de apoyo, los que interactúan y se vinculan a los procesos y demandas educativas.

Las variables sociodemográficas que se analizan a continuación son:

- Sistema de contratación
- Años de servicio en la Institución
- Género
- Nivel Académico

- Edad

3.1.1.1 Sistema de Contratación.

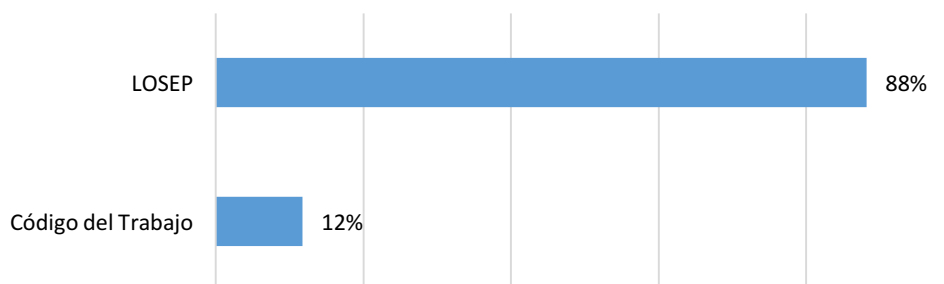


Ilustración 2 – Porcentaje de funcionarios de la Universidad Central del Ecuador distribuidos por sistema legal de contratación. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

Empleados administrativos y trabajadores de servicios de apoyo son una población de 1.760 individuos que se rigen por dos sistemas legales de trabajo, que en el caso de la Universidad la muestra estadística reporta (Ilustración 2) que el 88% se rigen a la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, mientras que el 12% lo hacen por el Código del Trabajo

3.1.1.2 Género.

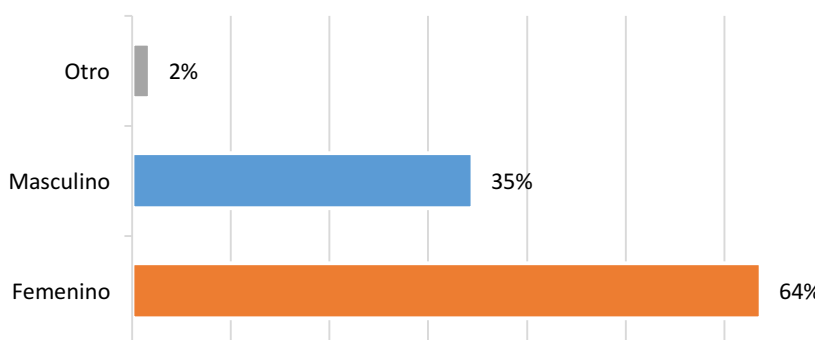


Ilustración 3 – Distribución por género de los funcionarios de la Universidad Central del Ecuador. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

En cuanto a la variable Género la Ilustración 3 muestra estadística presenta una población femenina es del 64% frente a una masculina del 35%. Sobre la pregunta de una identidad de género diferente se registraron el 2% de los encuestados

Tabla 1 - Cuadro de cruce de variables Género y Sistema de Contratación de empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016

Sistema	Sistema de contratación / género			Total general
	Femenino	Masculino	Otro	
Código del Trabajo	4%	7%	1%	12%
LOSEP	56%	28%	1%	85%
No responde	2%	1%	0%	3%
Total general	62%	36%	2%	100%

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

El cruce de las variables Género y Sistema de Contratación (Tabla 1), describen en la muestra que en el grupo de funcionarios de Código de Trabajo que se dedican en general al mantenimiento, servicios y logística son en su mayoría de género masculino con el 7%, mientras que el grupo de analistas administrativos regidos por la LOSEP son su mayoría de género femenino con el 56% del total. Sobre el ítem de género Otro, se aprecia que están equitativamente repartidos en ambos sistemas de contratación con el 1% en cada uno. Se registra un 3% de encuestados que no responden a esta pregunta.

3.1.1.3 Nivel Académico.

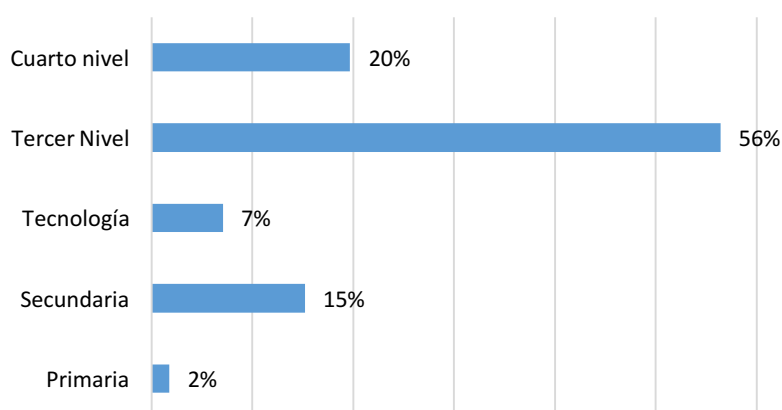


Ilustración 4 - Distribución por género de los funcionarios de la Universidad Central del Ecuador distribuidos por sistema legal de contratación. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

Los resultados de la muestra sobre la variable Nivel Académico (Ilustración 4), indican que la mayoría de funcionarios cuentan con título de Tercer nivel con el 56%, seguido del 20% de funcionarios/as con Cuarto Nivel y 7% con nivel de Tecnología; estos porcentajes muestran

un nivel profesional del 81% frente a un 19% de funcionarios que no cuentan con un nivel académico profesional.

Tabla 2 - Cuadro de cruce de variables Género y Nivel de Educación de empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016

Escolaridad	Femenino	Masculino	Otro	Total general
PhD	0%	0%	1%	1%
Posgrado	11%	6%	0%	18%
Tercer nivel	36%	19%	0%	56%
Tecnología	6%	2%	0%	7%
Secundaria	7%	6%	0%	13%
Primaria	1%	0%	1%	2%
(vacío)	1%	3%	0%	4%
Total general	62%	36%	2%	100%

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

Una comparación entre los Niveles de Educación y Género (Tabla 2), muestran que el género femenino encabezan cada uno de los niveles académicos, representando el 53% de los profesionales que laboran en la Universidad Central, frente al 28% representado por el género masculino

3.1.1.4 Edad.

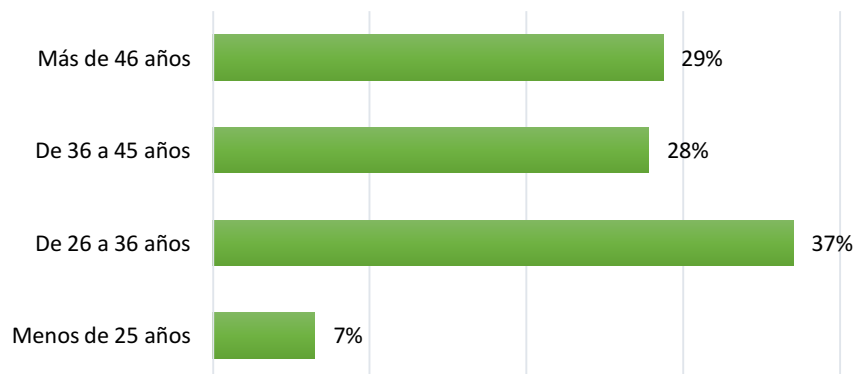


Ilustración 5 - Distribución por Edad de los funcionarios de la Universidad Central del Ecuador distribuidos por sistema legal de contratación. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

La Ilustración 5 muestra que la planta de empleados y trabajadores es en su mayoría menor a 45 años con el 71% del total, frente al 29% del personal que supera los 46 años.

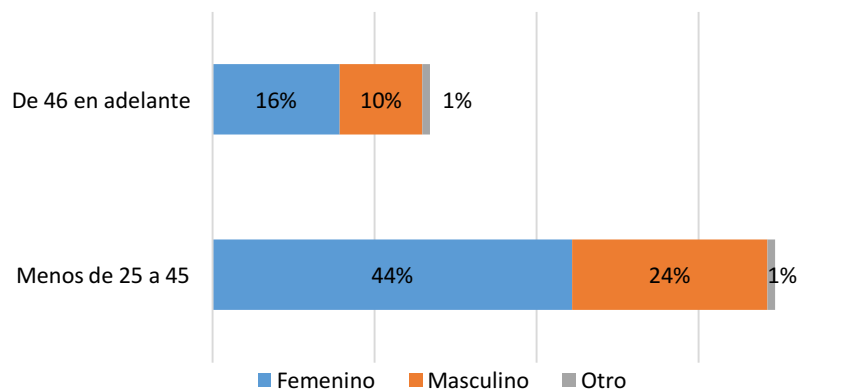


Ilustración 6 - Cruce de variables Género y Edad de empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

La comparación de esta variable con Género, indicado en la Ilustración 6, grafica que en todos los niveles etarios el que el género femenino reporta el mayor porcentaje; así en el grupo menores de 45 años este género representan el 44% y el masculino el 24%. La misma tendencia se observa en el grupo de funcionarios/as mayores a 46 años con el 16% para el género femenino y 10% para el masculino. Las personas identificadas con Género Otro están equitativamente distribuidas por debajo de los 45 años y por encima de los 46 años con una representación del 1% en cada caso.

3.1.1.5 Años de Servicio en la Institución.

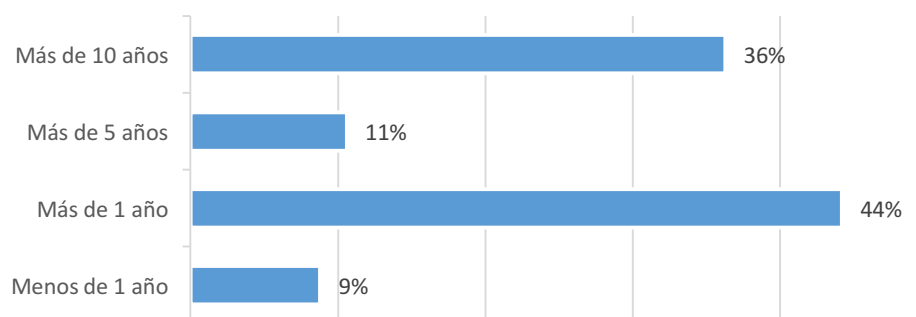


Ilustración 7 - Distribución por Años de servicio en la Institución de los funcionarios de la Universidad Central del Ecuador distribuidos por sistema legal de contratación. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

La Ilustración 7 reseña que la Universidad Central del Ecuador, cuenta con una planta de funcionarios y funcionarias en la que el 64% se han integrado a la Institución en los últimos 5 años, frente al 36% que llevan en la Universidad 10 años o más.

Tabla 3 - Cuadro de cruce de variables Años de servicio en la Institución y Nivel de Educación de empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016

Nivel Académico	Menos de 5 años	Más de 5 años	Total general
Cuarto Nivel	13%	10%	23%
Tercer nivel	41%	27%	68%
Tecnología	2%	7%	9%
Total general	56%	44%	100%

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador

Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

Una comparación de variables entre Nivel Académico y Años de Servicio en la Institución (Tabla 3), muestra que las y los funcionarios ingresados a la Universidad en los últimos 5 años tienen mayor nivel académico y son mayoría en porcentaje (56%) que aquellos que trabajan en la Institución más de 5 años.

3.1.2. Caracterización del acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador.

La determinación de la incidencia y niveles de acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador proviene de la aplicación del Cuestionario de Información General y la aplicación del Inventario IVAPT-PANDO. En este sentido, como menciona Leyman (1990), las condiciones que permiten calificar un acto de violencia como mobbing o acoso laboral son:

- Que exista una víctima en concreto.
- Que el suceso no sea puntual y que al menos se prolongue durante seis meses.
- Que haya una intención de dañar a la víctima.

3.1.2.1. Incidencia de acoso laboral.

La incidencia de acoso laboral se desprende del análisis de la información proveniente de la aplicación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO Modificado), de cual se observan los siguientes resultados:

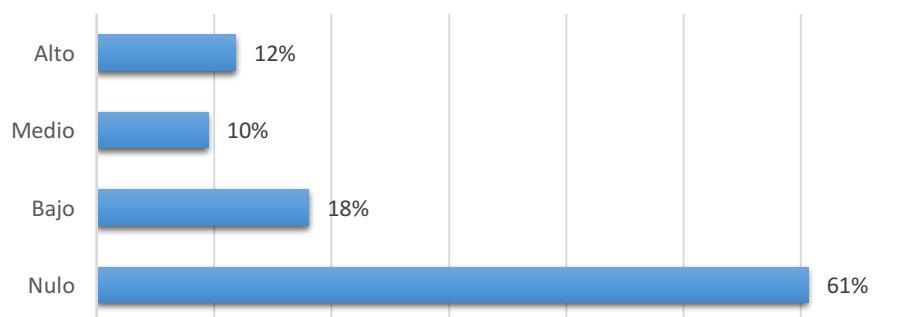


Ilustración 8 - Incidencia de actos de acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador

Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

La Ilustración 8 muestra la incidencia de acoso laboral provista por el IVAPT-PANDO, indicando que el 12% de las encuestas consideran como Alto la presencia de mobbing en la Institución, el 10% como medio, el 18% como bajo y el 61% como nulo .

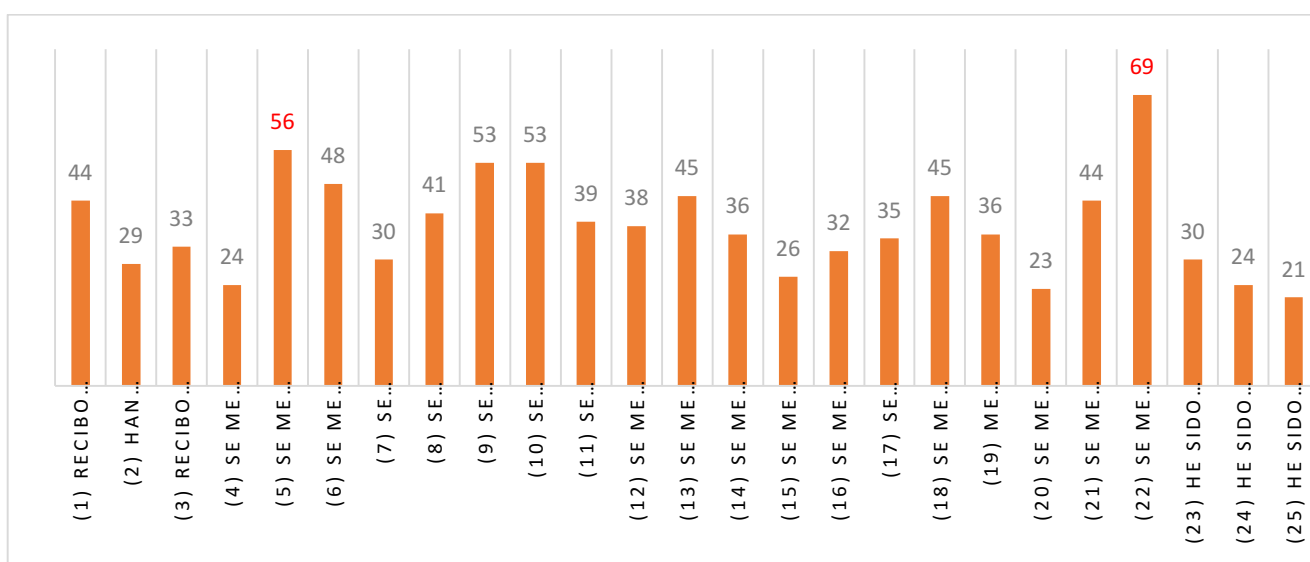


Ilustración 9 - Frecuencia de respuestas Inventario IVAPT-PANDO calificadas como coincidencia de Acoso Laboral Medio y Alto en empleados y trabajadores de la universidad Central del Ecuador. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador

Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

Tomando el mismo reporte, la Ilustración 9 exhibe las preguntas del IVAPT-PANDO más puntuadas en el nivel Alto de incidencia de mobbing. En primer lugar está la pregunta 22 “Se me bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en el trabajo”,

y en segundo la pregunta 5 “Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones”. Ambas pertenecen a la Dimensión 3: Aislamiento de personas, información, oportunidades y procesos.

Tabla 4 - Incidencia de acoso laboral por género en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador, 2016

		Femenino	Masculino	Otro	Total
Experiencia de mobbing duró más de 6 meses	No	31%	23%	2%	56%
	Si	31%	13%	0%	44%
Total general		63%	35%	2%	100%

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

En la relación entre el acoso laboral y género la Tabla 4 señala que del 44% de encuestados que manifiestan que la experiencia de mobbing duró más de 6 meses, el 31% son de género femenino y el 13% masculino.

3.1.2.2. Niveles de acoso presentes

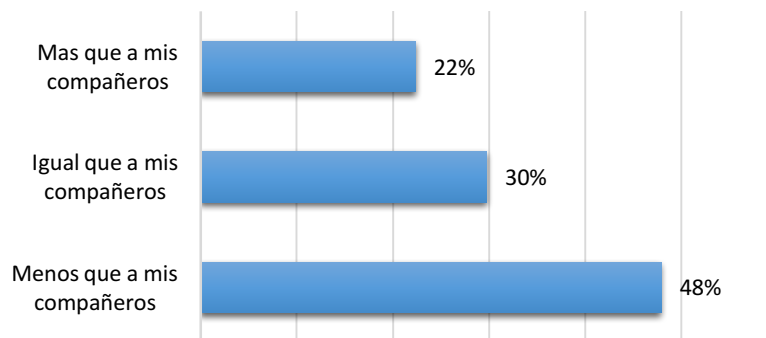


Ilustración 10 – Focalización de los actos de violencia en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

El inventario IVAPT- PANDO en la estructura de sus 25 preguntas recoge información sobre si los actos de violencia se concentran o no en una persona (Ver Anexo 2), con este sentido la Ilustración 10 reporta que el 22% de los encuestados dicen que las acciones descritas en el Inventario se centran más en ellos que en sus otros compañeros, manifestando que son una víctima en concreto.

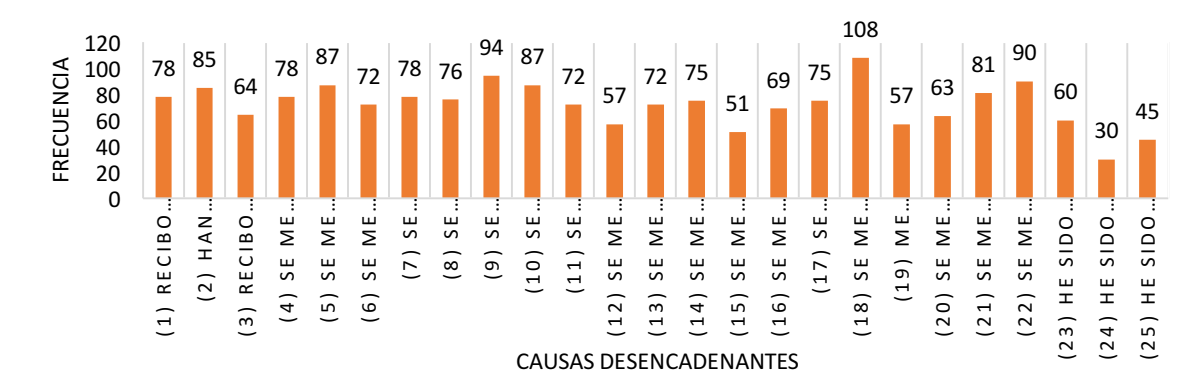


Ilustración 11- Frecuencia de respuestas más seleccionadas del Inventario IVAPT-PANDO sobre la incidencia de acoso laboral por parte de la muestra de empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

De este mismo reporte se observa en la Ilustración 11 que las preguntas del Inventario que tienen mayores frecuencias en el ítem “Más que a mis compañeros” son las preguntas 18, 9 y 22 con una puntuación de 108, 94 y 90 respectivamente. La pregunta 18 dice: “Se me asignan nuevas tareas sin parar”, la pregunta 9: “Se desvaloriza mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien”; y la pregunta 22: “Se me bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en el trabajo”(Ver Anexo 6). Las dimensiones a las que responden estas preguntas, en orden son: carga laboral, imagen personal, falta de reconocimiento y aislamiento.

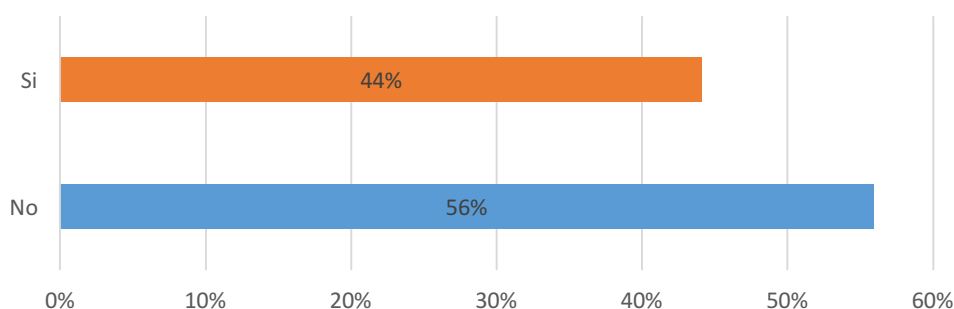


Ilustración 92 - Porcentaje de incidencia de mobbing por duración del acoso de 6 meses o más en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

La tipificación académica del acoso laboral requiere que los actos de mobbing persistan al menos 6 meses; en este sentido el 44% de las encuestas que señalan un nivel Alto de incidencia de mobbing afirman también que el acoso laboral duró al menos 6 meses como se

muestra en la Ilustración 12. Este 44% del nivel Alto representa el 10% del total de empleados y trabajadores de la Universidad.

Este 10% referido cumple 3 condiciones académicas para ser considerado realmente mobbing: duración del acoso laboral, que exista una víctima en concreto y que los actos de violencia busquen dañar la integridad de la víctima.

3.1.3. Factores que fomentan el acoso laboral.

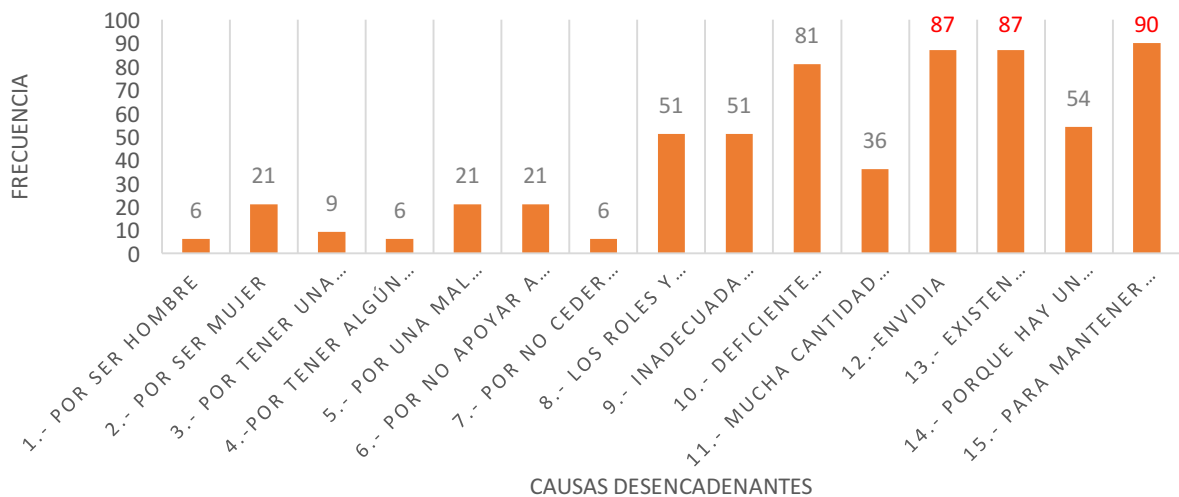


Ilustración 103 - Frecuencia de Causas Desencadenantes de Acoso Laboral catalogadas en Nivel Alto en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

La aplicación del Cuestionario Causas Desencadenantes del Acoso Laboral en la Universidad describe un nivel nulo, bajo, medio y alto para cada causa desencadenante establecida. La Ilustración 13 exhibe las frecuencias de cada Causa, siendo las tres más importantes la causa 15: “Para mantener las posiciones de privilegio al interior de la Institución”, la causa 13: “Existen facciones que luchan por el poder”, y la causa 12: “Envidia”. Las causas que contempla el Cuestionario se puede ver en el Anexo 7.

3.1.4 Eficiencia institucional para enfrentar casos de acoso laboral

La aplicación del Cuestionario sobre la Capacidad de Afrontamiento de la Universidad frente al Acoso Laboral muestra los siguientes resultados:

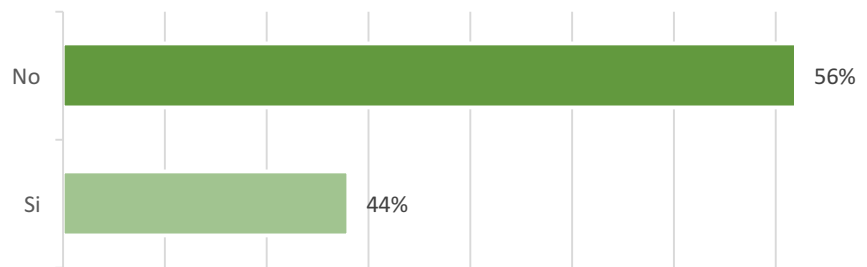


Ilustración 114 – Porcentaje de funcionarios y funcionarias que realizaron una denuncia ante la experiencia de Acoso Laboral Universidad Central del Ecuador. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

El 44% de encuestados, como indica la Ilustración 14, realizó una denuncia ante la experiencia de mobbing, mientras que el 56% no lo hizo.

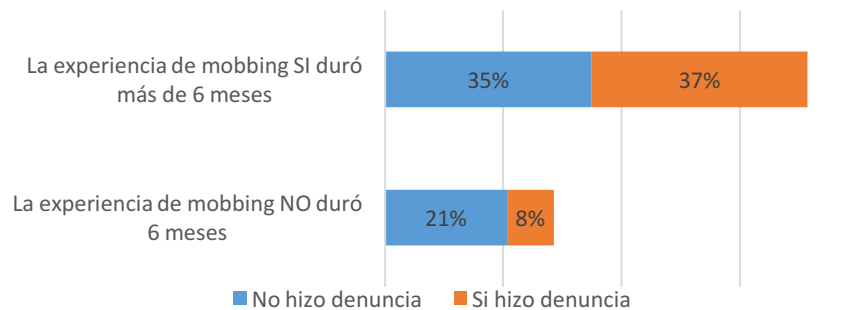


Ilustración 125 - Porcentaje de funcionarios y funcionarias que realizaron una denuncia en relación a si la experiencia de acoso laboral duró al menos 6 meses, Universidad Central del Ecuador. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

Cuando se relaciona la información Denuncias con los Experiencias de acoso laboral que duraron al menos 6 meses (Ilustración 15) se revela que el 37% de las denuncias son motivadas por mobbing real; es decir que cumplen la premisa de durar al menos 6 meses. También existe un 8% de denuncias que se realizan sin que la experiencia de acoso laboral llega a durar 6 meses. En la información obtenida llama la atención que un 35% de funcionarias y funcionarios encuestados que reportan mobbing real, sin embargo decidieron no realizar ninguna denuncia.

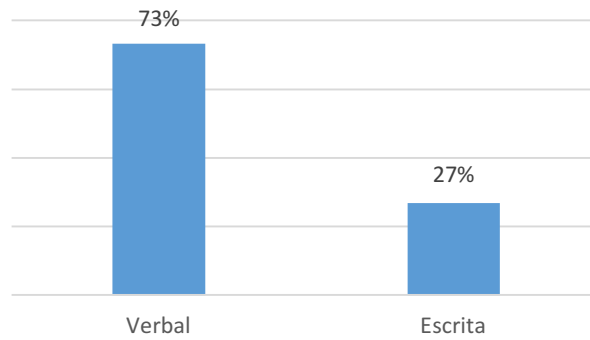


Ilustración 136 - Porcentaje por tipo de denuncias realizadas por acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

Sobre el tipo de denuncias, la muestra estadística (Ilustración 16) señala que el 73% de denunciante lo hacen de manera verbal y solo el 27% de las denuncias se lo hace de manera escrita.

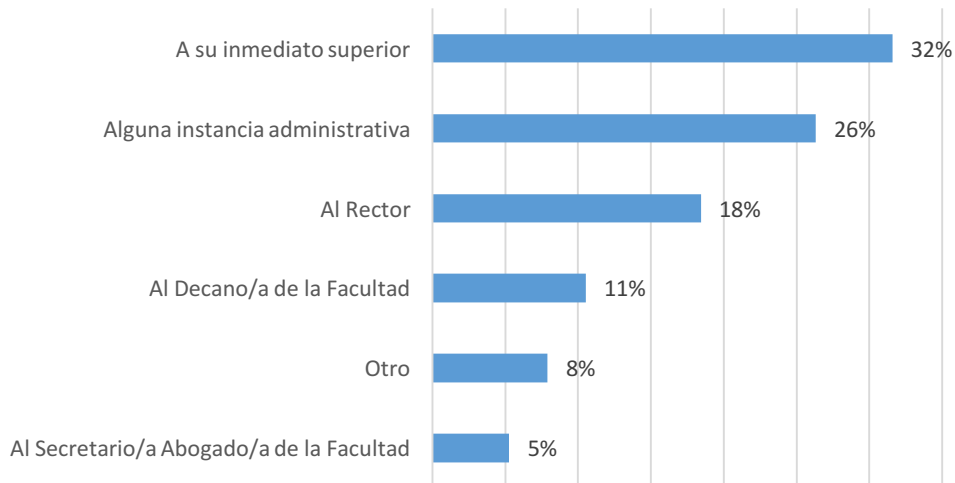


Ilustración 147 - Dependencias a las que se dirigen las denuncias por acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

La Ilustración 17 describe el direccionamiento que toman estas denuncias al interior de la Universidad, siendo que la mayor cantidad (32%) son dirigidas al inmediato superior. Las unidades administrativas pertinentes como Talento Humano, Dirección General Académica o Bienestar Universitario reciben el 26% de denuncias y el Rectorado el 18%.

Sobre la pregunta “Por su denuncia se siguió algún proceso que lo/ la ayudara en su situación”, el 89% de los encuestados respondió que no y solo un 11% indica que por su denuncia se aplicó algún tipo de proceso que aliviara la situación de acoso laboral.

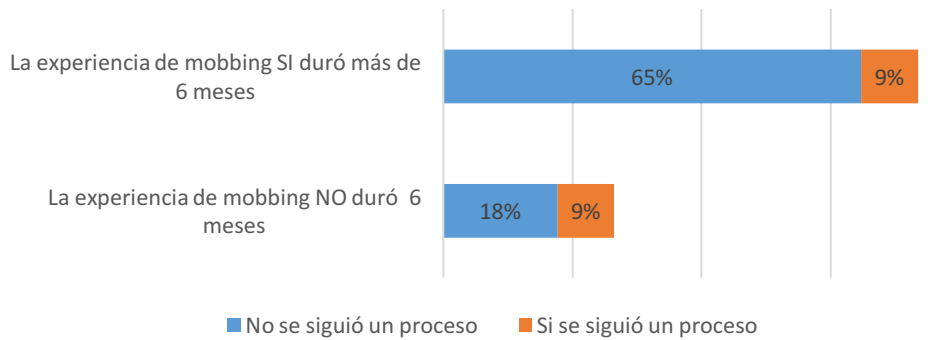


Ilustración 158 - Relación entre duración de acoso laboral y proceso institucional en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

La Ilustración 18 resalta que el 65% de encuestados reportan mobbing real y que realizaron una denuncia, pero sin que por esto se haya efectuado un proceso institucional que los ayudara en su situación.

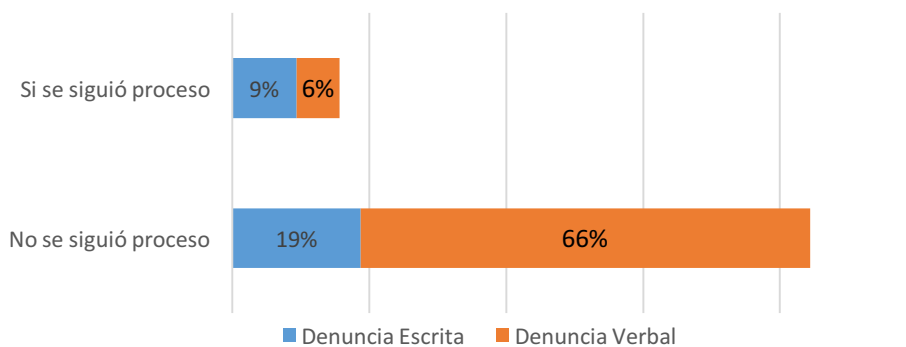


Ilustración 16 - Relación entre tipo de denuncia y proceso institucional en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

En relación al tipo de denuncia realizada y su incidencia para que se siga o no un proceso institucional, la Ilustración 19 indica que en los casos en los que se se aplicaron procesos institucionales por acoso laboral, el 9% fueron denuncias escritas; sin embargo, en los casos

en los que no se aplicó ningún proceso por parte de la Universidad, las denuncias escritas fueron del 19%.

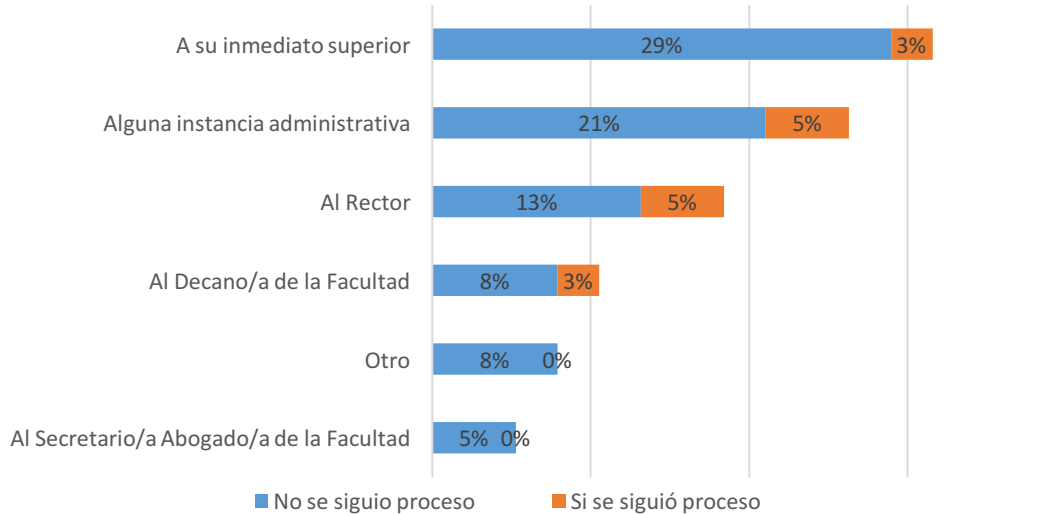


Ilustración 170 - Relación entre la implementación de un proceso y la dirección en la que se canalizan las denuncias por acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador
Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

La Ilustración 20 refleja el cruce de datos entre la implementación o no de un proceso y la dirección en la que se canalizan las denuncias (Superior, dependencias administrativas, Rector, Decanos, etc.), visibilizando que las dependencias con mayor porcentaje de aplicación de procesos son el Rectorado y las Instancias administrativas con 5% cada uno, seguidos de los Decanatos y el Inmediato Superior que comparten el 3%.

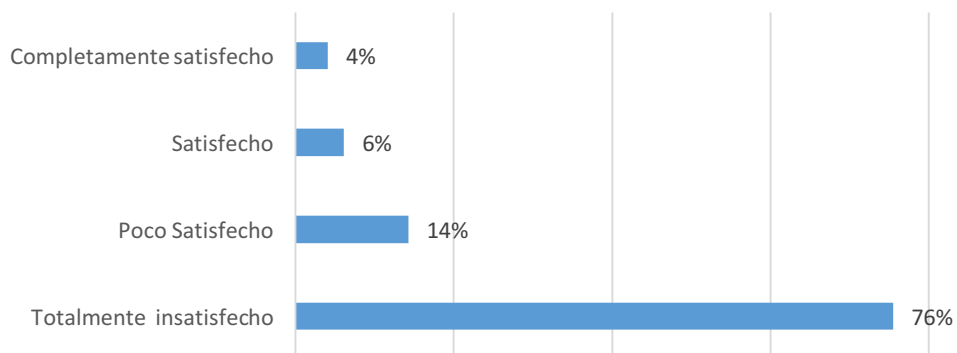


Ilustración 181 - Grado de satisfacción por el proceso institucional ante las denuncias de acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016

Fuente: muestra estadística empleados y trabajadores Universidad Central del Ecuador

Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

Respecto de la pregunta sobre el nivel de satisfacción que las y los funcionarios encuestados sienten por la respuesta institucional ante sus denuncias por acoso laboral la ilustración 21 recoge las respuestas en las que el 76% se declara Totalmente Insatisfecho con una diferencia de 62 puntos al siguiente ítem, Poco Satisfecho que tiene el 14%.

Sobre una satisfacción positiva los encuestados manifiestan que se hallan satisfechos el 6% y Completamente Satisfechos el 4%.

3.2 Presentación de resultados Cualitativos sobre la incidencia de acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador .

Los resultados cualitativos han sido recolectados de entrevistas realizadas a autoridades, funcionarios y funcionarias de la Universidad que han compartido información sobre su experiencia con el acoso laboral al interior de la Institución.



Ilustración 192 - Categorización de datos de la investigación cualitativa sobre la incidencia de acoso laboral en empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador. 2016

Elaborado por: Juan Manuel Guzmán

La Ilustración 22 muestra la categorización de datos recogidos por medio de la aplicación de las Encuestas, con los que se busca complementar los resultados cuantitativos sobre las

causas del acoso, las principales formas de mobbing, las consecuencias personales y organizacionales y el tratamiento que se les da a las denuncias de acoso laboral en la Universidad.

3.2.1. Causas personales e institucionales del acoso.

Las autoridades entrevistadas señalan como causas importantes de acoso laboral, la falta de procesos administrativos y de gestión claros, inconsistencia entre los términos de contratación descritos en el Manual de Clasificación y Valoración de Puestos del Servicio Público vigente desde el año 2012 y las actividades de los funcionarios, una desarticulación del perfil profesional y el puesto de trabajo, la existencia de procedimientos distintos para procesos iguales en dependencias homólogas como las Facultades, ineficiente evaluación y seguimiento, sobre valoración o sub calificación de los funcionarios. También se indican como causales de mobbing la influencia de la relación jefe-subalterno en la evaluación del personal, la promoción y ascensos, como en la delegación de funciones; y una permanente actitud de empleados y trabajadores de concentrarse en privilegios y poco accesibles a ser exigidos en torno a sus responsabilidades.

Las y los funcionarios entrevistados manifiestan como causales de acoso las luchas de grupos de poder, envidia y el interés por mantener posiciones de poder. Sobre la frecuencia de acoso laboral las autoridades manifiestan que no es un fenómeno común.

3.2.2 Formas de violencia más comunes.

Testimonios de autoridades y funcionarios destacan como formas de mobbing más comunes los ataques verbales, el levantamiento de un imaginario de desprestigio alrededor de una persona, chisme y crítica constante; y el no dar paso a procedimientos internos que facilitan la gestión de las y los funcionarios.

3.2.3 Consecuencias del acoso.

Las consecuencias para la Universidad que se señalan como resultado de los procesos de acoso: el debilitamiento a la planificación institucional, alta rotación de empleados por pedido de cambio de puesto de trabajo o por problemas de salud, el reiterado desajuste de los equipos de trabajo conformados por la renuncia de sus miembros, además en el sentido emocional la dificultad para generar identidad, apego y lealtad hacia la Institución por parte de las personas vulneradas.

En el caso de los individuos se señalan problemas de autoestima y emocionales relacionados con el estrés, problemas de salud y salida de la institución por renuncia forzada.

3.2.4 Tratamiento a las denuncias.

La información obtenida de autoridades, los empleados y trabajadores afectados por mobbing indican que en la Universidad no existe un procedimiento claro sobre el procesamiento de las denuncias, no hay una dependencia que oficialmente abandere la responsabilidad de gestionar las denuncias por acoso laboral, por lo que las y los entrevistados mencionan se llevan las denuncias en un proceso de escalada hasta llegar al Rector, sin que esto signifique necesariamente una ayuda para aliviar su situación.

Otra dinámica utilizada es la mediación entre las partes como una forma de llenar el vacío procesal del mobbing en la Institución.

La información clasificada por categoría se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 5 - Organización de información aportada por autoridades y funcionarios sobre acoso laboral en la Universidad Central del Ecuador .2016

CATEGORÍA DE LOS DATOS	AUTORIDADES	FUNCIONARIOS
Causas personales e institucionales que promueven el acoso laboral	<ul style="list-style-type: none"> Falta de procesos de gestión. Diferentes procedimientos para procesos similares. Dependencias homólogas (Facultades) usan procedimientos diferentes. Diferencia entre las actividades y las condiciones contractuales. Deficiente sistema de evaluación de rendimiento laboral. Fuerte dependencia de la relación jefe/subalterno. Funcionarios concentrados en la exigencia de derechos 	<ul style="list-style-type: none"> Rivalidades Envidia Pugnas internas entre grupos de poder
Formas de violencia más comunes en relación al mobbing	<ul style="list-style-type: none"> Violencia verbal Crítica Desprestigio de la imagen personal Trato irrespetuoso 	<ul style="list-style-type: none"> Violencia verbal Desprestigio imagen personal Trato irrespetuoso Obstaculización del goce de derechos, ascensos, capacitación, etc
Consecuencia del acoso laboral	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento en la planificación Rotación de personal 	<ul style="list-style-type: none"> Estrés Mal ambiente laboral Renuncia forzada
Tratamiento que se da a las denuncias en la Universidad	<ul style="list-style-type: none"> Mediación 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de denuncias a diferentes autoridades en escalada de autoridad

CAPÍTULO IV
CONCLUSIONES

- De las dos hipótesis planteadas se acepta la número (2) *Más del 5% de los investigados reportan que la intensidad de acoso laboral es de medio a alto.* El 10% de la población de empleados y trabajadores cumple las tres premisas de configuración del mobbing en un Nivel Alto, que son: que la experiencia de acoso laboral tenga una duración de al menos 6 meses, que exista una víctima en concreto y que las acciones de violencia tengan como objetivo dañar a la persona. Esta magnitud del 10% es el porcentaje de incidencia de acoso laboral Alto entre Empleados y Trabajadores de la Universidad Central.
- Se rechaza la hipótesis número (1) *El 50% o más de los empleados y trabajadores de la Universidad Central del Ecuador reportan haber recibido algún tipo de violencia en el trabajo.* El 44% de empleados y trabajadores reportan haber sufrido algún tipo de violencia en el ambiente laboral de la Universidad.
- La población de empleados y trabajadores es en su mayoría del género femenino con el 64%, este mismo género lidera el nivel profesional con el 62% frente al 36% masculino; y de igual forma representa la mayoría poblacional de funcionarios menores a 45 años con el 44%.
- El 10% de la población de empleados y trabajadores cumple las tres premisas de configuración del mobbing en un Nivel Alto, que son: que la experiencia de acoso laboral tenga una duración de al menos 6 meses, que exista una víctima en concreto y que las acciones de violencia tengan como objetivo dañar a la persona. Esta magnitud del 10% es el porcentaje de incidencia de acoso laboral entre Empleados y Trabajadores de la Universidad Central.
- En relación al género el 31% de encuestados del género femenino y el 13% del masculino reportan mobbing real con una duración superior a los 6 meses, lo que significa que el género femenino es el que mayormente es afectado con acoso laboral.
- La Dimensión más importante en la que se reportan acciones de violencia psicológica es la Dimensión 3: *Aislamiento de personas, información, oportunidades y procesos*, en la que se limita la participación de los empleados en espacios de gestión, de información, creatividad y aporte. Se obstruyen las iniciativas individuales, los liderazgos alternativos y el acceso a capacitación de las y los funcionarios.
- Otra forma de entender los efectos en la Dimensión 3 como consecuencias sobre los individuos y la Institución es un limitado acceso a procesos y procedimientos para canalizar la experticia de los funcionarios o como soporte para su bienestar y

cumplimiento de sus obligaciones. Como efecto más importante en la salud del individuo son los niveles de estrés resultantes.

- Los efectos más importantes de la incidencia de acoso laboral a nivel organizacional son la dificultad de organizar equipos sólidos de trabajo y mantener la planificación, generar identidad y apego a la Institución.
- Las causas más importantes de acoso laboral son aquellas relacionadas a las luchas de poder que históricamente han sido parte de la cultura organizacional de la Universidad y la destrucción de la reputación por envidia, también la estrecha relación jefe-subalterno para la promoción, evaluación y definición de productos y servicios que el funcionario debe cumplir ante la ausencia de procesos gestión claros.
- No se registra un procedimiento establecido en la Universidad para manejar las denuncias y su debido procesamiento.
- El hecho de que se haga una denuncia formal no garantiza que se aplique un procedimiento institucional para aliviar la situación de acoso en la Institución.

CAPÍTULO V
RECOMENDACIONES

1. Se recomienda fortalecer la armonización de procesos administrativos y académicos en dependencias homólogas como Facultades, Institutos de Posgrados o Comités de Titulación.
2. Se recomienda desarrollar un sistema de promoción y ascensos con reglas públicas que diluya la relación jefe-subalterno en el avance profesional de las y los funcionarios.
3. Incentivar la visión de equipos de trabajo y trabajo colaborativo interdependencias para restar influencia a las facciones de poder existentes en la Institución.
4. Sobre el acoso laboral es necesario que la Institución determine el proceso más adecuado para las denuncias de mobbing con una descripción clara de funciones de autoridades y dependencias universitarias a cargo de velar por el debido proceso y los derechos de las partes.
5. Desarrollar una campaña de sensibilización y educación que fortalezca una cultura de paz y buen trato.
6. Incorporar a las existentes campañas de prevención de violencia de género en la Universidad, la prevención de acoso laboral que también presenta un sesgo por género
7. Fortalecer operativamente el diseño, construcción y seguimiento a la gestión por procesos de las actividades académicas y administrativas de la Universidad en todos los niveles de gobierno, agregadores de valor y de apoyo.
8. Operativizar lo descrito en el Manual de Clasificación y Valoración de Puestos del Servicio Público de la Universidad Central del Ecuador en armonía con los perfiles profesionales contratados y las necesidades reales de la Institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Andersen, E. (2004). Depredación intra específica entre cuervos del noreste. (Vol. 116). (T. W. Bulletin, Ed.)
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2008). Constitución del Ecuador. Montecristi.
- Buendía, J. (2003). Riesgos psicosociales en la Universidad. El síndrome de "Burnout" y el "Mobbing". Madrid: Fraternidad Muprespa.
- Bustos, E., Caputo, M., Aranda, S., & Messoulam, N. (oct de 2011). Hostigamiento psicológico/moral laboral: construcción de un inventario. *Medicina social*, 6(4), 316-332.
- Cantisano, G., Dominguez, J., & Galan, J. (2006). Acoso laboral: Relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales. *Psicothema*, 18(4), 766-771.
- Carranza, J. (1994). Introducción a la ciencia del comportamiento. Servicio de publicaciones Universidad de Extremadura, 427-455.
- Daneri, F. (2012). *Psicobiología del Estrés*. Buenos Aires.
- Daza, F. M., & Perez, J. (1998). El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing.
- Discover Magazine. (2007). Recuperado el 15 de Oct de 2015, de Monkmobs: <http://discovermagazine.com/1997/jun/monkmobs1166>
- Durán, M. M. (Ene-Jun de 2010). Bienestar Psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84.
- Fernández-Duque, D. (2008). Bases cerebrales de la conducta social, la empatía y la teoría de la mente. En E. M. Labos, *Tratado de neuropsicología clínica: Bases conceptuales y técnicas de evaluación* (págs. 399-407). Buenos Aires: Akadia Editorial.
- Gamero-Burón, C. (2010). Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral: propuesta para España. *Estudio de Economía Aplicada*, 28(3), 1-20.
- Goleman, D. (2013). *Inteligencia social: la nueva ciencia de las relaciones humanas*. Barcelona: Editorial Kairós.
- H. Congreso Nacional de la República del Ecuador. (2005). Código del Trabajo.
- Hirigoyen, M.-F. (1999). *El acoso moral: El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. (E. F. González, Trad.) Buenos Aires: Paidós.
- Justicia, F., Muñoz, J., & de Haro, E. (2006). Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 293-308.
- Justicia, J., Benítez, M., Fernández, D., & Berdén, A. (sep - dic de 2007). El fenómeno del acoso laboral entre los trabajadores de la universidad. *Psicología emEstudo*, 12(3), 457-463.

- Lara, J., & Pando, M. (2014). El Mobbing y los síntomas de Estrés en docentes universitarios del Sector Público. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 43-48.
- Leymann, H. (1990). Mobbing y Terror psicológico en los lugares de trabajo. *Violencia y Víctimas*, 5, 4-14.
- López-Cabarco, M., Picón-Prado, E., & Vázquez-Rodríguez, P. (2008). Estudio del acoso psicológico en la universidad pública de Galicia. *Revista de Psicología del Trabajo y de la Organizaciones*, 24(1), 41-60.
- López, M. Á., Vázquez, P., & Montes, C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(2), 215-244.
- Martínez, J., & Sarrate, J. (Octubre de 2014). Impacto socio-económico del estrés laboral y de los riesgos psicosociales. *Seguridad y salud en el trabajo*(79), 36-52.
- Meseguer de Pedro, M., Soler, M. I., García-Izquierdo, M., Sáez, M. C., & Sánchez, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19(2), 225-230.
- Mosterín, J. (11 de Feb de 2013). Claves para sobrevivir. REDES. (E. Punset, Entrevistador)
- Once, P. (2015). Mobbing laboral desde el punto de vista penal y laboral en la legislación del Ecuador. Cuenca.
- Organización Mundial de la Salud. (2004). Sensibilizando Acoso Psicológico en el Trabajo. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No. 4.
- Pando, M., Aranda, C., & Olivares, D. (2012). Análisis factorial confirmatorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador. *Liber online*, 18(1), 27-36.
- Pinker, S. (2003). *La tabla rasa: la negación moderna de la naturaleza humana*. Barcelona: Paidós.
- Piñuel, I., & Fidalgo, A. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615-624.
- Piñuel, I., & Oñate, A. (2002). La incidencia de mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. *Lan Harremanak*, 2, 35-62.
- Sandin, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3(1), 144-157.
- Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente. (2013). *Costes Socio-Económicos de los Riesgos Psicosociales*. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente.
- Torre, F., & et al. (2008). Calidad de vida relacionada con la salud y estrategias de afrontamiento ante el dolor en pacientes atendidos por una unidad de tratamiento del dolor. *Revista Social de España*, 15(2), 83-93.
- Trujillo, M., & al, e. (Ene - Jun de 2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *innovar*, 17(29), 71-92.

Universidad de la Frontera. (2015). Universidad de la Frontera - Comité Ético Científico.
Recuperado el 25 de 2 de 2016, de Comité Ético Científico: <http://cec.ufro.cl/>

Wade, P. (2011). Raza y Naturaleza Humana. Tabula rasa, 205-226.

Westhues, k. (2010). Mobbing, un hecho natural.

ANEXOS

ANEXO 1

AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE LA INFORMACIÓN BRINDADA EN LA INVESTIGACIÓN SOBRE LA INCIDENCIA DE ACOSO LABORAL O MOBBING EN EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA SEDE MATRIZ DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR 2016

El Comité de Ética está realizando un estudio para conocer la incidencia del acoso laboral en la Universidad y para ello queremos pedirle que nos apoye en el presente estudio.

En la encuesta no se pide información personal o lugar específico de trabajo, su identidad está protegida y sus respuestas son confidenciales. Su participación en el estudio es voluntaria, es decir, aun cuando haya recibido la encuesta y sea invitada/o a llenarla, si no quiere hacerlo puede decir que no. También es importante que sepa que si en un momento dado ya no quiere continuar en la encuesta o no quiere responder a alguna pregunta en particular, tampoco es obligatorio.

Su participación en el estudio consiste en observar el video informativo y llenar la encuesta de la investigación. Las dos actividades tomarán aproximadamente 10 minutos.

Toda la información que proporcione ayudará a visibilizar la magnitud del acoso laboral en la Institución, describir cuáles son las principales formas de violencia y por qué se dan. Esta información base sirve para proponer la normativa y mecanismos de prevención, rutas denuncia y restitución de derechos.

Si acepta participar, por favor ponga una (✓) en el cuadro de abajo que dice “Sí autorizo”. Si no quiere participar marque el cuadro que dice “No autorizo” y saldrá de la investigación con nuestro agradecimiento por el tiempo brindado.

Autorizo el uso de la información que brinde a esta investigación, la cual deberá ser manejada de manera confidencial, con fines académicos e investigativos aplicables para el mejoramiento de la calidad de vida y clima laboral en la Universidad Central del Ecuador:

- Si autorizo
 No autorizo

Fecha: _____ de _____ de 2016 tratar de que todo este en la misma pág.

ANEXO 2

ENCUESTA PARA CONOCER LA INCIDENCIA DE ACOSO LABORAL EN EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR (versión escrita)

La siguiente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre la incidencia de acoso laboral en la Universidad, no busca conocer la identidad de quien la llena y la información será recogida y guardada de manera confidencial.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Marque la respuesta elegida por usted

GÉNERO

- Femenino
- Masculino
- Otro

TIEMPO DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN

- Menos de 1 año
- de 1 a 3 años
- de 3 a 5 años
- Más de 10 años

TIPO DE VINCULACIÓN LABORAL CON LA UNIVERSIDAD

- Por contrato de 24 meses
- Por nombramiento provisional
- Por nombramiento definitivo
- Otro

EDAD DEL ENCUESTADO/DA

- Menos de 25 años
- De 26 a 35 años
- De 36 a 45 años
- De 46 a 55 años
- Mas de 56

SU RELACIÓN LABORAL CON LA UNIVERSIDAD SE RIGE POR:

Código del Trabajo

LOSEP

ESCOJA EL MAYOR GRADO DE ESTUDIOS QUE POSEE:

Primaria

Secundaria

Tecnología

Tercer nivel

Posgrado

¿HA RECIBIDO EN SU TRABAJO EN LA UNIVERSIDAD ALGÚN TIPO DE VIOLENCIA VERBAL,
PSICOLÓGICA O FÍSICA?:

No

Si, por lo menos una vez dentro de los últimos 6 meses

Si, por lo menos una vez dentro del último año

Si, por lo menos una vez dentro de los últimos 3 años

2. INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT-PANDO) MODIFICADO

La columna **A** indica la frecuencia en que se dio un acto de violencia contra usted y la columna **B** muestra si este acto es general para usted y sus compañeros o en especial contra usted.

		A		B			
1	Recibo ataques a mi reputación o a mi imagen personal	Nunca	<input type="checkbox"/>	Menos que a mis compañeros	<input type="checkbox"/>		
		Casi nunca	<input type="checkbox"/>		Igual que a mis compañeros	<input type="checkbox"/>	
		Algunas veces	<input type="checkbox"/>			Más que al resto de mis compañeros	<input type="checkbox"/>
		Frecuentemente	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
		Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
2	Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público o en privado	Nunca	<input type="checkbox"/>	Menos que a mis compañeros			<input type="checkbox"/>
		Casi nunca	<input type="checkbox"/>		Igual que a mis compañeros		<input type="checkbox"/>
		Algunas veces	<input type="checkbox"/>			Más que al resto de mis compañeros	<input type="checkbox"/>
		Frecuentemente	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
		Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
3	Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas	Nunca	<input type="checkbox"/>	Menos que a mis compañeros			<input type="checkbox"/>
		Casi nunca	<input type="checkbox"/>		Igual que a mis compañeros		<input type="checkbox"/>
		Algunas veces	<input type="checkbox"/>			Más que al resto de mis compañeros	<input type="checkbox"/>
		Frecuentemente	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
		Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
4	Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir	Nunca	<input type="checkbox"/>	Menos que a mis compañeros			<input type="checkbox"/>
		Casi nunca	<input type="checkbox"/>		Igual que a mis compañeros		<input type="checkbox"/>
		Algunas veces	<input type="checkbox"/>			Más que al resto de mis compañeros	<input type="checkbox"/>
		Frecuentemente	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
		Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
5	Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones	Nunca	<input type="checkbox"/>	Menos que a mis compañeros			<input type="checkbox"/>
		Casi nunca	<input type="checkbox"/>		Igual que a mis compañeros		<input type="checkbox"/>
		Algunas veces	<input type="checkbox"/>			Más que al resto de mis compañeros	<input type="checkbox"/>
		Frecuentemente	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
		Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
6	Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo	Nunca	<input type="checkbox"/>	Menos que a mis compañeros			<input type="checkbox"/>
		Casi nunca	<input type="checkbox"/>		Igual que a mis compañeros		<input type="checkbox"/>
		Algunas veces	<input type="checkbox"/>			Más que al resto de mis compañeros	<input type="checkbox"/>
		Frecuentemente	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
		Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
7	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o de ser un(a) mal(a) trabajador(a)	Nunca	<input type="checkbox"/>	Menos que a mis compañeros			<input type="checkbox"/>
		Casi nunca	<input type="checkbox"/>		Igual que a mis compañeros		<input type="checkbox"/>
		Algunas veces	<input type="checkbox"/>			Más que al resto de mis compañeros	<input type="checkbox"/>
		Frecuentemente	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
		Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>

8	Se extienden por mi lugar de trabajo rumores mal intencionados sobre mi persona	Nunca Casi nunca Algunas veces Frecuentemente Muy frecuentemente			Menos que a mis compañeros Igual que a mis compañeros Más que al resto de mis compañeros	
9	Se desvaloriza mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien	Nunca Casi nunca Algunas veces Frecuentemente Muy frecuentemente			Menos que a mis compañeros Igual que a mis compañeros Más que al resto de mis compañeros	
10	Se ignoran mis éxitos laborales y se los atribuyen a la suerte, al azar o a otra situación externa	Nunca Casi nunca Algunas veces Frecuentemente Muy frecuentemente			Menos que a mis compañeros Igual que a mis compañeros Más que al resto de mis compañeros	
11	Se castigan mis errores o pequeñas fallas con dureza	Nunca Casi nunca Algunas veces Frecuentemente Muy frecuentemente			Menos que a mis compañeros Igual que a mis compañeros Más que al resto de mis compañeros	
12	Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con mis compañeros/as o con personas de otras áreas de la Institución	Nunca Casi nunca Algunas veces Frecuentemente Muy frecuentemente			Menos que a mis compañeros Igual que a mis compañeros Más que al resto de mis compañeros	
13	Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar	Nunca Casi nunca Algunas veces Frecuentemente Muy frecuentemente			Menos que a mis compañeros Igual que a mis compañeros Más que al resto de mis compañeros	
14	Se me impide expresarme	Nunca Casi nunca Algunas veces Frecuentemente Muy frecuentemente			Menos que a mis compañeros Igual que a mis compañeros Más que al resto de mis compañeros	
15	Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo con gritos, insultos o groserías	Nunca Casi nunca Algunas veces Frecuentemente Muy frecuentemente			Menos que a mis compañeros Igual que a mis compañeros Más que al resto de mis compañeros	

16	Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo o menosprecio)	Nunca Casi nunca Algunas veces Frecuentemente Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Menos que a mis compañeros Igual que a mis compañeros Más que al resto de mis compañeros	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
17	Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran o yo no existiera, "ley del hielo")	Nunca Casi nunca Algunas veces Frecuentemente Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Menos que a mis compañeros Igual que a mis compañeros Más que al resto de mis compañeros	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
18	Se me asignan nuevas tareas sin parar	Nunca Casi nunca Algunas veces Frecuentemente Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Menos que a mis compañeros Igual que a mis compañeros Más que al resto de mis compañeros	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
19	Me encargan trabajos que requieren experiencias o competencias superiores a las que poseo con la intención de desacreditarme	Nunca Casi nunca Algunas veces Frecuentemente Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Menos que a mis compañeros Igual que a mis compañeros Más que al resto de mis compañeros	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
20	Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas	Nunca Casi nunca Algunas veces Frecuentemente Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Menos que a mis compañeros Igual que a mis compañeros Más que al resto de mis compañeros	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
21	Se me bloquean o limitan las oportunidades de capacitación o formación	Nunca Casi nunca Algunas veces Frecuentemente Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Menos que a mis compañeros Igual que a mis compañeros Más que al resto de mis compañeros	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
22	Se me bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en el trabajo	Nunca Casi nunca Algunas veces Frecuentemente Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Menos que a mis compañeros Igual que a mis compañeros Más que al resto de mis compañeros	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
23	He sido agredido(a) verbalmente por personas ajenas a mi oficina como estudiantes, profesores o extraños.	Nunca Casi nunca Algunas veces Frecuentemente Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Menos que a mis compañeros Igual que a mis compañeros Más que al resto de mis compañeros	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

24	He sido agredido(a) físicamente por personas ajenas a mi lugar de trabajo como estudiantes, profesores o extraños	Nunca	<input type="checkbox"/>	Menos que a mis compañeros	<input type="checkbox"/>	
		Casi nunca	<input type="checkbox"/>		Igual que a mis compañeros	<input type="checkbox"/>
		Algunas veces	<input type="checkbox"/>	Más que al resto de mis compañeros		<input type="checkbox"/>
		Frecuentemente	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
		Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
25	He sido objeto de maltrato, humillación, ridiculización, menosprecio, por alguna persona ajena a mi lugar de trabajo como estudiantes, profesores o extraños.	Nunca	<input type="checkbox"/>	Menos que a mis compañeros	<input type="checkbox"/>	
		Casi nunca	<input type="checkbox"/>		Igual que a mis compañeros	<input type="checkbox"/>
		Algunas veces	<input type="checkbox"/>	Más que al resto de mis compañeros		<input type="checkbox"/>
		Frecuentemente	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
		Muy frecuentemente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

La experiencia de acoso laboral duró al menos 6 meses:

sí no

La dirección de donde vino el acoso laboral fue:

De un/a superior hacia mí

De un o unos compañeros/as hacia mí

De un o unos subalternos/as hacia mí

No aplica

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

3. CUESTIONARIO SOBRE CAUSAS DE ENCADENANTES DE ACOSO LABORAL

1	Por ser hombre	No es causa	<input type="checkbox"/>
		Rara vez es causa	<input type="checkbox"/>
		Algunas veces es causa	<input type="checkbox"/>
		Muchas veces es la causa	<input type="checkbox"/>
		Generalmente es la causa	<input type="checkbox"/>
2	Por ser mujer	No es causa	<input type="checkbox"/>
		Rara vez es causa	<input type="checkbox"/>
		Algunas veces es causa	<input type="checkbox"/>
		Muchas veces es la causa	<input type="checkbox"/>
		Generalmente es la causa	<input type="checkbox"/>
3	Por tener una identidad sexual diferente	No es causa	<input type="checkbox"/>
		Rara vez es causa	<input type="checkbox"/>
		Algunas veces es causa	<input type="checkbox"/>
		Muchas veces es la causa	<input type="checkbox"/>
		Generalmente es la causa	<input type="checkbox"/>
4	Por tener algún tipo de discapacidad	No es causa	<input type="checkbox"/>
		Rara vez es causa	<input type="checkbox"/>
		Algunas veces es causa	<input type="checkbox"/>
		Muchas veces es la causa	<input type="checkbox"/>
		Generalmente es la causa	<input type="checkbox"/>
5	Por una mal desempeño en el trabajo	No es causa	<input type="checkbox"/>
		Rara vez es causa	<input type="checkbox"/>
		Algunas veces es causa	<input type="checkbox"/>
		Muchas veces es la causa	<input type="checkbox"/>
		Generalmente es la causa	<input type="checkbox"/>
6	Por no apoyar a prácticas inmorales o ilegales	No es causa	<input type="checkbox"/>
		Rara vez es causa	<input type="checkbox"/>
		Algunas veces es causa	<input type="checkbox"/>
		Muchas veces es la causa	<input type="checkbox"/>
		Generalmente es la causa	<input type="checkbox"/>
7	Por no ceder ante solicitudes de carácter romántico o sexual	No es causa	<input type="checkbox"/>
		Rara vez es causa	<input type="checkbox"/>
		Algunas veces es causa	<input type="checkbox"/>
		Muchas veces es la causa	<input type="checkbox"/>
		Generalmente es la causa	<input type="checkbox"/>
8	Los roles y jerarquías en la institución están mal diseñados	No es causa	<input type="checkbox"/>
		Rara vez es causa	<input type="checkbox"/>
		Algunas veces es causa	<input type="checkbox"/>
		Muchas veces es la causa	<input type="checkbox"/>
		Generalmente es la causa	<input type="checkbox"/>

9	Inadecuada selección del personal	No es causa Rara vez es causa Algunas veces es causa Muchas veces es la causa Generalmente es la causa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10	Deficiente sistema de ascensos	No es causa Rara vez es causa Algunas veces es causa Muchas veces es la causa Generalmente es la causa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
11	Mucha cantidad de trabajo y poco tiempo para cumplir	No es causa Rara vez es causa Algunas veces es causa Muchas veces es la causa Generalmente es la causa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
12	Envidia	No es causa Rara vez es causa Algunas veces es causa Muchas veces es la causa Generalmente es la causa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
13	Existen facciones que luchan por el poder	No es causa Rara vez es causa Algunas veces es causa Muchas veces es la causa Generalmente es la causa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
14	Porque hay un liderazgo tipo patriarcal / matriarcal y concentrador	No es causa Rara vez es causa Algunas veces es causa Muchas veces es la causa Generalmente es la causa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
15	Para mantener las posiciones de privilegio al interior de la Institución	No es causa Rara vez es causa Algunas veces es causa Muchas veces es la causa Generalmente es la causa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

¿Usted considera que ha sido víctima de acoso laboral dentro de la Institución?

si no

ANEXO 3

AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE LA INFORMACIÓN BRINDADA EN LA ENTREVISTA SOBRE LA INCIDENCIA DE ACOSO LABORAL O MOBBING EN EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA SEDE MATRIZ DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR 2016

Cordial saludo.

El Comité de Ética está realizando un estudio para conocer la incidencia del acoso laboral en la Universidad y para ello queremos pedirle que nos apoye en el presente estudio.

Su participación en el estudio es voluntaria y consistiría en aportar información sobre el trato institucional a los casos de acoso laboral.

Esta información base sirve para proponer la normativa y mecanismos de prevención, rutas denuncia y restitución de derechos.

Si acepta participar, se le pide que firme la presente autorización del uso de la información y que ponga una (X) en el cuadro de abajo que dice “Sí autorizo”.

Autorizo el uso de la información que brinde a esta investigación, la cual deberá ser manejada de manera confidencial, sus fines son académicos e investigativos aplicables para el mejoramiento de la calidad de vida y clima laboral en la Universidad Central del Ecuador:

Si autorizo

Nombre: _____

Firma: _____

Fecha: _____ de _____ de 2016

ANEXO 4

Toda la información recopilada se utilizara exclusivamente con fines de investigación y académicos, nunca en perjuicio del participante.

1.- ¿La dependencia en la que usted trabaja recibe denuncias sobre acoso laboral en la Universidad?				
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	
2.- ¿Dentro de la institución cuál es la dependencia que debería atender este tipo de casos?				
Bienestar Universitario	<input type="checkbox"/>			
Talento Humano	<input type="checkbox"/>			
Dirección Académica	<input type="checkbox"/>			
Decanato de Facultad	<input type="checkbox"/>			
Otra:	_____			
3.- ¿Cuántas denuncias han sido recibidas el último año?				
0	<input type="checkbox"/>			
1 a 5	<input type="checkbox"/>			
5 a 10	<input type="checkbox"/>			
Más de 15	<input type="checkbox"/>			
4.- ¿Existe algún proceso para gestionar las denuncias de acoso Laboral? ¿Cuál?				
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Cuál: _____
5.- ¿Cuáles son los principales tipos de manifestaciones de acoso?				
Violencia verbal	<input type="checkbox"/>			
Violencia psicológica	<input type="checkbox"/>			
Violencia física	<input type="checkbox"/>			
Carga laboral	<input type="checkbox"/>			
Despido intempestivo	<input type="checkbox"/>			
Daño a la reputación / estigmatizar	<input type="checkbox"/>			
Limitar la posibilidad de ascenso	<input type="checkbox"/>			
Otro:	_____			
6.- ¿Cuáles son los principales factores que promueven el acoso?				

Género	<input type="checkbox"/>
Responsabilidad por parte del profesional	<input type="checkbox"/>
Ideología política	<input type="checkbox"/>
Escolaridad	<input type="checkbox"/>
Edad	<input type="checkbox"/>
Pertenencia a un grupo o facción	<input type="checkbox"/>
Otro: _____	

7.- ¿Cuáles son los principales impactos sobre la institución?

Ausentismo al trabajo	<input type="checkbox"/>
Reducción en la eficiencia	<input type="checkbox"/>
Mal ambiente de trabajo	<input type="checkbox"/>
Rotación	<input type="checkbox"/>
Otro: _____	

8.- ¿Cuáles son los principales efectos sobre la persona?

Desequilibrio emocional	<input type="checkbox"/>
Enfermedad física	<input type="checkbox"/>
Renuncia forzada	<input type="checkbox"/>
Generarle fama de...	<input type="checkbox"/>
Otro: _____	

ANEXO 5

Toda la información recopilada se utilizara exclusivamente con fines de investigación y académicos, nunca en perjuicio del participante

1.- ¿Hizo una denuncia formal sobre la situación que estaba viviendo? ¿A quién?
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Dependencia: _____
2.- ¿Fue verbal o escrita?
Verbal <input type="checkbox"/> Escrita <input type="checkbox"/>
3.- ¿La autoridad le indicó alguna ruta a seguir como proceso para resolver la situación denunciada? ¿Cuál?
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Cual:
4.- ¿Se resolvió el acoso en su contra? Si se resolvió, ¿Cómo se propuso una fórmula de arreglo? ¿Quién fue clave para resolver el problema?
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Cómo se resolvió?
¿Quién fue clave?
5.- Si no se resolvió por participación de la autoridad ¿Cómo sobrellevó el conflicto?
6.- ¿Cuál debería ser el proceso a seguir en caso de existir una denuncia por acoso laboral?

ANEXO 6

PREGUNTAS DEL INVENTARIO IVAPT- PANDO Y

DIMENSIONES ASOCIADAS A CADA PREGUNTA

PREGUNTA	DIMENSIÓN 1	DIMENSIÓN 2	DIMENSIÓN 3	DIMENSIÓN 4	DIMENSIÓN 5
(1) Recibo ataques a mi reputación o a mi imagen personal	IMAGEN PERSONAL				
(2) Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público o en privado	IMAGEN PERSONAL				TRATO IRRESPETUOSO
(3) Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas	IMAGEN PERSONAL				TRATO IRRESPETUOSO
(4) Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir		CARGA LABORAL			
(5) Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones.			AISLAMIENTO		
(6) Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo			AISLAMIENTO		
(7) Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o de ser un(a) mal(a) trabajador(a)	IMAGEN PERSONAL				
(8) Se extienden por mi lugar de trabajo rumores mal intencionados sobre mi persona	IMAGEN PERSONAL				
(9) Se desvaloriza mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien	IMAGEN PERSONAL			FALTA DE RECONOCIMIENTO	
(10) Se ignoran mis éxitos laborales y se los atribuyen a la suerte, al azar o a otra situación externa				FALTA DE RECONOCIMIENTO	
(11) Se castigan mis errores o pequeñas fallas con dureza					TRATO IRRESPETUOSO
(12) Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con mis compañeros/as o con personas de otras áreas de la Institución			AISLAMIENTO		
(13) Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar			AISLAMIENTO		TRATO IRRESPETUOSO

(14) Se me impide expresarme			ASLAMIENTO		TRATO IRRESPETUOSO
(15) Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo con gritos, insultos o groserías	IMAGEN PERSONAL				TRATO IRRESPETUOSO
(16) Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo o menosprecio)			ASLAMIENTO		TRATO IRRESPETUOSO
(17) Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros como si yo no existiera, "ley del hielo"			ASLAMIENTO		
(18) Se me asignan nuevas tareas sin parar		CARGA LABORAL			
(19) Me encargan trabajos que requieren experiencias o competencias superiores a las que poseo con la intención de desacreditarme	IMAGEN PERSONAL	CARGA LABORAL			
(20) Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas	IMAGEN PERSONAL				TRATO IRRESPETUOSO
(21) Se me bloquean o limitan las oportunidades de capacitación o formación			ASLAMIENTO		
(22) Se me bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en el trabajo			ASLAMIENTO		
(23) He sido agredido(a) verbalmente por personas ajenas a mi oficina como estudiantes, profesores o extraños					TRATO IRRESPETUOSO
(24) He sido agredido(a) físicamente por personas ajenas a mi lugar de trabajo como estudiantes, profesores o extraños					TRATO IRRESPETUOSO
(25) He sido objeto de maltrato, humillación, ridiculización, menosprecio, por alguna persona ajena a mi lugar de trabajo como estudiantes, profesores o extraños	IMAGEN PERSONAL				TRATO IRRESPETUOSO

ANEXO 7

CAUSAS DESENCADENANTES DE ACOSO LABORAL

1. Por ser hombre
2. Por ser mujer
3. Por tener una identidad sexual diferente
4. Por tener algún tipo de discapacidad
5. Por una mal desempeño en el trabajo
6. Por no apoyar a prácticas inmorales o ilegales
7. Por no ceder ante solicitudes de carácter romántico o sexual
8. Los roles y jerarquías en la institución están mal diseñados
9. Inadecuada selección del personal
10. Deficiente sistema de ascensos
11. Mucha cantidad de trabajo y poco tiempo para cumplir
12. Envidia
13. Existen facciones que luchan por el poder
14. Porque hay un liderazgo tipo patriarcal / matriarcal y concentrador
15. Para mantener las posiciones de privilegio al interior de la Institución

ANEXO 8

Matriz de sistematización de la información proveniente de la entrevistas a profundidad a Autoridades Universitarias

1.- ¿La dependencia en la que usted trabaja recibe denuncias sobre acoso laboral en la Universidad?	Las autoridades consultadas en ningún caso reportan haber recibido de manera formal alguna denuncia como parte de sus funciones, sin embargo algunos de ellos indican que han conocido circunstancialmente de casos y los han conducido a alguna dependencia que a su parecer tiene la competencia de conocer denuncias de acoso laboral.
2.- ¿Dentro de la institución cuál es la dependencia que debería atender este tipo de casos?	Las respuestas de las autoridades entrevistadas señalan que los Decanatos deberían conocer y resolver las denuncias al interior de las Facultades, otros mencionan a la Dirección de Bienestar Universitario como la dependencia que de manera natural debería gestionar las denuncias. Una tercera opinión direcciona el conocimiento de las denuncias a la Comisión de Asuntos Disciplinarios de la Universidad.
3.- ¿Cuántas denuncias han sido recibidas el último año?	Los entrevistados reportan que en este año no han recibido ninguna denuncia de manera formal.
4.- ¿Existe algún proceso para gestionar las denuncias de acoso Laboral? ¿Cuál?	Las autoridades reconocen que en la institución no hay un proceso establecido para atender las denuncias de acoso laboral; sin embargo el Estatuto Universitario vigente indica que los asuntos disciplinarios en empleados y trabajadores deberán ser tratados conforme la ley
5.- ¿Cuáles son los principales tipos de manifestaciones de acoso?	Los encuestados señalan varias manifestaciones comunes de violencia, entre ellas <ul style="list-style-type: none">- Violencia psicológica- Violencia verbal- Daño a la reputación- Limitar posibilidades de ascenso

	También acuerdan que no es común la violencia física y el despido intempestivo como una forma de acoso laboral en la Institución.
6.- ¿Cuáles son los principales factores que promueven el acoso?	Las respuestas de las y los encuestados indican que un factor muy importante es la carencia de procesos de gestión. Otro factor que reconocen las autoridades como un factor de tensión es que los empleados y trabajadores se concentran con una actitud reivindicatoria en los derechos alcanzados por las luchas sociales y no en los deberes. También comentan que la falta de competencia de los funcionarios genera tensión en el ambiente de trabajo.
7.- ¿Cuáles son los principales impactos sobre la institución?	Dificultad para planificar, cumplir metas y objetivos institucionales. Deficiencias en cumplir con los productos y servicios de la Institución. Rotabilidad de los funcionarios debilitando la planificación. Mal ambiente de trabajo
8.- ¿Cuáles son los principales efectos sobre la persona?	Los encuestados mencionan que un efecto importante es el nivel de estrés que se empieza a observar en los funcionarios y el nivel de tensión en los equipos de trabajo. Estigmatización de los funcionarios. Todos coinciden en que la renuncia forzada no es un efecto común al interior de la Universidad.

ANEXO 9

<p>1.- ¿Hizo una denuncia formal sobre la situación que estaba viviendo? ¿A quién?</p>	<p>Se hicieron denuncias de manera verbal al inicio de los procesos de violencia generalmente a su inmediato superior o al superior de éste dependiendo la fuente de violencia. Dependiendo de la efectividad en la propuesta inicial de solución de la violencia y de la expectativa de la víctima sobre el respaldo que siente de la Institución esta denuncia pasa a formalizarse por escrito.</p>
<p>2.- ¿Fue verbal o escrita?</p>	<p>Los encuestados indican que la primera denuncia fue verbal y que la decisión de realizar una denuncia escrita varía por la percepción del denunciante sobre el proceso que seguirá a su denuncia.</p>
<p>3.- ¿La autoridad le indicó alguna ruta a seguir como proceso para resolver la situación denunciada? ¿Cuál?</p>	<p>Los informantes reportan que no se les indicó una ruta clara de denuncia, sino que la orientación recibida incentivó llevar una escalada de la denuncia a las diferentes autoridades a nivel jerárquico</p>
<p>4.- ¿Se resolvió el acoso en su contra? Si se resolvió, ¿Cómo se propuso una fórmula de arreglo? ¿Quién fue clave para resolver el problema?</p>	<p>En unos casos hubo una experiencia de solución con la participación en escalada de las autoridades, en otros casos el alivio provino por el cambio de lugar de trabajo ya sea de la víctima o del agresor o agresora.</p> <p>En el caso de resolución de conflictos fueron claves la participación de alguna autoridad sensible e interesada en resolver conflictos. La fórmula de solución de conflictos comprendieron desde careos y audiencias informales de mediación.</p>
<p>5.- Si no se resolvió por participación de la autoridad ¿Cómo sobrellevó el conflicto?</p>	<p>Se reporta que el principal mecanismo de solución en estos casos es el cambio de lugar de trabajo que implica la ruptura de la relación ya sea laboral o profesional entre víctima y agresor o agresora.</p>

<p>6.- Cuál debería ser el proceso a seguir en caso de existir una denuncia por acoso laboral?</p>	<p>Manifiestan que no tienen claro cuál debería ser el proceso pertinente, pero que debería existir una dependencia que acoja de manera exclusiva este tipo de denuncias.</p>
--	---