

## EL ACOSO LABORAL EN HOSPITALES PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Área de investigación: Administración de Recursos Humanos

### **María Cristina Alba Aldave**

Facultad de Contaduría y Administración  
Universidad Nacional Autónoma de México  
México

[crialba@fca.unam.mx](mailto:crialba@fca.unam.mx)

### **Clotilde Hernández Garnica**

Facultad de Contaduría y Administración  
Universidad Nacional Autónoma de México  
México

[chernan@fca.unam.mx](mailto:chernan@fca.unam.mx)

### **Carlos Eduardo Puga Murgia**

Facultad de Contaduría y Administración  
Universidad Nacional Autónoma de México  
México

[cpuga@fca.unam.mx](mailto:cpuga@fca.unam.mx)

XVIII  
CONGRESO  
INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA  
ADMINISTRACIÓN  
E  
INFORMÁTICA



Octubre 2, 3 y 4 de 2013 ♦ Ciudad Universitaria ♦ México, D.F.



ANFECA  
Asociación Nacional de Facultades y  
Escuelas de Contaduría y Administración

## EL ACOSO LABORAL EN HOSPITALES PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

### Resumen

Este estudio tiene el objetivo de identificar, en instituciones de salud públicas, si existen o no manifestaciones de acoso laboral en las diferentes áreas de trabajo (servicios generales, médica, paramédica y administrativa) para conocer el impacto en el clima laboral de los servicios de salud. El problema de investigación es: ¿existe o no acoso laboral en las instituciones de salud públicas, en qué área laboral se presentan? La hipótesis es que el acoso laboral si existe y se presenta, principalmente, en las áreas no médicas.

El estudio se realizó en siete hospitales públicos, ubicados en el Distrito Federal. Para determinar la muestra (280 entrevistados) se utilizó la fórmula de poblaciones finitas y el estimador de proporciones ( $p$  de .5); nivel de confianza de 95.45% y error máximo permisible de 5.97%. El tipo de muestreo fue no aleatorio, por cuotas. Para recabar los datos se utilizó una adaptación del cuestionario original (LIPT-60) de Leymann.

Los resultados de la investigación muestran que existe acoso laboral en las instituciones de salud estudiadas y las manifestaciones más frecuentes, independientemente del tipo de trabajo, son: Reducir tanto la posibilidad de comunicarse adecuadamente con otros, como la ocupación y las tareas del individuo mediante el desprestigio profesional.

**Palabras clave:** servicios de salud pública, acoso, *mobbing*



## EL ACOSO LABORAL EN HOSPITALES PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

### Introducción

De acuerdo con el informe *Violence at Work* (Chappell y Di Martino, 1998), en Estados Unidos alrededor de mil personas mueren cada año en entornos laborales. El informe, si bien, se centra en el análisis de las tendencias globales, señala que:

- Los brotes de violencia "que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo permiten concluir que este problema rebasa las fronteras de los países, los ámbitos de trabajo o cualquier categoría profesional".
- En algunos lugares de trabajo y ocupaciones, como el personal de los servicios de salud, el personal docente, los trabajadores sociales, el servicio doméstico en países extranjeros o el trabajo solitario, sobre todo en los turnos de noche del comercio de detalle, existe un grado de riesgo ante la violencia mucho mayor que en otros ámbitos u ocupaciones.
- Dicho riesgo es mucho mayor para las mujeres, ya que se concentra en las ocupaciones más expuestas, como: enseñanza, trabajo social, enfermería, banca y comercio minorista.
- Tanto trabajadores como empleadores reconocen, cada vez más, que las agresiones psicológicas son una forma grave de violencia.

Al referirnos a la violencia hay que ser muy cuidadosos, pues las variables, los conceptos y los indicadores de ésta son sumamente complejos, aunado a ello, la violencia toma connotaciones especiales dependiendo del contexto donde se presenta.

En el marco de las organizaciones, la violencia tiene características particulares que toman distintos nombres, desde el *bullying* (acción de intimidación) o el más difundido *mobbing*, generalmente conocido como acoso laboral grupal, sólo por mencionar algunas acepciones.

Hablar de la violencia laboral toma especial atención cuando los índices, que miden este fenómeno muestran una tendencia al incremento. (Buvinic, 2008) (Banco Mundial 2011).

### Antecedentes de la violencia y sus manifestaciones

El estudio de la violencia no es fácil por la dificultad que representa encontrar una frontera entre las diferentes modalidades, formas o expresiones de violencia, aún más cuando la definición de la violencia es compleja y ha impactado casi todos los ámbitos de la vida. Este estudio se centra en la tipología de la violencia en el trabajo, por consiguiente las definiciones están enfocadas a ese ámbito.

La violencia para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002) es: "un fenómeno sumamente difuso y complejo cuya definición no puede tener exactitud científica, ya que es una cuestión de apreciación. La noción de comportamientos aceptables e inaceptables, o de lo que constituye un daño, está influida por la cultura y sometida a una continua revisión a medida que los valores y las normas sociales evolucionan."

La violencia es pues "el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o

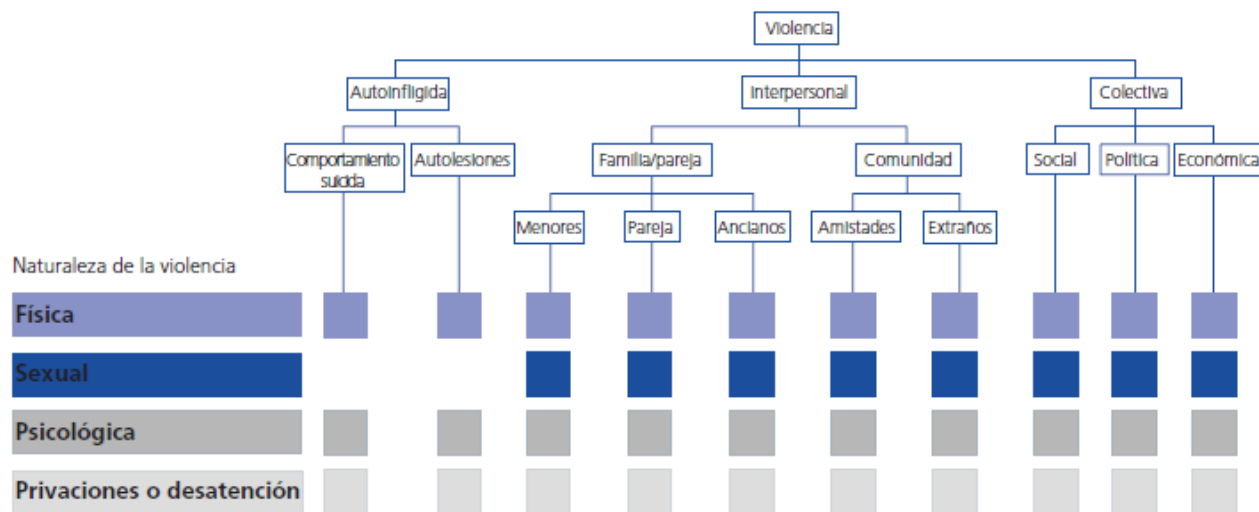


tenga probabilidades de generar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”.

Esta definición ha marcado el avance en las investigaciones hasta hoy, y ha influido en autores como Buvinic (2008), el de FACTS (2002) y Mansilla (2012).

Con la complejidad que se tiene para definir la violencia, otro tanto ocurre con su clasificación. A pesar de que no existe consenso en este trabajo se presenta la clasificación de la OMS (2002). Ver figura 1.

Figura 1. Clasificación de la violencia.



**Fuente:** Organización Mundial de la Salud, (2002), Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen, OMS, OPS. Washington, consultado en junio 2, 2012. Recuperado de: [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/en/summary\\_es.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_es.pdf)

**Desarrollo de la investigación**

Esta investigación se centra en la violencia psicológica en el ámbito laboral. La cual se refiere al uso deliberado del poder o amenazas de recurrir a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas esta es la directriz de la violencia que se presenta en el ámbito laboral, el acoso laboral.

En la violencia psicológica quedan comprendidos básicamente el amedrentamiento así como la intimidación y hostigamiento colectivo, que se manifiestan en los siguientes comportamientos:

Amedrentamiento. Se trata de todo comportamiento ofensivo de un miembro del personal que, mediante actos revanchistas, crueles, malintencionados o humillantes que buscan debilitar la condición de otro trabajador o de un grupo de trabajadores. Concretamente, puede tratarse de: crear dificultades cotidianas a toda persona que pueda desempeñar mejor las funciones profesionales del "amedrentador"; alzar la voz o gritar sistemáticamente al dar instrucciones al personal subalterno; el "amedrentador" impone sus puntos de vistas como única manera de realizar las tareas; negarse a delegar responsabilidades argumentando que



nadie merece su confianza; y atormentar al personal con críticas negativas incesantes o privar de responsabilidades a los trabajadores que muestren competencias o aptitudes profesionales importantes.

Intimidación y hostigamiento colectivo. Entre las formas de este comportamiento, están la repetición de comentarios negativos sobre una persona o las críticas incesantes en su contra; dejar solo al trabajador, desalentar todo contacto social con él; o la propagación de chismes o de información falsa acerca de la persona.

Chapell y Di Martino (1998) señalan: "En los nuevos modelos de análisis de la violencia en el trabajo se ponen en igualdad sus manifestaciones físicas y psicológicas, y se reconoce plenamente la importancia que tienen los actos de violencia menos graves".

### **El *mobbing***

El término *mobbing* surge en el campo de estudio de la Etología, el alemán Konrad Lorenz lo utilizó al estudiar y describir conductas de supervivencia de algunas especies animales, que empleaban el ataque en coaliciones de miembros débiles de una misma especie animal, contra individuos más fuertes que ellos.

Morán (2006) señala que esta palabra "...es de origen anglosajón, deriva del verbo *to mob*, que a su vez viene del verbo latino *mobile vulgus* cuyo significado indica a un grupo de personas que de modo inmoral se dedican a actividades violentas e ilícitas". Otro origen del término es *mob* como sustantivo, significa "muchedumbre, jauría" y al escribirse con mayúscula, en inglés quiere decir "mafia", lo que nos muestra su naturaleza grupal.

Independientemente de sus orígenes y significados, al español se ha traducido como acoso psicológico, hostigamiento psicológico, psicoterror laboral, violencia laboral, maltrato psicológico, entre otros, nosotros utilizaremos el término acoso laboral.

En la década de 1980, Heinz Leymann encontró en el lugar de trabajo un tipo de conducta similar a la de los grupos de niños que agreden a uno de sus integrantes y, adoptó el *mobbing* en lugar de *bullying*, ya que la agresión física se presenta en el entorno laboral.

Hasta el momento no se ha presentado una definición universal de *mobbing*. En la siguiente tabla se presentan algunas de ellas y sus autores.

<b>Autor</b>	<b>Definición de <i>mobbing</i> o acoso laboral</b>
Morán	Maltrato persistente, deliberado y sistemático de uno o varios miembros de una organización hacia un individuo con el objetivo de aniquilarlo psicológica y socialmente y que abandone la organización.
Drida, Engel y Lizenberger	Sufrimiento provocado en el lugar de trabajo de forma duradera, persistente repetitiva y sistemática por una o varias personas de la organización a otra por todos los medios relativos a las relaciones, a la organización y a los contenidos o condiciones de trabajo, desviándolo de su finalidad, manifestando así una intención consciente o inconsciente de herir o incluso de destruir.
El Ministro de Trabajo	Conductas abusivas y reiteradas de origen externo o interno a la empresa o institución, que se manifiestan en particular mediante comportamientos, palabras,



Belga	actos intimidatorios, actos, gestos, maneras de organizar el trabajo, escritos unilaterales, que tengan por objeto o puedan dañar la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un trabajador en el desempeño de sus funciones, poner en peligro su empleo o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante u ofensivo.
Schuster	Es una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir un ser humano en situaciones sociales ordinarias. Lo define como, ser objeto de agresión por los miembros del propio grupo social, y lo distingue de dos situaciones próximas: el rechazo social, en el que el individuo puede ser excluido por sus iguales de contactos e interacciones, pero no perseguido, y la desatención social, en la que el individuo es, simplemente ignorado.
Leymann	El concepto de <i>mobbing</i> define el encadenamiento, durante un largo periodo de tiempo, de palabras malintencionadas y artimañas hostiles, expresadas y manifestadas por una o varias personas hacia una tercera (la víctima).
Iñaki Piñuel	El continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con el cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener una salida de la organización o su sometimiento a través de diferentes padecimientos ilegales, ilícitos o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador
Unión Europea	Comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos, durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo o el efecto de hacerle el vacío.

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Morán (2009: 61-62) y Trujillo (2011: 98-99)

Tomando en cuenta que Leymann es el precursor en el estudio del acoso laboral, se utilizará su definición en este estudio; en ella establece que el *mobbing* ocurre cuando una persona o un grupo ejercen violencia psicológica extrema de forma sistemática durante un tiempo prolongado.

Leymann estableció las tres condiciones que deben darse para que exista acoso laboral:

1. Actos que se llegan a sentir hostiles
2. Frecuentes (se repiten al menos una vez por semana)
3. Prolongados (durante un cierto periodo de tiempo)

En términos generales, el resultado del acoso laboral es aislar a la víctima, a través de diversos medios, ya sea que provenga de una o varias personas, en ocasiones la agresión inicia con una persona hacia otra y se va propagando entre el resto de trabajadores. En países como España, Italia, Noruega y Alemania es considerado un accidente de trabajo.

### Tipología de acoso laboral

El acoso laboral ocurre en tres direcciones, como se explica a continuación:

- Acoso ascendente. Consiste en que un trabajador de un nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados. Este tipo de acoso obedece, básicamente a la dificultad de los empleados de aceptar a la persona que ocupa el nivel superior.
- Acoso descendente. Un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en el organigrama. A esto se agrega, la



posibilidad de que el superior se sienta amenazado por sus subordinados o simplemente trate mal a los demás para destacar.

- Acoso horizontal. Ocurre cuando un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan el mismo nivel jerárquico. En algunas ocasiones, puede darse cuando un grupo ya formado margina a un individuo que no quiere someterse a las normas fijadas por la mayoría o resultado de una enemistad personal. Este acoso también puede surgir por cuestiones raciales, sexo, nacionalidad, religión, apariencia física, etcétera.

### **Características del acoso laboral**

El acoso laboral tiene características particulares que lo definen, Leymann describió de manera operativa 45 actividades típicas de acoso laboral. Estas actividades están enmarcadas en el cuestionario Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT). A continuación se presenta su clasificación en cinco grandes apartados (Bosqued, 2005), (Fuentes, 2006):

- A. Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima a comunicarse adecuadamente con otros: el acosador impone con su autoridad lo que puede decirse y lo que no. A la víctima se le niega el derecho de expresarse o a hacerse oír.
- B. Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga posibilidad de mantener contactos sociales: No se dirige la palabra a la víctima, procurando además que nadie lo haga. Se le cortan las fuentes de información, se le aísla físicamente de sus compañeros.
- C. Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral: bromas y burlas sobre la víctima, su familia, orígenes, antecedentes y entorno.
- D. Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y sus tareas mediante desprestigio profesional: se asigna a la víctima tareas muy por debajo o muy por encima de su capacidad, o no se le permite hacer nada; se le critican los más mínimos errores o defectos; se desprecia su trabajo y sus capacidades profesionales.
- E. Actividades de acoso que afectan la salud física o psíquica del acosado: El sometimiento a un régimen de acoso psicológico tiene efectos negativos, psicológicos y psicosomáticos, en el afectado, pero lo que se evalúa es este cuestionario son las conductas del acosador/es, no su repercusión en el acosado.

### **Acoso laboral y sus diferencias respecto a situaciones y síndromes laborales**

Así, el acoso laboral es toda manifestación de conducta abusiva, basada en gestos, comportamiento, verbalizaciones, escritos y omisiones, cuya finalidad es atentar contra la dignidad y la integridad moral y psicológica de una persona. Es importante no confundir este problema con situaciones y/o síndromes laborales, los primeros se dividen en:

- Condiciones generales de trabajo: tener un mal día en la oficina; ser parte de una discusión en el trabajo; estar saturado de actividades, disponer de pocas funciones, trabajar en una situación de clima laboral pobre, entre otras.
- Supervisión estricta: El jefe es incisivo para conseguir resultados; sin la intención de opacar, amedrentar, intimidar o sacar de la organización a la persona.
- Un conflicto interpersonal: Si es una situación aislada o no existe empatía o gusto por relacionarse con alguna persona de la empresa, no es acoso laboral, hay que reconocer que éste se caracteriza por persistencia y frecuencia de conductas hostiles.



Mientras los síndromes laborales consisten en:

- Estrés. Se caracteriza por no tener una causa exclusiva en las condiciones de trabajo, y cuando es generado por factores propios de la organización se da por desequilibrio entre las habilidades de la persona y las exigencias del entorno.
- Síndrome de Burnout, las personas que lo padecen presentan agotamiento mental, físico y emocional, producido por el involucramiento crónico en el trabajo en situaciones emocionalmente exigentes. Las causas que lo producen son: el exceso de demandas laborales y las condiciones emocionales en la realización de su trabajo, se vuelve víctima de las circunstancias por decisión propia no por sometimiento.

### Metodología

Este estudio tiene el objetivo de identificar si existen o no manifestaciones de acoso laboral en las diferentes áreas del ámbito de trabajo (servicios generales, médica, paramédica y administrativa) para identificar el impacto del clima laboral en el otorgamiento de los servicios de salud. El problema de investigación es: ¿existe acoso laboral en las instituciones de salud pública, en qué área laboral se presentan? La hipótesis es que el acoso laboral sí existe y se presenta, principalmente, en las áreas no médicas.

El estudio se realizó en siete hospitales públicos, ubicados en el Distrito Federal. Para determinar la muestra se utilizó la fórmula de poblaciones finitas y el estimador de proporciones (el valor de p fue de .5 y el de q de .5 para calcular el tamaño óptimo de muestra); el nivel de confianza fue de 95.45% y el error máximo permisible se estableció en 5.97 por ciento, lo que nos arrojó una muestra de 280 personas. El tipo de muestreo fue no aleatorio, por cuotas. Para recabar los datos se utilizó como base el cuestionario de Leymann (LIPT-60), modificado por González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2005) para identificar la percepción de violencia en el trabajo.<sup>1</sup>

Es un estudio exploratorio que nos permitirá conocer la presencia o no del acoso laboral en las instituciones de salud públicas en la Ciudad de México. Es de tipo transversal ya que se realizó sólo una medición del 30 de mayo al 28 de junio de 2013.

Las instituciones de salud pública en la Ciudad de México que participaron en la investigación fueron: Hospital Materno Infantil Josefa Ortiz de Domínguez, Hospital Siquiátrico Fray Bernardino Álvarez, Centro de Salud T-III Xochimilco, Hospital Materno Infantil Xochimilco, Hospital de Ginecología No. 3 “La Raza”, Centro Médico Nacional Siglo XXI y Hospital General Xoco. Los cuestionarios los aplicaron alumnos de la Especialidad en Mercadotecnia.<sup>2</sup>

### Perfil de los entrevistados

Área/Género	Femenino	Masculino	280	100%
-------------	----------	-----------	-----	------

<sup>1</sup> El cuestionario utilizado inicia con el perfil del entrevistado (incluye características laborales) y 46 de los 60 reactivos validados por Leymann, además de tres preguntas orientadas a evaluar si disfruta de la convivencia en el trabajo, si va motivado a laborar y si se siente feliz en su empleo.

<sup>2</sup> Agradecemos especialmente la participación de Diana Macho Mata y de la Lic. Griselda Zuñiga Ruiz. Así como de los alumnos del posgrado Nadezhda Castillo Marín López, Cintia Y. Guzmán Cruz y Filiberto Ruiz Jiménez.





Médica	60	59%	41	41%	101	36%
Paramédica	69	70%	29	30%	98	35%
Servicios Generales	22	65%	12	35%	34	12%
Administrativa	34	72%	13	28%	47	17%

Edad/Género	Femenino		Masculino		Total	
	185	66%	95	34%	280	100%
18 a 30	63	34%	37	39%	100	36%
31 a 45	76	41%	27	29%	103	37%
46 a 60	34	18%	23	24%	57	20%
60+	12	7%	8	8%	20	7%

Situación laboral/ Género	Femenino		Masculino		Total	
Base laboral	106	65%	56	35%	162	58%
Sin base laboral	39	67%	79	33%	118	42%
Sindicato	111	65%	59	35%	170	61%
Sin sindicato	74	67%	36	33%	110	39%
Becario	15	54%	13	46%	28	10%
No becario	170	67%	82	33%	252	90%

Institución/Género	Femenino		Masculino		Total	
Hospital Materno Infantil de Chalco “Josefa Ortiz de Domínguez”	38	76%	12	24%	50	18%
Hospital Psiquiátrico “Fray Bernardino”	13	81%	3	19%	16	6%
Centro de Salud Xochimilco	9	64%	5	36%	14	5%
Hospital de Ginecología No. 3 “La Raza”	52	65%	28	35%	80	30%
Centro Médico Nacional Siglo XXI	25	50%	25	50%	50	18%
Hospital General Xoco	32	64%	18	36%	50	18%
Hospital Materno Infantil Xochimilco	9	64%	5	36%	14	5%

Del cien por ciento de cuestionarios (280), 66% se aplicó a mujeres y el resto a hombres; por edad el grupo más grande (37%) correspondió al segmento de edad de 31 a 45 años y le sigue con 36% el grupo de 18 a 30 años. Considerando su situación laboral el 58% es personal de base; 61% es sindicalizado; y sólo el 10% es becario. De los siete hospitales que participaron, el que tuvo mayor número de cuestionario fue el Hospital de Ginecología No. 3 “La Raza” (30%) y el menor fue el Hospital Materno Infantil Xochimilco (5%).

### Hallazgos de la investigación

Área	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Médica	71%	17%	9%	2%	1%
Paramédica	68%	19%	11%	1%	1%
Servicios generales	65%	21%	11%	2%	1%
Administrativa	68%	19%	9%	2%	2%

En términos generales se puede observar que el acoso laboral en hospitales públicos que fueron estudiados en la Ciudad de México no se presenta en la inmensa mayoría de los casos en el área médica (71%); no obstante, llama la atención el hecho de que en el área



administrativa se presente casi siempre o siempre en el 4% de los casos; y entre el personal de servicios generales, esto ocurre en el 32% de los casos rara vez o algunas veces.

Tabla 2. El acoso laboral en el Área Médica en hospitales públicos de la Ciudad de México

Actividades de acoso para...	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Reducir la posibilidad de comunicarse adecuadamente con otros	65%	20%	14%	0%	1%
Evitar la posibilidad de mantener contactos sociales	79%	12%	6%	2%	1%
Desacreditar o impedir mantener la reputación personal o laboral	71%	17%	9%	2%	1%
Reducir la ocupación y tareas mediante el desprestigio profesional	67%	20%	11%	2%	0%
Afectar la salud física psíquica	75%	17%	6%	2%	0%

Específicamente en el caso del área médica de los hospitales encontramos que el acoso laboral se presenta casi siempre o siempre (3%); generalmente, evitando la posibilidad de que mantenga contactos sociales y desacreditando o impidiendo que el médico mantenga su reputación personal o laboral. Otra forma de acoso que se presenta, es reducir la posibilidad de comunicarse adecuadamente con otros, aunque ocurre “rara vez” le pasa a uno de cada cinco médicos y “algunas veces” al 14% de este personal.

Tabla 3. El acoso laboral en el Área paramédica en hospitales públicos de la Ciudad de México

Actividades de acoso para...	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Reducir la posibilidad de comunicarse adecuadamente con otros	64%	20%	13%	3%	0%
Evitar la posibilidad de mantener contactos sociales	75%	15%	7%	1%	2%
Desacreditar o impedir mantener la reputación personal o laboral	68%	19%	11%	1%	1%
Reducir la ocupación y tareas mediante el desprestigio profesional	62%	23%	12%	2%	1%
Afectar la salud física psíquica	72%	17%	9%	1%	1%

En el área paramédica de los hospitales estudiados, encontramos que el tipo de acoso laboral se presenta 3%, casi siempre o siempre; se manifiesta evitando la posibilidad de mantener contactos sociales, reduciendo la posibilidad de comunicarse adecuadamente con otros. El acoso reduciendo las tareas del personal mediante el desprestigio profesional, aunque ocurre “rara vez” en el 23% de los trabajadores, 12% mencionó que este tipo de actividades se produce “algunas veces”.

Tabla 4. El acoso laboral en los Servicios generales en hospitales públicos de la Ciudad de México

Actividades de acoso para...	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Reducir la posibilidad de comunicarse adecuadamente con otros	60%	20%	14%	4%	2%
Evitar la posibilidad de mantener contactos sociales	78%	12%	7%	3%	0%
Desacreditar o impedir mantener la reputación personal o laboral	67%	20%	10%	2%	1%
Reducir la ocupación y tareas mediante el desprestigio profesional	52%	29%	14%	4%	1%
Afectar la salud física psíquica	67%	22%	10%	1%	0%



En el área de Servicios generales encontramos que el tipo de acoso laboral que se presenta casi siempre o siempre, en el 6% de los casos, es el que reduce la posibilidad de comunicarse adecuadamente con otros y la reducción de la ocupación y tareas mediante el desprestigio profesional (5%). Aunque sólo ocurre “rara vez” tres de cada diez trabajadores, mencionaron que los acosan reduciendo sus tareas mediante el desprestigio profesional y el 14% mencionó que este tipo de acoso se produce “algunas veces”.

Tabla 5. El acoso laboral en el Área administrativa en hospitales públicos de la Ciudad de México

Actividades de acoso para...	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Reducir la posibilidad de comunicarse adecuadamente con otros	68%	16%	11%	3%	2%
Evitar la posibilidad de mantener contactos sociales	73%	17%	7%	2%	1%
Desacreditar o impedir mantener la reputación personal o laboral	67%	18%	10%	3%	2%
Reducir la ocupación y tareas mediante el desprestigio profesional	62%	24%	11%	1%	2%
Afectar la salud física psíquica	70%	19%	8%	1%	2%

Específicamente en el caso del Área administrativa de los hospitales encontramos que el tipo de acoso laboral se presenta casi siempre o siempre, en el 5% de los casos, reduciendo la posibilidad de comunicarse adecuadamente con otros y desacreditando o impidiendo mantener la reputación personal o laboral. Aunque sólo ocurre “rara vez” uno de cada cuatro trabajadores, mencionaron que los acosan reduciendo sus tareas mediante el desprestigio profesional y el 11% mencionó que este tipo de actividades se produce “algunas veces”.

Tabla 6. Disfruta la convivencia en su trabajo

Área	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Médica	4%	4%	11%	37%	44%
Paramédica	9%	6%	11%	26%	48%
Servicios generales	12%	6%	12%	32%	38%
Administrativa	11%	6%	17%	17%	49%

El personal de los servicios generales en el 30% de los casos nunca, rara vez o algunas veces disfruta la convivencia en su trabajo; entre el personal administrativo el 34% se encuentra en esta situación. Mientras que en el personal médico y paramédico, estas cifras se reducen a 19 y 26 por ciento, respectivamente.

Tabla 7. Va a su trabajo motivado

Área	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Médica	2%	1%	9%	32%	56%
Paramédica	7%	3%	8%	29%	53%
Servicios generales	9%	6%	12%	38%	35%
Administrativa	9%	6%	17%	28%	40%

El personal administrativo en el 32% de los casos nunca, rara vez o algunas veces va motivado a su trabajo; entre el personal de los servicios generales, 27% se encuentra en esta misma situación. Mientras que en el personal médico y paramédico, estas cifras se reducen a 12 y 18 por ciento, respectivamente.



Área	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Médica	2%	1%	10%	25%	62%
Paramédica	4%	4%	8%	27%	57%
Servicios generales	3%	3%	15%	38%	41%
Administrativa	13%	6%	11%	34%	36%

El personal de los servicios generales en el 29% de los casos nunca, rara vez o algunas veces se siente feliz en su trabajo; entre el personal administrativo el 30% se encuentra en esta misma situación. Mientras que en el personal médico y paramédico, estas cifras se reducen a 13 y 16 por ciento, respectivamente.

### Reflexiones generales

Con los resultados podemos señalar que se cumplió el objetivo, ya que identificamos que si existe acoso laboral, en los hospitales públicos del Distrito Federal que fueron estudiados, ocurre –independientemente del ámbito de trabajo (servicios generales, médico, paramédico y administrativo)–, en el 4% de los casos ocurre siempre o casi siempre; algunas veces en el 11% y rara vez en el 21% de los casos; por lo que es importante eliminarlo ya que produce efectos negativos tanto en los trabajadores (frustración, adicciones, alteraciones en el sueño, alteraciones físicas, ansiedad, apatía, baja autoestima, depresión, fatiga mental crónica, enfermedades psicosomáticas recurrentes, impotencia, inseguridad social y personal, irritabilidad, desintegración familiar, deterioro de la vida social, tensión y pobreza); como en las organizaciones (favorece una cultura de la discriminación, alteración de las relaciones interpersonales, baja productividad, rotación de personal interno y externo, deterioro del clima laboral, aumento de accidentes, ausentismo, deterioro de la imagen, disminución de la calidad de trabajo y alteración de la organización del trabajo).

Así mismo, logramos responder a la pregunta de investigación (¿existe acoso laboral en las instituciones de salud pública, en qué área laboral se presentan?). Ya que en el estudio encontramos que las manifestaciones más frecuentes de acoso laboral, independientemente del tipo de trabajo, son: Reducir tanto la posibilidad de comunicarse adecuadamente con otros, como la ocupación y tareas mediante el desprestigio profesional.

De la misma forma, logramos confirmar la hipótesis (el acoso laboral si existe y se presenta, principalmente, en las áreas no médicas) ya que en el área de servicios generales y en la administrativa encontramos que en el 35% y 32% de los casos, respectivamente, aunque sea rara vez, se ha manifestado alguna forma de acoso laboral en los hospitales públicos de la Ciudad de México que fueron investigados. El problema en el área médica es ligeramente menor, representa 29% y 32% en el área paramédica.

Si bien, el acoso se presenta en áreas que están indirectamente relacionadas con la prestación de los servicios de salud, inciden en el clima laboral (debe afectar el hecho de que el personal administrativo nunca, rara vez o algunas veces disfruta la convivencia en su trabajo en el 34%; en el 32% de los casos va motivado a su trabajo o en el 32% de los casos



nunca, rara vez o algunas veces se siente feliz en su trabajo) y en consecuencia la prestación de los servicios de salud se ve afectada.

### Bibliografía

- Banco Mundial (2011), Crimen y Violencia en Centroamérica. Un Desafío para el Desarrollo. Departamentos de Desarrollo Sostenible y Reducción de la Pobreza y Gestión Económica. Región de América Latina y el Caribe. Consultado en mayo 12, 2012. En <[http://siteresources.worldbank.org/INTLAC/Resources/FINAL\\_VOL\\_UME\\_I\\_SPANISH\\_CrimeAndViolence.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTLAC/Resources/FINAL_VOL_UME_I_SPANISH_CrimeAndViolence.pdf)>
- Bosqued, M., (2005). *Mobbing*. Cómo prevenir y superar el acoso psicológico. España, Paidós.
- Buvinic M., (2008). “Un balance de la violencia en América Latina: los costos y las acciones para la prevención”. *Pensamiento iberoamericano*, Nº. 2, 2008, págs. 37-54. Consultado en junio 12, 2012. En <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2873313>>
- Chappell D. y Di Martino, V., (1998). *Violence at Work*, Oficina internacional del Trabajo, OIT. Ginebra. En [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/media-centre/press-releases/WCMS\\_008502/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/media-centre/press-releases/WCMS_008502/lang--es/index.htm)
- Diretrizes marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. (2002). Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud Organización Internacional del Trabajo OIT Consejo internacional de enfermeras CIE y Organización Mundial de la Salud OMS Internacional de Servicios Públicos ISP, Ginebra. En <[http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44072/1/9223134463\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44072/1/9223134463_spa.pdf)>
- FACTS, (2002), La violencia en el trabajo. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Bélgica. Consultado en junio 2, 2012. En <<http://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/24>>
- Fuentes, R. J., (2006), Acoso laboral... ¡*Mobbing!*!, Psicoterrorismo en el trabajo. España: Arán Ediciones.
- Gonzalez de Rivera, J.L. y Rodríguez-Abuin, M.J. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60*, Madrid: Editorial EOS. Consultado en junio 3, 2013. En <<http://www.anacasit.asociacionespamplona.es/files/23-4153-document/manual-lipt60.pdf>>
- Mansilla Izquierdo F., (2012). Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Consultado en junio 10, 2012, En <<http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>>
- Morán Astorga, C., (2006). *Estrés, Burnout y mobbing. Recursos y estrategias de afrontamiento*. Salamanca: Amarú Ediciones
- Organización Mundial de la Salud, (2002), Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen, OMS, OPS. Washington, consultado en junio, 2, 2012. En <[http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/en/summary\\_es.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_es.pdf)>
- Trujillo Flores, M. M., (2011). *Guía de práctica para el diagnóstico de mobbing en la organización*. México: Instituto Politécnico Nacional.



ANEXO. EL ACOSO LABORAL EN HOSPITALES PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO POR TIPO DE PERSONAL

1. ÁREA MÉDICA					
SITUACIONES	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>A. Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima a comunicarse adecuadamente con otros</b>					
Sus superiores le impiden expresar sus ideas	44%	23%	25%	6%	3%
Sus compañeros le ponen obstáculos para expresarse	47%	28%	20%	5%	0%
Le regañan en voz alta	47%	26%	24%	2%	2%
Le interrumpen cuando habla	34%	29%	34%	3%	1%
Ignoran su presencia (no respondiendo a sus preguntas)	59%	28%	11%	2%	0%
Le miran con desprecio (gestos de rechazo)	61%	31%	7%	1%	0%
Recibe llamadas telefónicas amenazantes e insultantes	99%	0%	1%	0%	0%
Se le amenaza verbalmente	87%	8%	5%	0%	0%
Recibe notas amenazadoras	95%	4%	1%	0%	0%
<b>B. Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga posibilidad de mantener contactos sociales.</b>					
Devuelven su correspondencia	85%	7%	1%	3%	4%
No le pasan las llamadas y recados	76%	12%	8%	2%	2%
La gente ha dejado o está dejando de hablarle	65%	16%	16%	3%	0%
Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado de sus compañeros	77%	15%	6%	2%	0%
Las personas que le apoyan reciben presiones para que se aparten de usted	88%	10%	1%	1%	0%
Sus compañeros lo evitan	73%	18%	8%	1%	0%
Prohíben a sus compañeros hablar con usted	90%	7%	3%	0%	0%
<b>C. Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral</b>					
Criticán injustamente su trabajo	38%	36%	20%	5%	2%
Valoran mal su dedicación	65%	12%	17%	4%	2%
Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	58%	28%	9%	4%	1%
Controlan de manera demasiado estricta su horario	68%	18%	9%	4%	1%
Exageran sus fallas (errores)	56%	24%	15%	2%	3%
Le critican por su forma de vestir	69%	21%	7%	3%	0%
Le han mirado lascivamente (con deseo sexual)	67%	18%	12%	1%	2%
Le dirigen comentarios en términos degradantes	80%	9%	9%	2%	0%
Circulan informes negativos sobre usted	77%	14%	8%	1%	0%
Le ponen en ridículo (imitan su forma de andar, su voz o sus gestos)	80%	13%	6%	1%	0%
Intentan obligarle a que se haga una evaluación psicológica	90%	8%	1%	1%	0%
Ha recibido peticiones sexuales directas	89%	5%	6%	0%	0%
Se burlan de su apariencia física	74%	17%	9%	0%	0%
Se burlan de sus creencias religiosas	87%	12%	1%	0%	0%
<b>D. Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y sus tareas mediante desprestigio profesional</b>					
Minimizan sus esfuerzos	63%	20%	11%	5%	1%
Se evalúa su trabajo de manera injusta	57%	25%	13%	4%	1%
Le sobrecargan con tareas nuevas y diferentes	59%	27%	10%	4%	0%
Menosprecian sus habilidades	71%	14%	11%	4%	0%
Sus decisiones son obstaculizadas	61%	22%	15%	2%	0%
Le obligan a hacer tareas que no tienen relación con su profesión	76%	12%	10%	2%	0%
Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	73%	14%	12%	1%	0%
Le cortan sus iniciativas (no le permiten desarrollar sus ideas)	65%	18%	16%	1%	0%
Le asignan insuficientes tareas (no tiene nada que hacer)	69%	27%	3%	1%	0%
Le asignan tareas muy por encima de su preparación	70%	22%	8%	0%	0%
<b>E. Actividades de acoso que afectan la salud física o psíquica del acosado.</b>					
Cuando quiere ejercer sus derechos, le ponen obstáculos y dificultades	59%	25%	12%	4%	0%
Le provocan para que reaccione emocionalmente	71%	18%	9%	1%	1%
Recibe agresiones físicas	93%	4%	1%	2%	0%
Le han hurtado alguna pertenencia	55%	28%	15%	2%	0%
Le ocasionan daños en sus pertenencias	83%	15%	1%	1%	0%
Le ocasionan daños en su lugar de trabajo	88%	11%	1%	0%	0%



2. ÁREA PARAMÉDICA					
SITUACIONES	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>A. Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima a comunicarse adecuadamente con otros</b>					
Le interrumpen cuando habla	34%	29%	26%	11%	1%
Sus superiores le impiden expresar sus ideas	46%	11%	33%	9%	0%
Le regañan en voz alta	60%	20%	17%	3%	0%
Sus compañeros le ponen obstáculos para expresarse	52%	29%	16%	2%	1%
Ignoran su presencia (no respondiendo a sus preguntas)	58%	29%	10%	3%	0%
Recibe llamadas telefónicas amenazantes e insultantes	92%	6%	2%	0%	0%
Se le amenaza verbalmente	80%	14%	5%	0%	0%
Le miran con desprecio (gestos de rechazo)	65%	29%	6%	0%	0%
Recibe notas amenazadoras	91%	7%	2%	0%	0%
<b>B. Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga posibilidad de mantener contactos sociales.</b>					
No le pasan las llamadas y recados	69%	13%	4%	3%	10%
Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado de sus compañeros	83%	5%	8%	2%	1%
Devuelven su correspondencia	81%	10%	6%	1%	2%
La gente ha dejado o está dejando de hablarle	54%	33%	13%	0%	0%
Sus compañeros lo evitan	67%	28%	5%	0%	0%
Prohíben a sus compañeros hablar con usted	90%	7%	3%	0%	0%
Las personas que le apoyan reciben presiones para que se aparten de usted	82%	9%	9%	0%	0%
<b>C. Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral</b>					
Controlan de manera demasiado estricta su horario	55%	20%	15%	7%	3%
Criticán injustamente su trabajo	37%	40%	19%	4%	0%
Exageran sus fallas (errores)	49%	30%	18%	2%	1%
Valoran mal su dedicación	56%	22%	18%	2%	1%
Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	53%	29%	16%	0%	2%
Le critican por su forma de vestir	69%	18%	12%	1%	0%
Se burlan de sus creencias religiosas	79%	11%	8%	1%	0%
Intentan obligarle a que se haga una evaluación psicológica	92%	5%	2%	1%	0%
Circulan informes negativos sobre usted	67%	23%	8%	1%	0%
Le han mirado lascivamente (con deseo sexual)	78%	13%	9%	0%	0%
Ha recibido peticiones sexuales directas	91%	5%	4%	0%	0%
Le ponen en ridículo (imitan su forma de andar, su voz o sus gestos)	76%	15%	9%	0%	0%
Se burlan de su apariencia física	78%	18%	4%	0%	0%
Le dirigen comentarios en términos degradantes	76%	17%	7%	0%	0%
<b>D. Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y sus tareas mediante desprestigio profesional</b>					
Sus decisiones son obstaculizadas	52%	29%	13%	6%	0%
Se evalúa su trabajo de manera injusta	44%	27%	24%	4%	1%
Le sobrecargan con tareas nuevas y diferentes	61%	24%	10%	3%	1%
Le cortan sus iniciativas (no le permiten desarrollar sus ideas)	59%	23%	15%	2%	1%
Le obligan a hacer tareas que no tienen relación con su profesión	74%	15%	7%	3%	0%
Le asignan tareas muy por encima de su preparación	74%	16%	7%	1%	1%
Minimizan sus esfuerzos	55%	29%	14%	1%	1%
Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	78%	12%	8%	1%	1%
Menosprecian sus habilidades	60%	27%	11%	0%	2%
Le asignan insuficientes tareas (no tiene nada que hacer)	68%	26%	6%	0%	0%
<b>E. Actividades de acoso que afectan la salud física o psíquica del acosado.</b>					
Cuando quiere ejercer sus derechos, le ponen obstáculos y dificultades	54%	28%	11%	6%	1%
Le provocan para que reaccione emocionalmente	65%	20%	12%	1%	1%
Le han hurtado alguna pertenencia	55%	30%	14%	0%	1%
Recibe agresiones físicas	95%	2%	3%	0%	0%
Le ocasionan daños en su lugar de trabajo	88%	9%	3%	0%	0%
Le ocasionan daños en sus pertenencias	80%	13%	7%	0%	0%



3. ÁREA SERVICIOS GENERALES					
SITUACIONES	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>A. Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima a comunicarse adecuadamente con otros</b>					
Sus superiores le impiden expresar sus ideas	42%	18%	24%	3%	12%
Sus compañeros le ponen obstáculos para expresarse	41%	32%	12%	15%	0%
Le interrumpen cuando habla	24%	32%	35%	9%	0%
Le regañan en voz alta	45%	27%	21%	3%	3%
Se le amenaza verbalmente	82%	12%	0%	3%	3%
Recibe llamadas telefónicas amenazantes e insultantes	88%	6%	6%	0%	0%
Le miran con desprecio (gestos de rechazo)	65%	26%	9%	0%	0%
Ignoran su presencia (no respondiendo a sus preguntas)	70%	18%	12%	0%	0%
Recibe notas amenazadoras	91%	6%	3%	0%	0%
<b>B. Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga posibilidad de mantener contactos sociales.</b>					
Devuelven su correspondencia	82%	6%	6%	6%	0%
La gente ha dejado o está dejando de hablarle	71%	18%	9%	3%	0%
Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado de sus compañeros	76%	15%	6%	3%	0%
Las personas que le apoyan reciben presiones para que se aparten de usted	85%	6%	6%	3%	0%
No le pasan las llamadas y recados	68%	15%	15%	3%	0%
Sus compañeros lo evitan	79%	18%	3%	0%	0%
Prohíben a sus compañeros hablar con usted	85%	9%	6%	0%	0%
<b>C. Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral</b>					
Controlan de manera demasiado estricta su horario	50%	15%	24%	9%	3%
Criticán injustamente su trabajo	44%	24%	24%	9%	0%
Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	62%	21%	12%	6%	0%
Valoran mal su dedicación	56%	18%	21%	0%	6%
Le han mirado lascivamente (con deseo sexual)	62%	21%	15%	3%	0%
Ha recibido peticiones sexuales directas	85%	12%	0%	3%	0%
Le critican por su forma de vestir	71%	21%	6%	3%	0%
Intentan obligarle a que se haga una evaluación psicológica	91%	6%	0%	3%	0%
Se burlan de sus creencias religiosas	76%	18%	3%	3%	0%
Exageran sus fallas (errores)	50%	32%	15%	3%	0%
Le ponen en ridículo (imitan su forma de andar, su voz o sus gestos)	74%	15%	12%	0%	0%
Se burlan de su apariencia física	71%	24%	6%	0%	0%
Le dirigen comentarios en términos degradantes	70%	24%	6%	0%	0%
Circulan informes negativos sobre usted	53%	38%	9%	0%	0%
<b>D. Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y sus tareas mediante desprestigio profesional</b>					
Minimizan sus esfuerzos	53%	24%	15%	9%	0%
Le asignan insuficientes tareas (no tiene nada que hacer)	62%	15%	15%	6%	3%
Se evalúa su trabajo de manera injusta	39%	30%	24%	6%	0%
Sus decisiones son obstaculizadas	41%	38%	15%	6%	0%
Menosprecian sus habilidades	59%	21%	15%	6%	0%
Le obligan a hacer tareas que no tienen relación con su profesión	59%	25%	13%	0%	3%
Le cortan sus iniciativas (no le permiten desarrollar sus ideas)	50%	32%	15%	0%	3%
Le sobrecargan con tareas nuevas y diferentes	47%	41%	9%	3%	0%
Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	56%	35%	9%	0%	0%
Le asignan tareas muy por encima de su preparación	62%	29%	9%	0%	0%
<b>E. Actividades de acoso que afectan la salud física o psíquica del acosado.</b>					
Le provocan para que reaccione emocionalmente	61%	33%	3%	3%	0%
Cuando quiere ejercer sus derechos, le ponen obstáculos y dificultades	56%	18%	24%	3%	0%
Recibe agresiones físicas	85%	15%	0%	0%	0%
Le ocasionan daños en su lugar de trabajo	79%	12%	9%	0%	0%
Le ocasionan daños en sus pertenencias	73%	21%	6%	0%	0%
Le han hurtado alguna pertenencia	47%	32%	21%	0%	0%





4. ÁREA ADMINISTRATIVA					
SITUACIONES	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>A. Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima a comunicarse adecuadamente con otros</b>					
Sus superiores le impiden expresar sus ideas	54%	15%	17%	9%	4%
Le interrumpen cuando habla	47%	28%	13%	13%	0%
Le regañan en voz alta	63%	22%	11%	2%	2%
Sus compañeros le ponen obstáculos para expresarse	53%	23%	19%	4%	0%
Le miran con desprecio (gestos de rechazo)	65%	15%	17%	0%	2%
Recibe llamadas telefónicas amenazantes e insultantes	85%	9%	4%	0%	2%
Se le amenaza verbalmente	79%	13%	6%	0%	2%
Ignoran su presencia (no respondiendo a sus preguntas)	72%	17%	9%	2%	0%
Recibe notas amenazadoras	91%	6%	2%	0%	0%
<b>B. Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga posibilidad de mantener contactos sociales.</b>					
Devuelven su correspondencia	73%	16%	7%	4%	0%
No le pasan las llamadas y recados	60%	24%	11%	2%	2%
Prohíben a sus compañeros hablar con usted	83%	6%	6%	2%	2%
La gente ha dejado o está dejando de hablarle	64%	26%	9%	2%	0%
Sus compañeros lo evitan	74%	17%	9%	0%	0%
Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado de sus compañeros	87%	11%	2%	0%	0%
Las personas que le apoyan reciben presiones para que se aparten de usted	74%	17%	9%	0%	0%
<b>C. Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral</b>					
Controlan de manera demasiado estricta su horario	60%	17%	13%	9%	2%
Criticando injustamente su trabajo	51%	26%	15%	2%	6%
Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	53%	23%	15%	6%	2%
Valoran mal su dedicación	72%	6%	13%	6%	2%
Le ponen en ridículo (imitan su forma de andar, su voz o sus gestos)	62%	9%	23%	4%	2%
Intentan obligarle a que se haga una evaluación psicológica	79%	9%	6%	2%	4%
Circulan informes negativos sobre usted	70%	19%	6%	4%	0%
Exageran sus fallas (errores)	57%	28%	11%	2%	2%
Le critican por su forma de vestir	67%	17%	13%	2%	0%
Le dirigen comentarios en términos degradantes	65%	30%	2%	0%	2%
Se burlan de su apariencia física	68%	26%	4%	0%	2%
Le han mirado lascivamente (con deseo sexual)	72%	15%	13%	0%	0%
Ha recibido peticiones sexuales directas	94%	2%	4%	0%	0%
Se burlan de sus creencias religiosas	79%	19%	2%	0%	0%
<b>D. Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y sus tareas mediante desprestigio profesional</b>					
Se evalúa su trabajo de manera injusta	57%	22%	15%	4%	2%
Le sobrecargan con tareas nuevas y diferentes	53%	32%	11%	0%	4%
Sus decisiones son obstaculizadas	52%	24%	22%	0%	2%
Menosprecian sus habilidades	63%	24%	11%	0%	2%
Le asignan insuficientes tareas (no tiene nada que hacer)	74%	17%	6%	0%	2%
Le cortan sus iniciativas (no le permiten desarrollar sus ideas)	60%	26%	13%	0%	2%
Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	66%	23%	9%	0%	2%
Le asignan tareas muy por encima de su preparación	74%	19%	4%	0%	2%
Minimizan sus esfuerzos	55%	34%	9%	2%	0%
Le obligan a hacer tareas que no tienen relación con su profesión	53%	32%	13%	0%	2%
<b>E. Actividades de acoso que afectan la salud física o psíquica del acosado.</b>					
Cuando quiere ejercer sus derechos, le ponen obstáculos y dificultades	57%	15%	19%	4%	4%
Le provocan para que reaccione emocionalmente	54%	30%	11%	2%	2%
Le han hurtado alguna pertenencia	53%	29%	16%	0%	2%
Le ocasionan daños en su lugar de trabajo	85%	13%	0%	2%	0%
Le ocasionan daños en sus pertenencias	77%	21%	0%	0%	2%
Recibe agresiones físicas	89%	9%	2%	0%	0%

