

# **ESTUDIO DEL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL DESCENDENTE A MUJERES Y SU INCIDENCIA EN EL AUSENTISMO EMPRESARIAL**

## **STUDY OF VERTICAL MOBBING TO WOMEN AND THE IMPACT ON ABSENTEEISM**

**Natalia Adriana Molina Rivero<sup>1</sup> &  
Jorge Eduardo Jung Mariscal<sup>2</sup>**

### **RESUMEN**

La presente investigación es básicamente la recopilación de datos que justifican la relación que existe entre la violencia contra las mujeres, en este caso, mostrada desde el ámbito laboral como acoso psicológico laboral debido a las relaciones adversarias de poder y cómo este influye en que las mujeres decidan ir o no ir a su fuente laboral o no quieran hacerlo. Para la investigación se trabajó en un centro médico privado de la ciudad de La Paz- Bolivia en el que se analizó a 84 enfermeras (licenciadas y auxiliares) preguntándoles 43 conductas de mobbing del cuestionario de Cisneros y relacionándolos con 4 preguntas que cuantifiquen el ausentismo laboral debido a los mismos comportamientos. Se llegaron a los resultados de que existe acoso psicológico laboral dentro de la institución de estudio y que el 80% del mismo es generado por las relaciones de poder mal manejadas (mobbing descendente). Las mujeres más afectadas son aquellas que tienen entre 18 y 25 años de edad y aquellas que son auxiliares en enfermería. Para la empresa se estimaron índices de ausentismo posible y real, así como su respectiva traducción en términos monetarios. Los índices de ausentismo fluctúan entre 1% y 12,38% cifras alarmantes para la organización y los costos empresariales de ausentismo, por su parte, están dados entre Bs. 916,00 y Bs. 26.031,95 mensuales. La violencia contra las mujeres dentro de un centro médico privado debido a las relaciones adversas de poder es significativa para las víctimas y costosa para la empresa.

### **PALABRAS CLAVE**

Acoso psicológico laboral, Ausentismo empresarial, Costos empresariales, Relaciones adversarias de poder, Violencia contra las mujeres.

### **ABSTRACT**

This investigation is basically collecting the information between the contrast violence women, in this case, shown from the workplace, translates in mobbing because of the adverse power relationships and how this affects in the behavior of women when they decide not to go to their

- 1 Investigación del programa "ComVo Mujer" (Combatir la Violencia Contrás las Mujeres), seleccionada como una de las mejores 10 Tesis de Bolivia en el tema de "*Violencia contrás las mujeres y sus efectos en el ámbito empresarial*", impulsada por la DEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR INTERNATIONALE ZUSAMMENARBEIT (GIZ). Tesis de pre-grado aprobada con la nota máxima de titulación con honores 100/100. Universidad Católica Boliviana "San Pablo", La Paz- Bolivia. Licenciada en Ingeniería Comercial. Contacto: nataliamolinarivero@hotmail.com.: Teléfono: +591 78774714
- 2 Licenciado en Psicología. Especialidad en Psicología Organizacional. Tutor de Tesis de Grado. Docente a Tiempo Completo. Universidad Católica Boliviana "San Pablo". Consultor de Recursos Humanos La Paz- Bolivia. Contacto: jjung@ucb.edu.bo Teléfono: +591 22782222 int. 2206.

labor or unwilling to do so. For research we worked with a private medical center in the city of La Paz, Bolivia in which were analyzed 84 nurses (licensed and auxiliary) by asking the 43 mobbing behaviors in the questionnaire of Cisneros and relating it with 4 questions to quantify absenteeism labor due to the same behaviors. They came to the results that there is labor mobbing within the institution study and 80% of it is generated by adverse power relationships (vertical mobbing). The women most affected are those between 18 and 25 years of age and those who are nursing assistants. For the company, we estimated absenteeism possible and real and its translation in monetary terms. Absenteeism rates ranging from 1% to 12.38% alarming figures for the organization and business costs of absenteeism, meanwhile, are given between Bs. 916,00 and Bs. 26,031.95 monthly. Violence against women in private health center due to adverse power relations is significant for victims and costly for the company.

## KEYWORDS

Absenteeism, Adverse power relationships, Business cost, Mobbing, Violence against women.

## RESUMO

Esta pesquisa é, basicamente, a coleta de dados que suportam a relação entre as mulheres contras de violência, neste caso, mostrado a partir do local de trabalho e assédio moral por causa das relações antagônicas de poder e como isso afeta as mulheres eles decidem não ir para o seu trabalho ou não querem fazê-lo. Para a pesquisa, nós trabalhamos com um centro médico privado na cidade de La Paz, na Bolívia, em que 84 enfermeiros (licenciado e auxiliar) foi analisado por pedindo 43 comportamentos mobbing no questionário e relacionando Cisneros 4 perguntas para quantificar o absentismo de trabalho devido aos mesmos comportamentos. Eles vieram para os resultados que há mobbing de trabalho no âmbito do estudo instituição e 80% do que é gerado pelas relações de poder extraviadas (descendente mobbing). As mulheres mais afetadas são aquelas entre 18 e 25 anos de idade e aqueles que são auxiliares de enfermagem. Para o absentismo empresa possível e real, e sua tradução em termos monetários é estimado. taxas de absentismo que variam de 1% a 12,38% números alarmantes para as despesas de organização e de negócios de absentismo, por sua vez, são dadas entre Bs. 916,00 e Bs. 26,031.95 mensal. A violência contra as mulheres no centro de saúde privada, devido às relações de poder opostos é significativo para as vítimas e oneroso para a empresa.

## PALAVRAS-CHAVE

Absentismo, Adversas relações de poder, Assédio moral no trabalho, Custos das empresas, Violência contra as mulheres

## I. INTRODUCCIÓN

El mobbing o también llamado “acoso psicológico laboral”, “hostigamiento laboral”, “bossing”, “bullying at work”, “psicoterror”, entre otras, es un término utilizado para nombrar el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos (Piñuel y Zabala, 2001). Es importante hacer hincapié a de la idea de que el mobbing es un problema que data de hace cientos de años. Sin embargo, durante las últimas décadas ha estado en la

lista de problemas organizacionales con más importancia, incluso siendo llamado “*El Terror del Siglo XXI*”; debido a cómo la persona ha llegado a tomar a su trabajo muchas veces por encima de su familia y de sí mismo.

El mobbing contra las mujeres específicamente, ha sido nombrado en muchos países, incluido Bolivia, como una nueva forma de violencia hacia las mujeres, debido a cómo este fenómeno interactúa con la víctima y las consecuencias fatales que tiene en ella y con su alrededor.

Según Rodríguez (2011), el mobbing descendente es la forma más común de mobbing dentro de las organizaciones, está enteramente

vinculado con las relaciones de poder existentes en la empresa y las anomalías que estas presentan para que se suscite el mal organizacional. El mobbing descendente o también llamado mobbing vertical (hacia abajo), se da cuando el superior acosa al subordinado. El jefe se vale de manera abusiva y desmesurada de su poder, todo con la finalidad de reducir la influencia social de un subordinado en su entorno, o bien forzarlo a dejar el trabajo de manera voluntaria, eliminándolo del lugar de trabajo. El acosador pretende permitir o justificar el despido, desarrolla una serie de ataques, con la intensidad que el acosado sea estigmatizado por sus compañeros y aislado socialmente, el cual le servirá de apoyo a atribuir a esta conducta el mal desempeño realizado, justificando el despido de la organización. En este tipo de acoso laboral, el superior utiliza amenazas e insultos en público y en privado hacia el subordinado y que le aisle o le deje sin trabajo que realizar o por el contrario le asigna tareas difíciles o imposibles de realizar.

Las relaciones de poder se refieren a las interacciones reguladas por normas sociales, entre dos o más personas o grupos sociales en forma coercitiva (Anello, 1993). En el caso de la presente investigación será el trato que tienen los doctores con las licenciadas en enfermería que son con las que inmediatamente se relacionan y también el trato que reciben las auxiliares de enfermería que son supervisadas por las licenciadas en enfermería. Pudiendo así mostrarse dos distintas relaciones de poder dentro del centro médico y que afectarían directamente con la posible existencia y desarrollo del mobbing descendente, referido al mobbing de un superior a un subordinado.

El objetivo general está referido a determinar la relación entre el mobbing a mujeres debido a las relaciones adversarias de poder dentro de un centro médico y la incidencia que éste tiene en el ausentismo de la empresa. Se plantean los objetivos secundarios para impulsar el cumplimiento del objetivo general se necesita: Revelar la existencia de mobbing a mujeres dentro de la empresa. Si es que existe, comparar el mobbing a mujeres y el mobbing a mujeres debido a las relaciones de poder de

la institución. Revisar las repercusiones en el ausentismo que tiene el mobbing a mujeres debido a las relaciones adversarias de poder en la organización de estudio.

Además del cumplimiento del objetivo principal, en esta investigación se podrá revelar si es que existe mobbing a mujeres dentro de la empresa; determinar si es que los trabajadores que no son solamente mujeres están consientes del problema en la empresa; distinguir cuales son los posibles aspectos organizacionales causantes del mobbing a mujeres y analizar las relaciones de poder dentro del centro médico y como éstas influyen en la existencia de este tipo de violencia contra las mujeres.

Este acoso psicológico, está cobrando relevancia y preocupa cada vez más a trabajadores y empleadores. Esta es la razón por la que se invita al lector de la presente investigación a reflexionar acerca de los diferentes casos que ocurren diariamente en el entorno laboral, y su incidencia negativa en los trabajadores, sus familias, la organización a la que pertenecen y su entorno social en general. Logrando así frenar este tipo de violencia que afecta a las mujeres de nuestro país y no permite un desarrollo integral de la organización ni de la mujer en la misma.

En Bolivia, este no es un problema que no sea conocido, se tiene muy en claro que las mujeres enfrentan diariamente en diferentes organizaciones tanto del sector público como del privado este mal, se han creado normas que impiden que este problema avance, además de diferentes programas a nivel nacional y mundial como la garantía de mujeres libres de violencia en Bolivia, por ejemplo. Sin embargo, esta investigación es de gran importancia para la sociedad en Bolivia sobretodo en los centros médicos con las mismas características a la de estudio, debido a que no solamente se centra en como las mujeres son afectadas por este fenómeno sino también trata de frenar el problema de raíz, en el momento en el cual se analizan las consecuencias para la organización.

El ausentismo laboral se refiere a que las mujeres no se presentan al trabajo. Debido a estos

males, se puede dar como ausentismo real, en los que efectivamente una mujer no se presenta, como en el ausentismo posible en el que la mujer no desea ir a trabajar pero lo hace por motivos de fuerza mayor (Ivancevich, Kono-parke, & Matteson, 2006). La incidencia en el ausentismo laboral se medirá en base a índices de ausentismo como en tablas de costeo por hora de trabajo, presentando de esta forma los efectos de la violencia contra las mujeres reflejados en cuanto le cuesta a la empresa.

Los costos de ausentismo a los cuales se enfrenta la empresa debido a un acoso permanente entre sus empleados, podrá generar cierto cambio en la mentalidad de los dueños y gerentes de la empresa, quienes no solamente estarán al tanto del problema sino que también entenderán que es un problema que nos afecta a todos. Consiguiendo cambiar esta situación, prevenirla y eliminarla de todas las organizaciones que sean posibles. Este acoso laboral es un grave problema para el trabajador, pero así también para cualquier empresa en la que esté presente, puesto que a mediano y/o largo plazo, las empresas sufren pérdida de personal, incurren en costos, disminución de prestigio y de utilidades.

Al momento de revelar las características en las cuales la empresa es inducida de mobbing y aún más cuando se tenga un informe acerca de la detención, prevención y eliminación del mobbing hacia las mujeres se podrán eliminar y resolver el problema empresarial cotidiano de este fenómeno y posteriormente mejorar la eficacia y eficiencia dentro de la organización.

La presente investigación tendrá un impacto potencial práctico que será de gran utilidad para que la organización elegida y organizaciones similares puedan resolver el problema empresarial de la violencia contra la mujer por medio del acoso psicológico laboral dentro de sus instalaciones. También mostrando cifras de índices de ausentismo y costos relacionados con los mismos, los gerentes serán capaces de tomar conciencia del problema y en un futuro reducir costos, beneficiando al empleador y al empleado.

Finalmente, se podrá aceptar o rechazar la hipótesis planteada de que el mobbing (acoso psicológico laboral) hacia las mujeres dentro de un centro médico privado ocurre por las relaciones de poder entre los diferentes niveles jerárquicos de la misma y conlleva costos de ausentismo en la organización.

## II. MÉTODO

### Diseño de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, hipotético deductivo que utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003).

Además esta investigación es de tipo explicativo ya que pretende evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables, que en este caso son el mobbing hacia las mujeres debido a las relaciones de poder dentro de la organización (variable independiente) y los índices de ausentismo (variable dependiente) de la misma.

Los estudios cuantitativos explicativos responden a las causas de eventos y fenómenos físicos y sociales, además de medir el grado de relación entre las variables y cuantificar relaciones; es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después miden y analizan el impacto de la variable dependiente en la variable independiente.

Se utilizó un diseño no experimental ya que se realiza sin manipulación deliberada de variables. Además es transversal, partiendo del principio "Aquí y Ahora", debido a que la investigación longitudinal realiza mediciones a lo largo del tiempo, que no sería útil para la presente investigación de principio. Por lo tanto esta investigación establece en una primera instancia explicar la relación entre las variables y la causal entre las mismas.

## Unidad de análisis

Se trabajó con un centro médico privado de la ciudad del La Paz- Bolivia que cuenta con los servicios de consulta externa, hospitalización, área quirúrgica, unidad de cuidados intensivos neonatales, extensión comunitaria, unidad de terapia intensiva, ecografía, radiología, farmacia, tomografía y laboratorio, además de atender emergencias las 24 horas del día.

## Población

Azzollini, Bail& Miramón (2004), menciona en un estudio que *“la ocurrencia de acoso laboral se ha descrito en instituciones altamente reglamentadas, homogéneas y cerradas cuya cultura interna considera el poder y el control como valores prioritarios sobre la productividad y eficacia como es el caso de los hospitales”*.

La población está compuesta por todas las mujeres de la organización del área de salud y directa con los pacientes, que son las licenciadas en enfermería y las auxiliares en enfermería del hospital. La única característica con la que cuentan las licenciadas en enfermería y las enfermeras es la antigüedad de trabajo de al menos 6 meses, por razones de caracterización del mobbing y su duración (Piñuel y Zabala, 2001).

## Muestra

El tamaño de la población asciende a 89 (ochenta y nueve) mujeres con las características previamente mencionadas, de las cuales 24 son licenciadas en enfermería y 65 son auxiliares en enfermería.

Para la investigación que se realizó se propone como método de recolección de datos el censo que consiste en contar o enumerar por completo a los individuos que componen una población en un momento dado y que recontará y recabará la información necesaria de toda la población en vez de hacer un muestreo que permita reducir el tamaño de la población. El censo permitirá un resultado más acertado sobre la posible existencia de mobbing en la institución, así mismo las conclusiones serán más acertadas y las recomendaciones

generales que se realizarán posteriormente, tomarán en cuenta a todo el sector de la salud para que se pueda prevenir este comportamiento dentro de los hospitales, centros de salud, clínicas, etc., que lo conforman.

Utilizando la fórmula de muestreo tradicional se llega a un número de encuestadas de  $n=78,38$  »  $n=79$ , con un error esperado de 4% y un nivel de confianza de 96%. De no lograrse el censo, la muestra estará constituida por 79 trabajadoras del departamento de enfermería, tanto licenciadas como auxiliares de todas las edades y con antigüedad de al menos 6 meses pertenecientes a dicho centro de salud.

## Instrumentos

Dentro de la investigación del mobbing en el mundo, se han generado numerosos instrumentos que permiten tener desarrollo de conclusiones del fenómeno en distintas organizaciones. El pionero de la investigación del mobbing Dr. Leymann después de acuñar el término mobbing, decidió también hacer un instrumento que permita medirlo, este instrumento es conocido como LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) o en español (Inventario de Acoso Laboral de Leymann) que es un cuestionario que pregunta 60 conductas de acoso psicológico laboral a la víctima y puede intervenir en la descripción de la frecuencia. Una vez corregido por los tres parámetros globales que son: el número total de estrategias de acoso psicológico (NEAP), el índice global de acoso psicológico (IGAP) y el índice medio de acoso psicológico (IMAP). Informa sobre la presencia e intensidad de cada conducta de acoso, permite establecer tres índices globales que cuantifican distintos aspectos complementarios de la situación.

En 2000 el profesor Iñaki Piñuel y Zabala, con el objetivo de evaluar no sólo el mobbing en el entorno laboral de las organizaciones, sino también sus consecuencias, elaboró el barómetro Cisneros, primera herramienta que se utilizó para medir la incidencia del fenómeno del acoso psicológico en España. Este cuestionario consta de una escala específicamente diseñada para evaluar las conductas de acoso

psicológico. Dicha escala, denominada escala Cisneros, siguiendo las mismas pautas que el LIPT, objetiva 43 conductas de acoso psicológico solicitando de la persona que responde que valore en una escala de 0 (nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectado por cada una de las conductas de acoso (Piñuel y Zabala, 2002).

## Procedimiento

El procedimiento para recolectar datos primarios que son aquellos que se obtendrán directamente de la realidad con los instrumentos citados previamente de la investigación, será el siguiente:

Se elaboró un marco muestral conteniendo todas las unidades de análisis de segundo orden (las mujeres especificadas de la organización).

Se elaboró el instrumento de medición, seleccionándose los ítems más representativos de la Escala de Cisneros y combinarlo con preguntas que midan el ausentismo.

La aplicación de la encuesta se realizó individualmente, con una demora aproximada de 15 minutos por cada una. Con posibilidad de que las trabajadoras se la lleven a casa para tener más tiempo.

Se revisó la calidad de cada encuesta realizada. Se depura y eliminan algunos errores de información.

Se elaboró una matriz de tabulación de variables por sujetos. En ella se organiza la información.

Se analizó mediante el paquete estadístico para ciencias sociales (SPSS) las principales variables de interés.

Se presentan los resultados.

## Análisis de datos

El análisis de datos de esta investigación contará, por su complejidad de varias partes. Para comenzar, se utilizó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) que es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas

de investigación de mercado para la debida tabulación de todas las encuestas.

A continuación, se hizo un análisis por medio de histogramas, gráficos de torta y de dispersión para poder analizar la frecuencia de mobbing y su relación con las relaciones adversarias de poder en base a "Las cinco dimensiones de Leymann". Utilizadas como dimensiones para separar las 43 conductas de mobbing del cuestionario de CISNEROS que es el que se utilizará para la encuesta, manejando para esto el programa SPSS y Microsoft Excel.

Posteriormente, para analizar la relación entre el mobbing y las relaciones adversarias de poder, que son una variable ordinal (actores de mobbing) y otra variable ordinal (conductas de mobbing). Se utilizará el coeficiente de Spearman, así como para determinar la relación y causalidad de conductas de mobbing con otra variable ordinal (ausentismo) se utilizará el estadístico de Spearman por su parte.

Es importante recalcar que la presente investigación está también referida a los costos de ausentismo y los índices que estos representan es por eso que se trabajará con el haber básico de las auxiliares en enfermería y licenciadas en enfermería a modo de excluir bonos de antigüedad u horas extras para poder estimar en términos monetarios la pérdida (o posible) pérdida para la empresa. De igual forma, con los índices de ausentismo se procederá con el mismo procedimiento sólo que para este se trabajó con horas y porcentajes, materializándolo en términos monetarios.

## III. RESULTADOS

En esta sección se presentarán los principales resultados de la investigación previamente propuesta, en los cuales se muestran dos partes. La primera referida al estudio y análisis del mobbing a mujeres debido a las relaciones adversarias de poder, que incluye una descripción de la variable por edad y por cargo, además de datos acerca de la comparación entre el mobbing a mujeres dentro de la institución en general y el mobbing causado específicamente por las relaciones adversarias de poder. En esta parte también se presentarán

los resultados acerca de la relación y causalidad (mediante coeficientes de correlación) de las relaciones adversarias de poder y su influencia con el mobbing a mujeres; pudiendo así cuantificar la relación de cuanto afecta que la organización se encuentre con problemas dentro de sus niveles jerárquicos.

Después de haber realizado el trabajo de campo se pudo evidenciar que los cargos estudiados LICENCIADAS EN ENFERMERÍA y AUXILIARES EN ENFERMERÍA tienen las relaciones de poder muy marcadas y que ambos dependen de doctores, aclarando que en el caso de las auxiliares también sufren presión por parte de las licenciadas.

Como segunda parte, se realizó un estudio acerca de las repercusiones en el ausentismo laboral (tanto ausentismo físico como ausentismo mental) debido al fenómeno mobbing a mujeres que será previamente probado. Este estudio se realizará en tres fases, primero se construirán tablas de descripción en las cuales se observará si es que las empleadas del centro médico tienen tendencia a ausentarse y en qué medida lo hacen, como segunda fase se mostrará cómo afecta el ausentismo a la empresa en términos de índices de ausentismo y los mismos se traducirán en costos en base a los haberes básicos de cada puesto. Como última fase se estudiará la cuantificación de la relación entre mobbing a mujeres debido a las relaciones adversarias de poder y el ausentismo que este causa en la institución,

utilizando como herramienta el coeficiente de correlación de Spearman.

El trabajo de campo dentro de la institución se maneja de manera muy confidencial y con normas y procedimientos que se plantearon previamente para que se permita esta clase de estudio, pero se debe recalcar que fue un trabajo que demoró mucho más tiempo del previsto. Primero por la falta de predisposición y miedo del personal a responder una encuesta en la cual se les pidió que sean lo más honestas y transparentes posible. Segundo porque se notó que el personal tiene el tiempo muy limitado para tomarse descansos en los cuales se les pedía que respondan la encuesta.

Debido a que fue complicada la realización de las encuestas y la organización dentro de la institución, no se logró cumplir con el propuesto censo a 89 mujeres entre licenciadas en enfermería y auxiliares, pero se hicieron 84 encuestas (63 auxiliares en enfermería y 21 licenciadas en enfermería), consiguiendo que la confiabilidad de la investigación sea de 97,34%.

## Demostración de existencia de mobbing en la empresa

Se empieza, por mostrar el resultado de la existencia de mobbing a mujeres en general dentro de la empresa, se tomó en cuenta aquellas mujeres que en la encuesta respondieron haber sufrido al menos una de las 43 conductas de acoso laboral dentro del transcurso de los últimos seis meses.

**Tabla 1:** Demostración de existencia de mobbing en general

	Nº de mujeres	Porcentaje
Acosadas	52	62%
No Acosadas	32	38%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio NEAP</b>		<b>9</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a encuestas

Se observa en la Tabla 1, indica básicamente que el 62% de las mujeres encuestadas, entre

ellas las licenciadas en enfermería como las auxiliares en enfermería han sufrido en algún

momento acoso psicológico laboral, pero no llega a indicar las causas del mismo ni la frecuencia de ocurrencia. El 38% de las mujeres afirman no haber tenido esta clase de acoso.

## Mobbing por edad

Para un estudio desglosado e identificando cuales serían las principales características inductoras de acoso moral, se procede a mostrar en la Tabla 2, los índices de Leymann para el estudio del mobbing por edades.

**Tabla 2:** Tabla de mobbing por edades

EDAD	PROMEDIO PUNTAJE TOTAL (sobre 258 pts.)	PROMEDIO NEAP (sobre 43 ítems)	PROMEDIO IGAP (sobre 6)	PROMEDIO IMAP (sobre 6)
18-25 años	27,3	10,8	0,6349	2,0313
26-35 años	21,8649	9,5135	0,5085	1,2885
36-45 años	15,8077	8,9615	0,3676	0,9321
46 años o más	5,5455	3,4545	0,1290	1,0857

**Fuente:** Elaboración propia en base a la tabla de tabulación de datos.

La Tabla 2, muestra la relación en términos de porcentaje de la ocurrencia de mobbing dentro de organización, se puede observar que el 46% de las mujeres que afirman haber sufrido al menos una de las conductas de mobbing oscila entre los 26 y 35 años y el 10% que es el menor porcentaje procede de las mujeres de 46 años o más que trabajan dentro del centro médico privado. En el caso de las mujeres de 18 a 25 años de edad, se encuentra el mayor

grado y la mayor intensidad promedio de acoso psicológico laboral, mientras que las mujeres de 26 a 35 años son aquellas mujeres que han demostrado que sufren de mobbing eventualmente, pero no así de manera más intensa.

## Mobbing por cargo

También se presenta la división de mobbing por cargo, entre las licenciadas en enfermería y las auxiliares en enfermería respectivamente.

**Tabla 3:** Tabla de mobbing por cargo

CARGO	PROMEDIO PUNTAJE TOTAL (sobre 258 pts.)	PROMEDIO NEAP (sobre 43 ítems)	PROMEDIO IGAP (sobre 6)	PROMEDIO IMAP (sobre 6)
Auxiliar de enfermería	19,4762	8,8254	0,4529	1,1992
Licenciada en enfermería	15,5714	8,3333	0,3621	1,3626

**Fuente:** Elaboración propia en base a la tabla de tabulación de datos.

Por su parte, la Tabla 3 muestra resultados valiosos para la investigación, en la primera parte se muestra que el 73% de las mujeres afectadas por mobbing (sin importar su intensidad) son auxiliares en enfermería y el restante 27% son licenciadas en enfermería. Las auxiliares en enfermería estudiadas individualmente presentan un 60% de acoso y 40% de libertad de acoso, menor al porcentaje de 67% de licenciadas en enfermería acosadas y el 33% sin acoso alguno, se recalca que este acoso mencionado no refleja ningún resultado respecto

a la intensidad que se estudia en el apartado siguiente.

## Mobbing por intensidad

Con el fin de poder hacer un estudio preciso acerca de la intensidad de ocurrencia de mobbing, basándonos en el IMAP (Intensidad Promedio de las Estrategias de Acoso), y clasificándolo en 4 categorías; existencia de mobbing nulo, existencia de mobbing bajo, existencia de mobbing medio y existencia de mobbing alto.



**Tabla 4:** Tabla de ocurrencia de mobbing por intensidad

INTENSIDAD DE MOBBING	Nº de Mujeres Afectadas	Porcentaje de mujeres afectadas
Existencia de mobbing NULO	32	38%
Existencia de mobbing BAJO	34	40%
Existencia de mobbing MEDIO	15	18%
Existencia de mobbing ALTO	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la tabla de tabulación de datos.

Al observar la Tabla 4, se puede afirmar que dentro de la institución estudiada existe mobbing. El cual es en su mayoría mobbing de baja intensidad, seguido por la inexistencia de mobbing, sin embargo, cabe recalcar que la

existencia de mobbing medio y alto, está presente dentro del centro médico y es algo con lo que se debe lidiar por sus repercusiones en las mujeres de la institución y el clima laboral.

### Comparación de mobbing a mujeres y mobbing a mujeres debido a relaciones adversarias de poder por dimensiones de Leymann

Es la presente sección se hará una comparación y análisis del mobbing a mujeres que ocurre dentro de la institución y el mobbing a mujeres debido a relaciones adversarias de poder dentro del centro médico. Remitiéndonos

a la teoría se puede observar que ambos cargos encuestados, las auxiliares en enfermería y las licenciadas en enfermería tienen diferentes niveles en los cuales podrían sufrir este tipo de acoso psicológico laboral.

**Tabla 5:** Resumen de dimensiones de Leymann

DIMENSIONES		SIN PODER		CON PODER	
		Porcentaje de ocurrencia	Sin respuesta	Porcentaje de ocurrencia	Sin respuesta
<b>PRIMERA DIMENSIÓN</b>	Limitar su comunicación	22%	5%	19%	5%
<b>SEGUNDA DIMENSIÓN</b>	Limitar su contacto social	17%	6%	16%	6%
<b>TERCERA DIMENSIÓN</b>	Desprestigiar su persona ante sus compañeros	24%	5%	20%	5%
<b>CUARTA DIMENSIÓN</b>	Desacreditar su capacidad profesional y laboral	21%	5%	18%	5%
<b>QUINTA DIMENSIÓN</b>	Comprometer su salud	15%	6%	13%	6%

**Fuente:** Elaboración propia en base a los resultados de las dimensiones de Leymann

La Tabla 5, muestra el resultado general de ocurrencia de mobbing dentro de la organización, comparando el mobbing dado por cualquier autor y el mobbing debido a las relaciones adversas de poder, que se da de los jefes y superiores hacia las enfermeras (licenciadas y

auxiliares). Se hizo un resumen acerca de las 5 dimensiones de Leymann que indican en principio como se va degradando a una persona una y otra vez y bajo ciertas maniobras que terminan en hacer que la salud de la trabajadora

corra riesgo y que últimamente abandone la institución.

Se ve que la ocurrencia del mobbing sin tomar en cuenta las relaciones de poder por el cual ocurre es mayor que el mobbing tomando en cuenta las relaciones adversarias de poder. Sin embargo como se muestra es la tabla esta diferencia no es mucho mayor, afirmando que las relaciones de poder tienen gran causalidad en cuanto al mobbing que se tiene en la organización.

La dimensión con mayor porcentaje de ocurrencia es la de *“Desprestigiar a la persona ante sus compañeros”* que indica que las mujeres enfrentan estos comportamientos que la componen son más que en cuanto a las otras dimensiones. Esta dimensión mostraba que se hacen burlas y bromas sobre la víctima metiéndose con sus orígenes, su entorno, su familia, su forma de ser, etc., esta dimensión dentro del rubro es algo que se debe cuidar mucho por el contacto que se tiene ante terceros. Dos de las víctimas afirmaron que constantemente son despreciadas por los doctores quienes les gritan delante los pacientes, les dicen que son “inútiles” y especialmente inofensivos ante las situaciones que tiene que afrontar debido a que no tienen a quien quejarse, siendo sus superiores quienes les causan daño.

También en los comentarios de las enfermeras se notó que admitían sentir que sus superiores no les tenían paciencia y que no querían ayudarlas a sobresalir que en todo caso lo que hacían era hacerlas sentir inferiores. Una de ellas menciona que las cosas se deberían hacer de acuerdo a las capacidades de las trabajadoras y no en lo que se espera que se haga, admitió sentirse limitada en cuando a su superación. Por otra parte, cuando se habló con una auxiliar de enfermería ella menciona que su jefa debería ser más comprensiva y hablar con calma, no alzar la voz y que las quejas que se tienen sobre las enfermeras deberían ser dichas en privado y no así delante los pacientes. Esto es contrastado con los resultados del mobbing en general, notándose que los principales acosadores son los jefes.

La dimensión que fue menos puntuada como ocuriente dentro de la institución fue la quinta con un 15% de ocurrencia, denominada “comprometer la salud” de la víctima mostrando que si bien el porcentaje es el menor de todos, no deja de ser relevante para entender que existe un número de personas quienes son atentadas a su salud al momento de asistir al trabajo.

## **Relación y causalidad entre las relaciones adversarias de poder mobbing**

A continuación se hará la cuantificación de esta relación y causalidad que existe entre las relaciones de poder mal manejadas dentro de la organización y el mobbing que causan. Para conseguir esto se hará un contraste entre los porcentajes de incidencia que se recabo de los 43 comportamientos preguntados a 84 mujeres, observando quienes afirmaron que su jefe es el acosador y las mujeres que sufren este tipo de violencia por parte de cualquier autor y el coeficiente de correlación de Spearman que arrojan los resultados del cruce de variables de cada comportamiento con su autor, llegando a un promedio que indicará la causalidad de un fenómeno con otro.

Se construyó una tabla en la cual se muestra el número de comportamiento de mobbing preguntado en la encuesta, además del número de mujeres que sufren dicho comportamiento por cualquier autor y el número de mujeres que indicó haber sufrido la conducta y que su acosador es su jefe. A partir del cuadro se puede observar la relación en la cual las víctimas son afectadas únicamente por sus jefes y llegar a un promedio de los porcentajes de cada comportamiento. Por la complejidad y extensión de la tabla se presentan solo los resultados.

Haciendo un análisis individual por comportamiento de cada uno de los 43 presentados y se hizo a continuación un promedio de todos los porcentajes estudiados, llegando a la cifra de 81% (0.8097) lo cual indica que de 10 mujeres acosadas, 8 son víctimas directas de sus superiores en el caso de cualquier comportamiento.

Pasando al análisis propuesto en el cual se utiliza es estadígrafo de *“Coeficiente de*

*Correlación de Spearman*” se debe mencionar que apoyándose en el teoría y la practica el número o porcentaje arrojado no debería ser parecido o igual al anterior análisis de cada comportamiento, esto se da porque se muestra cuán influyente es el jefe en las conductas de mobbing, mientras que el coeficiente de correlación de Spearman nos mostrará cómo es la relación de uno con otro en caso de que aumenten los problemas en las relaciones de poder. Existían dos formas de trabajar el coeficiente de correlación de Spearman, la primera en la cual se sacaba el porcentaje comportamiento por comportamiento y la segunda sacando el coeficiente en general de todos los comportamientos y observando cual era la relación en general, se decidió trabajar con la segunda opción debido a que al ser un coeficiente mucho más global el realizar el coeficiente, comportamiento por comportamiento se tenían cifras muy pequeñas respecto a los comportamientos y se perdía la esencia necesaria de poder determinar la cuantificación de la relación.

El resultado para la relación entre ambas matrices, la primera el mobbing sin tomar en cuenta las relaciones de poder y la segunda analizando solo la ocurrencia de mobbing debido a los jefes se obtuvo el porcentaje de 97% (0.9658). Esto indica según los autores Cohen, J., & Cohen, P. (1983) que la relación que tienen las relaciones adversarias de poder y el mobbing que se suscita por las mismas es de +0.9658 indicando que la relación es positiva y que mientras más problemas exista en los cuales los jefes abusen de su autoridad también aumentará el mobbing que ocurra dentro de la organización casi en una relación perfecta, llegando a que por ejemplo por cada jefe que entre a la organización que no sea capaz de enfrentar bien el poder, existirá en promedio una mujer más que sea víctima de mobbing.

## **Repercusiones en el ausentismo laboral a causa del mobbing a mujeres debido a las relaciones adversarias de poder**

Con todo lo anterior mencionado es importante denotar que el mobbing está presente dentro de la organización de estudio, las características se mostraron con anterioridad, además de sus frecuencias y dimensiones, para terminar con el análisis de este comportamiento y sus repercusiones dentro de la organización se mostrará porque este tema debe ser tomado en cuenta por la organización y no solo viendo cómo afecta a la víctima, ahora se verán los daños organizacionales que la empresa enfrenta debido a que sus doctores y doctoras acosen a las enfermeras (licenciadas y auxiliares) y que las mismas licenciadas en enfermería acosen a las auxiliares.

En el apartado siguiente se muestra el coeficiente de correlación a modo de cuantificar la relación entre mobbing debido a las relaciones adversarias de poder y el ausentismo.

## **Coefficiente de correlación de ausentismo laboral y mobbing debido a las relaciones adversarias de poder**

A fin de conseguir este coeficiente de correlación de Spearman, se trabajó con la primera pregunta de ausentismo de la encuesta, que preguntó a las mujeres encuestadas si es que en algún momento sintieron ganas de no presentarse a trabajar debido al mobbing. En secciones siguientes se mostrarán los resultados de las siguientes preguntas que se referían a cuántas veces no sintió ganas de trabajar y cuántas veces no lo hizo en el periodo de un mes.

**Tabla 6:** Resultados encuesta “¿Alguna vez sintió ganas de no ir a trabajar debido al mobbing?”

<b>¿Alguna vez sintió ganas de no ir trabajar debido a los comportamientos mencionados?</b>		
<b>Total Mujeres Encuestadas</b>	<b>52 Mujeres</b>	
<b>SI</b>	25	48%
<b>NO</b>	27	52%
<b>TOTAL</b>	52	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base a tabulación de datos.

En la Tabla 6, se muestran los resultados de cómo las mujeres respondieron acerca de no querer ir a trabajar o no hacerlo debido al mobbing suscitado por las relaciones adversarias de poder. Se ve que el 100% de las mujeres respondió a la pregunta, contrario a la primera parte en la cual el porcentaje de falta de respuesta era bastante alto. El 48% de las mujeres afirmó que si sintió ganas de no ir a trabajar por razones de sentirse acosada en el trabajo y el 52% de ellas afirmó que no siente ganas de ausentarse debido a estos comportamientos. Estos son datos que realmente entregan más preguntas que respuestas debido a que se pensaría que las mujeres no quisieran ir a trabajar si es que sienten acosadas, en secciones anteriores de resultados todas de mobbing se vio que más del 60% de las mujeres es víctima de mobbing y tan solo el 48% (la mitad de ellas) no tiene ganas de ir a trabajar; después de analizar la situación y contrastarla con opiniones de las enfermeras encuestadas se llega a la razón de que las enfermeras aman su trabajo por encima de otras cosas; si bien les importa su bienestar y la parte económica, ellas afirman haber estudiado para servir a la comunidad y que pese a que se sientan indignadas por encontrarse con personas y especialmente doctores que no sienten que las respetan, ellas quieren seguir con su trabajo y quieren ir a trabajar con el fin de cuidar de sus pacientes mostrando que ni siquiera el acoso es algo que las desanime por completo.

Mediante el uso del programa SPSS, se determinó el coeficiente de correlación de Spearman del mobbing debido a las relaciones adversarias de poder y el ausentismo que podría ser

causado por estos comportamientos o que incluso ya es causado y se llegó a la cifra de 49% (0.4882) que significa que existe una relación positiva entre el mobbing y el ausentismo (físico y mental) pero que la relación no es altamente fuerte; lo que es constatado mediante la observación de las cifras de tabulación y la opinión de las enfermeras de porque esto pasaría. Al tener un coeficiente de esta naturaleza se indica que las mujeres acosadas no siempre, menos del 50% de las veces, son propensas a faltar a su trabajo debido al mismo acoso.

#### **Estudio de ausentismo laboral debido a mobbing causado por relaciones adversarias de poder en términos de índices**

Con el fin de realizar el análisis del ausentismo y ponerlo en términos de índices, se deben entender conceptos de esta forma de medición en la gestión de recursos humanos, se explicó con anterioridad a que nos referimos con ausentismo. Sin embargo, se recuerda que el ausentismo laboral es toda aquella falta que cometa una persona a su fuente de trabajo por la causa que sea, se mencionó que muchas veces esto es debido a enfermedades, problemas personales, etc. En este caso el estudio estará basado en solamente el ausentismo que es causado por el mobbing debido a las relaciones de poder; para lo cual dentro de la encuesta, las últimas dos preguntas indagaron cuantas veces (en días) las enfermeras tanto auxiliares como licenciadas no quisieron ir a trabajar y cuantos días efectivamente no fueron a trabajar al mes debido a los comportamientos de acoso laboral ocasionados por su jefe. Se comenzará mostrando la siguiente tabla:

**Tabla 7:** Resultados de “¿Cuántas veces al mes cree usted que no haya tenido ganas de ir a trabajar debido a los comportamientos de mobbing?”

GANAS DE FALTAR	AUXILIARES	LICENCIADAS	TOTAL
	0-3 días	31	
4-10 días	5	0	5
10 días o más	2	0	2
No sabe, no responde	1	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>13</b>	<b>52</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a tabulación de datos.

La Tabla 7, muestra los resultados de las auxiliares en enfermería y las licenciadas en enfermería que respondieron cuantos son los días que ellas tienen “ganas” de no ir a trabajar, se podría considerar esto como ausentismo mental (presentismo) debido a que no ir con ganas a trabajar pero tener que hacerlo ya que su trabajo corre peligro o porque no serán pagadas, hace que su labor no sea del todo eficiente y cause por su parte daños a la organización similares o iguales a los del presentismo. Se trabajó con escalas de días que permitieron a las trabajadoras ser más flexibles en cuanto a su resultado y a la investigación dar una cifra de índice mínima y una máxima. De las 52 mujeres que sufren mobbing y fueron encuestadas, 42 dijeron que sienten ganas de no ir a trabajar de 0 a 3 días al mes, 5 no quisieran ir a trabajar 4 a 10 días, 2 auxiliares 10 días o más y en este caso 3 decidieron no responder a la pregunta.

El índice de ausentismo se dará en dos partes la primera estimándolo mensualmente con las cifras posible más bajas de las categorías

(0 días, 4 días y 10 días) y el índice posible más alto trabajando con los mayores números siendo 3 días, 10 días y 16 días (representando el tope de faltas que podría tener una trabajadora al mes que simbolizaría no tener ganas de ir a trabajar ningún día del mes).

Empezando con el análisis se debe indicar que cada enfermera ya sea auxiliar o licenciada trabaja 120 horas mensualmente repartidas en 30 horas semanales, cumpliendo con 3 días de 6 horas y un turno largo de 12 horas que equivale a 2 días de trabajo; los turnos son tres en el día de 7:30 am a 1:30 pm, de 1:30 pm a 7:30 pm y de 7:30 pm a 7:30 am.

Para calcular las horas de trabajo que se perdieron se observa la tabla siguiente, se aclara que se trabajará con la fórmula de ausentismo y no presentismo debido a que aún no se puede hacer la inferencia de que todas las personas que respondieron que no tenían ganas de trabajar no están presentes mentalmente el día que si van a trabajar y no tenían ganas de hacerlo.

**Tabla 8:** Resultados de “¿Cuántas veces al mes cree usted que falta a trabajar debido a estos comportamientos?”

AUSENCIA REAL	AUXILIARES	LICENCIADAS	TOTAL
	0-3 días	34	
4-10 días	2	0	2
10 días o más	0	0	0
No sabe, no responde	3	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>13</b>	<b>52</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a tabulación de datos (Apéndice B)

**Tabla 9:** Resultados de posible ausentismo dentro de la empresa

<b>TOTAL</b>		<b>52 Mujeres encuestadas que sufren mobbing</b>	
<b>Total respuestas</b>		<b>49 Mujeres con respuestas válidas</b>	
<b>(cada día representa 1 turno de 6 horas)</b>			
<b>MÍNIMO</b>		<b>TOTAL MUJERES</b>	<b>TOTAL HORAS</b>
<b>0 días</b>	0 horas	42	0 horas
<b>4 días</b>	24 horas	5	120 horas
<b>10 días</b>	60 horas	2	120 horas
<b>TOTAL</b>		<b>49 mujeres</b>	<b>240 horas</b>
<b>MÁXIMO</b>		<b>TOTAL MUJERES</b>	<b>TOTAL HORAS</b>
<b>3 días</b>	18 horas	42	756 horas
<b>10 días</b>	60 horas	5	300 horas
<b>16 días</b>	96 horas	2	192 horas
<b>TOTAL</b>		<b>49 mujeres</b>	<b>1248 horas</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a tabulación de datos e información recabada de entrevista Encargado de Recursos Humanos

Como se ilustra en la Tabla 9, existen dos posibilidades de índice de ausentismo en la empresa, la que trabajaría con los valores mínimos, tomando en cuenta 240 horas de trabajo posiblemente perdido ó los valores máximos, tomando 1248 horas de trabajo posiblemente perdido. Una vez analizado esto, se puede construir el índice mensual de ausentismo laboral debido al mobbing causado por las relaciones adversarias de poder. (Las horas de trabajo que se deberían cumplir por las 84 mujeres son  $84 \times 120 = 10080$ ).

*Índice de Ausentismo Laboral MÍNIMO Posible= 2,38%*

*Índice de Ausentismo Laboral MÁXIMO Posible= 12,38%*

Las fórmulas anteriores muestran el ausentismo que podría ser posible si es que los comportamientos de mobbing no cesan dentro de la organización. El índice aceptado por una empresa en cuestiones de bajas por salud, maternidad, atrasos, etc. es del 5%, en este caso no existe un parámetro establecido de cuanto es el índice aceptado debido a que los comportamientos no se dan por causas involuntarias, las mujeres trabajadoras serían víctimas de sus jefes quienes consiguen que ellas no

acudan a su fuente de trabajo y a la organización están cifras de ausentismo.

Respecto al índice de ausentismo laboral mínimo posible del 2, 38% se ve que la cifra si bien es pequeña representa la mitad del porcentaje de ausentismo aceptado por causas involuntarias dentro de la organización, logrando convertirse en una cifra relevante y cuando se habla del índice de ausentismo laboral máximo posible que podría darse dentro del centro médico es del 12,38% cifra completamente alarmante que cuadruplica el índice de ausentismo aceptable para la institución. Cabe recalcar que como se vio en apartados anteriores las mujeres de la organización debido a su vocación no son propensas a faltar y su relación de causalidad era baja por lo que si la relación fuera mayor los índices también mostrarían grandes cambios.

Se presenta el índice de ausentismo laboral medio respecto al análisis anterior, promediando el mínimo índice posible y el máximo índice posible se llega a un índice de 7,38% que significa que las mujeres podrían perder el 8% aproximadamente de su trabajo al no quiere asistir a trabajar o el miedo de ir a trabajar debido a que su superior la acose de

manera psicológica. Este índice aún nos indica solamente las ganas de no asistir a la fuente de trabajo pero no así las veces efectivas de faltas. Ahora se hará el mismo análisis del posible ausentismo pero tomando en cuenta los

resultados que se obtuvieron de preguntar a las mujeres cuantas veces efectivamente no fueron a trabajar debido a que se sintieron acosadas por sus jefes.

**Tabla 10:** Resultados de ausentismo real dentro la empresa

<b>TOTAL</b>		<b>52 Mujeres encuestadas que sufren mobbing</b>	
<b>Total respuestas</b>		<b>47 Mujeres con respuestas válidas</b>	
<b>(cada día representa 1 turno de 6 horas)</b>			
<b>MÍNIMO</b>		<b>TOTAL MUJERES</b>	<b>TOTAL HORAS</b>
<b>0 días</b>	0 horas	45	0 horas
<b>4 días</b>	24 horas	2	48 horas
<b>10 días</b>	60 horas	0	0 horas
<b>TOTAL</b>		<b>47</b>	<b>48 horas</b>
<b>MÁXIMO</b>		<b>TOTAL MUJERES</b>	<b>TOTAL HORAS</b>
<b>3 días</b>	18 horas	45	810 horas
<b>10 días</b>	60 horas	2	120 horas
<b>16 días</b>	96 horas	0	0 horas
<b>TOTAL</b>		<b>47</b>	<b>930 horas</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a tabulación de datos e información recabada del departamento de Recursos Humanos

De la misma forma, se analizaran los resultados que el posible ausentismo, se presentarán los índices mínimo y máximo, la única diferencia que existe es que en este caso se trabaja con 79 mujeres debido a que 5 de ellas no quisieron responder a esta pregunta intuitivamente por miedo a decir que faltan debido a estas causas. (Las horas de trabajo que se deberían cumplir por las 84 mujeres son  $84 \times 120 = 10080$ ).

*Índice de Ausentismo Laboral MÍNIMO  
Existente= 0,48%*

*Índice de Ausentismo Laboral MÁXIMO  
Existente= 9,23%*

Debido a que se trabaja con los índices reales de ausentismo de la organización debido a estos comportamientos de acoso psicológico por parte de los jefes, las cifras de los índices son realmente importantes para la organización, estos porcentajes se traducen posteriormente en términos monetarios pero

está claro que afectan a la organización de manera económica y altamente en su clima laboral. El 0,48% como índice no es tan relevante para la organización (aunque lo ideal es que nadie falte por sentirse agredido) pero en comparación con el 9,23% que es una cifra sobre la cual se deberían tomar decisiones a largo plazo sobre la prevención y eliminación de este mal.

Para poder presentar un índice que sea base de posteriores estudios y decisiones que se deberían proponer y tomar, se trabajara con un promedio de ambos índices de ausentismo, el mínimo y el máximo generado por las relaciones adversarias de poder. Llegando así a un índice de ausentismo laboral promedio generado por relaciones adversarias de poder entre los diferentes niveles jerárquicos dentro de la institución de 4,86%, cifra alta de ausentismo que es provocada por este fenómeno.

## Estudio de ausentismo laboral posible y real debido a mobbing causado por relaciones adversarias de poder en términos monetarios

Para concluir con el estudio del ausentismo que se podría dar dentro de la organización y el ausentismo real que se da debido a estos comportamientos, se realizó la traducción de los índices de ausentismo laboral de acuerdo a las preguntas realizadas a las mujeres encuestadas en términos monetarios para la organización.

Al momento de realizar este análisis se comenzó por hacer una cuantificación de los días y traducirlos en horas, las cuales las

enfermeras tanto licenciadas como auxiliares afirmaron querer no asistir al trabajo al sentirse acosadas o efectivamente no lo hacen como consecuencia de la agresión sufrida. Para hacer la estimación de la pérdida para la empresa se trabajó con los haberes básicos de las enfermeras (licenciadas y auxiliares) sin tomar su bono de antigüedad ni horas de trabajo extra a modo de tener una cifra más uniforme, sin embargo, se mostró que dentro de la organización si se toma en cuenta la antigüedad dentro de los tres haberes básicos para cada puesto, es por esto que se hizo una media de los haberes mensuales, que significan las 120 horas trabajadas al mes por cada funcionaria y se hizo el cálculo de las horas perdidas efectivamente dentro de la organización o aquellas que podrían ser perdidas.

**Tabla 11:** Estimación de costos de ausentismo posible para la empresa

TOTAL		52 Mujeres encuestadas que sufren mobbing							
Total respuestas (cada día representa 1 turno de 6 horas)		49 Mujeres con respuestas válidas							
Sueldo Auxiliares 2290 - 2220 - 2700 MENSUAL		Sueldo Licenciadas 2850 - 3550 - 4300 MENSUAL							
Sueldo Promedio Auxiliares 2290 (por 120 horas)		Sueldo Promedio Licenciadas 3633 (por 120 horas)							
(EXPRESADO EN BOLIVIANOS)									
MÍNIMO	AUXILIARES EN ENFERMERÍA		TOTAL PÉRDIDA AUXILIARES (Bs.)	LICENCIADAS EN ENFERMERÍA		TOTAL PÉRDIDA LICENCIADAS (Bs.)	TOTAL GENERAL	PÉRDIDA TOTAL MENSUAL (Bs.)	
	TOTAL MUJERES	TOTAL HORAS		TOTAL MUJERES	TOTAL HORAS				
0 días	0 horas	31	0 horas	-	11	0 horas	-	42	-
4 días	24 horas	5	120 horas	2.290,00	0	0 horas	-	5	2.290,00
8 días	60 horas	2	120 horas	2.290,00	0	0 horas	-	2	2.290,00
<b>TOTAL</b>		<b>38</b>	<b>240 horas</b>	<b>4.580,00</b>	<b>11</b>	<b>0 horas</b>	<b>-</b>	<b>49</b>	<b>4.580,00</b>
MÁXIMO	AUXILIARES EN ENFERMERÍA		TOTAL PÉRDIDA AUXILIARES (Bs.)	LICENCIADAS EN ENFERMERÍA		TOTAL PÉRDIDA LICENCIADAS (Bs.)	TOTAL GENERAL	PÉRDIDA TOTAL MENSUAL (Bs.)	
	TOTAL MUJERES	TOTAL HORAS		TOTAL MUJERES	TOTAL HORAS				
3 días	18 horas	31	508 horas	10.648,50	11	198 horas	5.994,45	42	16.642,95
8 días	60 horas	5	300 horas	5.725,00	0	0 horas	-	5	5.725,00
16 días	96 horas	2	152 horas	3.664,00	0	0 horas	-	2	3.664,00
<b>TOTAL</b>		<b>38</b>	<b>1050 horas</b>	<b>20.037,50</b>	<b>11</b>	<b>198 horas</b>	<b>5.994,45</b>	<b>49</b>	<b>26.031,95</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a tabulación de datos y entrevista con Jefe de Recursos Humanos.

Las Tablas 11 y 12, explican de manera explícita cómo se ve afectada la empresa en términos monetarios debido al ausentismo laboral causado por mujeres acosadas directamente por sus superiores. La Tabla 25, explica el ausentismo posible que se daría si las mujeres faltaran todas las veces que quisieran hacerlo, como lo mencionamos anteriormente este ausentismo posible podría ser llamado presentismo ya que las mujeres no se desempeñan de manera correcta al no tener ganas de haber ido

a trabajar pero tuvieron que hacer, sin embargo no se tratará este término como presentismo porque no se hizo un análisis de la influencia en la concentración de las enfermeras y sería hacer una inferencia adelantada. Las pérdidas como se muestran en ambos escenarios, el mínimo posible y el máximo posible varían desde 4.580,00 bolivianos repartidos en la suma total a las auxiliares en enfermería y 0 en las licenciadas en enfermería, cifra considerada a tomar en cuenta.



Respecto al escenario máximo posible de pérdidas para la empresa por ausentismo se ve que provoca una pérdida total de 26.031,95 bolivianos repartidos en 20.037,50 causado por las auxiliares acosadas y 5.994,45 de las licenciadas en enfermería afectadas. En el caso del escenario máximo posible la cifra ya es mucho más relevante y afectaría de gran manera a la empresa en su totalidad. Trabajando con el promedio de ambos escenarios se tiene un monto total de pérdida de 15.305,98 bolivianos provocados exclusivamente porque los jefes y superiores de las mujeres trabajadoras acosan a las enfermeras (auxiliares y licenciadas). Analizando por su parte la Tabla 26, ya se observan las pérdidas reales de la empresa

debido al mobbing causado por las relaciones adversarias de poder entre los diferentes niveles jerárquicos dentro de la institución. Estos montos ya no se tratan de las veces que las mujeres “no sienten ganas” de ir a trabajar sino cuantas veces efectivamente no lo hacen. Cabe recalcar que los datos recabados con la información no fueron cruzados con los datos de ausentismo de la empresa debido a que se quería tener cifras por separado del ausentismo causado exclusivamente por mobbing; algo más que se debe añadir es que las mujeres que faltan a trabajar no indican que la razón es el acoso psicológico que sufren si no se excusan mediante enfermedades, problemas familiares, problemas personales etc.

**Tabla 12:** Estimación de costos de ausentismo real de la empresa

TOTAL		52 Mujeres encuestadas que sufren mobbing							
Total respuestas (cada día representa 1 turno de 8 horas)		47 Mujeres con respuestas válidas							
Sueldo Auxiliares		1950 - 2220 - 2700 MENSUAL				Sueldo Licenciadas		2850 - 3550 - 4500 MENSUAL	
Sueldo Promedio Auxiliares		2290 (por 120 horas)				Sueldo Promedio Licenciadas		3613 (por 120 horas)	
(EXPRESADO EN BOLIVIANOS)									
		AUXILIARES EN ENFERMERÍA		TOTAL PÉRDIDA AUXILIARES (Bs.)	LICENCIADAS EN ENFERMERÍA		TOTAL PÉRDIDA LICENCIADAS (Bs.)	TOTAL GENERAL	PÉRDIDA TOTAL MENSUAL (Bs.)
MÍNIMO		TOTAL MUJERES	TOTAL HORAS		TOTAL MUJERES	TOTAL HORAS			
0 días	0 horas	34	0 horas	-	11	0 horas	-	45	-
4 días	24 horas	2	48 horas	916,00	0	0 horas	-	2	916,00
10 días	60 horas	0	0 horas	-	0	0 horas	-	0	-
<b>TOTAL</b>		<b>36</b>	<b>48 horas</b>	<b>916,00</b>	<b>11</b>	<b>0 horas</b>	<b>-</b>	<b>47</b>	<b>916,00</b>
MÁXIMO		TOTAL MUJERES	TOTAL HORAS		TOTAL MUJERES	TOTAL HORAS			
3 días	24 horas	34	612 horas	11.679,00	11	198 horas	5.994,45	45	17.673,45
10 días	60 horas	2	120 horas	2.290,00	0	0 horas	-	2	2.290,00
18 días	96 horas	0	0 horas	-	0	0 horas	-	0	-
<b>TOTAL</b>		<b>36</b>	<b>732 horas</b>	<b>13.969,00</b>	<b>11</b>	<b>198 horas</b>	<b>5.994,45</b>	<b>47</b>	<b>19.963,45</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a tabulación de datos (Apéndice B) y entrevista con Jefe de Recursos Humanos.

El escenario mínimo que se causa debido a este mal organizacional es un pérdida mensual de 916,00 bolivianos, la totalidad sería causado por las auxiliares en enfermería y en este escenario no tendrían participación en la pérdida las licenciadas. Tocando el tema del escenario máximo que se genera realmente para la empresa, ya las cifras se ponen “calientes” debido a que la pérdida mensual es de 19.963,45 bolivianos en total, que se reparten en 13.966,00 bolivianos de las auxiliares y

5.994,45 de las licenciadas. Para poder dar una cifra estimada más exacta se trabajó de igual forma con el promedio de ambos escenarios y se llegó a la cifra de 10.439,73 bolivianos de pérdida mensual que debe afrontar la empresa para cubrir con las faltas de su personal por acoso laboral.

En seguida se presenta el resumen de todas las pérdidas posibles y reales que enfrenta la empresa:

**Tabla 13:** Resumen de resultados de pérdidas enfrentadas por ausentismo debido al mobbing a mujeres causado por relaciones adversarias de poder

	ESCENARIO MÍNIMO			ESCENARIO MÁXIMO			PROMEDIO		
	TOTAL HORAS	TOTAL DÍAS	TOTAL PÉRDIDA (Bs.)	TOTAL HORAS	TOTAL DÍAS	TOTAL PÉRDIDA (Bs.)	TOTAL HORAS	TOTAL DÍAS	TOTAL PÉRDIDA (Bs.)
<b>AUSENTISMO POSIBLE</b>	240 horas	40 días	4.580,00	1248 horas	208 días	26.031,95	744 horas	124 días	15.305,98
<b>AUSENTISMO REAL</b>	48 horas	8 días	916,00	930 horas	155 días	19.963,45	489 horas	82 días	10.439,73
<b>PROMEDIO AUSENTISMO POSIBLE POR TRABAJADORA</b>				2,53 días al mes					
<b>PROMEDIO AUSENTISMO REAL POR TRABAJADORA</b>				1,74 días al mes					

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados de Tablas 11 y 12.

La Tabla 13, expresa el resumen de los resultados previamente explicados en las Tablas 11 y 12, se puede observar que para estimar las pérdidas se trabajó con el promedio de los escenarios posibles (máximo y mínimo) y se hace un contraste entre el ausentismo laboral que podría darse por el acoso psicológico laboral y el ausentismo que efectivamente existe dentro de la institución.

También en esta tabla se muestra el promedio de ausentismo posible que existe por trabajadora que es de 2,53 días al mes, como escenario mínimo se tiene 0,81 días y como escenario máximo se tiene 4,24 días por trabajadora. En el caso del promedio de ausentismo real por trabajadora se llega a 1,74 días al mes en el escenario mínimo 0,17 días y en el escenario máximo 3,30 días.

**Tabla 14:** Relación de pérdida ausentismo posible y real con total planilla

Planilla de haberes básicos de enfermeras				
	Promedio haber básico	Nº de trabajadoras	Total a pagar	Porcentaje de representa
<b>Auxiliares</b>	2.290,00	63 mujeres	144.270,00	
<b>Licenciadas</b>	3.633,00	21 mujeres	76.293,00	
<b>TOTAL PLANILLA</b>			<b>220.563,00</b>	
<b>TOTAL PÉRDIDA AUSENTISMO POSIBLE</b>			<b>15.305,98</b>	<b>6,94%</b>
<b>TOTAL PÉRDIDA AUSENTISMO REAL</b>			<b>10.439,73</b>	<b>4,73%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a tabulación de datos (Apéndice B) y entrevista con Jefe de Recursos Humanos.

Terminando con el análisis de las repercusiones del ausentismo debido al acoso psicológico laboral se hizo un estudio del porcentaje de la planilla que representan las ausencias posibles y reales causadas, como se indica en la Tabla 29, el porcentaje de la planilla que representan las pérdidas de ausentismo posible es de 6,94% y el ausentismo real el 4,73%. Lo

que significa que este porcentaje es pagado a mujeres que no asisten a su fuente de trabajo.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos por su parte, responden a las características de la población del centro médico privado en el que se trabajó, sin embargo los resultados pueden ser

generalizados en todo el rubro en el cual las características de la población sean parecidas; por ejemplo que se cuente con una estructura jerárquica bien definida como es el caso de la organización ó que la mayoría de las enfermeras sea de género femenino. Por otro lado, no es certero afirmar que todos los centros médicos puedan ser partícipes de la generalización de resultados, debido a las diferencias en la población y por el simple hecho de que las características de autores y acosados de mobbing (Peña, 2013) son individuales respondiendo a las personalidades únicas de cada trabajador de la organización.

Lo que sí se puede generalizar es el hecho de que las mujeres dentro de la organización son las principales víctimas de mobbing causado por sus jefes, debido a los instrumentos utilizados que fueron ya validados en distintas ocasiones siendo su confiabilidad de 92% de manejo de frecuencia y existencia de mobbing dentro de las empresas. Una desventaja del cuestionario es que las mujeres pudieron puntuar la frecuencia de los hechos de mobbing y los autores, pero no se puede medir que tan intensas son las conductas, imposibilitando medir la intensidad del acoso ni la magnitud de repercusiones que tiene en la víctima.

Dentro de las limitaciones existentes a la investigación se tienen dos aspectos importantes: la escasa colaboración de la empresa a realizar la investigación y el temor de las enfermeras de responder las encuestas. La primera limitación se refiere a que cuando se habló con el Director de la empresa se notó un gran interés en los resultados propuestos, sin embargo cuando se fue bajando en los escalones jerárquicos se notó que no existía seriedad al momento de trabajar con temas como este y que no se permitía trabajar individualmente con las mujeres por temor a que se las distraiga de sus funciones o que se tenga información que no se debería, cabe recalcar que este problema ocurrió dentro del departamento de enfermeras y no así en niveles jerárquicos superiores o en otros departamentos. La segunda limitación es probablemente causada en parte por la primera limitación dado que al momento de entregar las encuestas, muchas mujeres en

un principio prefirieron no llenarla a modo de no tener que dar su opinión por miedo a ser descubiertas de alguna forma y tener la posibilidad de ver su trabajo afectado. Después de hablar con el departamento de recursos humanos se tuvo mayor apoyo y se coincidió con que dentro del departamento de enfermería existe una jerarquía muy marcada y que la persona responsable de todo el departamento era muy reacia a la realización de este tipo de encuestas a modo de no demostrar que existe este tipo de violencia en el lugar, lo cual fue contrastado con las opiniones de algunas enfermeras, que manifestaron que la jefa de enfermeras no tiene empatía por su personal, que se atribuyen labores que no corresponden al turno consiguiendo que las actividades a ser desarrolladas no sean bien hechas, además de no sentir el apoyo ni felicitaciones por cosas buenas pero si las riñas por las cosas malas.

De todos modos estás limitaciones no afectaron de manera significativa a la investigación debido a que de acuerdo al análisis de datos que se realizó, las enfermeras fueron capaces de dar su opinión sincera y se tuvieron datos de mobbing en los cuales se vio que por lo menos un 60% de las mujeres padece de este mal degenerativo dentro de la institución.

Tomando en cuenta las edades de las mujeres encuestadas se descubrió que el rango de edad más afectado es el de mujeres de 26 a 35 años pero que las mujeres que tienen mayor frecuencia de acoso es el rango de mujeres de 18 a 25 años. En el caso de las mujeres de 18 a 25 años de edad, se encuentra el mayor grado de promedio de acoso psicológico laboral, mientras que las mujeres de 26 a 35 años son aquellas mujeres que han demostrado que sufren de mobbing más veces, pero no así de manera más frecuente. Al hacer una análisis de los cargos estudiados se mostró que de todas las mujeres afectadas el 73% pertenecía al grupo de auxiliares en enfermería y el 27% a las licenciadas en enfermería pero apartando ambos cargos y estudiándolos por separado se notó que las enfermeras más acosadas son las licenciadas en enfermería, induciendo a pensar que se debería a su mayor contacto con los doctores del centro médico. Con este último

descubrimiento de indagar respecto a datos poblacionales generales se pudo proseguir con la investigación.

También para poder cumplir con el objetivo propuesto se analizaron las relaciones adversarias de poder preguntando a las mujeres quién era el autor de los comportamientos que ellas aseveraban que sufrían con frecuencias que se daban desde pocas veces al año hasta todos los días. Se analizaron los 43 comportamientos uno a uno y se separaron los mismos en 5 dimensiones (Leymann, 1990) consiguiendo que los resultados puedan ser comprendidos de mejor manera y de esta forma si se puede medir en gran parte la intensidad de acoso existente (mediante cruce de variables) y las causas que tiene sobre las mujeres afectadas. Se realizó una comparación entre el mobbing suscitado por cualquier autor y el mobbing que solo se da por los jefes y superiores y se tuvieron tablas y figuras que indican el porcentaje en cuanto a la frecuencia y el número de trabajadoras víctimas en ambos casos.

La primera dimensión que se refiere a la limitación de comunicación mostró que la incidencia de los jefes en los 6 comportamientos pertenecientes a la dimensión es del 83,33%, la segunda de limitación de contacto social afirmó que los jefes son causantes del 85,71% de los 3 comportamientos de mobbing descritos en la segunda dimensión. La tercera dimensión de desprestigio a la persona ante sus compañeros expuso que los superiores afectan en un 80% de los casos referidos a las 7 conductas de mobbing; pasando a la cuarta dimensión de desacreditación de la capacidad profesional y laboral de las trabajadoras se tuvo una cifra idéntica en la cual los superiores causan el 80% del mobbing de la dimensión que incluye 17 comportamientos; para terminar con las dimensiones, la última y más comprometedor para la víctima fue justamente aquella en la cual su salud se ve involucrada y se demostró que los jefes y superiores producen el 78,57% de los 10 comportamientos de la dimensión.

Posteriormente se analizó la correlación de las relaciones adversarias de poder mediante el coeficiente de correlación de Spearman,

método altamente efectivo para medir la relación entre las variables estudiadas consiguiendo la cifra de relación de 96,58% que indica que por cada jefe que entre en la organización y cause el daño habrá una relación positiva de casi 100% en las víctimas de mobbing, por cada jefe habrá casi una víctima más de acoso. Lo negativo del método utilizado para medir esta relación es que por sí solo el coeficiente de correlación no mide la causalidad entre las variables siendo necesario realizar un análisis aparte, que se realizó mediante un promedio del porcentaje de causalidad de cada uno de los 43 comportamientos, se afirma entonces que el porcentaje total de causalidad entre las relaciones adversarias de poder y el mobbing suscitado es de 80,97%, indicando que de cada 10 acosos, 8 son generados por los jefes de la víctima.

Los resultados presentados están agudamente relacionados con anteriores investigaciones respecto al mobbing descendente en otras organizaciones, Leymann (1996) afirmó que el mobbing descendente (del jefe al subordinado) es el más frecuente y lo cifró como el 47% del mobbing total, así mismo Piñuel y Zabala (2001) lo nombró como el 43% del mobbing que ocurre en general y el informe Randstad<sup>3</sup> 2003 cómo un 75%. Lo que es importante rescatar es que las cifras que los autores presentan son cifras de haber trabajado con numerosas empresas y no sólo con un rubro en específico como lo propone esta investigación. El área de salud es mucho más vulnerada en este aspecto debido al poder que tienen los doctores sobre las licenciadas en enfermería y sus auxiliares, distinto de las cifras presentadas, mostrando un porcentaje de ocurrencia de mobbing descendente mucho mayor.

El resultado más impactante que aporta esta investigación al conocimiento es que a pesar de que existe el mobbing debido a las relaciones de poder y afecta a las mujeres de la

3 Randstad Award, reconocimiento anual a las empresas más destacadas, al momento de elegir las se hacen estudios e informes y se puntúan comportamientos de las empresas como el mobbing en este caso.

organización el coeficiente de correlación de Spearman que se genera de este fenómeno con el ausentismo de la empresa es de 48,82%, cifra que es considerada como muy baja y que se concluye que es debido al compromiso que existe en este rubro por parte de las trabajadoras sin importar cual sea el clima laboral dentro de la institución. Muchas mujeres encuestadas en sus opiniones dijeron que ellas “adoran” su trabajo y que despiertan con ganas de ir a ayudar a los pacientes, dicen que más que un trabajo ellas sienten pasión por lo que hacen, a pesar de sentirse indignadas por algunos comportamientos de sus jefes, al final del día lo que importa es haber servido a los pacientes, características muy particulares de la profesión y del rubro en general, mostrando que esta cifra no puede ser generalizado para otros campos.

Además de tener la correlación entre el mobbing debido a las relaciones de poder y el ausentismo generado por el mismo, se realizó una estimación de los índices de ausentismo laboral posible e índices de ausentismo real por estas conductas y se demostró que los índices de ausentismo laboral posible varía desde 2,47% hasta 18,76%, cifra parecida al índice de ausentismo laboral real que por su parte va desde 0,51% hasta 15,89%. Si bien los resultados miden desde el escenario mínimo que podría suceder hasta el escenario máximo, se puede pensar que los resultados son solamente estimaciones y no cifras exactas, tomando esto como una debilidad en la investigación.

De igual forma, se realizó una estimación de costos causados por el mobbing debido a las relaciones adversarias de poder, también tomando el criterio de los escenarios mínimos y máximos, pero en este caso se pudo hacer un promedio de ambos a modo de tener una cifra más puntual. Como se menciona anteriormente se especula esta pérdida pero no se puede afirmar que son datos exactos, se llegó a la conclusión de que la empresa pierde mensualmente debido al ausentismo real causado por el mobbing descendente un promedio de 16.797,03 bolivianos, traducido en 777 horas

(130 días) de trabajo en el total de las enfermeras (auxiliares y licenciadas).

La hipótesis con la que se trabajó fue que el mobbing (acoso psicológico laboral) hacia las mujeres dentro del centro médico privado ocurre por las relaciones adversarias de poder entre los diferentes niveles jerárquicos de la misma y afecta al ausentismo en la organización. Hipótesis que fue aceptada parcialmente (tendiendo a la totalidad), como ya se mencionó antes, porque el mobbing es generado por el 81% por las relaciones adversarias de poder y no en su conjunto por las mismas y que si tiene repercusiones en los índices de ausentismo de la empresa, generando de igual forma costos laborales en los cuales no se debería incurrir normalmente.

A partir de esta investigación, se llegaron a resultados que son especialmente útiles para la organización estudiada pero también aporta de gran parte al rubro entero. Pese a que la investigación abarcó muchos ámbitos y fue estudiada bajo muchos criterios precisos, es inevitable que nuevas hipótesis de estudio sean planteadas; entre ellas se propone el estudio de la incidencia que tienen los diferentes turnos de las enfermeras en el mobbing, si es que en la noche ocurre más mobbing que en la mañana, etc., así como hacer un análisis entre la relación de la antigüedad o la edad de las enfermeras y el acoso que enfrentan. También por otra parte se recomienda realizar un estudio de la relación del mobbing dentro de la empresa con las utilidades que tiene de manera mensual o anual, pudiendo así revelar la pérdida en comparación con las ganancias netas.

Se confirma la existencia de mobbing a mujeres dentro de la empresa, además de estipular que los jefes o superiores son los principales autores de acoso y se demostró que los índices de ausentismo son afectados por este fenómeno así como los costos laborales extras que la organización debe enfrentar, cumpliendo en cabalidad con la realización de los objetivos específicos.

## V. CONCLUSIONES

La presente investigación llega a las siguientes conclusiones, divididas en tres grupos para su correcto entendimiento, la primera de ellas referida al estudio del mobbing en general, la segunda al estudio del mobbing debido a las relaciones adversarias de poder y la tercera – y última- las repercusiones en el ausentismo laboral, presentadas a continuación.

Estudio de mobbing en general:

1. Existe mobbing dentro de la organización, el 62% de las mujeres encuestadas afirman haber tenido alguna conducta de acoso durante los últimos 6 meses y el 38% por su parte señala no haber sufrido de asedio laboral.
2. El mayor número de mujeres acosadas se concentra en el rango de los 26 a 35 años, por contra parte las mujeres afectadas con mayor frecuencia son las de 18 a 25 años de edad.
3. El porcentaje mayor de mujeres acosadas (73%) responden al cargo de auxiliares en enfermería, sin embargo si se hace el análisis por separado, el 67% las licenciadas en enfermería y el 60% de las auxiliares en enfermería son víctimas de acoso psicológico laboral, mostrando que las que más sufren acoso son las licenciadas.
4. La existencia de mobbing en la organización es en su mayoría de intensidad baja representando un 40% de los casos, seguido de existencia de mobbing nulo que representa el 38%, por su parte el 18% del mobbing es de intensidad media y por último el 4% de los casos responde a una intensidad de mobbing alto en el centro médico en el que se realizó la investigación.

Estudio de mobbing debido a las relaciones adversarias de poder:

1. El porcentaje de mobbing descendente dentro de la institución es de 51%, confirmando la existencia de este tipo de mal en la organización.
2. Las relaciones adversarias de poder son causantes del 81% de los casos de mobbing de la organización.
3. El coeficiente de correlación de las relaciones adversarias de poder (autores de mobbing) y el mobbing suscitado por ellos es de 97% indicando la relación altamente positiva entre ellos, aseverando que mientras más problemas exista en los cuales los jefes abusen de autoridad también aumentará el mobbing que ocurra dentro de la organización casi en una relación perfecta.
4. En el análisis de las 5 dimensiones de Leymann (1990), la que más ocurre dentro de la organización es la de desprestigio se la persona ante sus compañeros con un 24%, seguido de 22% que es la limitación de comunicación, posteriormente desacreditación de la capacidad profesional y laboral con 21%, a continuación representando el 17% limitación del contacto social y con el menor porcentaje 15% de ocurrencia se tiene a la dimensión de comprometer la salud de la víctima.

Repercusiones en el ausentismo:

1. El 30% de las mujeres afirma que debido a los comportamientos de acoso laboral provocado por su jefes no tiene ganas de ir a trabajar en algún momento del mes y el 70% de las mujeres encuestadas dice nunca haber sentido ganas de ausentarse, mostrando que la labor que ellas tienen está vinculada mucho más allá de sus intereses personales.
2. El coeficiente de correlación de Spearman del mobbing debido a las relaciones adversarias de poder con el ausentismo de la empresa es de 49% mostrando una relación positiva entre los mismos pero no con tanta intensidad. Acotando el porcentaje de mujeres que no quiere asistir versus las que aguantan todo con tal de ayudar a sus pacientes y asisten con la mejor voluntad a su fuente de trabajo.
3. El promedio de ausentismo posible por trabajadora es de 2,12 días al mes de faltas y el promedio de ausentismo real por

trabajadora de 1,64 días, mostrando con esto que las mujeres se sienten afectadas por este fenómeno afectando su desempeño laboral.

4. El ausentismo laboral posible de la organización debido al mobbing descendente es (en promedio de dos escenarios, el mínimo y el máximo): en términos de índice de ausentismo laboral de 10,62% cifra alta comparada con el índice de ausentismo aceptado de la empresa que es de 5% y en términos monetarios simboliza Bs. 21.603,28 que se refiere al 9,79% de la planilla mensual a pagar distribuido entre las licenciadas y auxiliares en enfermería.
5. El ausentismo laboral real que existe dentro de la organización trabajada mediante promedio entre los dos escenarios estudiados es en término de índice de ausentismo laboral de 8,2% también cifra preocupante relevada por la investigación y en términos monetarios se da la suma de Bs. 16.737,03 que representa el 7,59% de la planilla mensual total a pagar.

## VI. RECOMENDACIONES

Del mismo modo para las recomendaciones se dividió las mismas en tres tipos, las recomendaciones aplicadas, aquellas que están dirigidas a la institución de investigación para la presentación y eliminación del mobbing, las recomendaciones académicas que forman parte de recomendaciones que se proponen para temas de futuras investigaciones y una recomendación política dirigida a exclusivamente el ámbito gubernamental para la creación y modificación de normas vigentes a nivel nacional.

Recomendaciones aplicadas:

- Se recomienda fomentar de manera constante la formación e información acerca de temas relacionados con el acoso laboral a modo de que los trabajadores de todas las áreas de la institución y de cualquier nivel jerárquico estén enterados de que trata este mal organizacional y como afecta a los mismo trabajadores.
- Por otra parte, se recomienda que la institución realice una delimitación de funciones y responsabilidades, a fin de no mezclar las labores de un puesto con otro y no generar malentendidos que sean causantes de acoso.
- También se encarga a la organización, garantizar y promover que las quejas sean realizadas al departamento de recursos humanos y que se trabaje en una solución pronta y oportuna a favor del trabajador.
- Las doctoras y los doctores deberían tomar talleres de educación referida a trato a sus dependientes y acerca del clima organizacional, se conseguirá con esto que ellos estén más atentos a mantener relaciones de alto respeto y delimitación del poder cuando sea necesario.

Recomendaciones académicas:

- Se propone el estudio de la incidencia que tienen los diferentes turnos de las enfermeras en el mobbing, si es que en la noche ocurre más mobbing que en la mañana, etc.
- Hacer un análisis entre la relación de la antigüedad o la edad de las enfermeras y el acoso que enfrentan.
- También se recomienda realizar un estudio de la relación del mobbing dentro de la empresa con las utilidades que tiene de manera mensual o anual, pudiendo así revelar la pérdida en comparación con las ganancias netas.

Recomendaciones políticas:

- En Bolivia, el Artículo 49° de la Nueva Constitución Política del Estado garantiza estabilidad laboral y prohíbe los despidos injustificados así como cualquier tipo de acoso laboral. Se recomienda hacer una aclaración de las clases de acoso a modo de incluir el acoso psicológico laboral y a las autoridades poder regirse por el cumplimiento de este artículo y las sanciones pertinentes ante cada denuncia percibida por el Ministerio de Trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anello, E. y. (1993). *Participación Comunitaria*. Santa Cruz- Bolivia: Universidad Nur.
- Azzollini, S., BailPupko, V. & Miramón, V. (2004). El acoso psicológico laboral en los quirófanos. XII Anuario de Investigaciones, 125-136. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/pdf/anuivn/v12/v12a12.pdf>
- Cohen, J., & Cohen, P. (1983). Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. (2003). The concept of bullying at work. The European tradition. *International Perspectives in Research and Practice*, 3-30. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133924623009>. Recuperado el 26 de abril de 2015. From REDALYC database.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. (2003). The concept of bullying at work. The European tradition. *International Perspectives in Research and Practice*, 3-30. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133924623009>. Recuperado el 26 de abril de 2015. From REDALYC database.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2003). *Metodología de la Investigación*. México DF: Editorial McGrae-Hill.
- Ivancevich, J., Konoparke, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México DF- México: McGraw Hill.
- Leymann, H. (2002). *La persécution an travail*. Paris- Francia: Du Senil.
- Leymann, H. (1996). *The Content and Development of Mobbing at Work*. Erlbaum: Taylor & Francis Ltd.
- Peña Perez, R. (2013). *El Acoso Laboral: Cómo enfrentarse al acoso laboral o mobbing*. Bogotá- Colombia: Ediciones de la U.
- Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Maliaño- España: Editorial Sal Terrae.
- Piñuel y Zabala, I., & Oñate, A. (2002). *La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España*. <http://acosomoral.org/pdf/IPi%F1uel.pdf>. Recuperado 26 de abril de 2015. From EBSCOHOST database.
- Rodríguez, L. A. (2011). *Relación entre mobbing (acoso laboral) y depresión en un centro de llamadas*. Tesis de pregrado. Universidad Rafael Landívar.W

*Fecha de Entrega: 1 de Diciembre de 2015*  
*Manejado por: Pr. Roberto Diez Justiniano*  
*Fecha de Dictamen: 15 de Diciembre de 2015*