

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA**



**“EL MOBBING LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
SECUNDARIA POLITÉCNICO HUÁSCAR DE LA CIUDAD  
DE PUNO”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:  
MAX ERICK RODRIGUEZ AZA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
EDUCACIÓN, CON MENCIÓN EN LA ESPECIALIDAD DE  
LENGUA, LITERATURA, PSICOLOGÍA Y FILOSOFÍA**

**PUNO – PERÚ**

**2017**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA

“EL MOBBING LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA  
POLITÉCNICO HUÁSCAR DE LA CIUDAD DE PUNO”

TESIS PRESENTADA POR:  
MAX ERICK RODRIGUEZ AZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
EDUCACIÓN, CON MENCIÓN EN LA ESPECIALIDAD DE LENGUA,  
LITERATURA, PSICOLOGÍA Y FILOSOFÍA



APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE:

  
M.Sc. Yeny Flora Condori Lazarte

PRIMER MIEMBRO:

  
M.Sc. Luz Marina Pari Portillo

SEGUNDO MIEMBRO:

  
Dra. Yolanda Lujano Ortega

DIRECTORA / ASESOR:

  
Dra. Sara María Arista Santisteban

**Área :** Interdisciplinaridad en la dinámica educativa: lengua, literatura, psicología y filosofía.

**Tema :** Valores éticos – morales

**Fecha de sustentación:** 19 / Diciembre / 2017

## DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar con mis objetivos; por ello, con toda la humildad de mi corazón dedico esta tesis a mis queridos padres Hilario y Eufemia por su apoyo incondicional en mi vida, no cesan mis ganas de decir que es gracias a ellos que esta meta está cumplida.

Agradezco a la Universidad Nacional del Altiplano y a mis maestras quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento que hicieron de esta experiencia una de las más especiales, lograron que este sueño se haga realidad finalmente pudiera graduarme como una profesional eficiente.

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano por haberme acogido en sus claustros, alimentándonos de sabias enseñanzas que me servirá para el futuro en mi vida profesional y sobre todo a los docentes de la Facultad de Ciencias de la Educación, en especial a las Docentes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria, por haberme brindado sabiduría, siendo guía, orientador de conocimientos fructíferos para nuestra formación profesional.

A los señores miembros del jurado por sus orientaciones y sugerencias que permitieron mejorar mi trabajo de investigación.

A mi directora de tesis Dra. Sara María Arista Santisteban , quien me brindó su apoyo incondicional con sus conocimientos y experiencias valiosas para la culminación de mi trabajo de investigación.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN .....	10
ABSTRACT .....	11
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1. Planteamiento del problema .....	12
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Justificación del estudio.....	14
1.4. Hipótesis de investigación.....	14
1.5. Objetivo de la investigación .....	14
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	15
2.1. Antecedentes de la investigación .....	15
2.1.1. A nivel internacional.....	15
2.1.2. A nivel nacional .....	16
2.2. Marco teórico .....	16
2.2.1. El mobbing .....	16
2.2.2. Fases del acoso laboral.....	20
2.2.3. Grados de acoso laboral.....	21
2.2.4. Tipos de acoso laboral.....	22
2.2.5. Tipificación de las conductas de acoso laboral (Zapf, Knorz y Kulla, 1996) .....	25
2.2.6. Consecuencias y efectos en la salud de las personas.....	26
2.2.7. Factores que intervienen en la aparición del acoso en el trabajo .....	29
2.2.8. Algunas medidas preventivas.....	30
2.3. Marco Conceptual.....	33

III. MATERIALES Y MÉTODOS .....	36
3.1. Ubicación geográfica del estudio .....	36
3.2. Periodo de duración del estudio.....	36
3.3. Procedencia del material utilizado .....	36
3.3.1 Técnica .....	36
3.3.2 Instrumento:.....	36
3.4. Población y muestra de la Investigación: .....	37
3.5. Diseño estadístico .....	37
3.5.1. Tipo de investigación:.....	37
3.5.2. Diseño de investigación:.....	37
3.6. Procedimiento .....	38
3.7. Variables .....	39
3.8. Análisis de los resultados.....	40
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	41
4.1. Resultados.....	41
4.2. Discusión.....	50
V. CONCLUSIONES.....	51
VI. RECOMENDACIONES .....	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	53
ANEXO .....	56

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Frecuencia con que un agente educativo es llamado con sobrenombres .....	41
Figura 2. Frecuencia con la que un agente educativo se ve ocasionado a realizar gastos con la intención de perjudicarlo económicamente ..	42
Figura 3. Frecuencia con la que un agente educativo es humillado, despreciado o minusvalorado en público ante otros colegas o ante terceros .....	43
Figura 4. Frecuencia con la que un agente educativo es explotado en las horas de trabajo .....	44
Figura 5. Frecuencia con la que un agente educativo es ignorado o excluido	45
Figura 6. Frecuencia con la que un agente educativo es forzado a realizar trabajos que van contra sus principios o su ética .....	46
Figura 7. Frecuencia con la que a un agente educativo le atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar su imagen y reputación .....	47
Figura 8. Frecuencia con la que un agente educativo sufre de burlas o bromas intentando ridiculizar su forma de hablar, de andar, de vestir, etc ..	48
Figura 9. Mobbing laboral en la institución educativa “politécnico huascar”....	49

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1.	Población de docentes de la Institución Educativa Secundaria “Politécnico Huáscar” de la ciudad de Puno. Año 2016. ....	37
Tabla 2	Frecuencia con que un agente educativo es llamado con sobrenombres .....	41
Tabla 3	Frecuencia con la que un agente educativo se ve ocasionado a realizar gastos con la intención de perjudicarlo económicamente ..	42
Tabla 4	Frecuencia con la que un agente educativo es humillado, despreciado o minusvalorado en público ante otros colegas o ante terceros .....	43
Tabla 5	Frecuencia con la que un agente educativo es explotado en las horas de trabajo .....	44
Tabla 6	Frecuencia con la que un agente educativo es ignorado o excluido	45
Tabla 7	Frecuencia con la que un agente educativo es forzado a realizar trabajos que van contra sus principios o su ética .....	46
Tabla 8	Frecuencia con la que a un agente educativo le atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar su imagen y reputación .....	47
Tabla 9	Frecuencia con la que un agente educativo sufre de burlas o bromas intentando ridiculizar su forma de hablar, de andar, de vestir, etc ..	48
Tabla 10	Mobbing laboral en la institución educativa “politécnico huascar” ...	49

## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

OIT	: Organización Internacional del Trabajo
IES	: Institución educativa Secundaria
MINEDU	: Ministerio de Educación

## RESUMEN

El presente informe de investigación titulada “El Mobbing laboral en la Institución Educativa Secundaria Politécnico Huáscar” de la ciudad de Puno. El objetivo es determinar el nivel de Mobbing laboral que existe entre los docentes, directivos y administrativos de la institución mencionada. El tipo de investigación es el básico, según el criterio del propósito de la investigación. La población y muestra está conformada por 26 personas donde se incluyen docentes, directivos y administrativos. Al final de la investigación, se constata que el Mobbing Laboral se da entre los agentes educativos en una escala de modo que el 17% de los observados no sufre del Mobbing Laboral, el 75% se encuentra en una escala regular, y el 8% casi siempre sufre del temido Mobbing Laboral. Al finalizar la investigación se concluye que el Mobbing Laboral se presenta de manera regular en la IES “Politécnico Huáscar”.

**Palabras Clave:** acoso, desempeño, laboral, mobbing,

## ABSTRACT

This research report entitled "Job Mobbing in the Huáscar Politécnico Secondary Educational Institution" of the city of Puno. The objective is to determine the level of labor mobbing that exists among teachers, managers and administrators of the aforementioned institution. The type of research is the basic one, according to the criterion of the purpose of the investigation. The population and sample consists of 26 people including teachers, managers and administrators. At the end of the investigation, it is found that Labor Mobbing occurs among educational agents on a scale so that 17% of those observed do not suffer from Labor Mobbing, 75% are on a regular scale, and 8% almost always suffers from the feared Labor Mobbing. At the end of the investigation, it is concluded that the Mobbing Laboral is presented regularly at the "Politécnico Huáscar"

**Keywords:** harassment, performance, work, Mobbing.

## I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación intenta comprender la realidad del mobbing laboral en la Institución Educativa Secundaria “Politécnico Huáscar” de la ciudad de Puno.

La presente investigación está estructurada: En el capítulo I, corresponde a la Introducción. En este capítulo se mencionan: planteamiento del problema de investigación, formulación del problema, hipótesis, justificación y por último los objetivos.

En el capítulo II, corresponde a la revisión de literatura: en el cual se detalla los antecedentes de la investigación, sustento teórico y marco conceptual.

En el capítulo III, corresponde a materiales y métodos: en el cual se detalla la ubicación geográfica del estudio, periodo de duración, procedencia del material utilizado, población y muestra del estudio, metodología, diseño estadístico, procedimiento y variables.

En el capítulo IV, corresponde a resultados y discusión: en el cual se detalla análisis estadístico e interpretación de resultados. Por último, se menciona las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos

### 1.1. Planteamiento del problema

El mobbing o acoso moral en el trabajo es un fenómeno mundial que actualmente afecta a miles de trabajadores, quienes se convierten en blanco de conductas humillantes, hostiles, que menoscaban su reputación, su dignidad e integridad moral de manera repetitiva, continua y extendida en el transcurso del tiempo, por parte de una o más personas pertenecientes a la misma empresa o institución para la cual laboran.

La violencia, en sus diferentes formas de presentación, es un fenómeno desafortunadamente cada vez más frecuente en nuestra sociedad. Aunque su constatación en varios grupos y especies de seres vivos es muy antigua, en los últimos años, su presencia en los humanos ha sido de tal magnitud que se han cobrado varias víctimas y han sido objeto de noticias preferentes en portadas de medios de comunicación.

Es verdad, que la existencia de rencillas, envidias y malas relaciones personales en el trabajo se han dado siempre, pero recientemente el mobbing está adquiriendo mucho protagonismo y empiezan a considerarse como un riesgo laboral las estrategias de persecución y hostigamiento al trabajador para hacerle la vida imposible.

La fuerte competitividad existente en el mundo laboral repercute en el clima laboral. De entre los riesgos que producen las actuales fórmulas de organización del trabajo y de los que la negociación colectiva deberá ocuparse a corto plazo si no quiere perder el tren de la realidad, cobra un especial relieve en nuestros días el denominado acoso moral en el trabajo, y que, según datos de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), afecta en la actualidad, cerca 13 millones de trabajadores; y los agentes educativos no son ajenos a ello.

## **1.2. Formulación del problema**

En esta parte nos formulamos la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de mobbing laboral entre los docentes, directivos y administrativos de la Institución Educativa Secundaria “Politécnico Huáscar” de la ciudad de Puno durante el periodo del año escolar 2016?.

### **1.3. Justificación del estudio**

Los resultados del estudio constituyen información importante para la Dirección de la Institución, en base a estos podrán plantear estrategias para mejorar los conocimientos y las actitudes, además será fuente de información para realizar otros estudios de mayor complejidad.

Asimismo, los resultados permitirán mejorar el conocimiento sobre la problemática del Mobbing el cual afecta al agente educativo en su rendimiento dentro y fuera de la institución Educativa, debido al acoso laboral y otros problemas que se les presenta, a su vez se usarán para verificar el nivel de Mobbing laboral que existe en la institución mencionada. La investigación espera que la comunidad educativa y las autoridades tomen en cuenta la relación que existe entre los docentes, directivos y administrativos, para así mejorar su calidad de trabajo y desempeño laboral.

### **1.4. Hipótesis de investigación**

El nivel de mobbing laboral entre los agentes educativos, es regular en la Institución Educativa Secundaria “Politécnico Huáscar” de la ciudad de Puno durante el año 2016.

### **1.5. Objetivo de la investigación**

El objetivo principal es determinar el nivel de mobbing laboral entre los agentes educativos de la Institución Educativa Secundaria “Politécnico Huáscar” de la Ciudad de Puno durante el periodo del año escolar 2016.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. A nivel internacional

Villa (2011), sustentó la tesis titulada: “El mobbing una nueva forma de acoso laboral en los colegios Mateo Alberto Rodríguez de Monterrey y Luis Camilo de Puebla”, en la Universidad Nacional Autónoma de la ciudad de México situada en la República de México; el objetivo de esta investigación se propone determinar cuánto es el nivel de mobbing laboral que existe en dichas instituciones y cómo estas influyen en el desempeño adecuado de los trabajadores de dichas instituciones educativas. La conclusión principal a la que arriban en el estudio considera que el acoso laboral tiene trascendencia en el manejo y relación por parte de los docentes; existen dificultades que favorecen su desarrollo, porque se da mayor atención a como los docentes están vestidos, la situación económica que poseen, el estatus social y la forma de comportarse con sus colegas.

Martínez (2011), sustentó una tesis titulada: “Desarrollo del Acoso laboral en las relaciones de los docentes de los colegios públicos de Brasilia en el 2009” En la Universidad de Sao Paulo de Brasil. El propósito de la investigación fue analizar la frecuencia con que se daba el acoso laboral entre los docentes que laboraban en los colegios públicos de Brasilia. Después del análisis e interpretación de datos se arriba a la conclusión de que el desarrollo del mobbing laboral se lleva a cabo en una tasa elevada, pues se observaron en varias actividades que las instituciones educativas desarrollaban.

González (2012) sustentó la tesis titulada: “El acoso psicológico en el lugar de trabajo: epidemiología, variables psicosociales y repercusiones forenses”, en la Universidad Complutense de Madrid. El objetivo fue determinar si existen diferencias y semejanzas significativas en el nivel del acoso, “Mobbing” Laboral en trabajadores de organizaciones públicas y privadas de la ciudad de Caracas, 2012. Como resultado se obtuvo que más del 60% de los encuestados sufría Mobbing”

### **2.1.2. A nivel nacional**

Meza (2013) sustentó una tesis titulada: “Mobbing Laboral, La nueva plaga del siglo XXI”, acerca del acoso laboral que se sufría en los centros de trabajo; en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Estos estudios demostraron muchos empleados públicos, incluyendo a los docentes sufrían del temido Mobbing Laboral. Al evaluar y tratar en el ambiente del trabajo, estos problemas, se pueden lograr resultados positivos, ayudando a relacionarse a los trabajadores de un determinado lugar, mejorando el ambiente laboral.

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. El Mobbing**

Es una conducta abusiva consiente y premeditada, realizada de forma sistemática y repetitiva, que atenta contra la dignidad o la integridad psicológica o física de un trabajador o trabajadora. También se denomina acoso psicológico o psicoterror laboral.

En los años `80, se utilizó el término *mobbing* para denominar a una forma de violencia en el trabajo. Este término proviene del verbo inglés *to mob* que significa “acosar, asaltar, atropellar, atacar en grupo a alguien”. El acoso laboral

se definió como “aquella situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen violencia psicológica extrema, y de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otras personas en el lugar de trabajo”.

Leymann (1993). Utilizó el término mobbing aplicándolo a un tipo de violencia de grupo similar a la escolar, pero entre adultos y en el trabajo. Investigó este comportamiento en primer lugar en Suecia y después en Alemania. En su libro *Mobbing: Psychological Terror at Work* (Leymann, 1993b) señaló que el origen de estos comportamientos se situaba en la estructura y la cultura de la organización, que propiciaban el que determinadas personas fuesen vulnerables de ser acosadas. Leymann no eligió deliberadamente el término inglés bullying por la connotación de agresión física y amenazas que caracteriza este fenómeno en la escuela. Entre los adultos consideró que los comportamientos eran mucho más sofisticados, como por ejemplo aislar a alguien, no dirigirle la palabra, lanzar rumores y falsas imputaciones o degradar el resultado de su trabajo.

Las ideas de Leymann sobre el fenómeno y los efectos del mobbing en el trabajo se difundieron rápidamente a otros países escandinavos, como Noruega (Einarsen y Raknes, 1991) y Finlandia (Lindström y Vartia, 1989).

En *The harassed worker* publicado en 1976 por el psiquiatra americano Carroll Brodsky, se relatan, por primera vez, casos típicos de acoso psicológico en el trabajo, destacando las consecuencias negativas de estos comportamientos sobre la salud mental, física y sobre el rendimiento del trabajador. Brodsky consideró que las víctimas eran sólo la punta del iceberg de la violencia psicológica en el trabajo. Sin embargo, en el ámbito laboral este problema no

se estudió hasta 1984, cuando se publicó un informe del National Board of Occupational Safety and Health de Estocolmo (Leymann y Gustafsson, 1984), al que siguieron varios estudios y proyectos de investigación, principalmente en los países de Europa del Norte.

En el Reino Unido, fue la periodista Andrea Adams, con la aparición de un libro divulgativo *Bullying at work* (Adams, 1992a) y la realización de programas difundidos por la BBC, bajo el título de *An abuse of power and Whose Fault is it anyway?*, quien propició la difusión de este fenómeno que llamó la atención del público en general y de los investigadores. En 1994 se realizaron los primeros estudios cuantitativos donde aparecía que el 53% de la población decía haber sufrido *mobbing* y el 78% que lo había observado (ver Lee, 2000).

Psicólogos expertos que han estudiado el acoso señalan que una de las formas más comunes de *mobbing* es el aislamiento de la víctima del resto de su entorno laboral. Este aislamiento generalmente se traduce en la asignación de tareas inútiles de modo que el empleado-víctima es desperdiciado en su potencial profesional, tratado hostilmente en forma sistemática y hostigado frecuentemente hasta que se consigue aislarlo o apartarlo del trabajo.

Estudiosos del *mobbing* han elaborado un listado de acciones que cuando se presentan de manera frecuente pueden convertirse en casos de acoso laboral. Los superiores jerárquicos niegan la posibilidad de comunicarse adecuadamente a un trabajador; silenciándolo, cuestionando la calidad de su trabajo o criticando su vida privada, y amenazándolo con el fin de aislarlo. La imposibilidad de comunicarse puede incluir que el trabajador sea interrumpido cuando habla o se evita el contacto visual con él.

- a. Los colegas rehúyen a un trabajador, no hablan con él; los superiores jerárquicos prohíben que se le hable; se le asignan lugares de trabajo aislado, se le hace el vacío, se le anula, etc.
- b. Acciones de chismorreos, ridiculización, mofa, burla de alguna discapacidad, herencia étnica, creencias religiosas, manera de moverse o de hablar, humillaciones y ataques a la reputación o a la calidad profesional de un trabajador mediante calumnias, confabulaciones o evaluaciones de trabajo poco equitativas.
- c. No se le asignan tareas a un trabajador o se le asignan tareas sin sentido, imposibles de realizar o inferiores a sus capacidades. También puede tratarse de cambios frecuentes en sus tareas y responsabilidades, con el objeto de disminuir sus capacidades, rendimiento y responsabilidad laboral.
- d. Ataques dirigidos a la salud de la víctima: violencia de tipo verbal, amenazas de violencia física, exposición a trabajos de alto riesgo o a exigencias y demandas complejas, agresiones de tipo físicas y psicológicas.

Los expertos que han estudiado el hostigamiento en el trabajo han concluido que para que exista efectivamente una situación de acoso laboral se deben cumplir al menos tres situaciones:

- a. La acción de hostigamiento o acoso debe ser sistemática y persistente, por lo tanto, no constituyen acoso laboral los conflictos ocasionales o esporádicos.

- b. Los efectos que sufran las personas acosadas deben ser claros y evidentes, a nivel físico y psicológico, y pueden presentarse en diferentes grados.
- c. La existencia de diferencias de poder: formal (de un superior o jefatura) o informal (entre colegas o subordinados).

### 2.2.2. Fases del acoso laboral

El acoso en el trabajo es un proceso que evoluciona y que tiene diferentes niveles o grados de desarrollo. Se distinguen en cuatro fases que son fundamentales:

**Fase 1. Incidentes críticos:** Se trata de un incidente específico que puede originar una situación de acoso. No todos los conflictos de convivencia en el lugar de trabajo originan hostigamiento o acoso; solo los conflictos no resueltos que se agravan pueden dar lugar a una futura situación de acoso.

**Fase 2. Acoso y estigmatización:** en esta fase, la víctima empieza a recibir ataques psicológicos por parte del acosador, que en un comienzo causa desconcierto y trata de evitar. Los colegas de la víctima también pueden verse sorprendidos por esta situación y no prestar la atención que se requiere, restándole importancia e incluso negando lo que ocurre. Estas actitudes provocan el empeoramiento y prolongación de la situación.

**Fase 3. Intervención de la autoridad:** la jefatura de la organización comienza a ser consciente de la gravedad de la situación, lo que requiere medidas de intervención. Éstas pueden orientarse a la resolución del conflicto o por el contrario, pueden negar u ocultar el problema, lo que incrementa la gravedad de la situación y el malestar de la persona afectada.

**Fase 4. Exclusión:** debido a que la situación persiste, la víctima puede ser etiquetada como trabajador “difícil” o “problemático” o con problemas de salud mental, lo que terminará por desembocar en una expulsión o abandono del puesto de trabajo. Es frecuente que el trabajador se vea obligado a pedir la baja laboral ante la incapacidad de continuar realizando las labores habituales, o pida licencias médicas que a la larga van acumulando un estado de incapacidad laboral y facilita el despido.

### 2.2.3. Grados de acoso laboral

Los grados de acoso laboral están determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de hostigamiento son:

**Primer grado:** la persona es capaz de hacer frente a los ataques de que es objeto y de mantenerse en su puesto de trabajo. Algunas personas ignoran las burlas, humillaciones y encaran a sus agresores. A pesar de esto, la víctima de acoso no puede evitar sentir desconcierto, ansiedad e irritabilidad ante lo que sucede. Hasta este momento, las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas.

**Segundo grado:** en esta etapa es difícil que la persona pueda eludir los ataques y humillaciones de las que es objeto. En consecuencia, mantenerse en su puesto de trabajo o reincorporarse a él se hace más difícil. Algunos síntomas que se manifiestan en esta etapa son: síntomas depresivos, problemas gastrointestinales, insomnio, abuso de sustancias, conductas de evitación de toda situación relacionada con el tema. En esta fase los familiares y amigos tienden a restarle importancia a lo que está sucediendo.

**Tercer grado:** la reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los

daños psicológicos que padece la víctima de acoso requieren de un tratamiento psicológico especializado. Los síntomas indicadores de esta etapa son: depresión severa, ataques de pánico, conductas agresivas, intentos de suicidio. Asimismo, la familia y amigos son conscientes de la gravedad del problema.

#### 2.2.4. Tipos de acoso laboral

En las organizaciones laborales se pueden dar conductas acosadoras de diferentes tipos: de un superior o jefatura; de parte de un colega de trabajo o de otra persona con un rango jerárquico inferior a la víctima.

- **El acoso moral de tipo descendente**, es aquel en que el agente acosador es una persona que ocupa un cargo superior a la víctima, como, por ejemplo, su jefe.
- **El acoso moral horizontal**, se da entre colegas o compañeros de trabajo de la misma categoría o nivel jerárquico. El ataque puede deberse a numerosas causas: celos, envidia, competencia o problemas de tipo personal. Aquí el acosador busca entorpecer el trabajo de su colega o compañero de trabajo para deteriorar su imagen o carrera profesional; también puede llegar a atribuirse a sí mismo méritos ajenos.
- **El acoso de tipo ascendente**, la persona que realiza el acoso laboral ocupa un puesto de menos jerarquía al del afectado. Es poco frecuente, pero puede darse cuando un trabajador pasa a tener como subordinados a los que antes fueron sus colegas o se incorpora una nueva persona a un cargo directivo y desconoce la organización preexistente o incorpora nuevos métodos de gestión que no son compartidos o aceptados por los subordinados.

Zapf (1996). Utilizando el LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terror), replicaron la estructura factorial propuesta por Niedl y concluyeron que cuatro de los siete factores indicados, como son medidas organizativas, aislamiento social, ataque a la vida privada y violencia física fueron los que mayor evidencia empírica presentaban.

Por otro lado, sobre la frecuencia, se utilizaban principalmente conductas relacionadas con las medidas organizativas, el aislamiento social, los ataques a la vida privada, la agresión verbal y los rumores, mientras que la violencia física y los ataques a las actitudes de las víctimas eran muy poco frecuentes. De forma similar, Einarsen (1994). En un estudio con 137 víctimas de mobbing, señalaron que el aislamiento y la exclusión social, la ridiculización de la víctima, el infravalorar sus esfuerzos en el trabajo y los insultos fueron menos utilizadas.

Otra línea de trabajo, recogiendo la propuesta de Olweus (1993) en contextos escolares, ha sido conceptualizarlo en dos grandes dimensiones: “direct bullying” cuando se utiliza, principalmente, la violencia física o el ataque verbal; e “indirect bullying” para referirse a actuaciones más sutiles que incluyen aislamiento y exclusión de la víctima del grupo.

Björkqvist (1992). Dentro del ámbito laboral, las denomina: estrategia racional, basada en críticas, interrupciones en el trabajo, trato injusto, etc., y manipulación social, como difamar o expandir rumores, etc. Einarsen (1998), por su parte, distingue dos categorías que denomina: dispute-related bullying y predatory bullying. En el primer caso, dispute– related bullying, el acoso proviene del conflicto en el trabajo como resultado de una escalada del conflicto interpersonal, y son más comunes las conductas relacionadas con el trabajo

(la supervisión excesiva, la asignación de tareas sin sentido) que las de tipo personal (insultos, mofa o ridiculización). En el segundo, predatory bullying, los comportamientos negativos suelen darse en aquellos casos donde la víctima no los ha provocado ni parece haber justificación alguna que explique el comportamiento del agresor, utilizándose, sobre todo, insultos, ataques continuos, chismes, bromas pesadas, etc.

En algunas investigaciones se excluyen expresamente los actos de violencia física (Keashly 1994) y, en otros, el acoso sexual por considerarlo como un problema distinto al mobbing o como un medio para la intimidación (Brodsky, 1976; Björqvist, 1994; Mikkelsen y Einarsen, 2001).

### **Lo que no es acoso laboral**

Es importante tener presente que muchas situaciones ingratas en el trabajo no constituyen necesariamente acoso. Lo que diferencia al acoso laboral de otros problemas similares en el trabajo es la intención de causar daño, el focalizar la acción en una o varias personas, de forma repetida y por un periodo continuado de tiempo. En ausencia de estas características podemos hablar de factores de riesgo en la organización del trabajo.

Hechos aislados de violencia, por muy intensos que sean, no constituyen acoso laboral. Tampoco situaciones permanentes de estrés laboral ni agotamiento en el trabajo, malas condiciones laborales, de higiene o seguridad, ni una mala gestión del personal.

### **2.2.5. Tipificación de las conductas de acoso laboral (Zapf, Knorz y Kulla, 1996)**

#### **Ataques a la víctima con medidas organizacionales:**

- El superior restringe a un subordinado las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de un trabajador separándolo de sus compañeros.  
Prohibir a los compañeros que hablen a un trabajador determinado.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de un trabajador de manera ofensiva.
- Cuestionar injustificadamente las decisiones de un trabajador.
- No asignar tareas a un trabajador, asignarle tareas sin sentido o asignarle tareas muy por debajo de sus capacidades.
- Asignar tareas degradantes a un trabajador. Asignar tareas con datos erróneos a un trabajador.

#### **Ataques a las relaciones sociales con aislamiento social:**

- Rehusar la comunicación con un trabajador a través de miradas y gestos, no comunicarse directamente con ella o no dirigirle la palabra.
- Tratar a un trabajador como si no existiera.

#### **Ataques a la vida privada de la víctima:**

- Criticar permanentemente la vida privada de un trabajador.
- Terror telefónico llevado a cabo por el acosador.
- Hacer parecer estúpido a un trabajador.
- Dar a entender que un trabajador tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de un trabajador.
- Imitar con burla los gestos y voces de un trabajador.
- Mofarse de la vida privada de un trabajador.

**Violencia física:**

- Ofertas sexuales o violencia sexual contra un trabajador.
- Amenazas de violencia física a un trabajador.
- Uso de violencia menor contra un trabajador.
- Maltrato físico a un trabajador.

**Ataques a las actitudes de la víctima:**

- Ataques a las actitudes y creencias políticas de un trabajador.
- Ataques a las actitudes y creencias religiosas de un trabajador.
- Mofas a la nacionalidad de un trabajador.

**Agresiones verbales:**

- Gritos o insultos contra un trabajador.
- Críticas permanentes al desempeño de un trabajador.
- Amenazas verbales a un trabajador.

**Rumores:**

- Hablar mal de un trabajador a su espalda.
- Difundir rumores acerca de un trabajador.

**2.2.6. Consecuencias y efectos en la salud de las personas**

Las consecuencias del acoso laboral son desastrosas para quien lo sufre, finalizando habitualmente con la expulsión o abandono del puesto de trabajo del afectado.

El acoso laboral conlleva muchos costos, no sólo para las personas que lo sufren, sino también para los grupos y equipos de trabajo que se ven involucrados. El temor que provoca la vivencia de acoso en compañeros de trabajo puede ser tan paralizante como la experiencia directa.

Los costos económicos asociados a las licencias médicas prolongadas, en general, cuando se llega a configurar cuadros psiquiátricos serios en las víctimas, son muy altos. Los individuos quedan dañados, las organizaciones pierden productividad y las relaciones de confianza y convivencia quedan seriamente deterioradas.

Por otra parte, el acoso laboral tiene un efecto dañino sobre la autoestima de las personas afectadas, pudiendo crear severas dificultades de reinserción posterior a la experiencia; puede pasar mucho tiempo antes de que pueda recuperarse la capacidad productiva lesionada y restablecerse la motivación y seguridad para retomar el trabajo. A esto se suman los daños colaterales en la familia de los afectados y en la organización, con resultados negativos para el clima laboral, con implicancias en el nivel de rendimiento de la empresa.

Según los estudios realizados por Marie France Hirigoyen, el acoso en el trabajo crea estrés y angustia porque como no se le nombra, las víctimas responden mediante reacciones inadecuadas que suelen agravar la violencia del acosador. Cuando estas presiones se prolongan durante mucho tiempo la resistencia del organismo se agota y no se puede evitar la aparición de una ansiedad crónica acompañada de un estado de aprensión.

Lo que distingue a una enfermedad que pudo ser originada por el acoso con cualquiera otra relacionada con condiciones de trabajo difíciles o incluso violentas, es la humillación y el ataque a su dignidad que padece la víctima, la vergüenza de haber sufrido tal ataque y no haber sabido qué hacer o haber permitido que las trataran así. A las víctimas les avergüenza haber sido víctimas, se sienten culpables de lo que les sucede, suele hacerles perder los

límites de su espacio psíquico; ya no saben lo que es normal y lo que no lo es; lo que es fruto de su propia fragilidad y lo que se debe a la destructividad del agresor, viven aterrorizadas y acaban por desequilibrarse.

Este desequilibrio se produce muchas veces a nivel psicosomático; al no poder expresarse verbalmente incide a través del cuerpo. Pueden surgir estados depresivos graves conducentes incluso al suicidio. La víctima no se deprime por su enfermedad o fragilidad, sino porque la han privado de autoestima, la han inducido a pensar que no vale nada. Conviene señalar que frente al acoso, las mujeres acuden al médico antes que los hombres, están más dispuestas a pedir licencia y seguir un tratamiento, y los suicidios relacionados con el acoso son más frecuentes entre los hombres que entre las mujeres.

A más largo plazo, mientras más se prolongue el acoso y cuanto más frecuentes sean los ataques, mayor será el riesgo de que se produzca un estado de estrés post-traumático en la víctima. En ese caso, se revivirá constantemente el acontecimiento traumático mediante recuerdos o sueños repetitivos, produciéndose una sensación de angustia permanente.

Por otra parte, la víctima de acoso suele manifestar reacciones de evitación y procura no pensar en el traumatismo, ni hablar de él. Esto es una especie de fobia de evitación de todo lo que recuerda la agresión y puede conducir a una actitud de alejamiento temporal o definitivo de todo lo relacionado con el área laboral o profesional. Al mismo tiempo, se reduce el interés por actividades que antes interesaban a la víctima, se experimenta sensación de poco apego a los demás, distancia y restricción de los afectos, que puede tener graves repercusiones sobre la vida personal y familiar.

### **2.2.7. Factores que intervienen en la aparición del acoso en el trabajo**

Existen ciertas condiciones de trabajo que favorecen la incidencia de acoso laboral y donde su corrección y manejo puede prevenir de manera efectiva su presencia.

En general el acoso laboral es facilitado por ciertas estructuras institucionales y formas de organizar el trabajo en las empresas e instituciones. Cuando las relaciones laborales están cruzadas por marcadas condiciones de competencia e individualismo, frecuentemente estas situaciones de acoso laboral no tienen soluciones por vías alternativas al conflicto ni reacciones solidarias de parte de los otros colegas.

Relaciones de trabajo en las que falta el respeto, la confianza y la lealtad, que se desarrollan en un ambiente de alta competencia personal e individualismo, sin que existan mecanismos claros para resolver desacuerdos y conflictos, y donde priman estilos de gestión autoritarios y arbitrarios, son campo fértil para que se produzcan situaciones de acoso laboral.

Asimismo, el riesgo de aparición de conductas de acoso es menos frecuente en organizaciones donde existen buenos equipos de trabajo, con una comunicación fluida, frecuente y abierta, y donde además existen prácticas adecuadas de enfrentamiento y resolución de los conflictos, que se dan en todo tipo de relación humana. En una organización sana no sólo no se da este tipo de conductas abusivas, sino que además no se permite y se sanciona cualquier tipo de conducta de acoso.

Según los expertos han mencionado, entre los tipos de conductas los siguientes:

- Un inadecuado diseño de los puestos de trabajo y la falta de definición de las funciones y tareas de cada persona.
- Una falta de valoración de los empleados por parte de la organización
- Un inadecuado liderazgo.
- Sistemas de comunicación ineficaces.
- Falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones.
- Lugares de trabajo con exposición a altos niveles de exigencias y presiones.
- Inexistencia de políticas de manejo y resolución de conflictos.
- Falta de políticas sancionadoras de las direcciones de la organización para las conductas de acoso.

#### **2.2.8. Algunas medidas preventivas**

- a. La empresa debe contar con una política preventiva: tener conocimiento de todos los factores de riesgo para la salud y seguridad de los trabajadores, contar con medidas de corrección y prevención de estos riesgos.
- b. Establecer mecanismos de difusión de las medidas de prevención.
- c. Capacitar a los trabajadores, miembros de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, sindicatos y a todo el personal de la empresa, sobre las medidas para prevenir el acoso laboral.
- d. Fijar procedimientos de manejo de conflictos para prevenir conductas de acoso: creando un sistema de quejas y denuncias y un procedimiento para abordar e investigar estos conflictos.

Otra alternativa para eliminar posibles casos de acoso en el trabajo es la aplicación de buenas prácticas laborales en las empresas, adopción de estilos de gestión y tener en cuenta la diversidad de las culturas.

Algunos ejemplos de buenas prácticas laborales son: elaborar guías informativas sobre acoso laboral para todo el personal de la empresa, realizar acciones en los lugares de trabajo donde se sospecha presencia de acoso laboral como diagnósticos y mejoramientos de climas laborales; elaborar listas de chequeo que permitan detectar la presencia de acoso laboral e informar a los trabajadores sobre factores de riesgo y factores protectores.

Para evitar la aparición de conductas de acoso se requiere conocerlas, difundirlas y establecer claramente que tales conductas no serán aceptadas en la empresa. Las acciones a realizar pueden ser variadas y dependerán del número de trabajadores, así como de los recursos con que cuente la empresa para desarrollar estas acciones. A nivel general se proponen las siguientes acciones:

- Fijar estándares de conductas deseables: a través del entrenamiento, conocimiento y discusión sobre el acoso laboral, partiendo por los encargados y representantes de la empresa y de los trabajadores, expertos de salud y seguridad, Comités Paritarios, de manera que conozcan las conductas que no serán aceptadas por la empresa.
- Contar con un código de conducta que refleje la política de la empresa respecto de estas conductas inadecuadas, dejando claro que ellas no serán toleradas en la organización, fijando sanciones cuando se comprueben casos de acoso.
- Este código de conducta debe ser conocido por todos los integrantes de la empresa, a través de mecanismos de debate, discusión y difusión para que sea cabalmente comprendido y asumido por todos.

- Establecer un plan de formación de los trabajadores para abordar de manera adecuada los conflictos que surgen de las interrelaciones personales y laborales.
- Estas formaciones se deben orientar hacia los aspectos relacionados con: el respeto personal a quienes conviven en el lugar de trabajo; el fomento del trabajo en equipo; aprender a comunicar e intercambiar puntos de vista y a resolver problemas juntos; al conocimiento y aceptación de la diversidad racial, sexual o de otro tipo; al conocimiento y formación en el manejo de factores de riesgo psicosociales, que incluya aspectos relacionados con el estrés, situaciones de violencia en el trabajo, maltrato, acoso moral y sexual, etc.
- Fijar procedimientos de manejo de conflictos: Establecer en el reglamento interno la prohibición de conductas acosadoras, procedimientos claros y explícitos para conocer y prevenir conductas de acoso laboral, que incluyan cómo pueden los trabajadores denunciar situaciones de acoso, cómo serán investigadas internamente tales denuncias y establecer un sistema para abordar los conflictos lo antes posible, a fin de evitar que se agraven o se conviertan en formas de relaciones que puedan derivar en conductas de abuso o maltrato. La empresa puede designar un mediador en los conflictos que surjan o buscar apoyo a través de una asesoría externa. También aquí resulta importante considerar la entrega de herramientas útiles para el manejo de conflictos a través de la capacitación e información a todos los integrantes de la empresa o institución.

### 2.3. Marco Conceptual

#### **Acoso Laboral:**

Conocido también como hostigamiento laboral, es la acción de una persona o grupo de personas que tienen como objetivo producir miedo o terror del afectado hacia su lugar de trabajo. Esta víctima de acoso laboral recibe una violencia psicológica a través de actos negativos en el trabajo por parte de sus compañeros. Estos actos pueden provenir de: subalternos al jefe (vertical ascendente) o del jefe a subalternos (vertical descendente). Se llevan a cabo de forma sistemática y recurrente, y durante un tiempo prolongado como meses o incluso años.

Aquellas personas pretenderán hostigar, intimidar, o perturbar hasta que la víctima abandone su trabajo (renuncie), pida su cambio o traslado hacia otra área.

El acoso laboral podría ser utilizado:

**Por algunas entidades o empresas** como una estrategia abusiva. Usan este método para deshacerse de empleados molestos, conflictivos, sindicalistas, o de aquellos que por gozar de estabilidad laboral creen que no se les puede reprochar nada. Esta mala táctica provoca la desesperación, la alteración psicológica del trabajador, se busca “deshacerse” de él sin que suponga un coste económico para la empresa. De esta forma se maltrata psicológicamente al trabajador para destruirlo y forzarlo a renunciar.

**Por un compañero** a otro compañero, para deshacerse de él por quizás, envidia o ser molesto.

**Por un empleado** a un Jefe, para deshacerse de él por ser autoritario, arbitrario o simplemente por ser exigente y sancionador.

**Por un jefe** a un empleado, por envidia, por ser una posible competencia en un futuro más o menos lejano.

Está considerado como una enfermedad derivada del trabajo.

Una organización de trabajo implica la reunión de un grupo de personas, más o menos grande, con un fin común (visión y misión institucional) lo que la convierte en una organización social. En las organizaciones de trabajo suelen estar contempladas las relaciones que buscan la realización de la tarea encomendada, es decir las relaciones productivas.

Sin embargo, por la rutina, cercanía, por compartir un buen número de horas en la oficina, surgen relaciones como aquellas amistosas, de compadrazgo, de noviazgo, así como de otras basadas en sentimientos como la envidia, el deseo de poder, el ansia de figuración, dominación, intimidación, etc. En algunas ocasiones, estas relaciones no suelen merecer atención por la Alta Dirección de las empresas, al no ser aspectos directamente relacionados con la realización del trabajo. Es entonces que se da un funcionamiento anormal en la organización social, lo que puede traducirse en consecuencias trascendentes, es decir más que simples discusiones o problemas personales.

Distintos estudios han puesto de manifiesto que la existencia de estos problemas laborales está relacionada con la aparición de ciertas disfunciones que repercuten tanto en los propios trabajadores (mal clima laboral, insatisfacción en el trabajo, desmotivación, etc.) como en el funcionamiento de la misma empresa (ausentismo, abandono del trabajo, incremento de la accidentabilidad,

disminución de la cantidad y la calidad del trabajo, poca concentración, incumplimiento de metas y objetivos o fuera del plazo, etc.).

El conjunto de problemas originados a partir de las relaciones que se establecen entre los trabajadores han sido conceptualizados con la denominación de “mobbing”. Este concepto hace referencia a situaciones de hostigamiento psicológico que se da entre los miembros de una organización de trabajo.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Ubicación geográfica del estudio

El presente estudio de investigación se realizó en la Institución Educativa secundaria politécnico Huáscar de la ciudad de Puno, Ubicado en el barrio Huascar, del departamento de Puno, provincia de Puno, distrito de Puno. Los niños y niñas de esta institución provienen de un nivel socioeconómico medio algunos padres tienen ingresos fijos y otros no.

#### 3.2. Periodo de duración del estudio

El presente estudio tuvo una duración de tres meses y 15 días desde el 1 agosto hasta el 1 de diciembre del 2017.

#### 3.3. Procedencia del material utilizado

El material experimental que se utilizó durante el desarrollo de la investigación son los siguientes:

- Ficha de observación

##### 3.3.1 Técnica

**Observación:** Mediante ésta técnica, se obtuvo información acerca del comportamiento de los agentes educativos, dentro de la Institución Educativa en relación con el tema de investigación.

##### 3.3.2 Instrumento:

**Ficha de observación:** Instrumento que permitió al investigador registrar al agente educativo en relación de cada indicador que se presenta en la ficha de observación. Este instrumento fue utilizado en la Institución Educativa Secundaria “Politécnico Huáscar” de la ciudad de Puno en el 2016, éste consta

de 8 indicadores con 4 escalas múltiples para ser marcadas, el tiempo de aplicación del instrumento tuvo una duración de 2 meses.

### 3.4. Población y Muestra de la Investigación:

La población de estudio está constituida por los docentes, directivos y administrativos de la Institución Educativa Secundaria “Politécnico Huáscar” de la ciudad de Puno. Esta población se muestra en el siguiente cuadro:

**Tabla 1.**

Población de docentes de la Institución Educativa Secundaria “Politécnico Huáscar” de la ciudad de Puno. Año 2016.

	AGENTES EDUCATIVOS			TOTAL
	DOCENTES	ADMINISTRATIVOS	DIRECTIVOS	
	18	5	1	24
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>24</b>

Fuente: Nómina de la institución.

### 3.5. Diseño estadístico

Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva (porcentaje).

El tamaño de la población es de 24 agentes educativos.

#### 3.5.1. Tipo de investigación:

La investigación fue de tipo básico.

#### 3.5.2. Diseño de investigación:

Según Charaja, F. (2011) El diseño de investigación que se considera corresponde a las investigaciones de tipo diagnóstico cuyo esquema es el siguiente:



LEYENDA:

**M** = Muestra de estudio.

**O** = Observación.

Este diseño significa que se estudiará a los agentes educativos (M) de la Institución Educativa Secundaria “Politécnico Huáscar” de la ciudad de Puno. Para recoger los datos correspondientes al mobbing laboral (O) se aplicará la observación.

### **3.6. Procedimiento**

El procedimiento comprende los siguientes pasos:

#### **De las coordinaciones:**

- Se presentó una solicitud en la Institución Educativa “Politécnico Huáscar” de la ciudad de Puno.
- Se coordinó con los docentes de la Institución Educativa, para que colaboren con la investigación a realizarse.
- Se aplicó los instrumentos de investigación de acuerdo a un programa establecido.
- Se obtuvo el consentimiento informado de los agentes educativos para contar con la autorización requerida e iniciar la aplicación del instrumento.

#### **De la ejecución:**

- - Una vez realizada las coordinaciones pertinentes y contando con la autorización de los informados, se procede con la recolección de datos.
- - La recolección de datos se obtuvo en forma individual dentro de la Institución Educativa, se llenó la ficha de observación.

- La aplicación del instrumento tuvo una duración de 2 días aproximadamente, por cada agente educativo.
- Durante la recolección de datos el investigador permaneció en la Institución Educativa.
- Los resultados fueron sistematizados en el programa Excel.
- Finalmente la información fue sometida al análisis e interpretación respectiva además de ser presentada en tablas y figuras de información porcentual.

### 3.7. Variables

#### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensiones	indicadores	Escala de valoración
<b>1. Mobbing</b>	1.1 Acoso laboral	Frecuencia con que un agente educativo es llamado con sobrenombres.	1.-Nunca 2.- Regular 3.- Casi Siempre 4.- Siempre
		Frecuencia con la que un agente educativo se ve ocasionado a realizar gastos con la intención de perjudicarlo económicamente.	
		Frecuencia con la que un agente educativo es humillado, despreciado o minusvalorado en público ante otros colegas o ante terceros.	
		Frecuencia con la que un agente educativo es explotado en las horas de trabajo.	
		Frecuencia con la que un agente educativo es ignorado o excluido.	
		Frecuencia con la que un agente educativo es forzado a realizar trabajos que van contra sus principios o su ética.	
		Frecuencia con la que a un agente educativo le atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar su imagen y reputación.	
		Frecuencia con la que un agente educativo sufre de burlas o bromas intentando ridiculizar su forma de hablar, de andar, de vestir, etc.	

### **3.8. Análisis de los resultados**

**Para el análisis de los datos se realizaron las siguientes actividades:**

#### **Plan de tabulación**

- Elaboración y presentación de tablas y figuras de información porcentual de los datos estadísticos y la elaboración de tablas y figuras unidimensionales y bidimensionales.
- - Interpretación de las tablas y figuras.

#### **Plan de graficación**

- Según el tipo de la variable se utilizó barras para mostrar los resultados.

#### **Plan de análisis de datos:**

- Organización y consistencia de información.
- Plasmación de la información en una base de datos.
- Se construyó una matriz de datos, para ser utilizados en el programa Excel.
- Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva (porcentaje).

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

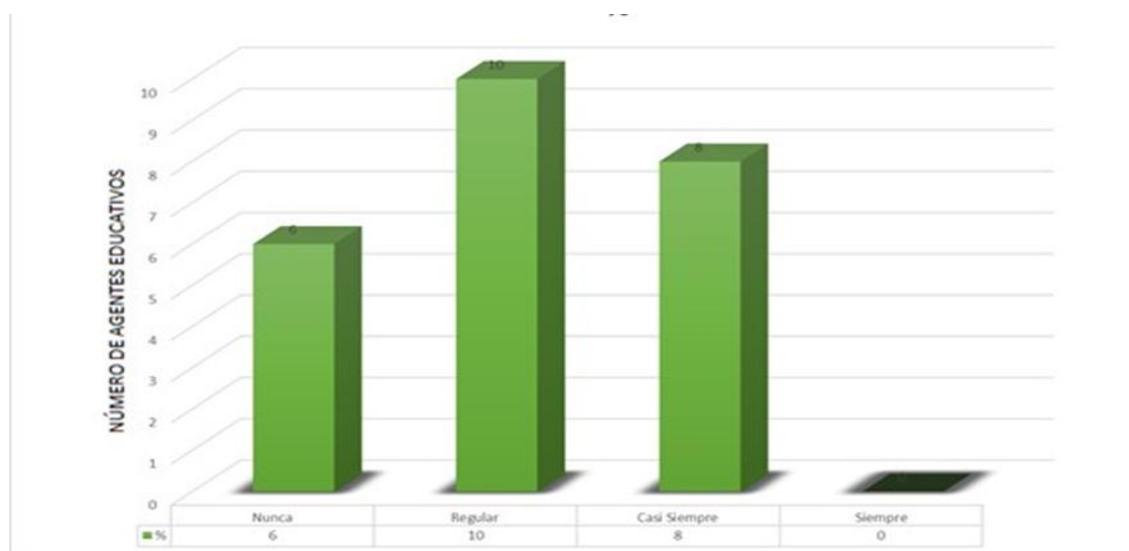
**Tabla 2**

Frecuencia con que un agente educativo es llamado con sobrenombres

M.L.	F	%
Nunca	6	25
Regular	10	41,7
Casi Siem.	8	33,3
Siempre	0	0
TOTAL	24	100

**Fuente:** ficha de observación a los docentes de IES "Politécnico Huáscar"

**Elaborado:** Por el investigador



**Figura 1.** Frecuencia con que un agente educativo es llamado con sobrenombres

En la Tabla 2 y Figura 1: se presentan los resultados acerca de la frecuencia con la que un agente educativo es llamado con sobrenombres, en donde un grupo mayoritario de 10 agentes educativos se encuentra en la escala Regular que representa al 41,7% del total, en segundo lugar se encuentra otro grupo de 6 agentes educativos en la escala de Nunca con un porcentaje de 25% del total y por ultimo un grupo de 8 agentes educativos en la escala Casi Siempre que representa un 33,3% del total. Por lo tanto según los resultados, podemos afirmar que una gran mayoría de los agentes educativos, son llamados con sobrenombres.

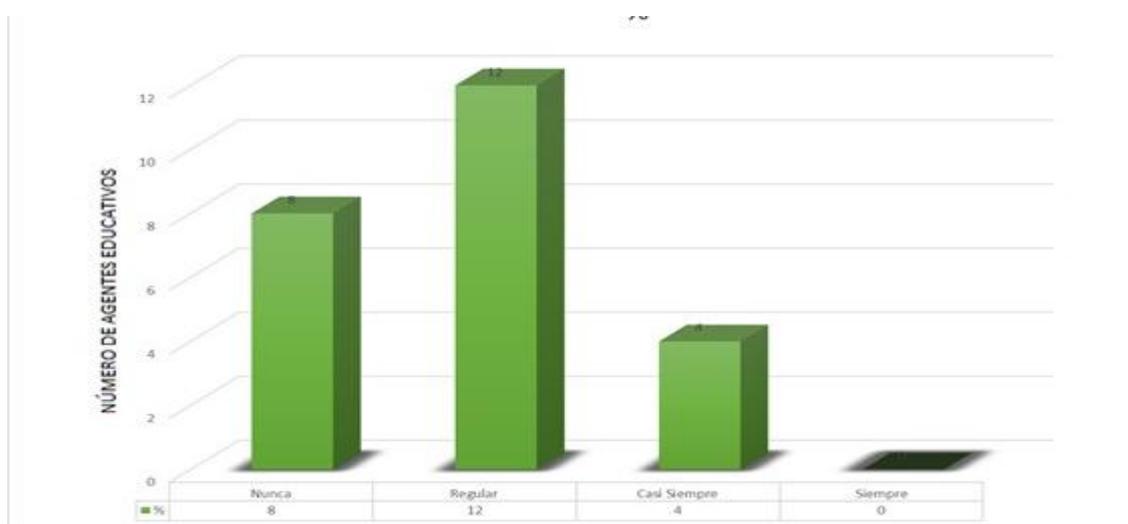
**Tabla 3**

Frecuencia con la que un agente educativo se ve ocasionado a realizar gastos con la intención de perjudicarlo económicamente

M.L.	f	%
Nunca	8	33,3
Regular	12	50
Casi Siem.	4	16.7
Siempre	0	0
TOTAL	24	100

**Fuente:** ficha de observación a los docentes de IES "Politécnico Huáscar"

**Elaborado:** Por el investigador



**Figura 2.** Frecuencia con la que un agente educativo se ve ocasionado a realizar gastos con la intención de perjudicarlo económicamente

En la Tabla 3 y Figura 2: se presentan los resultados acerca de la frecuencia con la que un agente educativo se ve ocasionado a realizar gastos con la intención de perjudicarlo económicamente, en donde un grupo mayoritario de 12 agentes educativos se encuentra en la escala Regular que representa al 50% del total, en segundo lugar se encuentra otro grupo de 8 agentes educativos en la escala de Nunca con un porcentaje de 33,3% del total y por último un grupo de 4 agentes educativos en la escala Casi Siempre que representa un 16,7% del total. Por lo tanto según los resultados, podemos afirmar que los agentes educativos se ven ocasionados a realizar gastos con la intención de perjudicarlos económicamente, en una escala regular.

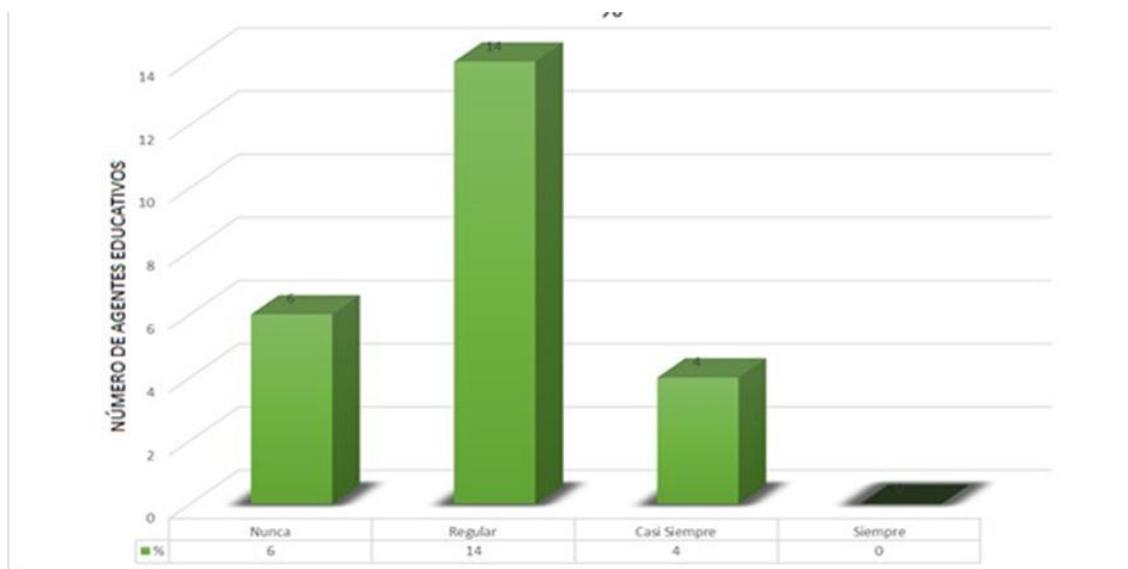
**Tabla 4**

Frecuencia con la que un agente educativo es humillado, despreciado o minusvalorado en público ante otros colegas o ante terceros

M.L.	f	%
Nunca	6	25
Regular	14	58,3
Casi Siem.	4	16.7
Siempre	0	0
TOTAL	24	100

**Fuente:** ficha de observación a los docentes de IES “Politécnico Huáscar”

**Elaborado:** Por el investigador



**Figura 3.** Frecuencia con la que un agente educativo es humillado, despreciado o minusvalorado en público ante otros colegas o ante terceros

En la Tabla 4 y Figura 3: se presentan los resultados acerca de frecuencia con la que un agente educativo es humillado, despreciado o minusvalorado en público ante otros colegas o ante terceros, en donde un grupo mayoritario de 14 agentes educativos se encuentra en la escala Regular que representa al 58,3% del total, en segundo lugar se encuentra otro grupo de 6 agentes educativos en la escala de Nunca con un porcentaje de 25% del total y por ultimo un grupo de 4 agentes educativos en la escala Casi Siempre que representa un 16,7% del total. Por lo tanto según los resultados, podemos afirmar que los agentes educativos regularmente son humillados, despreciados en público, ante otros colegas o ante terceros.

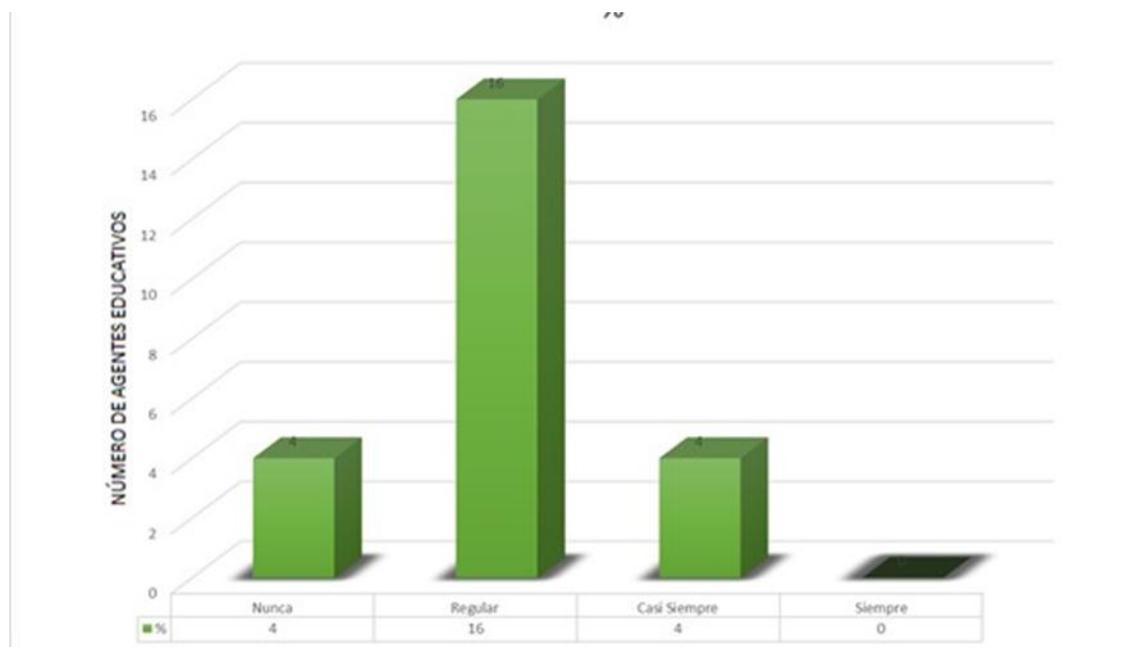
**Tabla 5**

Frecuencia con la que un agente educativo es explotado en las horas de trabajo

M.L.	f	%
Nunca	4	16,7
Regular	16	66,7
Casi Siem.	4	16,7
Siempre	0	0
TOTAL	24	100

**Fuente:** ficha de observación a los docentes de IES "Politécnico Huáscar".

**Elaborado:** Por el investigador.



**Figura 4.** Frecuencia con la que un agente educativo es explotado en las horas de trabajo

En la Tabla 5 y Figura 4: se presentan los resultados acerca de la frecuencia con la que un agente educativo es explotado en las horas de trabajo, en donde un grupo mayoritario de 16 agentes educativos se encuentra en la escala Regular que representa al 66,7% del total, en segundo lugar se encuentra otro grupo de 4 agentes educativos en la escala de Nunca con un porcentaje de 16,7% del total y por último un grupo de 4 agentes educativos en la escala Casi Siempre que representa un 16,7% del total. Por lo tanto según los resultados, podemos afirmar algunos agentes educativos son ligeramente explotados en las horas de trabajo.

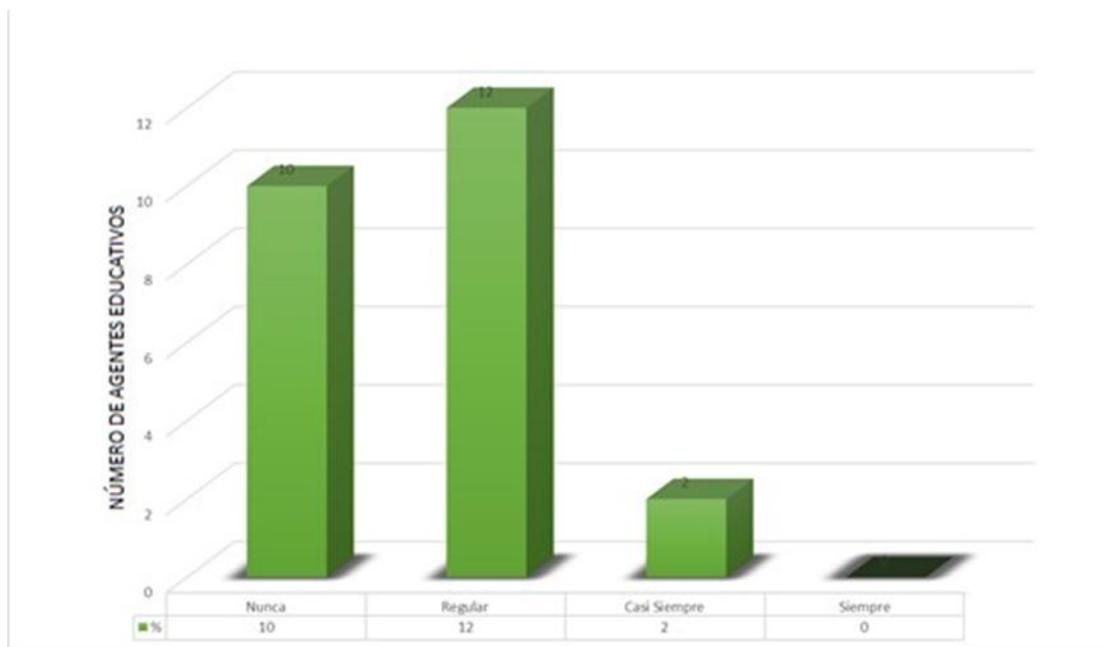
**Tabla 6**

Frecuencia con la que un agente educativo es ignorado o excluido

M.L.	f	%
Nunca	10	41,7
Regular	12	50
Casi Siempre.	2	8,3
Siempre	0	0
TOTAL	24	100

**Fuente:** ficha de observación a los docentes de IES “Politécnico Huáscar”.

**Elaborado:** Por el investigador.



**Figura 5.** Frecuencia con la que un agente educativo es ignorado o excluido

En la Tabla 6 y Figura 5: se presentan los resultados acerca de frecuencia con la que un agente educativo es ignorado o excluido, en donde un grupo mayoritario de 12 agentes educativos se encuentra en la escala Regular que representa al 50% del total, en segundo lugar se encuentra otro grupo de 10 agentes educativos en la escala de Nunca con un porcentaje de 41,7% del total y por ultimo un grupo de 2 agentes educativos en la escala Casi Siempre que representa un 8,3% del total. Por lo tanto según los resultados, podemos afirmar que entre los agentes educativos no hay un nivel elevado de exclusión de parte de un grupo o para realizar diferentes actividades dentro de la Institución Educativa.

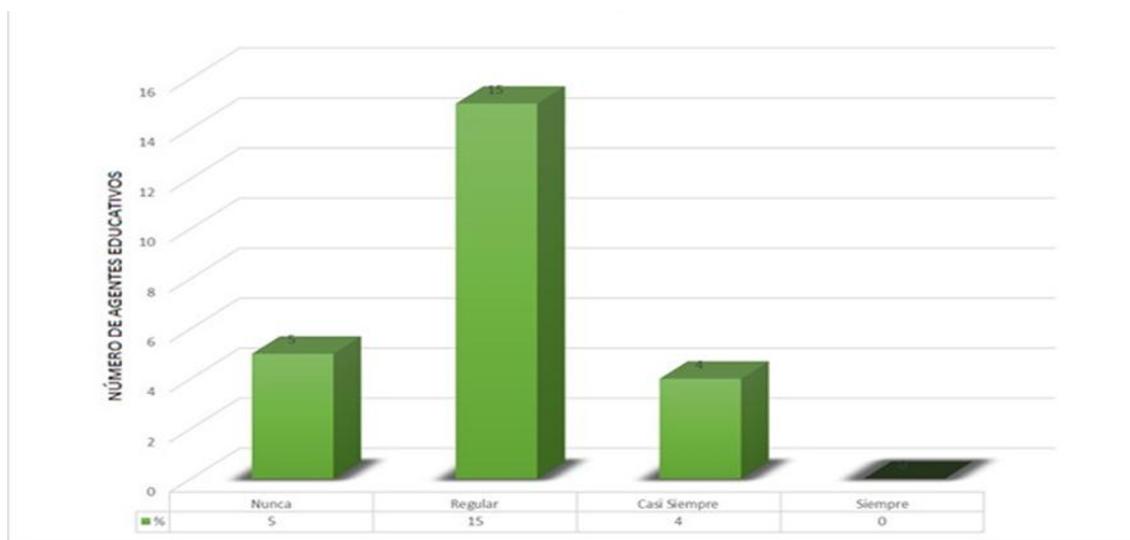
**Tabla 7**

Frecuencia con la que un agente educativo es forzado a realizar trabajos que van contra sus principios o su ética

M.L.	f	%
Nunca	5	20,8
Regular	15	62,5
Casi Siempre.	4	16,7
Siempre	0	0
TOTAL	24	100

**Fuente:** ficha de observación a los docentes de IES "Politécnico Huáscar".

**Elaborado:** Por el investigador.



**Figura 6.** Frecuencia con la que un agente educativo es forzado a realizar trabajos que van contra sus principios o su ética

En la Tabla 7 y Figura 6: se presentan los resultados acerca de la frecuencia con la que un agente educativo es forzado a realizar trabajos que van contra sus principios o su ética, en donde un grupo mayoritario de 15 agentes educativos se encuentra en la escala Regular que representa al 62,% del total, en segundo lugar se encuentra otro grupo de 5 agentes educativos en la escala de Nunca con un porcentaje de 20,8% del total y por ultimo un grupo de 4 agentes educativos en la escala Casi Siempre que representa un 16,7% del total. Por lo tanto según los resultados, podemos afirmar que la mayor parte de los agentes educativos se sienten forzados a realizar trabajos que van contra sus principios o su ética.

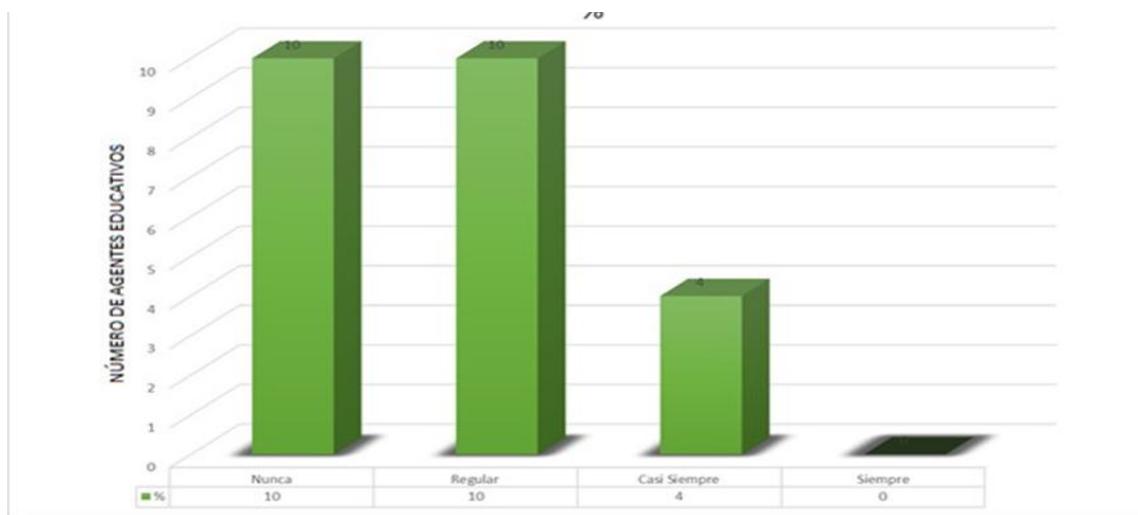
**Tabla 8**

Frecuencia con la que a un agente educativo le atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar su imagen y reputación

M.L.	f	%
Nunca	10	41,7
Regular	10	41,7
Casi Siempre.	4	16,7
Siempre	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** ficha de observación a los docentes de IES “Politécnico Huáscar”.

**Elaborado:** Por el investigador.



**Figura 7.** Frecuencia con la que a un agente educativo le atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar su imagen y reputación

En la Tabla 8 y Figura 7: se presentan los resultados acerca de la frecuencia con la que a un agente educativo le atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar su imagen y reputación, en donde un grupo de 10 agentes educativos se encuentra en la escala Regular que representa al 41,7% del total, en segundo lugar se encuentra otro grupo también de 10 agentes educativos en la escala de Nunca con un porcentaje de 41,7% del total y por ultimo un grupo de 4 agentes educativos en la escala Casi Siempre que representa un 16,7% del total. Por lo tanto según los resultados, podemos afirmar que los agentes educativos no se atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar su imagen y reputación, en una gran mayoría.

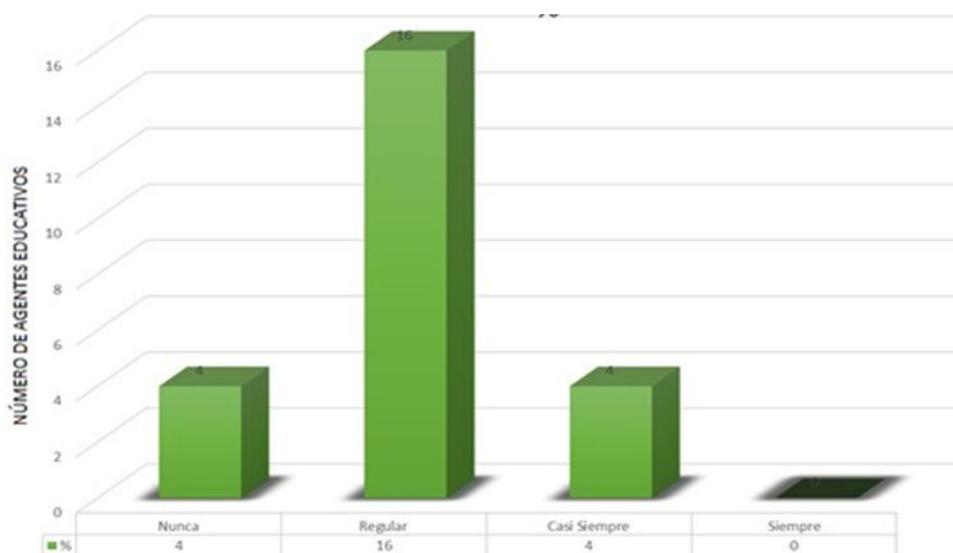
**Tabla 9**

Frecuencia con la que un agente educativo sufre de burlas o bromas intentando ridiculizar su forma de hablar, de andar, de vestir, etc

M.L.	f	%
Nunca	4	16,7
Regular	16	66,7
Casi Siempre.	4	16,7
Siempre	0	0
TOTAL	24	100

**Fuente:** ficha de observación a los docentes de IES "Politécnico Huáscar".

**Elaborado:** Por el investigador.



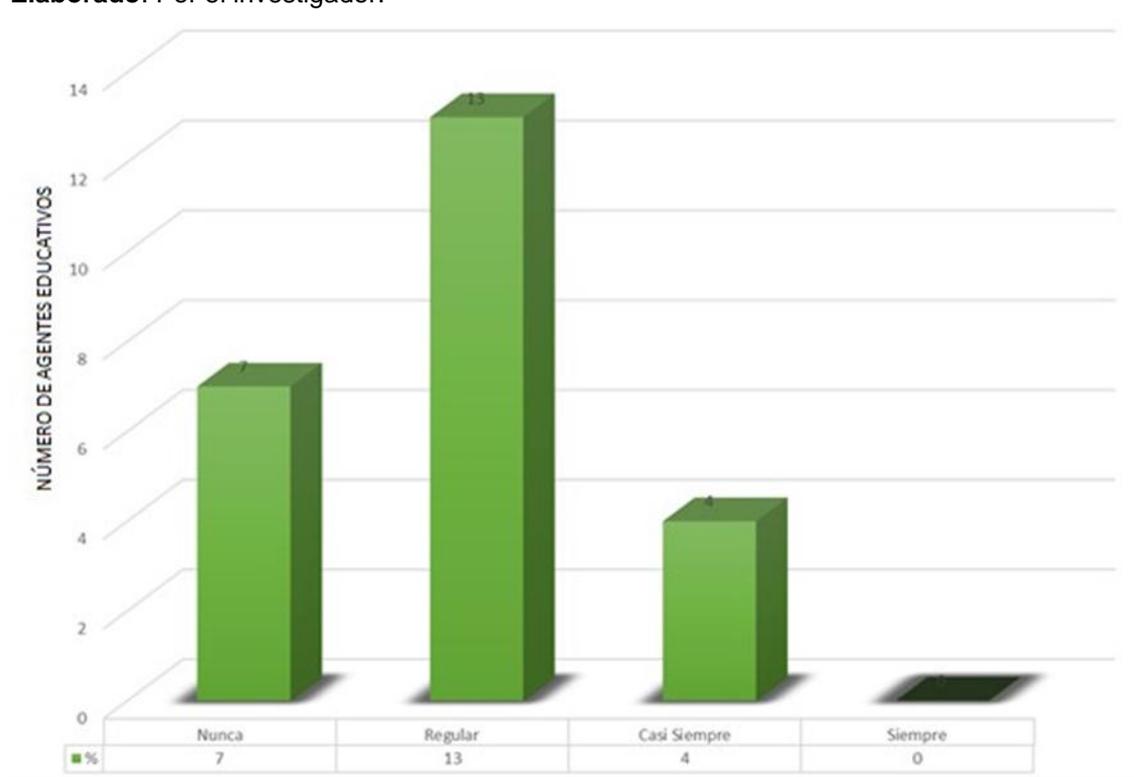
**Figura 8.** Frecuencia con la que un agente educativo sufre de burlas o bromas intentando ridiculizar su forma de hablar, de andar, de vestir, etc

En la Tabla 9 y Figura 8: se presentan los resultados acerca de frecuencia con la que un agente educativo sufre de burlas o bromas intentando ridiculizar su forma de hablar, de andar, de vestir, etc. en donde un grupo mayoritario de 16 agentes educativos se encuentra en la escala Regular que representa al 66,7% del total, en segundo lugar se encuentra otro grupo de 4 agentes educativos en la escala de Nunca con un porcentaje de 16,7% del total y por ultimo un grupo de 4 agentes educativos en la escala Casi Siempre que representa un 16,7% del total. Por lo tanto según los resultados, podemos afirmar que en una gran mayoría los agentes educativos sufren de burlas o bromas intentando ridiculizar su forma de hablar, de andar, de vestir, etc.

**Tabla 10**

Mobbing laboral en la Institución Educativa “Politécnico Huáscar”

M.L.	f	%
Nunca	7	29,2
Regular	13	54,2
Casi Siempre.	4	16,7
Siempre	0	0
TOTAL	24	100

**Fuente:** ficha de observación a los docentes de IES “Politécnico Huáscar”.**Elaborado:** Por el investigador.**Figura 9.** Mobbing laboral en la Institución Educativa “Politécnico Huáscar”

En la Tabla 10 y figura 9: se constata que el Mobbing Laboral se da entre los agentes educativos en una escala de modo que el 54,2% se encuentra en una escala regular, el 29,2% de los observados no sufre del Mobbing Laboral, y el 16,7% casi siempre sufre del temido Mobbing Laboral. Por lo tanto según los resultados, podemos afirmar que el Mobbing Laboral se presenta de manera regular dentro de la Institución Educativa “Politécnico Huáscar”.

#### 4.2. Discusión

Comparando con Heinz Leymann (1996), principal artífice de la actual sensibilización sobre la materia, definía el mobbing como aquel fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente –al menos una vez por semana- y durante un tiempo prolongado – más de seis meses- sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. Para Stale Einarsen (1996), el mobbing ocurre cuando alguien, de modo persistente y durante cierto periodo de tiempo, es objeto de comportamientos dominados negativos por parte de otro u otros, en una situación donde, por diferentes razones, puede tener dificultades para defenderse por sí mismo. Según Villa y Miranda (2011), el acoso laboral tiene trascendencia en el manejo y relación por parte de los docentes; existen dificultades que favorecen su desarrollo, porque se da mayor atención a como los docentes están vestidos, la situación económica que poseen, el estatus social y la forma de comportarse con sus colegas. Y esto afecta la moral de la persona que es víctima del acoso, generando diversos cambios en su comportamiento; en tanto Martínez (2011) afirma que el desarrollo del mobbing laboral incurre en actos de violencia física y tanto psicológicamente, por el simple hecho de que una persona no se expresa de manera adecuada o utiliza vestimenta diferente; para Meza Cuadra (2013) Al evaluar y tratar el mobbing laboral en el ambiente del trabajo, estos problemas, se pueden lograr resultados positivos, ayudando a relacionarse a los trabajadores, mejorando el ambiente laboral fomentando un clima institucional adecuado.

## V. CONCLUSIONES

**Primera.** - El Mobbing Laboral entre los agentes educativos se presenta de manera regular en un 54,2% dentro de la IES “Politécnico Huáscar”. El cual es comprobado con los resultados obtenidos de los diferentes indicadores de la ficha de observación aplicada a cada uno de los agentes educativos.

**Segunda.**- Como se aprecia en las estadísticas los agentes educativos no son conscientes de la existencia del Acoso Laboral dentro de la institución educativa y no se hace la práctica de estrategias educativas para mejorar esta situación.

## VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** La IES “Politécnico Huáscar” en general, necesita despertar el deseo de aprender de sus agentes educativos, escuchar las opiniones y aportes que estos puedan dar, sin discriminación y rechazo alguno para fortalecer la confianza y seguridad en sí mismos.
- Segunda:** La IES “Politécnico Huáscar, también debe establecer expectativas más altas de respeto para que todo el mundo sepa cuáles son las reglas. Un manual corporativo con políticas contra las faltas de respeto y abuso, distribuida entre todo el personal, puede ayudar.
- Tercera:** Se debe velar por la calidad de las relaciones laborales, para fomentar la integridad y fluidez de la comunicación, así las metas trazadas se cumplirán como fueron establecidas.
- Cuarta:** Capacitar a los agentes educativos en materia de mobbing, para que puedan identificar posibles conflictos y fomentar la reconciliación.
- Quinta:** Evitar el exceso de competitividad entre los docentes, ya que pueden acabar generando problemas, como el mobbing.
- Sexta:** Establecer sistemas de acogida para los docentes acabados de incorporar a la organización, ofreciéndole apoyo e incentivo.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo (2006). *“Eficacia de un programa de autoestima en adolescentes víctimas de violencia intrafamiliar”*. (Tesis inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Arréalo (2005). *Análisis comparativo del nivel de mobbing en trabajadores de empresas públicas y privadas de la ciudad de trujillo 2005*. (Tesis inédita). Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Psicología. España.
- Avargues, M.L. y León, J.M. (2003). Prevención del mobbing: una estrategia de intervención psicosocial. En J. Gómez (Dir.). *Encuentros en psicología Social*. Vol. 1 (5). Málaga: Aljibe.
- Barón, M.; Muduate, L. y Blanco, M.J. (2003). La espiral del *mobbing*. *Papeles del psicólogo*, 84, 71-82.
- Boada, J., De Diego, R. y Virgil, A. (2003) Mobbing: análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas (Mobb-90; MobbCF-21; MobbCG-15 y MobbCS-28). En J. Gómez (Dir.). *Encuentros en psicología Social*. Vol. 1 (5). Málaga: Aljibe..
- Fidalgo, A.M. y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del *mobbing*. *Pschothema*, 16, 615-624.
- Gamonal S. y Prado P. (2006) El mobbing o acoso moral laboral. Editorial Lexis Nexis. Santiago.
- García M. (2001) *Violencia psicológica en el trabajo: Mobing*. Madrid.
- Gonzáles (2012) tesis titulada: *“El acoso psicológico en el lugar de trabajo: epidemiología, variables psicosociales y repercusiones forenses”*, en la Universidad Complutense de Madrid
- Leymann, H. (1996) *Mobbing. La persécution au travail*. Seuil, Paris.
- López, D. (2004) Los Derechos Fundamentales en el Trabajo. Temas Laborales Nº 22. Dirección del trabajo.

- Lorenz, K. (1993) *Estoy aquí ¿dónde estás tú?* Barcelona: RBA editores (trabajo original publicado en 1963).
- Martínez (2011). “*Desarrollo del Acoso laboral en las relaciones de los docentes de los colegios públicos de Brasilia en el 2009*”. (tesis inédita). Universidad de Brasilia, Brasilia.
- Meza (2013). “*Mobbing Laboral, La nueva plaga del siglo XXI*”, Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. (tesis doctoral), Lima.
- Montalbán, F.M., Alcalde, F.J. y Bravo, M. (2003). Dificultades para la aproximación psicosocial al acoso moral. En J. Gómez (Dir.), *Encuentros en Psicología Social*, Vol. 1 (5). Málaga: Aljibe.
- Peiró, J.M. (1999). Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: el modelo AMIGO como base de la metodología “Prenlab/Psicosocial”. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15 (2), 267-314.
- Pérez, J.; Martín, F. y López, J.A. (1998). *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Nota técnica de prevención del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (NTP 479). Sitio Web en: [http://www.mtas.es/insht\(ntp/ntp\\_479.htm](http://www.mtas.es/insht(ntp/ntp_479.htm).
- Peris, M.D. (2002). Fundamentos científicos de la defensa ante el *mobbing*.
- Piñuel, I. (2001a). *Estudio Barómetro Cisneros II*. Madrid: Universidad de Alcalá de Henares.
- Piñuel, I. (2001b). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: El Terrae.
- Piñuel, I. (2002). *Informe CISNEROS III sobre violencia en el entorno laboral. Presentación de los resultados preliminares de la incidencia del mobbing en los profesionales de enfermería en España*. SATSE-Universidad Alcalá de Henares. Sitio Web: [http://www.satse.es/PDF/AREAS\\_TEMATICAS/MOBBING.PDF](http://www.satse.es/PDF/AREAS_TEMATICAS/MOBBING.PDF).

- Piñuel, I. (2004). Informe CISNEROS V. La incidencia del *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo en la Administración (AEGT E IGAE). Sitio Web en: <http://www.gestha.org/menu4/cisneros/informe040712.pdf>.
- Sáez, M.C. y García, M. (2000). El *mobbing*: ¿Una nueva forma de violencia en el trabajo? En E. Agulló, C. Remeseiro y J.A. Fernández (Eds.), *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones y de los Recursos Humanos*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Sáez, M.C. y García, M. (2001). Violencia psicológica en el trabajo: el *mobbing*. En J. Buendía y F. Ramos (Eds.), *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide.
- Villa (2010). *El mobbing una nueva forma de acoso laboral*” en los colegios Mateo Alberto Rodríguez de Monterrey y Luis Camilo de Puebla.(tesis inédita), México.

## ANEXO

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

**I. PARTE INFORMATIVA**

- 1.1. Institución Educativa:.....
- 1.2. Docente :.....
- 1.3. Área curricular :.....

**II. CRITERIOS DE OBSERVACIÓN**

Siempre                      Casi siempre                      Regular                      Nunca

N°	ENUNCIADOS	ESCALA DE VALORACIÓN			
		Siempre	Casi Siempre	Regular	Nunca
1	Frecuencia con que un agente educativo es llamado con sobrenombres.				
2	Frecuencia con la que un agente educativo se ve ocasionado a realizar gastos con la intención de perjudicarlo económicamente.				
3	Frecuencia con la que un agente educativo es humillado, despreciado o minusvalorado en público ante otros colegas o ante terceros.				
4	Frecuencia con la que un agente educativo es explotado en las horas de trabajo.				
5	Frecuencia con la que un agente educativo es ignorado o excluido.				
6	Frecuencia con la que un agente educativo es forzado a realizar trabajos que van contra sus principios o su ética.				
7	Frecuencia con la que a un agente educativo le atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar su imagen y reputación.				
8	Frecuencia con la que un agente educativo sufre de burlas o bromas intentando ridiculizar su forma de hablar, de andar, de vestir, etc.				
PUNTAJE PARCIAL					
PUNTAJE TOTAL					