



**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO - ECUADOR  
UNIVERSIDAD DE HUELVA - ESPAÑA**

**Colegio de Posgrados**

**Estudio de las relaciones de acoso laboral mediante el análisis de redes  
sociales**

**Freddy Morillo Velasteguí  
Vinicio Ponce, Ph.D., Director de Trabajo de Titulación**

Trabajo de Titulación presentado como requisito  
para la obtención del título de Máster en Seguridad, Salud y Ambiente

Quito, marzo del 2015

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO - ECUADOR  
UNIVERSIDAD DE HUELVA - ESPAÑA**

**Colegio de Posgrados**

**HOJA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Estudio de las relaciones de acoso laboral mediante el análisis de redes  
sociales**

**Freddy Ramiro Morillo Velasteguí**

Vinicio Ponce Mssa-Mdth-PhD .....

**Director de Trabajo de Titulación**

Carlos Ruiz Frutos, Ph.D. ....

**Director de la Maestría en Seguridad, Salud y Ambiente de la Universidad de Huelva y  
Miembro del Comité de Trabajo de Titulación**

José Antonio Garrido Roldán, MSc. ....

**Coordinador Académico de la Maestría en Seguridad, Salud y Ambiente de la  
Universidad de Huelva y Miembro de Comité de Trabajo de Titulación**

Luis Vásquez Zamora, MSc-ESP-DPLO-FPhD .....

**Director de la Maestría en Seguridad, Salud y Ambiente de la Universidad San Francisco  
de Quito y Jurado de Trabajo de Titulación**

Gonzalo Mantilla, MD-MEd-FAAP .....

**Decano del Colegio de Ciencias de la Salud**

Fernando Ortega Pérez, MD-MA., Ph.D. ....

**Decano de la Escuela de Salud Pública**

Víctor Viteri Breedy, Ph.D. ....

**Decano del Colegio de Posgrados**

Quito, marzo del 2015

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

-----

Nombre: Freddy Ramiro Morillo Velasteguí

C. I.: 170820771-5

Fecha: Quito, marzo de 2015

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicada a quienes trabajan en las peores circunstancias ambientales, psicológicas y personales, quienes dan lo mejor de su esfuerzo, y aun así, regresan a sus casas con ánimo para sus hijos y seres queridos. Tal es el caso de mis amados padres, mi hermana, y hoy mis hermanos; con sus innumerables horas de esfuerzo, sacrificio y ternura sin límites.

A grandes héroes como ellos, desapercibidos, muchas veces incomprensidos y que nunca se cansan de darlo todo.

## **AGRADECIMIENTOS**

A quienes se cruzan fugazmente por nuestras vidas, más que maestros, formadores de “*personas*” para la vida. Pocos maestros transitan en ser formadores y maestros, como Luis Vásquez, Pepe Garrido, Carlos R. Frutos, que se suman a los pocos guías y formadores en lo fugaz del aprendizaje formal. Son pocos en la vida personal, pero los que suelen serlo, son inolvidables y resultan siempre imprescindibles.

## RESUMEN

La investigación aborda el fenómeno social del acoso laboral desde el aporte de los Métodos para el Análisis de Redes Sociales utilizados en el estudio de relaciones sociales en psicología aplicada, antropología o sociología matemática. Con el objetivo de triangular información, se realizó una investigación descriptiva de tipo cualitativo. Se inició con la observación participativa de relaciones de acoso laboral durante un período de dos años, observación naturista que se complementaba con entrevistas informales a manera de censo y documentación de casos. El siguiente recurso consistió en la aplicación del Cuestionario Estandarizado de Heinz Leymann en su adaptación al español, y la recolección de datos mediante una entrevista semiestructurada al final del proceso de observación con la finalidad de trabajar la información con el método seleccionado para el análisis de redes sociales, obteniendo así sociomatrices a través de la herramienta *Ucinet for Windows* y, calculando los correspondientes grados de centralidad, intermediación y cercanía. Una vez obtenido estos índices que resultan ser *Indicadores de Redes Sociales*, se importan los datos matriciales mediante el software *Netdraw* para iniciar con el tratamiento de la información mediante grafos o sociogramas. El análisis de la información se lo realiza mediante los recursos técnicos y conceptuales propios para el análisis de redes sociales, con la finalidad de triangular la información obtenida con el Cuestionario de Heinz Leymann y los datos de la observación participativa, y poder obtener así una apreciación diagnóstica macroscópica y longitudinal del fenómeno del acoso en la organización. En esto contribuyó un profundo estudio de fuentes bibliográficas referente a variadas posturas sobre el acoso laboral y, a los métodos de investigación en psicología aplicada al trabajo y específicamente para el estudio del *mobbing*.

## ABSTRACT

The research addresses the social phenomenon of workplace harassment from the contribution of Methods for the Analysis of Social Networks used in the study of social relations in applied social psychology, anthropology or mathematic sociology. With the aim of triangular information, a descriptive qualitative study was performed. It began with participant observation relations harassment over a period of two years, nudist observation was supplemented by informal interviews by way of census and case documentation. The following resource involved in implementing the Standardized Questionnaire Heinz Leymann in adapting to Spanish, and collecting data using a semistructured interview at the end of the observation process in order to work the information to the selected method for analyzing networks social, obtaining sociomatrices through Ucinet Windows tool for calculating the corresponding degrees of centrality, intermediation and closeness. After obtaining these indexes that are being Indicators of Social Networks, the matrix data is imported by Netdraw software to initiate the processing of information by graphs or Sociograms. The analysis of information is done by the own technical and conceptual resources for social network analysis, in order to triangulate the information gained from the questionnaire Heinz Leymann and participant observation data, and to obtain an appreciation macroscopic and longitudinal diagnostic of the phenomenon of bullying in the organization. In this he contributed a deep study of reference literature sources to various positions on bullying and research methods in social psychology applied to work specifically for the study of mobbing.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Resumen</b> .....	7
<b>Abstract</b> .....	8
<b>INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA (Capítulo 1 de la tesis)</b> .....	12
Antecedentes .....	13
El problema .....	15
Hipótesis .....	15
Pregunta(s) de investigación .....	16
Contexto y marco teórico .....	16
Definición de términos .....	19
Presunciones del autor del estudio .....	21
Supuestos del estudio .....	21
<b>REVISIÓN DE LA LITERATURA (Capítulo 2 de la tesis)</b> .....	22
Géneros de literatura incluidos en la revisión .....	22
Pasos en el proceso de revisión de la literatura .....	22
Formato de la revisión de la literatura .....	22
<b>METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN (Capítulo 3 de la tesis)</b> .....	53
Justificación de la metodología seleccionada .....	60
Herramienta de investigación utilizada .....	60
Descripción de participantes .....	66
Fuentes y recolección de datos .....	73
<b>ANÁLISIS DE DATOS (Capítulo 4 de la tesis)</b> .....	75
Detalles del análisis .....	101
Importancia del estudio .....	103
Resumen de sesgos del autor .....	103
<b>CONCLUSIONES (Capítulo 5 de la tesis)</b> .....	104
Respuesta(s) a la(s) pregunta(s) de investigación .....	104
Limitaciones del estudio .....	105
Recomendaciones para futuros estudios .....	105
Resumen general .....	107
<b>REFERENCIAS</b> .....	108
<b>ANEXOS:</b> .....	113

## TABLAS

Tabla 1. Métodos e instrumentos más conocidos en investigación de los riesgos psicosociales.	34
Tabla 2. Tipos de violencia laboral.	39
Tabla 3. Matriz binaria de presencia de relación, direccionalidad e intensidad.	65
Tabla 4. Situación laboral y percepción del acoso recolectada en la entrevista semiestructurada.	67
Tabla 5. Aspecto general de la organización.	68
Tabla 6. Fuentes, técnicas y pasos para la recolección de información.	74
Tabla 7. Percepción de acoso en trabajadores codificados del período de estudio y situación laboral.	86
Tabla 8. Tabulación de datos en matriz binaria en <i>Ucinet for Windows</i>	87
Tabla 9. Grado de centralidad (Degree Centrality).	89
Tabla 10. Grado de intermediación de nodos (Betweenness/estadísticas descriptivas).	91
Tabla 11. Grado de Cercanía (Closeness).	93

## FIGURAS

Figura 1. Esquema: Organización del trabajo y aspectos psicosociales según MSSA, u. 9, p. 5-11, Morillo, F., 2014.	24
Figure 2. Ilustración de factores de la estructura organizacional de incidencia en la satisfacción laboral, con referencia a los estudios de Cox y Griffiths (1996), Morillo, F., 2014.	25
Figure 3. Ilustración de los factores incidentes en la calidad del ambiente interior del trabajo según MSSA, p.9., Morillo, F., 2014.	27
Figura 4. Ilustración de factores psicosociales de incidencia, Morillo, 2014.	28
Figura 5. Ilustración de Factores psicosociales motivadores e higiénicos según Herzberg, Morillo, F., 2014.	29
Figura 6. Ilustración de factores psicosociales, Morillo, F., 2014.	29
Figura 7. Gráfico de relaciones recíprocas entre factores psicosociales y organizativos, Morillo, F., 2014.	30
Figura 8. Esquema de relaciones interpersonales como factores de riesgo, Morillo, F., 2014.	31
Figura 9. Esquema de efectos de factores y riesgos psicosociales, Morillo, F., 2014.	32
Figura10. Esquema de efectos principales del acoso, Morillo, F., 2014.	32
Figura 11. Gráfica de métodos de investigación psicosocial, datos de Sociedades de Prevención, elaborados por la Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente – Unión General de Trabajadores/UGT – U. Granada, s.f.	33

Figura 12. Esquema de relación de influencia entre estructura material y cultura, Morillo, F., 2014.	37
Figura 13. Esquema de formas de manifestación de la violencia, Morillo, F., 2014.	40
Figura 14. Esquema sobre agrupamiento por identificación, autor, 2014.	41
Figura 15. Esquema de un Gang de Acoso (red de acoso grupal), José Luis González de Rivera y Revuelta, Madrid, S.f.	45
Figura 16. Esquema de terminología básica en normas de principios ergonómicos y psicosociales, AENOR, S.f.	47
Figura 17. Ilustración de Estructura de redes sociales, Revista de Metodología de Ciencias Sociales, 2005, p.g. 105.	54
Figura 18. Foto satelital del Distrito de Conocoto-Quito, Google Maps, 2014.	72
Figura 19. Esquema gráfico de la incidencia local en las relaciones internas de la organización, Morillo, 2014.	73
Figura 20. Estructura posicional y jerárquica de un tejido social de acoso, Morillo, F., 2014.	76
Figura 21. Esquema de tendencia comportamental del subgrupo 2, Morillo, F., 2014.	77
Figura 22. Imagen representando a zonas de actuación de grupos de actores, Morillo, F., 2014.	79
Figura 23. Descripciones de situaciones relacionales de los subgrupos 2 y 1, Morillo, F., 2014.	82
Figura 24. Gráfico. A ejemplo de relaciones conflictivas entre subgrupos, gráfico. B Situación relacional de subgrupos menos jerarquizantes, Morillo, F., 2014.	83
Figura 25. Gráfico de posición laboral de caso Evelyn, Morillo, F., 2014.	85
Figuras 26. Sociogramas de red de relaciones sociales de acoso y redes relevantes de acoso, Morillo, F., 2014.	95
Figuras 27. Sociogramas de redes de relaciones sociales de acoso: graficas circulares, Morillo, F., 2014.	96
Figuras 28. Sociogramas de redes sociales: redes tipo estrella, Morillo, F., 2014.	97
Figura 29. Sociograma de red de relaciones sociales de acoso marcado con resultados positivos al C. de H. Leymann, Morillo, F., 2014.	98
Figura 30. Gráficos de la Situación laboral global de los trabajadores del distrito en relación al acoso percibido: Indicadores laborales desde abril del 2012 a mayo del 2014, Morillo, F., 2014.	100
Figura 31. Gráfico de sugerencia de conformación de grupos de trabajo, Morillo, F., 2014.	105
Figura 32. Gráfico de transición de estructuras relacionales jerarquizantes a democratizantes, Morillo, F., 2014.	106

## INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA

El Análisis de Redes Sociales utilizado como recurso preventivo contra el acoso laboral de grupo, es un instrumento eficaz de prevención, como lo exponen múltiples estudios centrados en el clima laboral, ya que los instrumentos normalizados, estandarizados y oficiales utilizados en entidades de España como el F-Psico, el COPSOQ del Instituto de Navarra, etc., no abordan la perspectiva de las interrelaciones, ya que se enfocan en múltiples factores del comportamiento organizacional. Estos a manera de encuestas evalúan además de las relaciones laborales otros referentes factores psicosociales y ergonómicos, esto complica en la detección de problemas relacionales de grupo.

Se puede entender el fenómeno de la violencia laboral en diferentes niveles de relación *-individuales, organizacionales, locales, nacionales, etc.*, y tener una perspectiva macroscópica. *Los aportes* de la Escuela Estructuralista de Harvard, Manchester, Cambridge, U. de Barcelona, etc., a través de varios métodos cuantitativos y cualitativos, han promovido softwares como el Egonet, el Netdraw, etc.

Se documentaron situaciones de acoso mediante entrevistas a informantes a manera de censo, como lo establece el método general de análisis de redes, trabajados en matrices sociométricas y luego con el software Netdraw para su posterior análisis gráfico. Se identifican nodos con puntos (personas o grupos de personas) en los grafos y líneas (o flechas) para representar las relaciones de acoso. Se interpreta *mediante posiciones y relaciones*, identificando a los individuos claves de la Red del acoso y a los grupos.

## **Antecedentes**

El aporte relacional en el estudio del clima laboral, es parte histórica de una perspectiva estructuralista, en que las relaciones entre entidades individuales son unidades para la recolección de información y análisis. La relación de acoso es en este modelo una unidad de información. La teoría de redes aporta en la antropología, sociología, psicología social, etc. Se alimenta de varios aportes como la Gestalt Theory, en la percepción de un objeto dentro de una totalidad perceptual o conceptual; la teoría matemática de los grafos con estudios en pequeños grupos, acerca de la influencia de la estructura social en los comportamientos individuales, son aportes relevantes a la teoría.

Otras de las fuentes provienen del estructural-funcionalismo desarrollado en Harvard en los años treinta para adelante por L. Warner y E. Mayo. Contribuye también la teoría de los roles que aparecen como fusiones de elementos individuales y colectivos. Es imposible desde la teoría de las redes ver el rol independientemente desde las relaciones, relativo también en la teoría sistémica.

Algunos autores reconocen las convergencias mutuas entre la Gestalt, teoría de los Grafos y modelos del estructural-funcionalismo, en los estudios de varios métodos comparativos, matemáticos, de censos, etc., llevados con la influencia mutua de estos enfoques. Se encuentran algunos enfoques en el estudio del acoso. El modelo del estrés general básico ha sido muy difundido, sin embargo cuenta con algunas limitaciones, por ello de la necesidad de incorporar estudios desde las ciencias sociales aplicadas.

## **Principales aportes en el estudio del acoso laboral**

Hasta la promulgación de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, no existía legislación referente a los factores psicosociales en el trabajo. Esto ha supuesto una ampliación en la concepción de la salud laboral. En 2011, una modificación de la ley aborda una normativa de aplicación obligada para la evaluación y prevención del acoso psicológico en las empresas públicas de España. Los instrumentos publicados y estandarizados de España sobre evaluación de los factores psicosociales, metodológicamente son *encuestas*, con el fin de

cubrir los objetivos de evaluación que establece la ley a las empresas. Los instrumentos emplean la técnica de la encuesta para la recogida y el análisis de datos, por lo que su enfoque es descriptivo del estado de los factores psicosociales, sin localizar y evidenciar posibles causas macroscópicas o relacionales de los riesgos detectados; lo menciona incluso la NTP 443 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, acerca de la metodología de evaluación de los factores psicosociales.

La base teórica del análisis de los factores psicosociales se basa generalmente en modelos de la psicología organizacional y psicología del trabajo. Por ello, de la mayoría de encuestas basadas en el modelo de demandas-control de Karasek (1979) con el aporte del método epidemiológico, se basa sobre el ajuste entre las demandas de la tarea y las exigencias del puesto de trabajo, que activan conductas motivadas por un grado de tensión psicológica adecuada, al contrario, una activación excesiva llevaría desde este modelo al estrés laboral. Los modelos psicológicos en estudios del acoso son más de tipo atributivo, es decir enfatizan las diferencias o atributos individuales más que las estructuras relacionales. En España la encuesta F-Psico del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene es de las más utilizadas por ejemplo. En 2001, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) elaboró una adaptación española del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ). En 2005, el Instituto Navarro de Salud en el Trabajo incluye tres preguntas relacionadas con el “mobbing”, factores no específicos y detallados en el contenido la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, pero muy estudiados en el país.

En la literatura sobre estudios del acoso se encuentran enfoques de la relación entre la cultura organizacional y el mobbing, estudios culturales, investigaciones con enfoque conductual. Los estudios de la relación entre el estrés y el acoso son los más conocidos, siendo notable la contribución de Heinz Leymann (Comité Nacional Sueco de Seguridad y Salud Ocupacional de Estocolmo, 1984) estableciendo una clasificación de 45 conductas hostiles identificadas en investigaciones del Norte de Europa. El enfoque del estrés trata de investigar las condiciones psicológicas estresoras, y las resultantes de bajas por enfermedad. El proyecto más exhaustivo sobre el mobbing posiblemente ha sido esta contribución desde Suecia. Se tienen pocos estudios estructuralistas y de análisis de redes sociales sobre el acoso laboral como una propuesta metodológica, cabría mencionar a Joan Merino (2006) con la propuesta

de un nuevo estándar de evaluación de riesgos psicosociales en el análisis de redes, el análisis de redes como propuesta metodológica por J. Molina, G.L. (2005), algunos estudios del mobbing desde la antropología, etc. También se tienen contribuciones importantes a la sociología del trabajo desde el enfoque estructuralista en autores de las escuelas de Harvard, Cambridge, etc., en los que destacan principalmente contribuciones de Freeman (1992), Wasserman (1994), Wellman (1983-2001), The Group Networks Laboratory (1950), entre otros estudios contemporáneos aplicados al trabajo.

### **El problema**

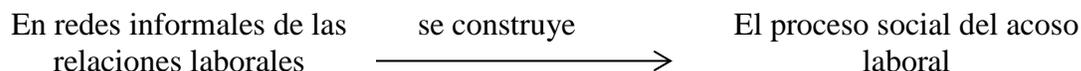
El estudio no se basa sobre los efectos del acoso, ni tampoco enfatiza en modelos atributivos como en la mayoría de la literatura científica referente al acoso. Lo que se quiere es aportar al entendimiento estructural y relacional del acoso laboral, sin ser necesariamente esto de carácter generalizante. Existe poca investigación de cómo se manifiesta la violencia laboral a través de grupos o redes sociales bajo el aporte específico de las ciencias sociales. El estudio del acoso puede ser objeto de experimentación social, sin embargo el presente estudio es predominantemente descriptivo desde el modelo psicosocial planteado.

Las pocas investigaciones referentes a las posibles causas, y a como se dan los procesos sociales del acoso laboral es evidente. Se plantea la necesidad de fortalecer el estudio sobre el análisis de redes de relaciones sociales de acoso, por las pocas bases etiológicas, estructurales y macroscópicas al respecto. Con ello se pretende contribuir a los medios tradicionales del estudio del acoso más de tipo personal y atributivista, proponer al mismo tiempo la documentación descriptiva de situaciones de acoso laboral mediante la observación participativa y el análisis desde la metodología de redes, como un recurso alternativo a la investigación clásica psicosocial del tema, bajo el aporte disciplinario específico de las ciencias sociales.

### **Hipótesis**

Al ser un estudio predominantemente descriptivo se plantean preguntas de investigación relacionadas al estudio, desde la perspectiva del análisis de redes sociales. Si se

reconociesen variables en posible relación causal, puede establecerse el siguiente esquema sin ser este imperativo en el planteamiento de hipótesis debido al tipo de estudio.



### **Preguntas de investigación**

¿Se puede determinar la conformación de grupos de acoso laboral mediante el análisis de redes sociales?

¿Es posible describir relaciones informales de acoso laboral mediante el análisis de redes sociales?

¿Hasta qué punto el acoso laboral puede ser estudiado como un proceso social de grupo?

### **Contexto y marco teórico**

#### **Métodos de análisis de redes sociales**

A diferencia de los métodos de evaluación de riesgos psicosociales con preguntas y escalas de puntuación de rango, el modelo de análisis de redes está diseñado como un instrumento de prevención para detectar aquellos aspectos de la red social de la organización, utilizando los datos de centralidad, el grado de intermediación y de cercanía.

El análisis de redes no es más que un conjunto de métodos descriptivos, estructurales y predictivos muy parecidos a los utilizados en la investigación empírica convencional, algunos menos costosos que facilitan la generalización desde las observaciones, algunos mediante muestras o registros hacia el total de la población.

El resultado es que la población se agrupa en determinadas posiciones conformando estructuras de relaciones. La mayoría de los estudios no pretenden mediciones de intensidad de las relaciones, al igual que el presente trabajo que se enfoca más en la grupalidad, la centralidad del líder y la direccionalidad del acoso.

La unidad mínima de información no es el individuo, son las relaciones como unidad básica de la red social, incluso la percepción de las relaciones entre nodos o unidades. Se

recoge la información, se transforma en dato, se trata formalmente y se interpreta. Las relaciones pueden ser formales o informales, permanentes, superficiales, profundas; conscientes o inconscientes (Lozares, 1979, p. 104-107). El análisis se puede focalizar sobre una o algunas de estas relaciones.

## **Objetivos.**

### **Objetivo general**

- Describir la dinámica de las relaciones interpersonales en el acoso laboral mediante el análisis de las redes sociales.

### **Objetivos específicos**

- Documentar situaciones de acoso laboral mediante entrevistas informales breves a manera de censo como establece la metodología de redes.
- Triangular la información de la observación de las relaciones de acoso documentadas, con los métodos de la encuesta y el análisis de las redes sociales.
- Identificar nodos (*personas y grupos claves de una red*), posiciones y relaciones de acoso a través de matrices sociométricas, grafos e indicadores de redes sociales.
- Interpretar datos matriciales e ilustraciones desde el análisis de redes sociales.

### **Objetivos secundarios (colaterales)**

- Aplicar un recurso técnico complementario en la investigación del acoso laboral, desde el aporte de las ciencias sociales.
- Reconocer si existe relación alguna entre las situaciones de acoso individual con las situaciones de acoso laboral en grupo o en red.
- Reconocer factores psicosociales incidentes del acoso laboral mediante la observación y la documentación de hechos.

### **Desarrollo de las actividades para cumplir con objetivos y propósitos**

Mediante la observación participativa se permite detectar situaciones de acoso que coincidan con los criterios del mismo, tanto de las relaciones individuales como las de grupo, con ello se realizan entrevistas breves a la población de trabajadores, a manera de censo como lo establece el método de redes, para confirmar la situación de acoso y documentarlo. Se establecen las redes de acoso mediante el método de análisis y se triangula la información con la encuesta estandarizada y los resultados de la observación participativa.

### **El significado científico del estudio.**

El estudio se basa en la observación y documentación de situaciones de acoso, mediante entrevistas breves informales a manera de censo -como lo establece el método general de análisis de redes sociales- aplicado al ámbito laboral. La interpretación de lo observado no siempre será completa, pero se pretende aportar con la objetividad de la observación participativa de este hecho social tan poco estático.

Predominan en la literatura sobre el acoso, estudios de la relación directa entre víctima y acosador, los estudios de la influencia organizacional, local o social han estado muchas veces en manos de la antropología o la sociología del trabajo.

Existen pocas bases etiológicas respecto al acoso y la violencia laboral. El presente trabajo poco duplica información ya conocida referente al acoso, constituye más un aporte profundo al entendimiento del fenómeno mediante la observación y el análisis de redes sociales. Explorar los múltiples factores causales de insatisfacción, es científicamente meritorio y se considera de utilidad para el diagnóstico psicosocial del acoso. No se ha encontrado estudios de este género en el Ecuador, y las contribuciones relevantes aún son pocas y limitadas. El presente estudio pretende ser una contribución relevante al enfoque. Las razones de motivación al estudio son múltiples, la metodología favorece procesos de intervención psicosocial, no solamente la obtención de indicadores predominantemente individuales sobre existencia o no de acoso.

## **Aporte a la sociedad**

El tema es complejo, por el dinamismo social de múltiples variables estructurales y sociales. Desde el materialismo histórico, las leyes sociales no siempre coinciden con los procesos de las leyes físicas, por lo menos desde una visión mecanicista de la ciencia. El mobbing cada vez llama más la atención, pero es impreciso muchas de las veces, frente a la conexión con múltiples factores. El predominio del modelo de demandas-control de Karasek (1979) que plantea diferencias de ajuste entre las demandas de una tarea y las exigencias de cada puesto de trabajo generando estrés laboral en patrones de activación de conductas motivadas por tensiones psicológicas inadecuadas, junto a modelos psicológicos atributivos, que hacen hincapié en las diferencias individuales, han predominado en el uso de encuestas estandarizados desde estas ópticas.

El estudio trata de aportar a este determinismo con recursos conceptuales y metodológicos desde las ciencias sociales, aporte ya contribuido desde escuelas estructuralistas de Harvard, Manchester, Cambridge, entre otras, en el estudio de las relaciones laborales.

Los resultados además contribuyen en la comprensión de la relación existente entre el acoso laboral de grupo, con otros fenómenos sociales como la discriminación étnica, racial, de género; entre otros fenómenos socioculturales, sin ser claro, una investigación de antropología social o un estudio etnográfico. Se contribuye con una visión colectiva, macroscópica, sistémica y estructural respecto al fenómeno “social” del acoso, no solamente como un fenómeno “mecánico”. El acoso laboral de grupo podrá manifestarse de otras formas además de las descritas en el presente trabajo, motivo para continuar estudiando dichas expresiones grupales en otros estudios a futuro.

La mayor parte de estudios hacen énfasis en la relación lineal entre víctima y victimario, sin describir en la mayoría de los casos de manera sistémica o estructural, la relación de la situación de acoso con el grupo y el entorno.

## **Definición de términos**

### **Términos básicos en el análisis de redes sociales:**

*Atributos.*- características de los nodos, permite identificar a cada actor dentro de una red.

*Caminos geodésicos.*- distancia entre un nodo y otro.

*Diada.*- par de actores y posibles vínculos entre ellos, es el nivel mínimo de análisis.

*Flujo de información.*- es la dirección de la relación del vínculo, en una dirección o bidireccional. Está representada por la dirección de la flecha.

*Flujos mutuos o bidireccionales.*- son los flujos en ambos sentidos.

*Flujos dirigidos o unidireccionales.*- flujo cuya dirección contiene un sentido.

*Grafo.*- nombre técnico de una red gráfica.

*Grupo.*- sistema de actores delimitado por un motivo que permite ser tratado como un conjunto finito.

*Nodos o actores.*- personas o grupos de personas en torno a un objetivo común.

*Nodo suelto.*- nodo o actor que no tiene ningún tipo de flujo, que implica a su vez ausencia de vínculo.

*Matriz.*- conjunto en el que se disponen elementos en líneas horizontales y verticales.

*Matriz cuadrada.*- matriz que contiene mismo número de filas y columnas.

*Matriz simétrica.*- matriz donde la relación de nodos se da de manera bidireccional.

*Matriz idéntica.*- matriz que contiene el mismo nombre y número de actores tanto en filas como en columnas.

*Población de estudio en redes.*- población de estudio, preferible una red limitada o cerrada. (Velásquez, A., 2005, p. 21-38)

*Red social.*- conjunto finito de actores y de relaciones definidas. Es adecuado citar los términos de rol o estatus social.

*Red.*- red de individuos que se agrupan con otros por algún fin específico. Pueden tener uno o muchos actores, o varias clases de relaciones entre pares de actores.

*Subgrupo.*- subconjunto superior a tres actores y sus relaciones respectivas.

*Tamaño de la red.*- suma de todos los nodos o actores.

*Tríada.*- subconjunto de tres actores y sus posibles vínculos.

*Vínculo o relación.*- lazos entre dos o más actores, representados con líneas.

*Vínculo.*- lazo o relación entre actores, se representan con líneas direccionadas.

## **Presunciones del autor**

*Es posible estudiar el acoso como un proceso social no solamente desde lo empírico, y contribuir a la perspectiva atributiva prevaleciente.*

*Es factible detectar grupos y actores que ejercen roles de líderes mediante el análisis posicional y relacional.*

*Es factible determinar relaciones de grupo en los procesos de acoso laboral mediante la triangulación de información.*

*Es posible generar curiosidad e importancia a otras formas de entendimiento de los hechos sociales referentes a la salud en el ámbito laboral.*

*El estudio del acoso mediante el análisis de redes es factible.*

En caso de investigación psicosocial aplicada al trabajo, se puede estudiar las causas y/o los efectos de los factores psicosociales u organizativos, sea mediante recursos cuantitativos u otros métodos más subjetivos con las personas y relaciones sociales involucradas. Aquí, la descripción de las situaciones laborales constituye una herramienta favorable conjuntamente con lo que expone el trabajador en su ambiente.

Fenómenos sociales como el acoso son muchas veces difíciles de ser sometidos a experimentación social, ya que estos dependen de múltiples variables socioambientales incluso ajenas al entorno laboral.

Se partió de la presunción de factibilidad de realizar un estudio longitudinal a lo largo de dos años, lo cual compone a la vez, un estudio histórico relacional de la organización. Dichos estudios de tal magnitud son algo complejos, por el tiempo y el recurso humano especializado requerido, pero este fue factible.

## **Supuestos del estudio**

Se pretende encontrar redes informales de acoso laboral en grupo a uno o más trabajadores, con posiciones, actores y relaciones que conforman estructuras sociales. El estudio mantiene la confidencialidad de los protagonistas ya que el método exige la codificación de los actores previo al tratamiento de datos.

## **Revisión de la Literatura**

La Revisión de la Literatura está dividida en 5 partes, desde lo general a lo particular en el estudio psicosocial del acoso desde la perspectiva del análisis de redes sociales.

### **Géneros de literatura incluidos en la revisión**

#### **Fuentes.**

La información proviene de libros publicados por entidades académicas de prestigio, notas técnicas, conferencias, congresos, artículos, libros monografías, revistas y publicaciones relevantes al tema. En el apartado de bibliografía y referencias se lista las fuentes documentales. A nivel de datos de estudio se cuenta con fuentes de información primaria y secundaria (con criterio de preexistencia de la información: análisis en desarrollo es información primaria, y secundaria por ser un proceso ya iniciado).

### **Pasos en el proceso de revisión de la literatura**

Los temas inician desde lo general a lo particular referente a psicología aplicada al estudio de la violencia laboral, y específicamente el acoso. Se investigaron fuentes primarias y secundarias de información en documentos materiales y digitales. A través del internet se centra en ideas clave respecto a categorías como: estructuras, redes sociales, métodos de redes, acoso en grupo, gang de acoso, nodos, sistemas, centralidad, intermediación, sociología matemática, sociometrías, sociogramas, roles, etc. Se reconoce el aporte del estructuralismo norteamericano en escuelas como la de Harvard, u otras como Manchester o Cambridge. Se cuenta con autores relevantes como Freeman o Leyman. Se utilizan pocas referencias en especial respecto a estudios asociados al tema, procedentes más de publicaciones españolas. Algunos autores de textos son importantes, tanto de habla hispana como inglesa, como Bermeo en el estudio documental sobre psicología del trabajo.

### **Formato de la revisión de la literatura**

La revisión bibliográfica es temática, de lo general a lo particular, hasta abordar el proceso del acoso desde la perspectiva psicosocial de grupo. Se cuenta con tablas comparativas de estudios relevantes referentes a la temática.

## Tema 1.

### Antecedentes. Organización del trabajo

#### Ambiente social del trabajo

La literatura de Psicología Aplicada al Trabajo enuncia algunos factores psicosociales de gran influencia, como: el tiempo de trabajo, tarea, estructura de la organización del trabajo, etc. En diversas condiciones psicosociales puede estar el origen de conductas y relaciones conflictivas en el trabajo, así como otras consecuencias de salud.



Las relaciones de causa y efecto dependen de varias circunstancias, por una parte los efectos no siempre son inmediatos, las características individuales son variadas, además existen otras circunstancias de coyuntura.

#### El trabajador

Los efectos sobre el trabajador dependen en gran parte de la actividad laboral que se desempeñe, en algunos prevalecen los trabajos físicos y en otros los mentales. En el sector de *servicios* puede predominar la actividad intelectual por el gran tratamiento de información. Los efectos de los factores psicosociales y de organización del trabajo en los trabajadores, a su vez pueden ser psicológicos (actividades cognitivas superiores, actividades periféricas: estado de ánimo, etc.), físicos (perturbaciones orgánicas), psicosomáticos. También existen consecuencias en sus condiciones extra laborales (problemas familiares, sociales, enfermedades no relacionadas con el trabajo, etc.) que son muy variados así como del comportamiento.

La interacción entre estos factores repercute sobre el propio individuo, su trabajo, los grupos y sobre la organización. Los procesos de evaluación de las posibles consecuencias en el trabajador son direccionados al estudio de las alteraciones fisiológicas, las alteraciones psicológicas (métodos objetivos o subjetivos) y del comportamiento.

## La tarea

La ejecución de la tarea está determinada por la característica de la propia tarea, ya que condicionan los factores físicos y psicológicos del trabajo. En los estudios ergonómicos suelen estar agrupados en 3 categorías comúnmente: condiciones ambientales, diseño del puesto y la organización del trabajo, y los aspectos psicosociales. La tarea puede tener como factores de riesgo los de origen psicosocial.

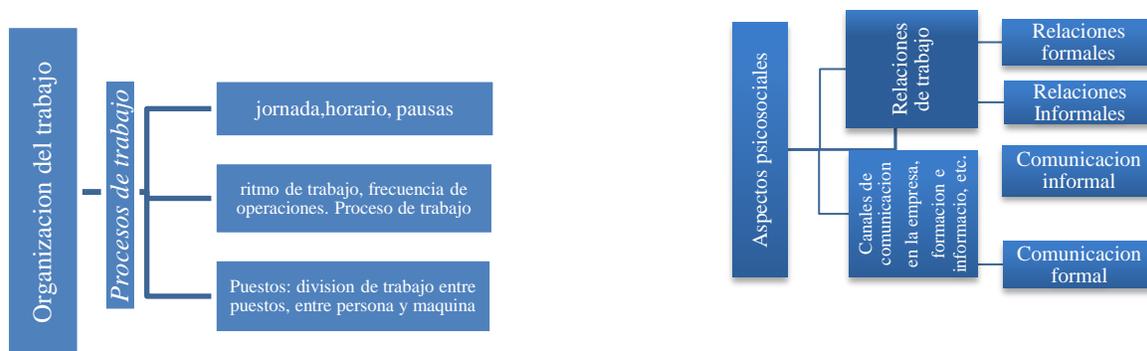
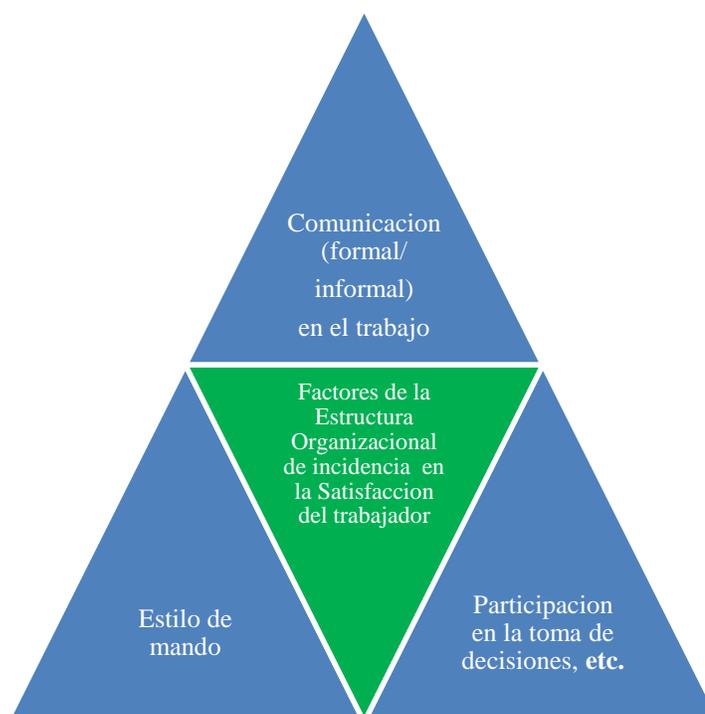


Figura 1. Esquema: Organización del trabajo y aspectos psicosociales según MSSA, u. 9, p. 5-11, Morillo, F., 2014.

## La organización social del trabajo

La organización puede ser pensada como una estructura o un sistema, donde los factores que inciden en el nivel de bienestar laboral, describen relaciones de autoridad o de poder adjudicados en ocasiones de manera informal por otros factores psicosociales.



*Figura 2. Ilustración de factores de la estructura organizacional de incidencia en la satisfacción laboral, con referencia a los estudios de Cox y Griffiths (1996), Morillo, F., 2014.*

Se pueden tener distintas visiones del medio laboral, desde la óptica empresarial, desde la visión sistémica de la organización, desde el estudio de las estructuras organizacionales; se podría entender a la organización como una comunidad social de producción - escenario de aprendizaje social, de relacionamiento, de múltiples intercambios de bienes tangibles e intangibles, de producción y reproducción de cultura y manejo de poderes, etc. El discurso que se tenga sobre el trabajo, jerarquiza prioridades en la organización, muchas de las veces dirigidas hacia la ganancia más que hacia el trabajador o su salud o, a las comunidades de trabajadores; pudiendo así definir modelos de estudio de los factores psicosociales, y formas de intervención desde la autoridad (el empresario) como centro del proceso productivo hacia la periferia. Así mismo, las prioridades en la organización pueden ser los trabajadores, sus comunidades y grupos de trabajo, la formación, la salud y en fin: la calidad de vida laboral.

De allí, se conformaría una filosofía de la organización, definiendo un marco político e ideológico de su institucionalidad; y construyendo una determinada cultura del

comportamiento organizacional. La Cultura Organizacional enmarca una política de relaciones laborales en espacios formales e informales, un estilo de manejo de la comunicación interna más allá de la gestión de la información y del conocimiento generado, un estilo en la supervisión y, en el ejercicio de la autoridad. Por lo menos eso es lo que se pretende, sin tomar en consideración muchas de las veces la realidad nacional o local, cultural o económica que pueden incidir en el comportamiento laboral.

Para Mintzberg, los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales, pero las condiciones organizacionales se enmarcan en un macro contexto sociocultural que contiene a dichos factores. Los trabajadores al ingresar a la organización laboral, ya poseen formas de comportamiento propias y representativas de un segmento sociocultural. Los factores psicosociales de riesgo son considerados aquellos que generan malestar a la organización, en las personas y en la salud. Who considera de importancia el estudio de estructuras organizacionales, de procesos organizativos, los lugares de trabajo y de los contextos socioculturales (MSSA, 2014, p. 8-15).

### **La comunicación en el trabajo y el estilo de mando**

La comunicación como manifestación de la sociabilidad en el trabajo, es consecuencia de las relaciones sociales de colaboración y/o de competencia, que son causa muchas veces de malestar laboral. Las relaciones están condicionadas a las estructuras sociales que determinan jerarquías entre los trabajadores, estableciendo roles de pares, superiores y subordinados. Los problemas de las relaciones laborales son estudiados desde diversas perspectivas y aportes, por una parte desde el análisis de la percepción de los individuos.

El triángulo de mando está conformado por: relaciones interpersonales, la transmisión de la información y la toma de decisiones.

## Ambiente interior del trabajo (CAI)

El CAI sirve para designar los factores que configuran las condiciones ambientales de edificios de trabajo, restringido más al SECTOR SERVICIOS O SECTOR TERCIARIO.

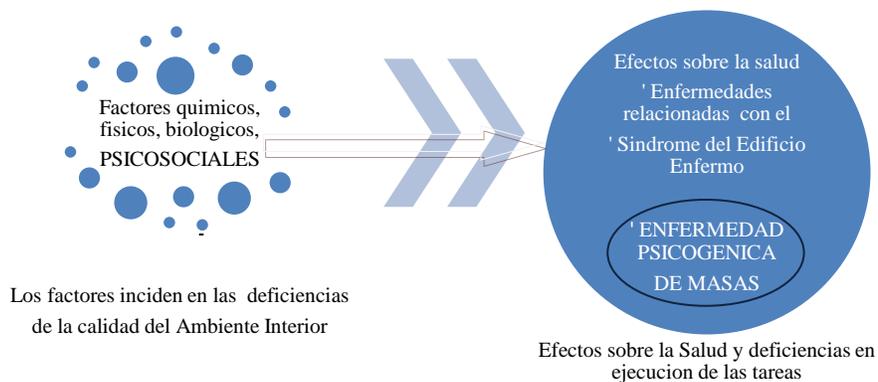
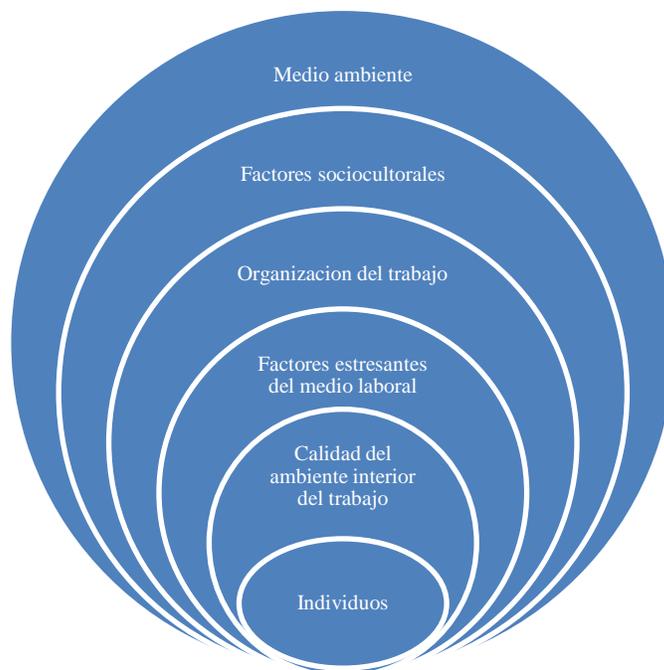


Figura 3. Ilustración de los factores incidentes en la calidad del ambiente interior del trabajo según MSSA, p.9., Morillo, F., 2014.

La COMISION DE LA UNION EUROPEA refiere estos cuatro factores que determinan la *Calidad del Ambiente Interior*. Los factores psicosociales inciden en la calidad del ambiente, un factor psicosocial son las relaciones laborales y su relación con la enfermedad psicógena de masas (MSSA, p. 9).

## Tema 2.

### Factores Psicosociales en el trabajo



*Figura 4. Ilustración de factores psicosociales de incidencia, Morillo, 2014.*

El Comité Mixto O.I.T./O.M.S. menciona sobre los factores psicosociales:

(...) consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual; a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajo. (MSSA, u. 9, pag.2)

En alguna literatura se los nomina también como “riesgos emergentes”, sin embargo los mismos han sido estudiados en gran parte por la sociología, la psicología social, etc.

#### **Incidenias de los factores psicosociales**

Las incidencias de los factores psicosociales y organizativos sobre el individuo son variadas. La motivación de una persona puede verse afectada incidiendo en el individuo y en su trabajo. La frustración por la insatisfacción de necesidades fisiológicas, psicológicas o

sociales puede hacerse presente. El nivel de incidencia depende de varios factores, como por ejemplo del grado de tolerancia, la capacidad de adaptación del individuo, etc.

Las incidencias dependen en gran parte del grado de adaptabilidad y de modificación de necesidades a las exigencias del ambiente exterior. La teoría de la satisfacción laboral de Herzberg distingue dos variables o factores en relación a las incidencias y el nivel de *satisfacción laboral*.



Figura 5. Ilustración de factores psicosociales motivadores e higiénicos según Herzberg, Morillo, F., 2014.

Según Herzberg, las condiciones sociales como el ambiente, las relaciones interpersonales, el status inciden en la insatisfacción cuando estas variables van mal en el entorno laboral. Estos factores sociales estarían dentro de los factores higiénicos, es decir factores psicosociales de control higiénico. Es meritorio aclarar, que más allá del modelo de Herzberg existen factores macrosociales y personales, abordados por otras disciplinas. Siguiendo el modelo, el control higiénico de los factores psicosociales constituiría una labor preventiva de la insatisfacción o el malestar laboral.

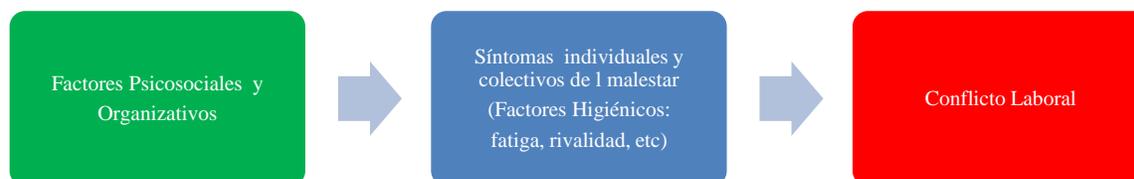


Figura 6. Ilustración de factores psicosociales, Morillo, F., 2014.

Factores organizativos como: problemas de dirección y liderazgo, inestabilidad laboral, mal uso de sistemas de incentivos, inadecuada selección de personal, etc., generan consecuencias organizativas y psicosociales en la organización (desintegración del personal, división de departamentos, rivalidad, sentido de pertenencia institucional alterado, etc.), en los grupos (alianzas informales, estratégicas, etc.), en las relaciones (jerarquización de la toma de decisiones, liderazgo poco democratizante, etc.), y en los individuos. Hasta resolver el conflicto institucional y sus consecuencias, la organización desprende muchos recursos.

### Interacción entre factores psicosociales y organizativos

Las relaciones recíprocas entre los factores psicosociales y organizativos inciden sobre el individuo y su trabajo, creando alteraciones en el funcionamiento de la organización, como: rotación, bajo rendimiento, incremento de accidentes e incidentes, etc.

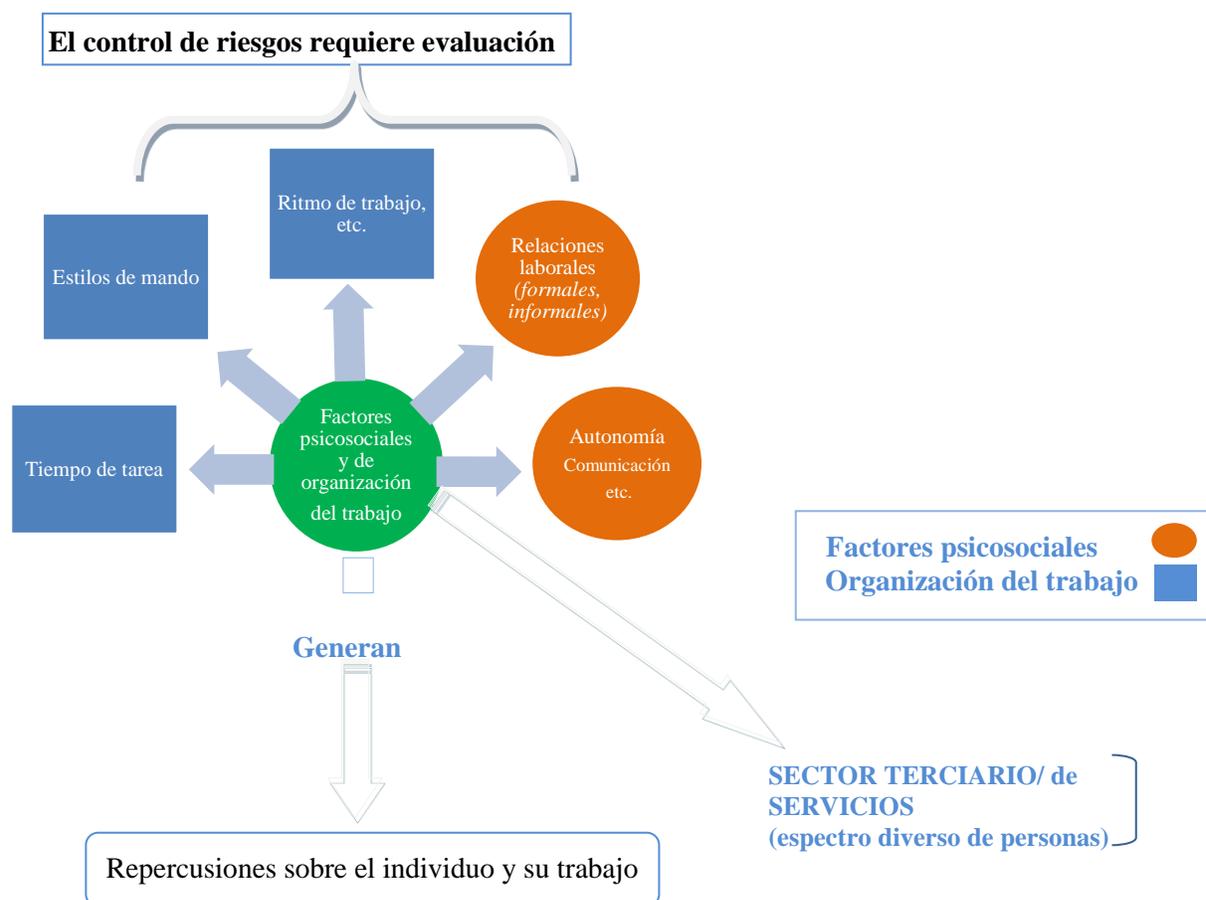


Figura 7. Gráfico de relaciones recíprocas entre los factores psicosociales y organizativos, Morillo, F., 2014.

Difícilmente una lista de factores psicosociales de riesgo será completa, ya que depende de cada realidad social, cultural y organizativa. El aporte de la categorización de Cox y Griffiths (1996) es importante, ya que ubica a las *relaciones interpersonales* como un *factor de riesgo psicosocial* (aislamiento físico y social, falta de apoyo, etc.).

A diferencia de otros factores, los psicosociales tienen características propias, cabe nombrar la dificultad de *objetivación*, ya que se moderan continuamente por otros factores.

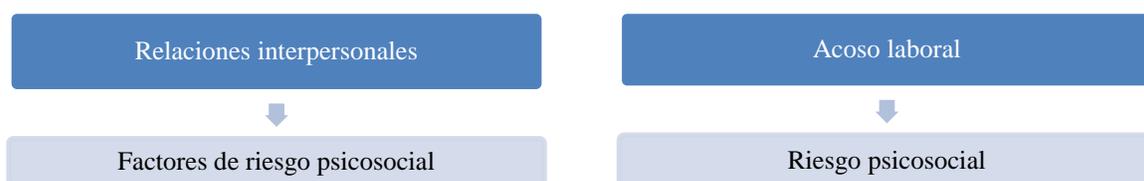


Figura 8. Esquema de relaciones interpersonales como factores de riesgo, Morillo, F., 2014.

El riesgo psicosocial, no tiene ni lugar ni momento, pueden si existir frecuencias de indicadores. La fenoménica social carece además de *unidad de medida*, se cuenta con categorías de análisis que se construyen desde diversas disciplinas. Esa es una de las dificultades, la dificultad de medición del fenómeno social. El enfoque organizacional pretende dar importancia a la percepción de la experiencia, y aplicar unidades de medida, pero existen otros enfoques no organizacionales.

### Riesgos psicosociales del trabajo

Los riesgos psicosociales más estudiados son la violencia, el acoso sexual, el acoso laboral, el estrés y el burnout. Mientras que en higiene industrial, para realizar una evaluación se tienen de referentes los Valores Límites Ambientales de Exposición, que no deben ser sobrepasados, en los riesgos psicosociales se tienen los hechos, las situaciones e incluso la intencionalidad del hecho percibida. La literatura científica distingue en la mayoría de los casos, entre Factores Psicosociales como determinantes de daños menores, y a los riesgos psicosociales laborales como determinantes de riesgos más importantes.



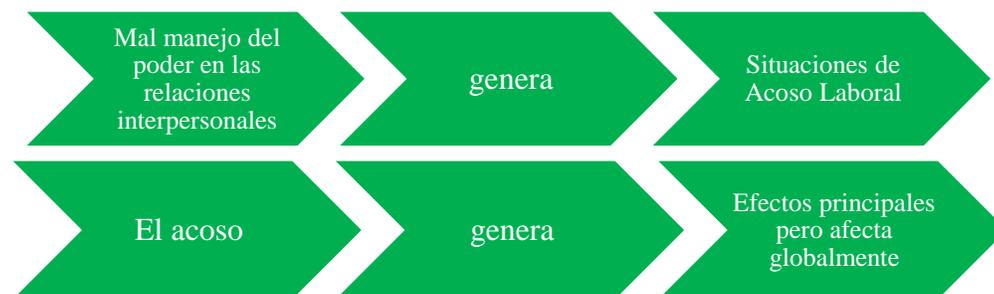


Figura 9. Esquema de efectos de factores y riesgos psicosociales, Morillo, F., 2014.

Tal apreciación tiene sentido, ya que el riesgo en esencia, es la situación o el hecho que ocasiona daño. En este caso, las relaciones informales jerarquizantes actúan como factor de riesgo, y el acoso laboral como riesgo psicosocial. Si se podría esquematizar cronológicamente, se podría decir que los factores psicosociales son primeros, y actúan como influyentes en los riesgos psicosociales luego. La relación causal es distinta en relación a los factores y riesgos psicosociales, muchas veces no obedece a una mecánica lineal.

(...) la violencia, o el acoso no pueden ser evaluados solo a través de sus antecedentes sino que debe hacerse a través de indicadores propios directos, lo que supone su evaluación directa”. Las encuestas, muchas veces están distantes a ser una aproximación directa con la situación o el hecho violento del acoso (Moreno, B., s.f., p. 19).

Los riesgos psicosociales como el acoso tienen diversas consecuencias, sin embargo el malestar es global, pero al mismo tiempo pueden presentarse problemas específicos en la salud física o mental.



Las situaciones de acoso, pueden generar estrés como respuesta a situaciones de tensión.

El estudio se basa en la detección de situaciones de acoso laboral conformando redes sociales

Figura 10. Esquema de efectos principales del acoso, Morillo, F., 2014.

El estrés es entendido como la respuesta del organismo frente a las amenazas y percepciones de riesgo que se tiene. Cox y Griffiths entre otros, plantean el modelo de reacción del estrés frente a los factores psicosociales de riesgo.

### Tema 3.

## Modelos de investigación en psicología aplicada al trabajo

### Instrumentos de evaluación

A continuación se mencionan algunos instrumentos de valoración de factores psicosociales y organizativos, de sus causas o consecuencias:

- Escala General de Satisfacción *Overall Job Satisfaction* de Warr, Cook y Wall que define Subescalas de Factores Intrínsecos y Factores Extrínsecos o de Organización.
- Método de Evaluación de Factores Psicosociales del I.N.S.H.T., trata de información recogida en un cuestionario con un sistema de valoración. Uno de los factores es las Relaciones Personales, los mismos que son valorados desde la percepción del trabajador en *grupos homogéneos*.

Los instrumentos de evaluación sirven para una futura intervención psicosocial basada en la apreciación diagnóstica global o localizada. Las categorías de síntomas que permiten el diagnóstico psicosocial deberían determinarse mediante observación de reacciones individuales y grupales (MSSA, 2014, u. 12. p. 2). Existen varios instrumentos de evaluación enfocados principalmente al estudio del contenido y la naturaleza del trabajo, la naturaleza de la organización laboral, los efectos sobre el trabajador, las relaciones laborales, las relaciones del trabajador con el medio ambiente, etc.

### Métodos más utilizados en la evaluación de riesgos psicosociales

Como métodos generales de investigación, se tienen como básicos en la literatura sobre riesgos psicosociales: las encuestas y la observación.

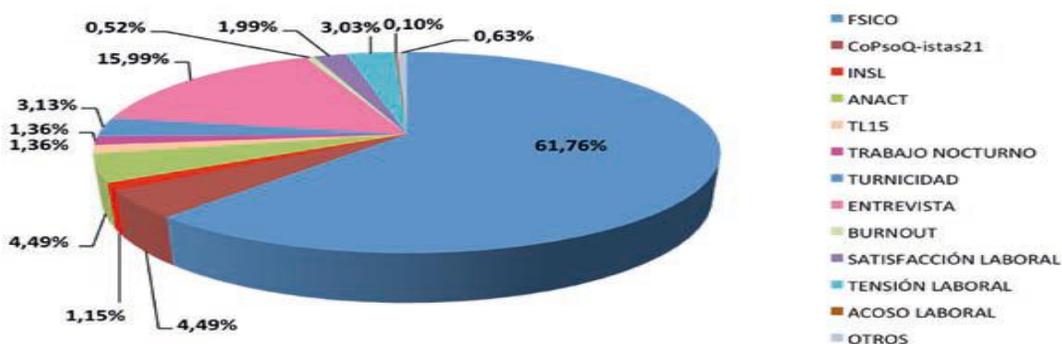


Figura 11. Gráfica de métodos de investigación psicosocial, datos de Sociedades de Prevención, elaborados por la Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente – Unión General de Trabajadores/UGT – U. Granada, s.f.

Es meritorio destacar que el estudio de los riesgos psicosociales es de tipo descriptivo en su mayoría. Gran parte de las consecuencias o riesgos específicos como la fatiga o el estrés tienen más atención que los factores estructuras psicosociales, organizativos o culturales que construyen los procesos históricos de los riesgos. Se debe distinguir entre factor y riesgo psicosocial. Las primeras encuestas incluían el estudio de factores psicosociales en comparación a la atención actual sobre los riesgos psicosociales más específicos, esto según datos del INSHT. Se sugiere cada vez más, el trabajo metodológico *complementario* para análisis longitudinales de las múltiples relaciones causales.

Tabla 1. Métodos e instrumentos más conocidos en investigación de los riesgos psicosociales.

<b>Instrumento</b>	<b>Institución</b>	<b>Estudio</b>
Cuestionario multidimensional DECORE	Universidad Complutense	Objetivo: identificar riesgos psicosociales. Modelo teórico: modelo de Demanda-Control-Apoyo Social y Modelo de Desequilibrio Esfuerzos-Recompensas.
Metodología de WONT – Cuestionario RED	Universidad Jaume I. Observatorio de riesgos psicosociales UGT	Finalidad de identificar los factores de riesgo psicosocial. Alcances: evaluación, intervención y asesoramiento. Modelo de Demandas-Control-Apoyo Social. La metodología WONT pretende evaluar no solo riesgos sino también consecuencias psicológicas y organizacionales.
Método del Instituto de Ergonomía MAPFRE INERMAP	Instituto de Ergonomía MAPFRE	Objetivo: evaluar riesgos psicosociales partiendo de la evaluación de riesgos. La evaluación se basa en la evaluación subjetiva del trabajador. Instrumento: cuestionario.
Batería Valencia PREVACC. Método MARC-UV	Universidad de Valencia	Objetivo: Evaluación de Riesgos Psicosociales y comportamentales. No precisa cuales factores psicosociales específicos de estudio. Cuestionario.
Modelo de Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional.	Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL).	Instrumento cuantitativo y cualitativo. Cualitativo a través se situaciones que generan malestar. Permite evaluar e intervenir. Trabaja las relaciones interpersonales. Tiene diversos factores psicosociales donde las relaciones son un factor de estudio. Análisis mediante el Análisis Factorial Exploratorio y confirmatorio. Cuestionario eficaz para predecir la satisfacción laboral.
PREVENLAB-PSICOSOCIAL	U. de Valencia	Presenta correlación entre factores y la fiabilidad como propiedad psicométrica está en el test-retest. Modelo de Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional.
Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO	Método oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo	Objetivo: evaluar condiciones psicosociales e identificación de riesgos. Basado en teorías de estrés, motivación y satisfacción. Si evalúa relaciones interpersonales.
Batería MC Mutua-UB.	U. Barcelona.	Evaluación multidimensional de riesgo riesgos psicosociales en pequeña y mediana empresa, disponible en internet.

		Metodología: checklist, entrevista y cuestionario. Fuente de información: trabajadores y directivos.
PRIMA	Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo <b>Psicosocial</b>	Identifica aspectos para una adecuada intervención en casos de acoso laboral. Busca generar conciencia y conocimiento del problema. Enfatiza el enfoque preventivo.
Método ISTAS-21	Instituto sindical de Trabajo Ambiente y Salud de Dinamarca (AMI) adaptado por el ISTAS en España	Herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención.
UNIPSICO de Gil-Monte	Universidad Rey Juan Carlos	Método del modelo conjunto de Calidad de Vida Laboral y Salud Mental de Antonio Duro. Maneja el concepto de Batería de Calidad de Vida laboral, disponible en internet.

Un método debe tener validez y fiabilidad como requisitos básicos. Los instrumentos que presentan *validación factorial* son el DECORE y MC Mutual UB y la última versión del FPSICO, así mismo, los que ofrecen baremación del instrumento son el DECORE y el ISTAS (Moreno). En psicometría se habla de validación criterial y factorial. Se requiere igualmente el otorgamiento de credibilidad científica de un medio científico reconocido. Los métodos reconocidos en este sentido son: WONT, MARC-UV, PREVENLAB PSICOSOCIAL, DECORE, ISTAS, entre otros (reconocidos por ciertas universidades) que tienen una especie de acreditación externa por parte de la comunidad científica. Algunos de estos, son de uso libre (DECORE, INERMAP, etc.).

Los métodos e instrumentos pueden ser periódicos u obtener apreciaciones generales, esto según como estén diseñados. Igualmente en caso de encuestas, los sistemas de recolección de información pueden ser nacionales, regionales, locales o empresariales. También los métodos e instrumentos deben revisarse continuamente, ya que en el caso de los riesgos psicosociales, estos son emergentes continuamente en función de realidades sociales y organizativas siempre dinámicas. En algunos países, se trabaja bajo Sistemas de Vigilancia de Factores Psicosociales. La literatura científica menciona la pertinencia de métodos complementarios a las encuestas, basados muchas veces en: observación, discusión de grupos, entrevistas, entre otros.

Los métodos complementarios permiten no solo evaluar con mayor precisión, sino discernir aspectos que una única metodología puede no apreciar suficientemente... Por otra parte, la misma Fundación Europea (EuroFund, 2006) se muestra crítica acerca de la metodología de encuesta para recoger

determinados riesgos psicosociales como el acoso laboral o el acoso sexual. La acumulación de indicadores no garantiza la validez del modelo. La evaluación de las condiciones de trabajo tiene diferentes metodologías, la más usual es la encuesta de las condiciones de trabajo que no tienen como objetivo la evaluación de las condiciones de trabajo sino la descripción de una situación (...) (Moreno, p. 79-81).

Es necesario prestar atención a los objetivos de los métodos, ya que no todos son específicos para los mismos riesgos psicosociales o sectores productivos. Es importante prestar atención a la óptica de la Organización sobre los riesgos psicosociales, ya que en muchos casos esta es limitada a tener una apreciación global del fenómeno.

Es importante aclarar que no existen métodos únicos de evaluación global en riesgos psicosociales. El Real Decreto 39/1997 de los Servicios de prevención (Anexo VI) propone la necesidad de formación específica en Ergonomía y Psicología, en su artículo 34 incluso establece 4 especialidades para Servicios de Prevención, una es la Ergonomía y Psicología Aplicada.

En los trabajos comparativos se refiere el uso de FPSICO e ISTAS en muchos casos, sin ser esto un imperativo. Uno de los principales inconvenientes para este tipo de estudios, es el alto costo económico. Respecto a procesos de evaluación e intervención, consideran muchos la necesidad de evaluaciones prolongadas, 3, 6 meses, o más incluso, así mismo de intervenciones a largo plazo.

## Tema 4

### Violencia laboral y trabajo

En los contextos sociales existe naturalmente tensión instintiva que es regulada por la cultura. La norma institucionalizada hasta cierto punto condiciona y domestica los impulsos, reduciendo en los espacios de encuentro el grado de violencia social, física y psicológica, más no la simbólica. El espacio de trabajo es regulado por la cultura, por los condicionantes materiales del sector productivo y, por la cultura de la organización. La cultura organizacional se construye en función de la realidad material en la que se edifica. La tecnificación como elemento cultural de la producción, también adhiere elementos normativos al comportamiento laboral individual y colectivo, a más de la cultura y la cultura organizacional. Por ello, al existir diversos contextos productivos existen también distintos contextos socioculturales que contienen a las relaciones laborales en un escenario productivo.

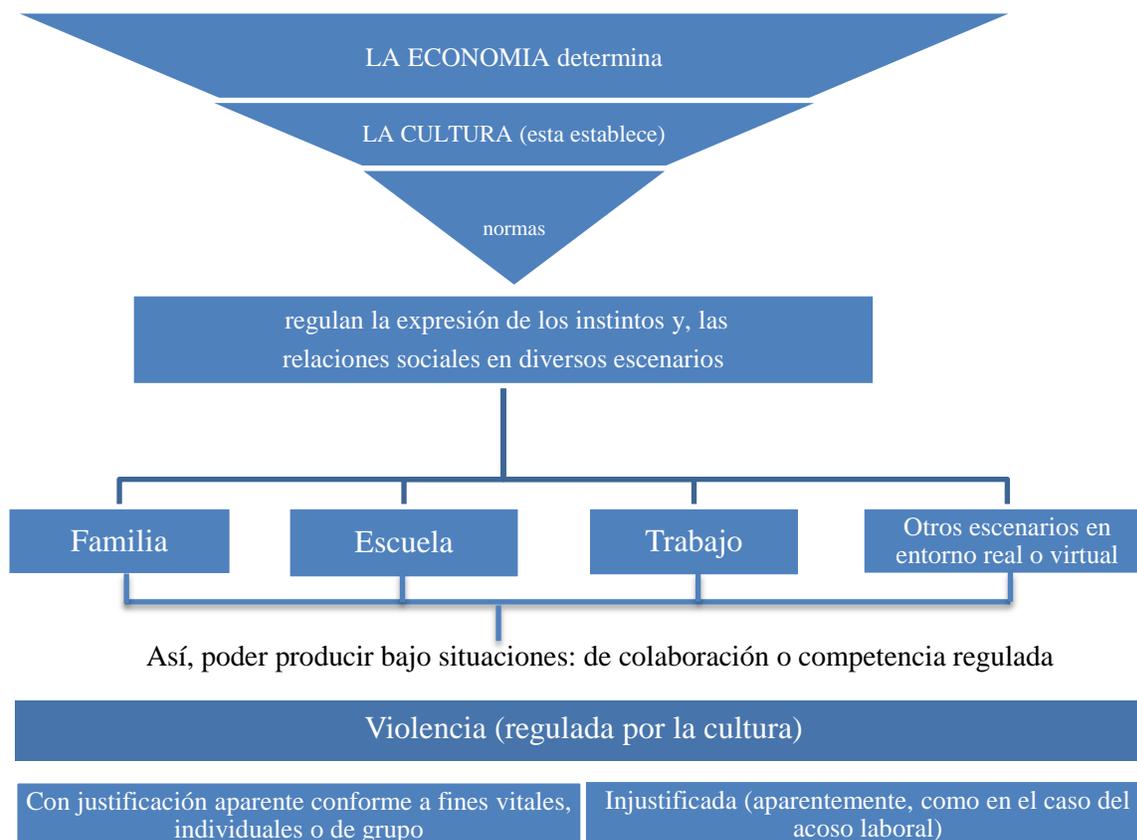


Figura 12. Esquema de relación de influencia entre estructura material y cultura, Morillo, F., 2014.

Más tradicionalmente la violencia laboral se ha categorizado en violencia física y psicológica, siendo la segunda la más común. La literatura habla de los “*daily hassles*” o molestias cotidianas, como una serie de microestresores en intensidad pero que suelen estar presentes continuamente, y que pueden tener consecuencias más graves que los incidentes graves, debido al agotamiento (DeLongis, A., Bolger, N., 1989, p. 815-819).

### **Enfoques teóricos de la violencia laboral**

Las tensiones instintivas se materializan en una actividad que tiene como resultado un bien o un servicio, el cual es el producto del intercambio del trabajador para tener una ganancia y poder así satisfacer sus necesidades, eso en una primera instancia. La ganancia no siempre es un capital material o tangible transferible en dinero, sino que existen otras ganancias sociales, como: el estatus social, mayor autonomía, privilegios que vienen con el estatus, etc.- que son parte del capital intangible que se obtiene también en la transacción del bien o servicio del trabajador-. Muchas veces la ganancia es la acumulación de capital cultural que adquiere el trabajador con la experiencia del oficio y de los recursos de la organización, generando en el trabajador un plus valor extra al dinero o capital tangible que recibe por sus servicios en la empresa. El capital que se adquiere por el trabajo, también es simbólico o representativo, en el ascenso, en la jerarquía de roles y funciones de la estructura organizativa. Acumular mayor ganancia en dinero, representa también la posibilidad de mejorar la calidad de vida, y poder ascender en la pirámide de clases sociales; en gran parte por la mayor capacidad de compra de bienes y servicios que son representativos de un estatus o significantes de una posición social más alta. Muchos bienes y servicios adquiridos de mayor costo en el mercado, como educación por ejemplo, aparecen como necesarios para el trabajador y sus familias. Pero no siempre la ganancia representada en dinero es invertida en bienes o servicios que mejoran la calidad de vida del trabajador, sino que son representativos de un capital simbólico de una clase social, que permite al trabajador compartir en otros escenarios de poder, a través del reconocimiento de símbolos de distinción que representan la capacidad de compra de los mismos. La adquisición de estos bienes tangibles o intangibles que no satisfacen necesidades o mejoran la calidad de vida, constituye un proceso de transacción del dinero ganado por el trabajador por objetos del tipo “fetiches”, o representativos aparentes a una ganancia.

En este escenario de competencia y colaboración por la acumulación de capital para la adquisición de bienes y servicios, la violencia aparece de múltiples formas sin una justificación clara muchas veces, y que en ciertos escenarios tiene relación con la lógica del sometimiento. Existen algunas teorías sobre la violencia, abordadas desde diversos enfoques disciplinarios y complementarios, se pueden solamente citar entre las más conocidas: a) teorías innatistas: teoría de la frustración, teoría de la personalidad, teoría etológica, teoría psicoanalítica, teoría de la señal-activación, teoría genética, etc. b) teorías ambientales: teoría del aprendizaje social, teoría de la interacción social, teoría ecológica, teorías sociológicas, etc. El acoso aparece en estos, como forma de violencia oculta.

### **El acoso como forma de violencia laboral**

Los autores reconocen al acoso como una forma ambigua de violencia, muchos hacen énfasis más a los indicadores de acoso que en la vivencia misma del acoso. En la literatura comienzan a separarse categorías en la violencia, una de ellas, sin ser tan específica es la del abuso emocional siendo repetitivo pero no sistemático. En esta diversidad, es bueno ubicar al acoso como parte de un Factor Psicosocial y Organizacional de Riesgo vinculado a la Violencia.

Tabla 2. Tipos de violencia laboral.

<i>Tipos de Violencia Laboral</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Forma de manifestarse</i>	<i>Posibles consecuencias</i>	<i>Relación con el victimario</i>
Acoso sexual	Menos frecuente	Implícita, predominantemente por medios psicológicos como chantajes, extorción, manipulación, etc.	Efectos psicológicos, posibles incidentes.	Individual y de grupo
Violencia física	Menos frecuente	Según estudios	Efectos físicos y psicológicos “Accidentes” e incidentes laborales.	Individual y de grupo
Acoso laboral	Frecuencia continua	Explícita e implícita	Múltiples	Individual y de grupo
Violencia de genero	Frecuencia continua	Explícita e implícita	Múltiples	Individual y de grupo

Las actitudes a veces son explícitas u ocultas. La intencionalidad difiere con la agresión psicológica que aparece más directa, consciente y en ocasiones hasta planificada.

Cuando la conducta proviene de supervisores, algunos autores la denominan como supervisión abusiva. El acoso, en ocasiones al ser implícito, puede no estar sujeto a las normas de los códigos de conducta en una organización, ya que es intencional y muy anónima.

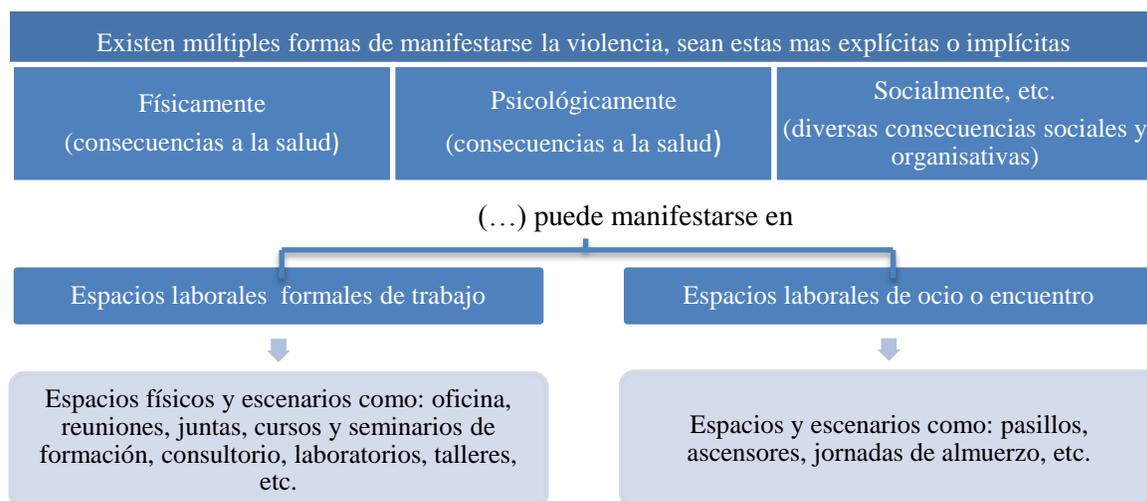


Figura 13. Esquema de formas de manifestación de la violencia, Morillo, F., 2014.

La literatura refiere incluso de sentencias como delito penal en casos de acoso psicológico. La Comisión Europea para la seguridad refiere a este comportamiento negativo en varias líneas de relación: entre compañeros, supervisores jerárquicos y subordinados.

### Factores organizativos y psicosociales promotores de violencia laboral

Los factores organizativos y socioculturales que pueden incidir en la inseguridad e influir en el comportamiento, pueden ser entre otros, la percepción de inseguridad laboral frente a formas precarias de contratación, pudiéndose generar más incidentes de violencia por la competencia desleal por los recursos, asociada por ello al incremento de accidentes e incidentes en el trabajo. Un ejemplo de esto, puede ser la tercerización, los contratos temporales, etc., en especial en escenarios de crisis económicas y sociales.

Otro de los efectos del acoso, es el burnout o desgaste profesional considerado en la legislación como accidente del trabajo.

## Sistemas de creencias en la conformación de grupos y redes sociales

Existe una amplia teoría sobre las necesidades del ser humano. Sin adentrarse, y dejando las necesidades biológicas, y sociales “reales” al margen, aparecen necesidades condicionadas por el imago sociocultural, que inciden en los sistemas de creencias de los colectivos, distinguiéndose así entre deseos y necesidades. Estos son depositados en el sujeto casi como una creencia, como alienado o sujetado a la cultura. La insatisfacción de necesidades y de deseos generan malestar, displacer, frustración, etc.

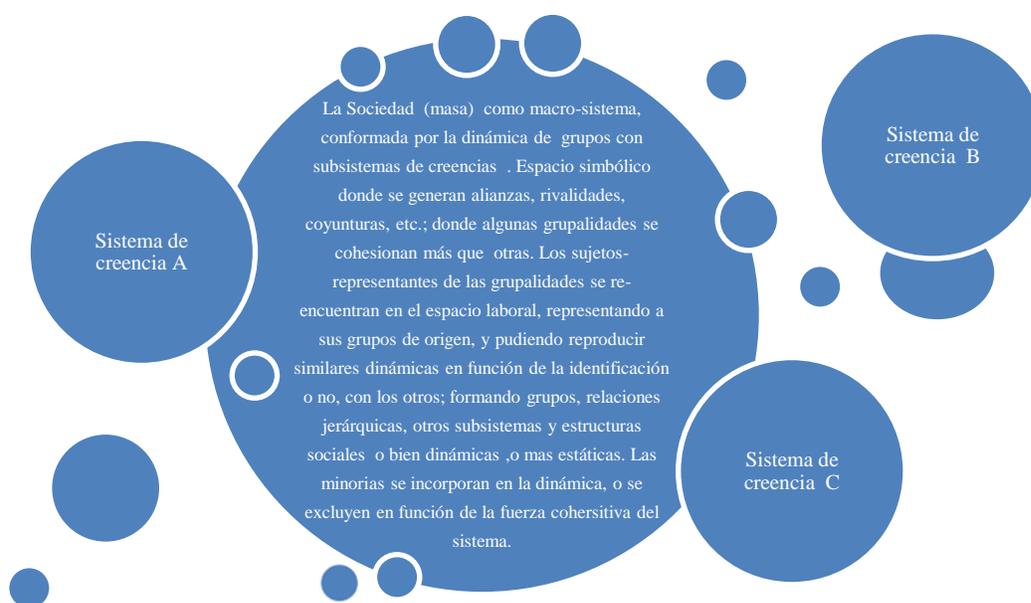


Figura 14. Esquema sobre agrupamiento por identificación, autor, 2014.



Fuente gráfica: [www.wordpress.com](http://www.wordpress.com)

Los grupos pueden compartir parcialidades en sus sistemas de creencias y generar alianzas complementarias, cohesionándose o expandiéndose en el sistema social. Otros no se reconocen en cambio, y son antagonistas, compitiendo por los recursos. Quién posee el poder, como recurso primario, accede a los recursos.

Las creencias son compartidas por un grupo. Los grupos tienen representantes en diversos espacios sociales de encuentro, donde conviven diversos sistemas de creencias e intereses. En el mismo espacio social, se encuentran representantes de diversos sistemas ideológicos, generando una diversidad de dinámicas en las relaciones sociales de individuos y grupos, muchas de ellas son conflictivas. Los individuos se agrupan por identificación de intereses y similares sistemas de creencias, estableciendo relaciones jerárquicas con los otros, y construyendo estructuras sociales dinámicas o estáticas. Mantienen similares códigos de reconocimiento: prosodia, gestos, indumentaria, signos de distinción, etc.

### **Acoso laboral como forma de violencia**

Conocido como acoso moral, *mobbing* en inglés, síndrome del acoso institucional, del chivo expiatorio, del rechazo o del cuerpo extraño; fue introducido en las ciencias sociales por el etólogo Konrad Lorenz, para definir el ataque de un grupo de miembros de una misma especie contra el individuo más fuerte y con la complicidad del resto de individuos.

Los individuos en riesgo de padecer el acoso del grupo, para muchos autores se agrupan en tres: a) personas brillantes, atractivas, competitivas; b) vulnerables y c) amenazantes, eficaces y emprendedoras, que ponen en cuestionamiento a lo establecido.

Desde la clínica, es común encontrar en las víctimas cuadros depresivos, con o sin alteraciones psicosomáticas, con actos de huida (como renunciaciones) y de estrés- ansiedad, parecido en ocasiones al síndrome de burnout o de desgaste profesional. Algunos autores coinciden en estas fases del acoso: incidentes críticos, acoso y estigmatización (por un largo tiempo), intervención de autoridades, y exclusión o autoexclusión (Soliva P., Marina, 2006, p.1-15).

## Criterios de valoración del acoso laboral

El acoso puede o no ser sutil, en ocasiones provoca la autodestrucción y auto expulsión de la víctima. La OMS (2009) distingue algunas notas relevantes, por ejemplo dos formas de manifestación, la activa que humilla y degrada a la persona y se manifiesta con insultos desagradables. La pasiva que es más el desamor, la indiferencia y el desinterés. El acoso es de carácter grupal, ocasiona el encubrimiento del evento, pero sofisticadamente, y sin dejar pruebas tangibles o de difícil objetivación (NTP 854, 2009, p.1-4).

Lo que caracteriza al acoso son la *frecuencia* y la *duración*, con una frecuencia al menos semanal y por una duración de varios meses, llevándolo a una posición social de indefensa.

<i>Posibilidad de comunicarse adecuadamente</i>	Se le silencia; ataques verbales sobre la calidad del trabajo; amenazas verbales; actividades verbales, buscan aislarlo, etc.
<i>Dificultad de mantener contactos sociales</i>	Le rehúyen, no hablan con él; se prohíbe que se le hable, asignación de lugares de trabajo aislados, se le hace el vacío.
<i>Dificultad de mantener su reputación personal</i>	Chismorreos, ridiculización; mofa, burla de alguna discapacidad, herencia étnica, la manera de moverse o de hablar; etc.
<i>Dificultad de mantener su situación laboral</i>	No asignación de tareas; o asignación de tareas sin sentido, desprestigio, etc.
<i>Dificultad de mantener su salud física, y psicológica</i>	Asignación de trabajo peligroso; agresión física; acoso sexual activo, etc.

Heinz Leymann (1996) pionero en el asunto, establece 45 comportamientos factibles de ser estimados como mobbing en cuatro niveles de gravedad, si se presentan sistemáticamente, al menos una vez por semana y al menos durante seis meses, en que se busca desprestigiar personal o laboralmente, incluyendo la manipulación de personas, con envidias o celos, donde las malas condiciones de trabajo se utilizan como pretexto para el ataque personal. Se busca aislar al trabajador creando rumores y mentiras sobre la vida privada. En el trabajo se le oculta información y se le discrimina para evitar su progreso profesional. Se humilla a la persona, creando sentimientos de incapacidad. El cuestionario de Leymann aborda los siguientes indicadores: desprestigio laboral (DL- ítems 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60), entorpecimiento del progreso (EP), incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC- ítems 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53.), intimidación encubierta (IE-ítems 7, 9, 43, 44, 46, 47,

48.), intimidación manifiesta (IM-ítems 1, 2, 4, 8, 19, 29.) y desprestigio personal (DP). (Almirall, Hernández, P.J., Del Castillo Martín, P., 1986, p. 34-44).

### **Tipos de acoso laboral**

Existen en la literatura, diferentes tipologías posibles. En grupos de personas de distinto estatus en relación a personas del mismo estatus. Respecto a la jerarquía, se reconocen en línea ascendente: del subordinado al jefe, siendo para Piñuel (2001) el menos común. En línea descendente: del jefe al subordinado, siendo la forma más habitual, o entre iguales: de compañero a compañero, en el mismo nivel jerárquico. Esta tipología incluiría dos tipos de mobbing: el horizontal (incluye el ascendente y el descendente) y el vertical (entre iguales).

Otros autores reconocen hostilidad grupal y agresión aislada. Se encuentran relaciones de acoso también entre personas del mismo sexo en relación a personas de diferente sexo.

### **Aportes al estudio del acoso desde la perspectiva de grupo**

Al grupo acosador formado por el instigador y algunos colegas, algunos investigadores lo denominan como “gang de acoso”. Desde la etología:

El acoso grupal o mobbing existe en casi todas las especies de animales sociales bajo dos formas principales: la coalición de individuos débiles contra uno más fuerte, y la persecución por la mayoría de un individuo con algún rasgo extraño o diferente para lograr obediencia (González de Rivera, 2002, p.7).

El acoso es visto como un proceso grupal, en que las defensas de la víctima incrementan las situaciones de acoso, siendo este más sistemático. Algunos investigadores reconocen envidia, mediocridad y falta de control por parte de muchos de los victimarios.

La antipatía es normal, el acoso es en cambio un proceso sistemático, encubierto y en red; por ello del presente estudio, como una contribución desde la sociología matemática y el estructuralismo antropológico como bases. El instigador principal a veces es encubierto, ya que sus aliados actúan como acosadores directos de la red. Los aliados suelen formar grupos pequeños de 2, 3 trabajadores, a veces más. Más distantes están colaboradores menos activos, pero que ayudan al proceso mediante exclusión, rumores o sin ayudar al acosado, incrementando el aislamiento respecto al grupo junto a un descrédito. El grupo de instigadores suele incrementarse en el proceso, hasta estigmatizar a la víctima, siguiendo una especie de

moda del “gang” de acoso, como es visto más claramente en su equivalente bullying en niños. Distantes y en silencio se encuentran los testigos mudos que prefieren no intervenir, sabiendo incluso sobre lo violento del acoso.

Para Gonzales de Rivera (2002): (...) el mediocre inoperante activo acosa con la colaboración y permisividad del resto del personal de la organización. La persecución psicológica se desarrolla en medio de un sorprendente silencio e inhibición de los observadores que, aunque plenamente conscientes del abuso e injusticia de la situación, se abstienen de intervenir, sea por complicidad implícita con el plan de eliminación del acosado, sea para evitar convertirse ellos mismos en objeto de represalia (Pares, S. 2005, p.4).

Se identifican pequeños grupos de apoyo a la víctima, los antropólogos los llaman testigos No mudos. Desde la antropología, los gangs son difícilmente medibles, son descriptibles.

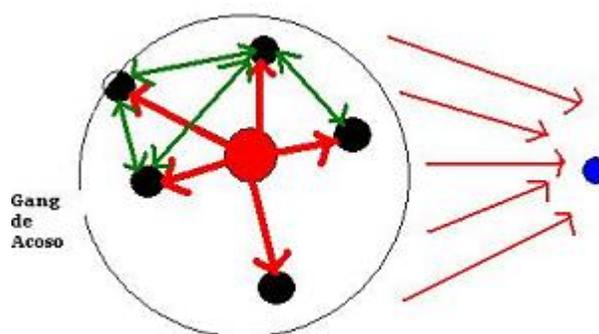


Figura 15. Esquema de un Gang de Acoso (red de acoso grupal), José Luis González de Rivera y Revuelta, Madrid, S.f.

Los trabajos empíricos se enfocan más en la perspectiva individual (incluso la psicología profunda y la cognitiva), como paradigma atomista del enfoque atributivo, con aproximaciones empiristas de la estadística y de los indicadores sociales.

Para algunos investigadores de Harvard, Manchester, etc., el enfoque atributivo será reemplazado por enfoques más macroscópicos. Muchos psicólogos ignoran que la base de las ciencias sociales es la interacción social, como unidad elemental en la psicología social.

El análisis psicosociológico desde diversas escuelas y enfoques, no se construye solo desde el determinismo de los atributos individuales, sino a través de vínculos estructurales y sistémicos entre actores, que inciden en sus posiciones, roles, etc., incluso sin estar directamente relacionados. Esto sin mencionar tendencias estructural-funcionalistas más profundas y discursivas en el análisis ideológico, como las tesis de Slavoj Zizek.

## **Tema 5**

### **Marco jurídico del acoso laboral**

En la investigación psicosocial el marco jurídico establece más que nada *principios de actuación* respecto al acoso. Varios países formulan adaptaciones específicas referentes a la violencia y el acoso laboral. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a esta como: “*el conjunto de bienestar físico, mental y social completo, y no meramente la ausencia de enfermedad*”. En tal definición, el bienestar psíquico se denota con el término mental, lo que en muchos casos hace referencia a procesos mentales cognitivos o actividades mentales superiores; sin embargo el bienestar psíquico es parte de otros procesos psíquicos ligados directamente a la dimensión física, social, económica, cultural e incluso: simbólica.

Entre los principios expuestos en la Conferencia Internacional del Trabajo de 1984 respecto al medio ambiente de trabajo, se menciona el mejoramiento de las condiciones y del medio ambiente de trabajo considerándose como un todo, con numerosos factores vinculados con el bienestar físico y mental del trabajador; por consiguiente, es indispensable un enfoque global y multidisciplinar del mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo, que promueva la salud y el bienestar de los trabajadores.

### **Legislación española**

Referida al acoso laboral, la Constitución Española en su artículo 14 garantiza el derecho a la igualdad. En España se introduce la importancia de los factores psicosociales con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995), pero no se aborda profundamente los riesgos específicos aún. En el artículo 14 (par.2) se anota, que el empresario debe “*garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo*”, lo que incluye a los psicosociales. El art. 5 establece:

(...) la política en materia de prevención tendrá por objeto la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo dirigida a elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores en el trabajo. Se entenderá por prevención el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la empresa, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo. (Art.4,11).

Además de identificar las condiciones de trabajo, es meritorio valorarlas.

En el artículo 15 de la Constitución Española se establece el derecho a la integridad física y psicológica. El Código Penal español sanciona la violencia en los artículos 170-172. Cabe resaltar la poca cobertura legal de los factores psicosociales de riesgo, *poco específicos y muy generales*. Se basan más en la *prohibición sobre el acoso laboral*, sin llegar a ser específicas las situaciones de acoso. Por ello, el aporte de este estudio.

Hay dos normas de la Asociación Española de Normalización (AENOR), que contemplan la importancia de los siguientes factores en los principios ergonómicos y psicosociales en aquellas normas técnicas: tarea, equipo de trabajo, espacio de trabajo, puesto de trabajo y ambiente de trabajo (elementos físicos, químicos, biológicos, organizativos, SOCIALES Y CULTURALES que inciden en una persona en su espacio de trabajo), sistemas de organización del trabajo, diseño del puesto de trabajo, organización del trabajo (la interacción entre las personas), presión (stress) del trabajo (o carga externa), tensión (o carga interna: efecto de la presión del trabajo sobre una persona en relación con sus características individuales y aptitudes individuales), fatiga.

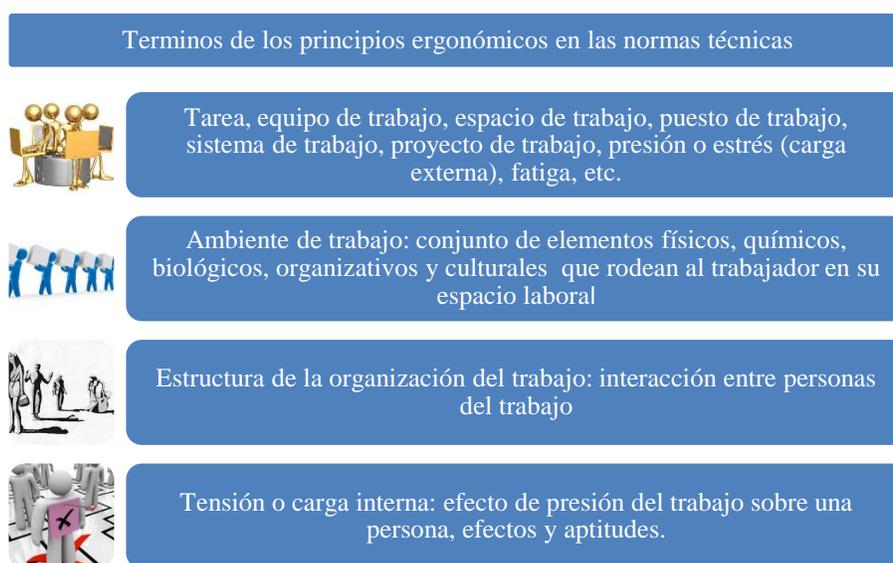


Figura 16. Esquema de terminología básica en normas de principios ergonómicos y psicosociales, AENOR, S.f.

## **Base legal ecuatoriana**

Todo acto de acoso laboral, va en contra de los artículos 33; 66, numerales 18, 19, 20 21 y 326 numeral 5 de la Constitución de la República del Ecuador, normativas que garantizan a los trabajadores el respeto a la dignidad, vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo en un entorno saludable; el derecho al honor y al buen nombre, la protección de la información personal, a su intimidad individual y familiar. Se resalta también que en el Código Penal vigente, no se tipifican conductas delictivas producto de las relaciones del trabajo. En varios países existen medidas de protección al trabajador, pero no existen leyes específicas que penalicen al acosador o las empresas.

Las medidas están enmarcadas en la prevención de riesgos laborales en apartados de acoso laboral. Existen países que lo penalizan, como en el caso de Bélgica, Alemania, o Francia. Referente a la prevalencia en el país, existen en la actualidad pocos estudios del nivel de incidencia del acoso en Ecuador. Los estudios estadísticos más comunes de países europeos señalan entre el 10 al 15 por ciento de la población trabajadora.

En el Código Orgánico del trabajo se puntualiza referencias en los siguientes artículos:

### **CAPITULO II.**

#### **Responsabilidad y obligaciones.**

**Art.- 39.- Las condiciones del ambiente de trabajo.-** El trabajo debe realizarse en un medio y en condiciones en las que el trabajador o trabajadora:

- 1.- Pueda alcanzar el desarrollo íntegro como persona racional, libre y sociable.
- 2.- Desarrollar su vida social, familiar y cultural, así como gozar libremente del descanso y recreación.
- 3.- Gozar de un ambiente saludable, en armonía con sus compañeros y compañeras, lo mismo que con la naturaleza y sus recursos animales, vegetales y minerales.

### **CAPITULO VII**

#### **De la suspensión y la terminación del contrato de trabajo**

**Art. 142.- Causas de terminación por voluntad del trabajador previo visto bueno:**

Son causas justificadas de terminación del contrato individual de trabajo por voluntad del trabajador 2.- Ofensas graves e injurias inferidas al trabajador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes; 3.- **ACOSO MORAL** o sexual.

### **CAPITULO VIII**

#### **De la Seguridad Industrial y Salud Ocupacional**

**Art. 154. Ámbito y definiciones**

2.2.- Enfermedad profesional es la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral y la que califique como el órgano especializado del IESS.

2.3.- Enfermedades relacionadas con el trabajo son las que, sin tener origen laboral, son agravadas por la exposición a factores de riesgos laborales, e inciden en el ausentismo, baja de productividad y de la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras. Los programas de seguridad industrial y salud ocupacional del centro de trabajo incluirán la prevención de estas enfermedades.

3.- Incidente laboral es el suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con el trabajo en el cual la persona afectada no sufre lesiones corporales, pero necesita atención médica, psicológica, traumatológica o sólo requieren cuidados de primeros auxilios.

6.- **Condiciones y medio ambiente de trabajo son el medio físico, psicológico y espiritual**, en que se realiza el trabajo y además los elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para los trabajadores y trabajadoras.

**Los mencionados quedan incluidos en el concepto de ambiente laboral.**

**6.4.- La organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales.**

En la RESOLUCIÓN No. C.D.390 se puntualiza referencias en los siguientes artículos:

## **REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO:**

### **CAPÍTULO I**

#### **GENERALIDADES SOBRE EL SEGURO DE RIESGOS DEL TRABAJO**

**Art. 1.- Naturaleza.-** De conformidad con lo previsto en el artículo 155 de la Ley de Seguridad Social referente a los lineamientos de política, el Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador, mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, acciones de reparación de los daños derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales u ocupacionales, **incluida la rehabilitación física y mental** y la reinserción laboral.

**Art. 2.- Principios de la Acción Preventiva.-** En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios:

- a) Eliminación y control de riesgos en su origen;
- b) Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, **las relaciones sociales** y la influencia de los factores ambientales;
- c) Identificación, medición, evaluación y control de los riesgos de los ambientes laborales;

**Art. 3.- Accidente de Trabajo.-** Para efectos de este Reglamento, accidente del trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasione al afiliado lesión corporal o perturbación funcional, o la muerte inmediata o posterior, con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena. También se considera accidente de trabajo, el que sufre el asegurado al trasladarse directamente desde su domicilio al lugar de trabajo o viceversa.

En el caso del trabajador sin relación de dependencia o autónomo, se considera accidente del trabajo, el siniestro producido en las circunstancias del inciso anterior a excepción del requisito de la dependencia patronal. Para los trabajadores sin relación de dependencia, las actividades protegidas por el Seguro de Riesgos del Trabajo serán registradas en el IESS al momento de la afiliación, las que deberá actualizarlas cada vez que las modifique.

**Art. 4.- Enfermedades Profesionales u Ocupacionales.-** Son las afecciones agudas o crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo que realiza el asegurado y que producen incapacidad.

**Art. 5.- Factores de Riesgo.-** Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y **sicosocial**.

Se considerarán enfermedades profesionales u ocupacionales las publicadas en la lista de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, así como las que determinare la Comisión de Valuaciones de Incapacidades, CVI, para lo cual se deberá comprobar la relación causa-efecto entre el trabajo desempeñado y la enfermedad aguda o crónica resultante en el asegurado, a base del informe técnico del Seguro General de Riesgos del Trabajo.

**Art. 6.- Parámetros Técnicos para la Evaluación de Factores de Riesgo.-** Las unidades del Seguro General de Riesgos del Trabajo utilizarán estándares y procedimientos ambientales y/o biológicos de los factores de riesgo contenidos en la ley, en los convenios internacionales suscritos por el Ecuador y en las normas técnicas nacionales o de entidades de reconocido prestigio internacional. **(No menciona parámetros técnicos de evaluación de riesgos psicosociales.)**

## PRIMER ANEXO

### **PARA EFECTOS DE LA PROTECCIÓN DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO SE CONSIDERARÁN ENFERMEDADES PROFESIONALES LAS SIGUIENTES:**

4.2. Otras enfermedades específicas causadas por ocupaciones o procesos no mencionados en esta lista cuando se haya establecido, científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición que resulte de las actividades laborales y la(s) enfermedad(es) contraída(s) por el trabajador.

## TERCER ANEXO

### **PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE ACCIDENTES DE TRABAJO**

#### **OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DEL ACCIDENTE DE TRABAJO**

e) Apoyar y controlar a las organizaciones laborales para que estas provean ambientes saludables y seguros a los trabajadores afiliados al IESS; a la aplicación de procedimientos de trabajo seguros en el caso de los afiliados sin relación de dependencia o autónomos.

## **UNIDAD III**

### **INFORME DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES**

#### **1.CODIFICACIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTE DE TRABAJO.**

7.1. DATOS GENERALES DEL CENTRO DE TRABAJO:

7.2. DATOS DEL ACCIDENTADO:

7.3. DATOS DEL ACCIDENTE:

7.4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL ACCIDENTE

7.5. ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DEL ACCIDENTE:

7.5.1. CAUSAS DIRECTAS:

7.5.1.1. CONDICIONES SUBESTÁNDAR:

7.5.1.2. ACCIONES SUBESTÁNDAR:

7.5.2. CAUSAS INDIRECTAS:

7.5.2.1. FACTORES DE TRABAJO:

7.5.2.1.1. Supervisión y liderazgo deficitarios:

7.5.2.1.1.1. Relaciones jerárquicas poco claras y conflictivas.

7.5.2.1.1.2. Asignación de responsabilidades poco claras y

conflictivas.

- 7.5.2.1.1.3. Delegación insuficiente o inadecuada.
- 7.5.2.1.1.4. Déficit de políticas, procedimientos, prácticas o líneas de acción.
- 7.5.2.1.1.5. Déficit en la formulación de objetivos, metas y estándares.
- 7.5.2.1.1.6. Déficit en la programación o planificación.
- 7.5.2.1.1.7. Déficit en la instrucción, orientación y/o entrenamiento.
- 7.5.2.1.1.8. Entrega insuficiente de documentos de consulta, procedimientos, instrucciones y de publicaciones guía.
- 7.5.2.1.1.9. Falta de conocimiento en el trabajo de supervisión / administración.
- 7.5.2.1.1.10. Ubicación inadecuada del trabajador, de acuerdo a sus cualidades y a las exigencias que demanda la tarea.
- 7.5.2.1.1.11. Sobrecarga de trabajo.
- 7.5.2.1.1.12. Retroalimentación deficiente o incorrecta en relación al desempeño.
- 7.5.2.1.2. Diseño de ingeniería no adecuado al proceso:
- 7.5.2.1.3. Deficiencia en las adquisiciones:
- 7.5.2.1.4. Mantenimiento Deficiente:
- 7.5.2.1.5. Herramientas y Equipos no adecuados:
- 7.5.2.1.6. Estándares deficientes de trabajo:
- 7.5.2.1.7. Uso y desgaste de equipos, máquinas, herramientas:
- 7.5.2.1.8. Abuso o maltrato.

7.5.2.1.9 Otros: Especifique.

#### 7.5.2.2. FACTORES DEL TRABAJADOR

- 7.5.2.2.1. Reducción o limitación de la capacidad anatómica-fisiológica.
- 7.5.2.2.2. Reducción o limitación de las aptitudes cognitivas, motrices o sensoriales:
- 7.5.2.2.3. Reducción o limitación de las actitudes:
  - 7.5.2.2.3.1. Falta de motivación.
  - 7.5.2.2.3.2. Exposición a factores de riesgo sicosocial.
- 7.5.2.2.4. Tensión física o fisiológica.
- 7.5.2.2.5. Tensión mental o psicológica (Estrés)
  - 7.5.2.2.5.1. Fatiga síquica.
  - 7.5.2.2.5.2. Acoso (moobing)**
  - 7.5.2.2.5.3. Organización del trabajo:
    - 7.5.2.2.5.3.1. Sobrecarga. Cualitativa/cuantitativa
    - 7.5.2.2.5.3.2. Insuficiente carga cualitativa/cuantitativa.
    - 7.5.2.2.5.3.3. Falta de autonomía.
    - 7.5.2.2.5.3.4. Falta de incentivos.
    - 7.5.2.2.5.3.5. Futuro inseguro en el empleo.
    - 7.5.2.2.5.3.6. Problemas en relaciones interpersonales laborales.
    - 7.5.2.2.5.3.7. Problemas en relaciones interpersonales extra laborales.
    - 7.5.2.2.5.3.8. Problemas socio económicos.
    - 7.5.2.2.5.3.9. Trabajo monótono.
  - 7.5.2.2.5.4. Enfermedades sicosomáticas y neurotóxicas.
  - 7.5.2.2.5.5. Insatisfacción laboral.

En la DECISION 584 se puntualiza referencias afines en:

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1

s) Salud Ocupacional: Rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades.

t) Condiciones de salud: **El conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural** que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora.

### **Modelo de Atención Integral de Salud - (MAIS)**

Los centros de salud y hospitales están articulados al Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS), expone en su Introducción del Manual de Atención Integral de Salud del 2012:

El Modelo de Atención Integral de Salud Familiar, Comunitario e Intercultural tiene como desafío consolidar la implementación del modelo, trabajar con las familias, **desarrollar nuevas formas relacionales**, ubicar al usuario en el centro de la atención, instalando buenas prácticas, desarrollando intervenciones orientadas hacia resultados de impacto social. Desde la convicción de que el **enfoque biopsicosocial, multidisciplinario e intercultural**, son la alternativa para responder de manera más efectiva a las necesidades de las personas, familias y comunidades, contribuyendo a mejorar su calidad de vida (MAIS, p. 18).

## METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### Métodos de análisis de redes sociales

Institucionalizada en los años 70s con la creación de la *International Network for Social Network Analysis* y la revista *Social Networks* en el ámbito de la sociología anglosajona. La estructura es entendida como un conjunto de relaciones entre nodos estudiados. Este método permite conocer las interrelaciones sociales más por datos cualitativos que cuantitativos debido a que se requiere de información cualitativa personal. Se tienen ciertas técnicas para ordenar los indicadores que se requieren para la investigación: indicadores de centralidad, grado de conectividad de la red, individuos con mayor número de interacciones, intermediación de actores en las relaciones entre individuos, cercanía de individuos a través de interacciones.

El análisis de redes sociales cuenta con algunos métodos según sea el fin que persiga la investigación. Se cuenta con el método de redes completas, el método de bola de nieve, el método de redes egocéntricas (con conexiones a otros), el método de selección de atributos, el uso de escalas de medida, el método de medidas nominales de categoría múltiple de las relaciones, el método de medidas ordinales agrupadas de relaciones, el método de medidas ordinales del ranking de relaciones, el método de medidas de intervalo de relaciones, los modelos de análisis de bloques. También se trabaja en determinadas investigaciones con datos multirelacionales con enfoques complementarios, enfoque poco explorado del análisis social de lo macro y lo micro. Cabe resaltar el aporte de la teoría matricial en que se utilizan teorías algebraicas y métodos habituales en el tratamiento multidimensional en la sociología aplicada, espacios vectoriales, distancias y similitudes, análisis factoriales, análisis de Cluster, el caso del programa STRUCTURE, y estadísticas aplicadas a las ciencias sociales, correlaciones, ajustes, etc. Hay paralelamente metodologías de correlación de redes, escalado y agrupación multidimensional, y álgebra de roles. Otro aporte técnico es el sociograma del psiquiatra rumano Jacob Levy Moreno al estudio de las relaciones desde una base psicológica. Los aportes de Freeman (1979) y otros análisis posicionales en redes como de Winship, Mandel (1984), también son importantes.

El presente estudio utiliza para el análisis de redes el método de medidas binarias de relaciones sociales, en que se asignan números a las relaciones existentes (con un uno) y relaciones ausentes (con un cero), p.ej. ¿con cuáles de este trabajador simpatiza? (medición binaria/ 1 o 0).

### Principios para el análisis de redes sociales

Wellman plantea principios para el trabajo mediante el uso de grafos, que el mundo está compuesto de redes, no de grupos, y los métodos estructurales complementan y suplen los métodos individualistas progresivamente. Prevalen *dos formas de representación: la estadística y la gráfica*. Otros autores contribuyen con otros principios metodológicos:

*Identificación de grupos (Principio de cohesión).*- los actores similares están vinculados por relaciones similares. Se enumeran los grupos sociales que se encuentran.

*Principio de equivalencia.*- actores equivalentes poseen pautas de relación semejantes a los de su misma posición con tendencias comportamentales homogéneas.

*Principio de prominencia.*- los individuos líderes están sobre un eje vertical a manera del organigrama, los dirigidos abajo, esto motivado por las relaciones con otros. Así se reconoce al líder de una red. (Coleman, 1984).

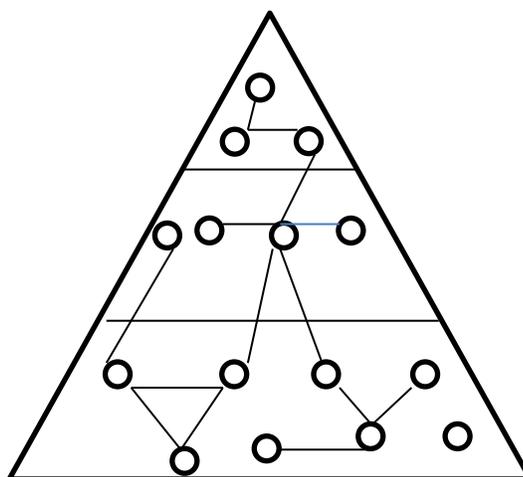


Figura 17. Ilustración de Estructura de redes sociales, Revista de Metodología de Ciencias Sociales, 2005, p.g. 105.

*Principio de rango.*- la suma de las relaciones que posee un actor.

*Principio de intermediario (Brocker).*- actor individual a seguir o persigue sus propios intereses librándose de las constricciones (Freeman, Burt, 1982).

Siguiendo las pautas, se identifican las situaciones de acoso de las redes sociales conformando grupos y estructuras, identificando miembros, descartando otros lazos cohesivos no relevantes al estudio (como amistad), reconociendo las situaciones mantenidas en 6 meses, para ser representativas y contabilizadas como acoso laboral.

Los niveles de análisis.- se trabaja sobre diversos niveles de análisis para trabajarlos colectivamente. Es adecuado definir los nodos o grupos. También en el análisis estadístico se puede trabajar con diseños jerárquicos. Los estructuralistas hablan de niveles macro-meso-micro de análisis, o desarrollan esquemas para identificar los mismos. El análisis puede llegar a ser individual, grupal, organizacional, comunitario, institucional, social y hasta global, pero pocos análisis son multimodales simultáneos. La tendencia más común es examinarlos de forma separada.

### **Procedimiento**

Se rastrea a los acosadores con preguntas, se identifican si estos conforman grupos, y que miembros hostigan. No se requiere de muestras de las relaciones de acoso en grupo, ya que la población es finita y el método no lo requiere. Se identifican los nodos (grupos) y actores incluidos. Según el tipo de estudio se puede realizar una matriz de datos, aquí si se la realiza. Se trabaja con poblaciones completas para seleccionar observaciones determinadas. Primero se identifica la población y se dirige un censo mediante preguntas incluyendo todos los elementos de la población como unidades de observación.

El método de redes define la población de las relaciones, distinto de métodos de investigación empírica. Se hace una lista de todos los nodos (a veces estratificada o agrupada) y se seleccionan los elementos individuales que establecen las relaciones o lazos. Se detecta un actor principal o actores principales, se incluyen los actores secundarios con los cuales éste

tiene alguna relación, en este caso de acoso. Los enfoques de red intentan estudiar las poblaciones globales a través de un censo, más que mediante una muestra. La población estudiada pueden ser todos los individuos de una organización y sus redes articuladas como unidades de datos. Un medio por observación es agrupar a todas las personas en un área laboral determinada, por los motivos de sospecha de red social de acoso. La mayoría de las relaciones estudiadas son informales. Estos diseños en redes pueden en ocasiones utilizar muestreos en poblaciones grandes. El método permite verificaciones de hipótesis mediante la comparación de grupos de poblaciones.

### **Selección del método de estudio.**

No existe un método “correcto” para todos los problemas y preguntas de investigación, se requiere determinar que método es más útil para el tipo de problema planteado.

*Definición epistemológica. Niveles de estudio.*- estudio de hechos, no de discursos. Se define un método. El propósito no es el de medir. La delimitación del acoso se da mediante los criterios validados, para reconocer hechos y establecer relaciones.

*Definición metodológica.*- *método de análisis de redes sociales con medidas binarias*, aporta una fotografía completa de las relaciones de una población, con descripciones claras de las estructuras en la fase de observación participativa, siguiéndose con la utilización de medidas binarias de relaciones sociales para determinar la existencia o no de situaciones de acoso laboral.

*Recursos tecnológicos.*- matrices, diagramas; se triangula la información con entrevistas, datos documentados, etc.

### **Tipo de estudio y diseño de investigación.**

La investigación es pura o fundamental, no experimental y descriptiva, con ciertos elementos históricos de la localidad en el análisis de los procesos sociales del acoso. Cabe decir descriptiva de tipo cualitativo, por la observación participativa naturista sin control de los hechos, además de la técnica de expresión de las situaciones vividas solicitando que se

relacionen los sentimientos de acoso con otras personas de las relaciones de estudio, sin ser esta generalizante, orientada más al proceso, centrada en la realidad fenomenológica y dinámica de las relaciones sociales de acoso.

### **Lugar del estudio y período de la investigación.**

El estudio fue realizado en el Distrito de Salud 17d08 del Valle de Conocoto.

El período de investigación es de dos años de observación y documentación de los casos, previo al análisis de redes.

### **Paradigmas de investigación.**

La psicología aplicada tendría 2 disciplinas fundamentales de apoyo: la sociología y la psicología, entre otros importantes aportes disciplinarios, así como aportes de escuelas psicológicas y sociológicas al estudio psicosocial del trabajo. Al ser disciplinas o ciencias sociales, cuentan con otras posibilidades metodológicas en la generación de conocimientos acerca de los hechos y las relaciones sociales, muchas veces mediante estudios longitudinales, que en el caso del *mobbing* están tomando cada vez mayor importancia.

Thomas Kuhn, filósofo estadounidense aporta en el criterio de la Ciencia normal basada en una o más realidades científicas pasadas, mediante la Interdisciplinariedad, como en la psicología, unidos ya a la tecnología, como en el caso de la sociología matemática.

El método depende particularmente de cada disciplina, en especial en las ciencias sociales. Para algunos como Wilhelm Dilthey, consideran inapropiados los modelos epistemológicos de las ciencias naturales en el estudio de hechos sociales. Es decir, como inadecuado usar el paradigma del método científico en disciplinas como la física, o las que estudian al hombre y la sociedad. Muchos proponen modelos complementarios, interdisciplinarios y específicos. En las ciencias naturales el objetivo se basa en la explicación de la relación *causa/efecto* y en la elaboración de teorías descriptivas, en las ciencias humanas se trata de la comprensión de los hechos. A la psicología, la sociología y la física, Bunge en cambio las entiende como ciencias factuales, ya que estudian los hechos mediante la observación, apelándose a la evidencia empírica, como en el caso de los factores psicosociales. Tradicionalmente, la

psicología y la sociología formaban parte de las ciencias fácticas ligadas a los hechos culturales.

### **Fases del proceso de investigación.**

El proceso de investigación en general es deductivo, va de lo general a lo particular. Este parte de hechos observables mediante un acercamiento valorativo (tipo screening) de eventuales relaciones de acoso, se valió para ello de la triangulación con el Cuestionario de Heinz Leymann (LIPT - Versión en español – INSAT) y el método general de análisis de redes sociales.

- Se inicia con la observación participativa y entrevistas informales breves de situaciones de acoso.
- Se revisan bibliográficamente múltiples estudios sobre los enfoques relacionados con el estudio del acoso laboral.
- Se trabaja en la construcción de un soporte conceptual para el estudio, con base en aportes importantes a la sociología del trabajo desde el estructuralismo y el análisis de redes.
- Se profundiza en el enfoque del análisis de redes sociales aplicado al estudio del acoso laboral.
- Se trabaja el documento a manera de un marco lógico desde el formato único de la maestría.
- Se trabaja los datos mediante matrices sociométricas para la posterior ilustración con el software NETDRAW: identificación de nodos, en que una persona representa un nodo (A, B, C y D) y grupos de nodos representativos, se realiza una matriz o sociomatriz (la más sencilla es la matriz binaria, es decir, si existe una relación de estudio, se coloca un 1 en la celda, si no lo hay, se escribe un cero), la matriz de adyacencia representa quién está cerca de quién en la relación estudiada. Los vínculos se miden en el nivel nominal. Se aplica el generador de grafos (hay muchas formas distintas de gráficos -barras, pastel, líneas, tendencias, etc.-). Se utiliza principalmente la representación gráfica que consiste en puntos (o nodos) para representar a personas y líneas (o flechas) para representar lazos o direccionalidad de las relaciones de acoso.
- Se procede a la interpretación de ilustraciones mediante el análisis posicional y relacional del acoso, los indicadores de red para identificar a los individuos claves con el software UCINET, determinando la centralidad (*Centrality Degree*) y la intermediación de las relaciones (*Betweenness*).
- Se analizan indicadores como: alianzas, roles representativos, jerarquías informales y agrupaciones. No se realizan mediciones de los niveles de violencia laboral.

### **Sistema de análisis triangular del acoso (SATA).**

El SATA (2005) como método de análisis del acoso enfatiza en tres relaciones: entre

la organización y los afectados, entre la organización y acosadores, entre acosadores y afectados. Cada *item* de algún instrumento representa indicios de riesgo de acoso, que según el SATA deberán complementarse con varias fuentes de información.

Tomando como referencia al SATA, dentro de los grupos de relaciones a evaluar se estudia las relaciones que se establecen entre acosadores y potenciales afectados. Debido al estudio de los procesos de acoso, las técnicas de captación fueron:

- Observación de las condiciones laborales en el contexto real y registros a manera de censo, con entrevistas breves de exploración a personas implicadas en escenarios de trabajo (entrevistas a posibles testigos, entrevistas al personal sin distinción de rango), se establecen empíricamente nodos. Finalizado se procede a la aplicación de la encuesta estandarizada y la entrevista semiestructurada que permite triangular la información previamente obtenida.
- Entrevistas semi-estructuradas al personal para análisis de redes.
- Cuestionario específico sobre acoso LIPT-Questionnaire (Leymann Inventory of Psychological Terrorization-1990/Versión en español modificado por Rodríguez Rivera-INSAT – 2005).

Se complementa con otros medios comunes a las disciplinas preventivas, como: el análisis documental, el estudio de casos previos y, el análisis histórico institucional en relación con la localidad. No se utilizan: análisis documental de normativas y procedimientos, análisis de indicadores de riesgo y estadísticas, análisis de evaluaciones de riesgo, cuestionarios de salud general, cuestionarios de riesgos psicosociales, cuestionarios clínicos, ni el formato SATA Checklist. Las diferentes fuentes se integran mediante Triangulación Metodológica que propone esta norma, aunque el fin del estudio es el análisis de redes. La Triangulación entre métodos según el SATA se conoce como *across-method*. En este caso, se complementa con el análisis de documentación (bajas, rotación) y el análisis histórico de la institución en relación a la localidad.

- *Análisis de la demanda*: por observación participativa se determinó que había demandas de acoso.
- *Indicadores*: presencia de indicadores complementarios: índice de rotaciones, absentismo, conflictividad, episodios de violencia, denuncias, baja productividad, etc.

#### **Tipificación temporal en casos de acoso.**

Según la norma técnica, corresponde la existencia de acciones de agresión como mínimo una vez a la semana y durante al menos seis meses.

### **Indicadores compuestos de agresiones.**

Un acercamiento valorativo (tipo *screening*) de eventuales situaciones de acoso desde el análisis de las agresiones, tiempo, intensidad y frecuencia, según los criterios de la nota técnica.

### **Justificación de la metodología seleccionada**

El estudio de relaciones y conformación de grupos puede tener algunos aportes metodológicos desde las ciencias sociales, sin embargo los Métodos de Análisis de Redes presentan algunas ventajas prácticas en recursos como la sociometría y los grafos, que permiten determinar la conformación de grupos en este caso ligados a las relaciones de acoso, esto con cierta exactitud gracias a valores de índices de redes. También dichos métodos son muy funcionales en el estudio de relaciones sociales informales, contribuyendo en lo práctico a lo teórico sí ameritase. Permite estudiar fenómenos como el acoso como un hecho social en proceso de construcción social, complementado también aquí con la observación participativa.

### **Herramientas de investigación utilizadas**

#### **- Estudio de casos**

Mediante la observación inicial de situaciones de acoso, se realizan entrevistas breves iniciales con preguntas específicas a la población de trabajadores del distrito, se documenta y trata los datos con matrices para la ilustración posterior. Estos podrían ser recursos opcionales frente a la evaluación no siempre directa y periódica de las encuestas, constituyendo un aporte del estudio longitudinal.

#### **- Observación participativa y entrevistas breves informales a manera de censo**

La aplicación de recursos como encuestas en el sector de la salud debería ser algo periódico, ya que los cambios estructurales y organizativos son constantes en la actualidad.

En la literatura científica, se comenta sobre la pertinencia de incluir recursos complementarios a las encuestas, ya que se puede acceder a los factores y riesgos psicosociales por otras vías cercanas de *observación directa* a los hechos por parte de un especialista. La mayor parte de investigaciones levantan información sobre posibles indicadores de riesgo psicosocial a través de las encuestas, sin embargo se enfatiza la necesidad de estudios longitudinales en la literatura académica referente a fenómenos como la violencia laboral. El presente trabajo incorpora la observación y la entrevista breve informal a manera de censo en una primera etapa, con preguntas específicas de manera confidencial.

La evaluación de las condiciones de trabajo tienen diferentes metodologías, la más usual es la encuesta de las condiciones de trabajo que no tienen como objetivo la evaluación de las condiciones de trabajo, sino la descripción de una situación (...) (Moreno, p. 79).

- **Entrevista semiestructurada breve de investigación psicológica para análisis de redes**

Según Wasserman (1994) en redes se puede pedir que se elija al actor con quien tiene una determinada relación en un número finito de personas (se puede tener un listado o que responda). Se administran personalmente. Se procede con entrevista semiestructurada, con preguntas abiertas (preguntas sencillas y codificables) y cerradas, se define variables y se establece el formato de encuesta.

**Enfoque relacional.-** aborda la relación de estudio sin necesidad de explicar otras relaciones.

**Enfoque posicional.-** el actor tiene una posición en un sistema interrelacionado de actores.

La entrevista es una técnica de investigación con múltiples objetivos: intervención, investigación, diagnóstico, pronóstico, etc., esta no es una anamnesis ni consulta psicológica. La entrevista puede ser de dos tipos fundamentales: abierta y cerrada. En la segunda, las preguntas ya están previstas y está en realidad es un cuestionario, esta permite una mejor comparación sistemática de los datos, como cualquier método estandarizado.

No consiste en obtener datos completos de la persona, ya que no es un enfoque atributivo, sino obtener los datos según los objetivos planteados. La máxima objetividad se alcanza cuando el sujeto observador está inmerso en las variables del campo, como se lo ha hecho. En la entrevista se debe manejar la transferencia y la contratransferencia. El estilo personal forma parte del instrumento de investigación científica de la psicología.

**El encuadre.-** funciona como una especie de estandarización.

**Forma de administración:** individual

**Beneficiario del resultado:** se lleva a cabo con los objetivos de investigación.

**Objeto de estudio.-** las relaciones laborales con situaciones de acoso.

**Espacio de observación:** abarca el ambiente laboral del distrito.

**Rol del entrevistador:** rol técnico

**Objetivo:** investigativo

**Diseño de entrevistas.-** semiestructuradas

**Orden:** primero la observación, luego las preguntas como verificación a manera de censo y posteriormente la validación con entrevistas semiestructuradas.

#### - **Ucinet 6 for Windows (<http://www.analytictech.com/ucinet.htm>)**

Programa para el análisis de redes sociales y datos atributivos. Se introducen el mismo nombre de actor tanto en columnas (*cols*) como en filas (*rows*) y se capturan los datos de relación en la matriz *Ucinet*. Cada nombre de un nodo es codificado por motivo de confidencialidad. Se da el valor de 1 a la existencia de relación y 0 a la no existencia, actor por actor. Para introducir atributos se abre *Spreadsheet* desde *Ucinet* y se selecciona el atributo que se requiera: sexo, condición laboral, etc.

#### - **Netdraw (<http://www.analytictech.com/netdraw.htm>)**

Programa gráfico para el análisis de redes sociales y datos atributivos, lee archivos en varios formatos (*Excel-Ucinet 6 for Windows*), se da forma a la red gráfica, color a las líneas y nodos. Usa diferente tipo de algoritmos para generar gráficos en segunda y tercera dimensión. Las etapas del análisis de redes sociales a través de estas herramientas informáticas se pueden resumir en estas: recolección de datos, generación de la matriz a partir de los datos relacionales. Se pueden generar matrices de atributos para complementar el estudio si se desea. La captura de las matrices en *Spreadsheet-Ucinet* es importante para exportar los datos a *Netdraw*.

#### - **Indicadores de redes sociales**

Identificar los indicadores de redes como parte del método de análisis es imprescindible para la determinación de existencia o no existencia de redes sociales. Los indicadores de redes son obtenidos a través de estadística mediante *Ucinet for Windows*. Los datos tabulados en la sociomatrix son importados a *Netdraw* para poder graficar los sociogramas de relaciones existentes. Los indicadores de redes, junto con los sociogramas permiten la identificación de

existencia de una determinada red social. *Netdraw* permite la generación gráfica de redes y de atributos múltiples de los actores, determinando la direccionalidad de las relaciones de estudio.

## **Indicadores de redes sociales**

### **Términos de centralización**

*Centralización*.- proceso de identificación de actores con papeles centrales en la red.

*Índice de centralización (Centralitation index)*.- reconocimiento de grado de entrada y grado de salida.

*Centralization Index (índice de centralización)*.- actores centrales en conexión con la mayoría en función de las relaciones (de acoso).

*Centrality degree (grado de centralidad)*.- grado de centralidad de los actores de una red social.

*Grado de entrada (in degree)*.- suma de relaciones referidas hacia un actor por otro, en este caso de relaciones de acoso.

*Grado de salida (out degree)*.- suma de relaciones reconocidas, de acoso en este caso.

*Grado de entrada y salida normalizado (InDegree)*.- son la equivalencia porcentual de los grados de entrada y salida respectivamente (dado en porcentaje).

*Descriptive Statistics*.- indicadores generales de la estadística descriptiva respecto a cada indicador de red: centralización, intermediación o cercanía.

*Mean*.- media de todas las relaciones mencionadas en la red.

*Std Dev*.- desviación estándar y su desviación estándar de la media para identificar que tan cerca se dispone de la media y determinar si hay baja o alta dispersión.

*Sum*.- suma de todas las relaciones.

*Minium y Maximun*.- indicadores de más o menos relaciones presentes, son indicadores secundarios.

**Términos de intermediación**.- se interpreta como intermediación entre nodos.

*Betweenness (Grado de intermediación)*.- posibilidad de un nodo de intermediar entre pares de nodos, conocidos como actores puente.

*Betweenness (Grado de intermediación de nodos).*- posibilidad del actor para mediar entre pares de nodos, generando caminos geodésicos que permiten conectar nodos. Número de pares de nodos capaz de conectar un actor.

*Betweenness (2).*- grado de intermediación normalizado o expresado en porcentajes.

*Procedimiento Ucinet para grado de intermediación: Network-Centrality-Betweenness- Node.*

**Cercanía.**- Posibilidad de un actor de alcanzar a todos los actores de una red social, se refiere a la proximidad entre nodos.

*Closeness (grado de cercanía).*- capacidad de un nodo de llegar a todos los actores de la red, contando las distancias geodésicas para llegar a los actores. El valor alto es la posibilidad de acercarse a los demás.

*Procedimiento Ucinet para grado de cercanía: Network-Centrality-Closeness.*

*Tipos de cercanía:*

*inCloseness.*- grado de cercanía de entrada.

*outCloseness.*- grado de cercanía de salida.

**Densidad (Density).**- se calcula dividiendo el número de relaciones existentes de las posibles y multiplicando por 100: ej.  $14/146(\text{total de relaciones individuales}) \times 100 = 9.5\%$ , así se puede conocer la alta o baja conectividad de la misma en relación a la situación estudiada. Muestra el valor en porcentaje de la densidad de la red, es decir la baja o alta conectividad de la red.

Número de relaciones identificadas en el cuestionario de H. Leymann:

$39/146 (\text{total de trabajadores}) \times 100 = 26.71\%$

Es decir, una cuarta parte de la población en el período de estudio refiere relaciones laborales de acoso, alta conectividad en relación a la población de trabajadores nuevos y con permanencia.

#### - **Informe de matriz sociométrica**

Los datos de la matriz son los casos que determinan relaciones de acoso grupal, inicialmente reconocidos a manera de censo y posteriormente los datos obtenidos de las

encuestas y entrevistas estructuradas. Se estructuran los datos de la misma forma que en un estudio de datos atributivos.

**Instrumento inicial de tratamiento de datos:** 1 determina existencia y 0 no existencia.

Tabla 3. Matriz binaria de presencia de relación, direccionalidad e intensidad.

Actor	Cargo	Área	Sexo	Edad	Años	Instiga más fuerte y más frecuente	Instiga menos fuerte y con menos frecuencia	Actores en la misma relación Grupal
A								
B								
C (etc.)								

### - La estadística en datos de redes sociales y tabulación de la información

El análisis de redes sociales alimenta una rama de la sociología matemática aplicada, con el análisis estadístico o cuantitativo, pero se trabaja a la vez con enfoques cualitativos. Los enfoques matemáticos son más “deterministas”, estos pretenden que los resultados del estudio puedan reproducirse. Las herramientas estadísticas son muchas descriptivas, sean univariantes o multivariantes. Los datos de redes se representan como sociomatrices de números ordinales continuos.

Un uso de la estadística inferencial en las ciencias sociales es la contrastación de hipótesis. No hay nada sustancialmente distinto en el uso de la estadística descriptiva e inferencial para el tratamiento de datos de redes sociales. *Ucinet* trabaja con estadística descriptiva para los indicadores de redes sociales.

### **Tipos de análisis:**

- *Análisis centrado en un solo actor.*- redes egocentradas.
- *Análisis centrado en subgrupos.*- interesados en reconocer subgrupos como actores relacionados unos a otros. Desde lo posicional la identificación de los subgrupos se realiza por la equivalencia estructural, es decir con relaciones similares.
- *Análisis centrado en las relaciones de actores/subgrupos con la red completa.*- permite observar el grado de centralización (si las relaciones pasan por un actor central) y la jerarquización de las relaciones.

- *El análisis numérico (cuantitativo).*- a través de *Excel* y del programa *Ucinet for Windows*.
- *El análisis gráfico.*- a partir del programa *NetDraw*.

La generación de redes y atributos múltiples gráficos tienen el objetivo de identificar redes sociales de acoso y comparar su comportamiento en grupo. Para ello se generan archivos por cada red mediante Hojas de Captura (*Spreadsheet*) en *Ucinet* mediante la ruta *Edit-Insert sheet*.

### **Descripción de participantes**

#### **Número.**

El tamaño poblacional del Distrito de Salud 17d08 con 146 trabajadores. Población limitada o finita.

#### **Criterios de inclusión y exclusión**

Se incluyen las relaciones de acoso laboral a un individuo o grupo de trabajadores registradas mediante el proceso de observación documentada y las entrevistas.

#### **Tipo de muestreo elegido**

El muestreo de relaciones se utiliza muy poco en los análisis de redes sociales, a diferencia de muchos otros tipos de estudios, como y frecuentemente en las encuestas. Se han hecho intentos de obtener muestras de los lazos relacionales, aunque los resultados no han sido muy eficaces en algunos estudios referentes. En este caso no se hace un muestreo de relaciones, se trabaja con el registro de relaciones de acoso reconocidas a manera de censo, dado un conjunto de actores o nodos (conjunto de actores) limitados –*población finita de relaciones*-. Se trabaja entonces con la totalidad de relaciones de acoso laboral registradas, estas son poblaciones finitas o contables.

#### **Género y nivel socioeconómico.**

A continuación se presenta una tabla con la situación laboral global de los trabajadores del distrito y en relación *al acoso percibido* (indicadores laborales desde abril

del 2012 a mayo del 2014). La relación de género resulta importante en la distinción de relaciones conflictivas reconocidas, se permite apreciar aquello en los sociogramas.

En la siguiente tabla se traduce en porcentajes la percepción laboral del acoso, información recolectada en el momento de la entrevista semiestructurada.

Tabla 4. Situación laboral y percepción del acoso recolectada en la entrevista semiestructurada.

<b>n</b>	<b>Acoso percibido en la población laboral del distrito (nuevos y antiguos trabajadores)</b>	<b>(f)</b>	<b>%</b>
<b>a)</b>	<b>Total de trabajadores (antiguos/más de un año de permanencia y nuevos)</b>	146	100%
<b>b)</b>	<b>Trabajadores nuevos</b>	72	49.31%
<b>c)</b>	<b>Trabajadores con permanencia de más de un año laboral</b>	74	50.68%
<b>d)</b>	<b>Renuncias, despidos, no renovación de contratos</b>	20/74	27%
<b>e)</b>	<b>Mujeres</b>	104	71.23%
<b>f)</b>	<b>Hombres</b>	42	28.76%
<b>i)</b>	<b>Instigador reconocido como principal del total poblacional</b>	11/146	7.53%
<b>j)</b>	<b>Instigadores principales en relación a la población permanente de trabajadores</b>	11/74	14.86%
<b>k)</b>	<b>Población de acosadores reconocidos en función de la población permanente de trabajadores</b>	23/74	31.08%
<b>l)</b>	<b>Instigadores principales en relación al total de la población laboral</b>	11/100	7.53%
<b>m)</b>	<b>Instigadores principales en relación a la población permanente de trabajadores</b>	11/74	14.86%
<b>o)</b>	<b>Total de trabajadores con comportamientos de acoso en relación al total poblacional</b>	23/146	15.75%
<b>r)</b>	<b>Trabajadores antiguos percibidos con comportamiento acosador.</b>	17/23	73.91%
<b>s)</b>	<b>Trabajadores nuevos percibidos con comportamiento acosador.</b>	06/23	26.98%

## **Características especiales relacionadas con el estudio.**

### **Descripción de la empresa o área de trabajo**

Las primeras generaciones de trabajadores en el Distrito eran hombres y mujeres en similar número. La mayor parte de población masculina, estuvieron en los primeros años de la institución. El ingreso de población femenina se da con más frecuencia en los últimos 3 años, debido a los cambios estructurales del Distrito, en la actualidad con un 71.23% número de mujeres frente a un 28.76% número de hombres.

La historia de la organización esta ligada al contexto de la localidad, donde conviven familias tradicionales quienes han tenido influencia política en la comunidad, y han tenido

relación con partidos políticos. Se caracterizan por tener una especie de linaje familiar que los vincula con otras familias de la localidad, y los distingue al mismo tiempo. Por estos vínculos, ocupan cargos en instituciones públicas del sector, además de la proximidad a sus viviendas. En los últimos años sin embargo, ha existido un aumento poblacional considerable, en especial de personas que vivían en Quito, que hoy viven mayormente en urbanizaciones privadas, y no se vinculan fuertemente a las tradiciones de la comunidad. En las fiestas de fundación o actos del gobierno parroquial y, del clero de la comunidad, es frecuente observar a las familias tradicionales y sus principales representantes.

La población objeto de investigación es finita, asequible, ya que el tamaño poblacional de la organización es limitado.

Tabla 5. Aspecto general de la organización.

#### **Política general de la Organización**

<b>Dirección general</b>	Jerárquica, centralizada. Concentración de poderes. Dependiente de la estructura organizacional que le contienen. Fuerte influencia local.
<b>Tipo de dirección:</b>	Burocrática tradicional (tipo <i>Weberiano</i> ): toma de decisiones de acuerdo al conjunto de normas públicas vigentes, pero autocrática ya que existen decisiones impuestas desde la voluntad de la conducción.
<b>Ética</b>	Explícita, ya que existen normas concretas y explícitas y/ o códigos de conducta ética definidos por el aparato público.
<b>Estructura organizacional</b>	Simple, con un medio coordinador predominante, supervisión directa. Administrativamente predomina la burocracia mecánica, con estandarización del trabajo y poca participación democrática (percepción de malestar de algunos trabajadores).
<b>Tipo</b>	Centro de salud tipo C – Tipo Hospital Básico
<b>Visión</b>	El Ministerio de Salud Pública, ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad
<b>Misión MSP</b>	Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud
<b>Cartera de servicios</b>	Medicina general, pediatría, ginecología, obstetricia, odontología, psicología, laboratorio, rayos x, ecografía, entre otros. Además atiende en el área de emergencia y maternidad de corta estancia las 24 horas, los 365 días del año

#### **Gestión de Talento**

<b>Sistema de recompensas y castigos</b>	No se conoce información clara sobre un sistema de incentivos establecido internamente. Predomina en la práctica de la gestión, el sistema de castigos. Existe reglamentación para los castigos pero están condicionados por la realidad organizativa. La existencia de múltiples instrumentos formales e informales
--	--

	basados en el predominio de poder.
<b>Forma de contratación de personal</b>	Aparentemente formal la contratación, con “independencia” interna, pero no se determinan sistemas de selección de personal. Carece de psicometristas.
<b>Sistemas de información y de control</b>	Últimamente el uso de software como instrumentos formales de gestión de información interna (intranet). Carencias de sistemas de comunicación interna directa.
<b>Gestión económica</b>	Son de manejo interno y con conocimiento de la planta central.
<b>Remuneraciones</b>	La estructura de remuneraciones son orientadas por la política pública.
<b>Gestión de la comunicación y de la información</b>	Centralizado
<b>Perfil de técnicos</b>	Enfoque familiar y comunitario.

### Desarrollo Laboral

<b>Desarrollo personal</b>	Busca compatibilizar los intereses personales con las necesidades institucionales. Se realizan actividades permanentes de desarrollo y capacitación desde la planta central. Existen programas de becas de estudio para los trabajadores.
<b>Satisfacción de necesidades personales</b>	Se pretende atender necesidades privadas, personales, familiares o sociales, la equidad depende de múltiples factores especialmente internos.
<b>Seguridad</b>	Se busca capacitar sobre asuntos de higiene. Existe una nueva edificación con espacios más regulados. No existen programas de prevención y tratamiento de adicciones peligrosas a personal de salud, etc.
<b>Competencias tecnológicas</b>	El estado realiza actividades de capacitación de aplicaciones tecnológicas.
<b>Apoyo a la diversidad</b>	Existe apoyo a la existencia de una significativa diversidad por género, edad, y estrato social de parte del sector público. Internamente, poco trabajo sobre violencia laboral. Hay casos de demandas. Incide la cultura y el ambiente interno del trabajo.
<b>Cohesión</b>	Algunos trabajadores expresan poca flexibilidad para adaptarse a condiciones de edad, género o discapacidad, en especial trabajadores antiguos.
<b>Oportunidades de empleo</b>	Según la demanda interna. Por cambios estructurales y crecimiento se ha contratado nuevo personal en el último año.
<b>Oferta de oportunidades de trabajo a jóvenes y personas con discapacidad</b>	Dependiente de la política pública.
<b>Jubilación y despidos</b>	Bajas laborales por asuntos de contratación. Hay algunas situaciones de despidos en la última administración anual, ha habido jubilación y renunciaciones
<b>Diálogo y análisis con los representantes de los trabajadores sobre situaciones de despido.</b>	Poco diálogo interno respecto situaciones de despido y renunciaciones. Muchas quejas internas.
<b>Cumplimiento de las indemnizaciones estipuladas por la ley</b>	Se acata la ley pública

### Marco situacional y geográfico

<b>Sector de pertenencia</b>	Público y comunitario, bajo leyes reguladas por el estado
<b>Tamaño de la organización</b>	Mediana empresa de servicios (cantidad de miembros: de 50 a 200)
<b>Propiedad de la</b>	Estado

<b>organización</b>	
<b>Rama o sector</b>	Salud Pública
<b>Localización</b>	
<b>Ubicación</b>	Parroquia rural del Distrito Metropolitano de Quito, ubicado en El Valle de Los Chillos al Sur-Este del cantón Quito, en la provincia de Pichincha en el centro-norte de la región sierra de La República del Ecuador
<b>Coordenadas</b>	0°17'35.92"S 78°28'43.99"O a 11 km al Sur-Este de la ciudad de Quito
<b>Población beneficiaria</b>	180 mil personas de Conocoto.
<b>Origen del capital</b>	Nacional
<b>Cartera de clientes</b>	1.200 personas diarias.
<b>Poblaciones beneficiarias</b>	Conocoto, Amaguaña, Cuendina, Pintag, Tolontag, La Merced, El Tingo, Guangopolo y Alangasí.

### Cultura organizacional

<b>Manejo de poder</b>	Concentración del poder.
<b>Cultura y ambiente organizacional</b>	Se encuentran espacios de incertidumbre, más escenarios informales. Percepción de inseguridad laboral. La gestión en ocasiones a cargo de personal sin formación en gestión. Reglas organizativas generales determinadas por la política pública, pero los conflictos internos inciden sobre estas. Cambios continuos estructurales en los últimos años, cambios reiterantes de autoridades e información ambigua sobre la realidad institucional percibida en muchos trabajadores. Hay control de las competencias técnicas de salud, no siempre en las funciones administrativas.
<b>Relación entre la organización y su entorno</b>	Cambio la relación con la comunidad local desde cambios estructurales, y el cambio administrativo de personal, que ya no pertenece a élites de la comunidad.
<b>Miedo al desempleo</b>	Inseguridad laboral continúa de los trabajadores debido a múltiples cambios internos, y de las políticas de la administración pública de salud.
<b>Percepción de la hostilidad</b>	Hostilidad en diversos sentidos, críticas exageradas, asignación de sobrecarga de tareas a la función y otras competencias no asignadas, improvisación de tareas, consignas imposibles y difíciles de cumplir.
<b>Agentes acosadores</b>	Descendente, mixto, horizontal, ascendente, con predominio descendente. Relación de nivel jerárquico con el/los acosador/es. Superior jerárquico, múltiples niveles de prevalencia a compañeros, especialmente colectivo a compañeros nuevos, técnicos de salud eficientes.
<b>Tipo de trabajo</b>	Clásico de servicios de salud, administrativos y operativos no mecanizados, ni excluidos formalmente. Trabajo de formación preventiva con la comunidad. Técnicos en salud: cara a cara con el cliente, trabajo emocional. Predominio de espacio cerrado (consulta) sobre abierto (actividad extramural). Personal administrativo y operativo: sin cara a cara con el cliente. Predominio de trabajo cerrado.

### **Sector de servicios de salud pública del Ecuador y relación de género**

Gran parte de la población laboral, actualmente se centra en el sector de servicios. Uno que en los últimos años ha tenido gran crecimiento y desarrollo, es el sector de la Salud Pública en el Ecuador, con una gran demanda en aumento. Una característica poblacional actualmente, es el gran número de trabajadoras tanto en las áreas técnicas, operativas, directivas o administrativas. Paralelamente a esto, se encuentra el ejercicio de múltiples roles, con diversas responsabilidades acumuladas: laborales, familiares y sociales; incidiendo muchas veces en la dinámica trabajo-familia, esto además de mucha carga laboral según se menciona. No existen muchos estudios con bases teóricas sólidas, respecto de la incidencia y reorganización social actual de los roles en la dinámica trabajo-familia de hombres y mujeres frente a la tecnificación y nuevas organizaciones del trabajo. Además, se necesita abordar la incidencia de nuevas formas de relacionamiento social y laboral en el entorno virtual.

### **El trabajo emocional en salud pública**

Gran parte del trabajo en el sector salud, es emocional. El sector público se caracteriza por tener que cubrir una alta demanda de población en condiciones de pobreza, distinto en muchas ocasiones a las características poblacionales de instituciones de salud privadas.

### **Influencia local sobre las relaciones laborales del Distrito**

Las pequeñas comunidades alejadas geográficamente se colocaban con cierta desventaja competitiva. Pocas personas con recursos en la comunidad, podían acceder a educación superior, dichos trabajadores eran parte de familias tradicionales del distrito.

Se evidencia poca participación ciudadana en un segmento valioso de la población. Se reconocen rasgos de regionalismo, y localismos marcados. Dicha tendencia incide en el comportamiento de los trabajadores con educación superior de la localidad, genera en las relaciones laborales espacios elitizados por los representantes de estas familias. En los últimos 2 años de observación, se dieron grandes cambios estructurales y administrativos que ingresaron nuevos trabajadores en la esfera laboral.

La reproducción de actitudes acosadoras generan espacios de encuentros laborales y sociales poco inclusivos en ciertas ocasiones, además la conflictividad de las relaciones se ejercía hacia autoridades en un episodio durante el estudio, ejerciendo presión a estas, y promoviendo representantes de sus grupos a la administración de la organización. Podría hablarse incluso de *acoso laboral de grupo a la autoridad*.

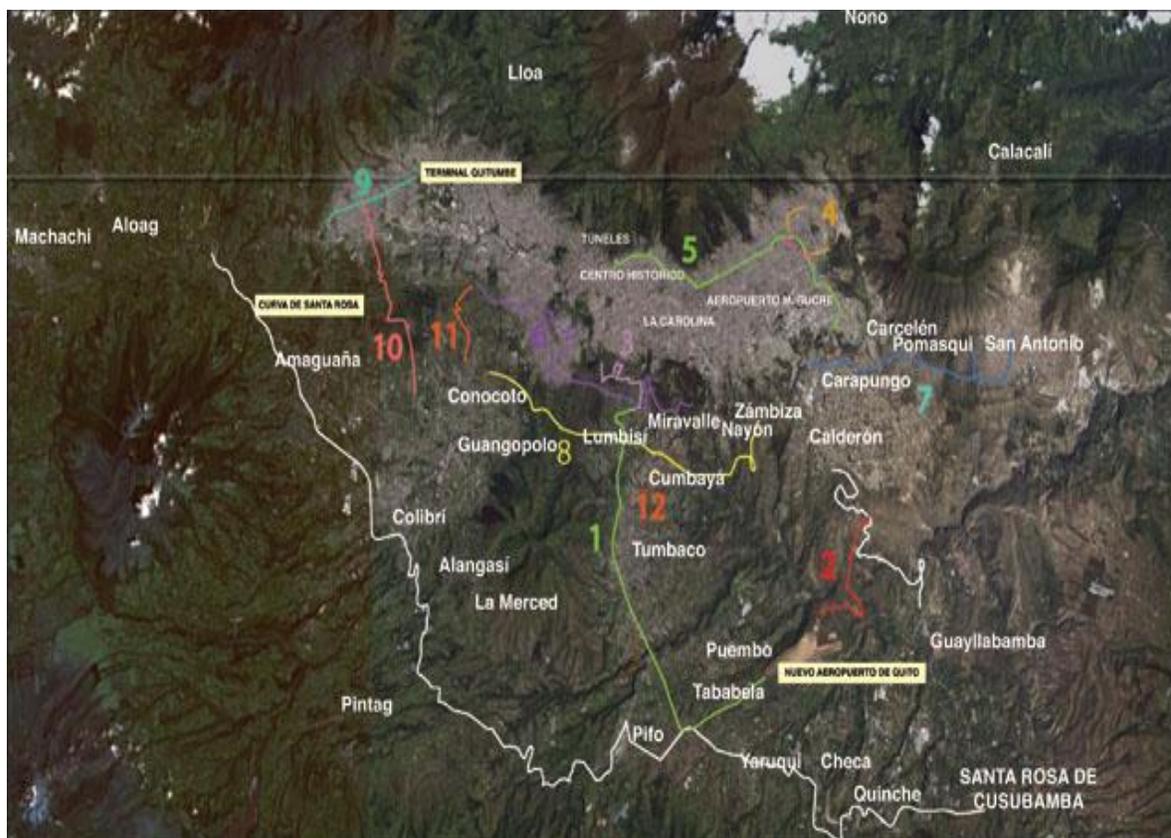
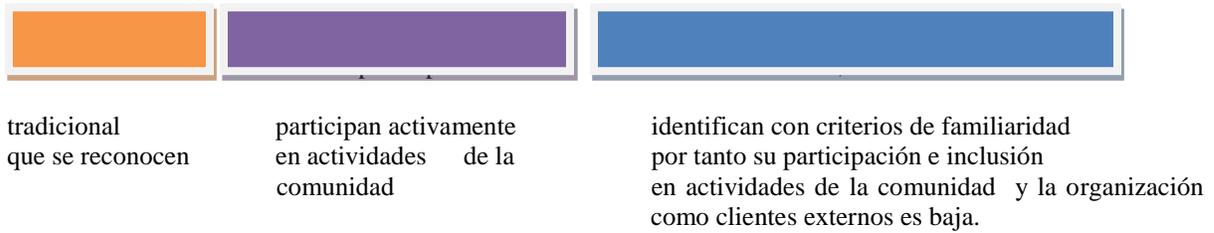


Figura 18. Foto satelital del Distrito de Conocoto-Quito, Google Maps, 2014.

La elitización local incidía en las relaciones laborales, al poseer trabajadores representantes de familias tradicionales de la localidad. Se propone revisar el marco ideológico institucional, y revisar en los conflictos laborales aspectos relacionados a identidad y mestizaje, conflictos por regionalismo o discriminación étnica, sociocultural o de clase.

## Participación de la comunidad



Por esta razón se reconoce a los representantes de la localidad como un punto de influencia en las relaciones de los trabajadores tradicionales hacia el personal nuevo, autoridades e incluso la institución.



Figura 19. Esquema gráfico de la incidencia local en las relaciones internas de la organización, Morillo, 2014.

## Fuentes y recolección de datos

Se recolecta información inicialmente de la observación y mediante entrevistas breves a manera de censo, de lazos entre pares o díadas, triadas o grupos, como lo determinan los

métodos de análisis de redes, ello en el proceso de observación. La labor se hace factible pidiendo a informantes que identifiquen un número de personas que acosan, de situaciones de acoso y hechos. Los datos son tomados de manera similar a datos convencionales, sobre situaciones de acoso. Los datos ilustrados son los nodos (actores o conjuntos de actores) y las líneas como representaciones de las relaciones de acoso en las ilustraciones. Los datos expresan contactos, transacciones, lazos, conexiones, vínculos, en fin toda relación de acoso. Algunos utilizan tests, otros analistas recurren a preguntas específicas, u otros instrumentos. En este caso se utilizan preguntas específicas en la entrevista final semiestructurada. Algunos analistas hacen matrices inmediatamente, otros documentan primero, aquí se documentaron casos, se aplicaron encuestas, entrevistas semiestructuradas y se generaron matrices de datos para la triangulación de información. Se tiene un número limitado de lazos fuertes determinantes. El método permite identificar los lazos determinantes que configuran redes.

Tabla 6. Fuentes, técnicas y pasos para la recolección de información.

Fuentes	Primaria	Personas y hechos	En el sitio a investigar mediante observación y documentación de casos
	Secundaria	Documentación bibliográfica	Documentos de estudio y entrevistas breves
Técnicas	Directas	Observación directa, documentación, visitas y entrevistas.	En el sitio a investigar con el personal en situaciones de acoso. Se utilizan matrices e ilustraciones para la documentación.
	Indirectas	Internet	Visión global del tema
Pasos	Según el modelo descriptivo	Para el investigador	Claridad y seriedad

### **Prueba piloto.**

La investigación no amerita una prueba piloto, ya que se cuenta con fuentes primarias y secundarias de información, es decir que se dan datos en el proceso. La entrevista semiestructurada es parte de una recolección final de datos con el fin de obtención de datos para el análisis de redes, sin embargo no responde a alguna prueba piloto inicial.

## ANÁLISIS DE DATOS

### DATOS DE OBSERVACION PARTICIPATIVA Y ESTUDIO DE CASOS.

#### Estructura general de las relaciones laborales

Se encuentran relaciones jerárquicas en los grupos conformados, independientes en ocasiones de las funciones. La jerarquía de poder conformaría una estructura piramidal. En la cúspide de esta se encuentran trabajadores con autoridad independientemente de su cargo - trabajadores que muchas veces ejercen o pretenden ejercer influencia en las decisiones de la organización, incluso sobre autoridades-, pero en la mayoría con un cierto grado de antigüedad en la institución, que coincide en ser quienes son generadores de conflictos.

N (Nora-nombre ficticio) ha estado más años en la institución, tiene conocidos en el trabajo que son de la Comunidad y en parte representantes de la misma. Esta situación ha prevalecido antes de los cambios estructurales y administrativos del Ministerio de Salud, los cuales generaron grandes cambios de personal con nuevas autoridades. Existen algunas generaciones de la familia de N en la localidad. La familia de N se distingue por considerarse de rasgos hispanos y blancos, a diferencia de la mayor parte de la población rural. N ejercía el liderazgo al inicio del estudio, a pesar de no cumplir con un rol directivo. N es parte del subgrupo 2 que posee dos acosadores principales. Debajo se ubican de dos a tres trabajadores secundarios que se vinculan a estos acosadores más fuertes, pero su comportamiento es menos violento y, son más sociables con los trabajadores que no integran el *sistema de acoso*. Por motivos didácticos, se han ubicado niveles de autoridad e influencia en la estructura.

#### Reacciones ante el acoso

Se reconoce acoso individual y de grupo. Las reacciones identificadas frente al acoso son:

*Reacciones de huida*.- auto-exclusión, auto-expulsión provocada, aislamiento, bajo nivel de participación en actividades de grupo, etc.

*Reacciones de defensa*.- defensa reactiva violenta, **conformación de alianzas defensivas y atacantes**.

*Reproducción de actitudes*.- evitan conductas de acoso laboral uniéndose al grupo, reproduciendo algunas actitudes de acoso por temor a ser acosados.

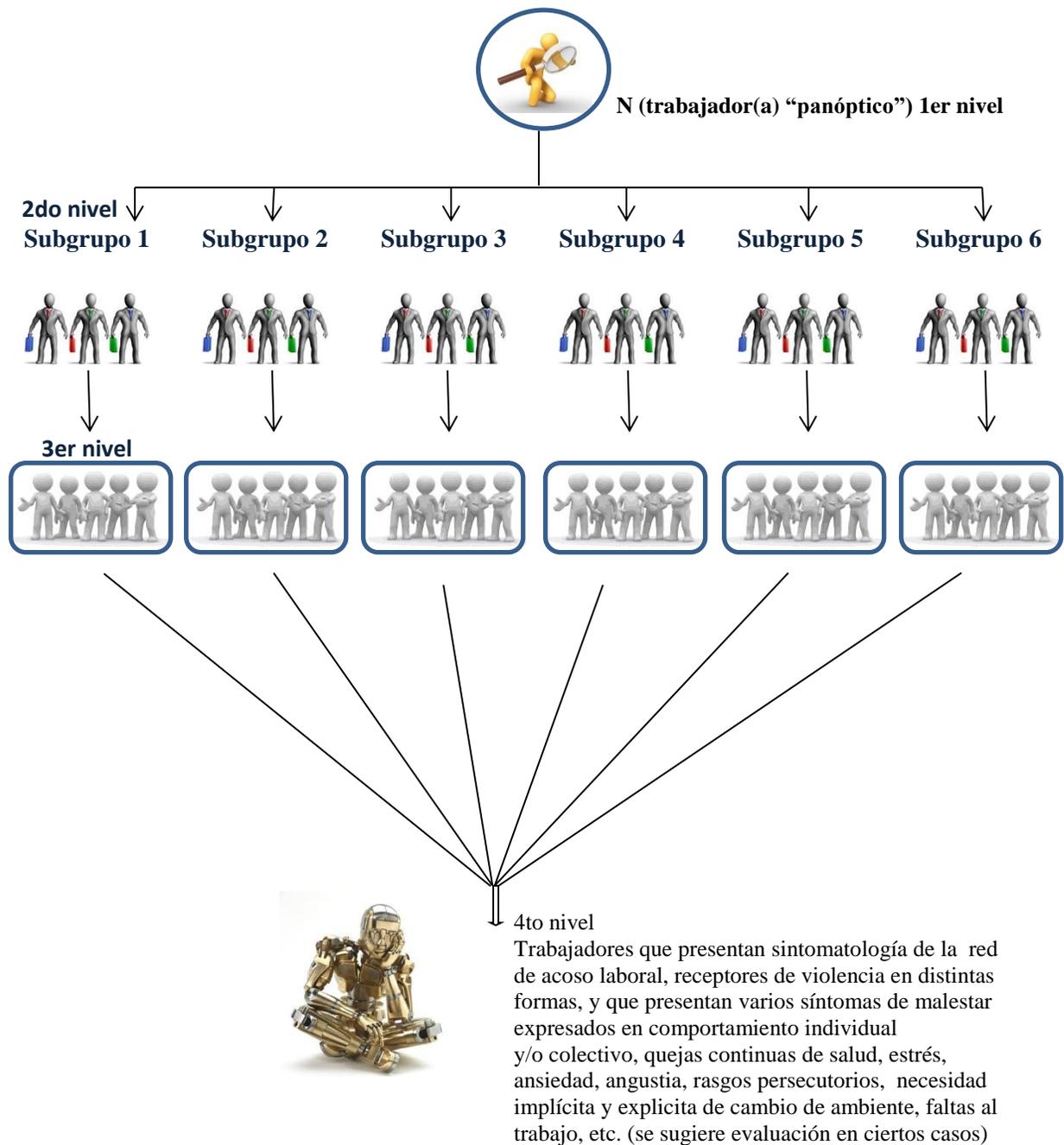


Figura 20. Estructura posicional y jerárquica de un tejido social de acoso, Morillo, F., 2014.

### Niveles de influencia del acoso laboral desde la observación participativa

- 1er Nivel. El acosador más fuerte del subgrupo 2. Los trabajadores le evaden, sienten desconfianza y temor. Tiene injerencia hace varios años. Su liderazgo no es positivo y no es

autoridad en la organización. Sale de la organización con problemas con el Subgrupo 1. Existen asuntos de demandas por acoso.

- 1er Nivel. El acosador más fuerte del subgrupo 1. Genera una gráfica de red estrella. Está al nivel posicional de su compañera, pero cuenta con más reconocimientos de acoso. Acosa al líder del Grupo 3 y aliados.
- 2do nivel de influencia: acosadores más cercanos, en el caso de N eran inicialmente familiares y amigos cercanos. Ejercen temor en el trabajo.
- 3er nivel: trabajadores vinculados a las figuras más fuertes de sus subgrupos. Se distinguen en que mantienen relaciones con otros trabajadores, pero reproducen en ocasiones conductas de los acosadores más fuertes de los grupos.
- 4to nivel: trabajadores que no presentan conductas acosadoras manifiestas y mantienen buenas relaciones, se relacionan con los trabajadores del 3er nivel, pero evitan relacionarse con los otros trabajadores. Tienen temor al acoso.

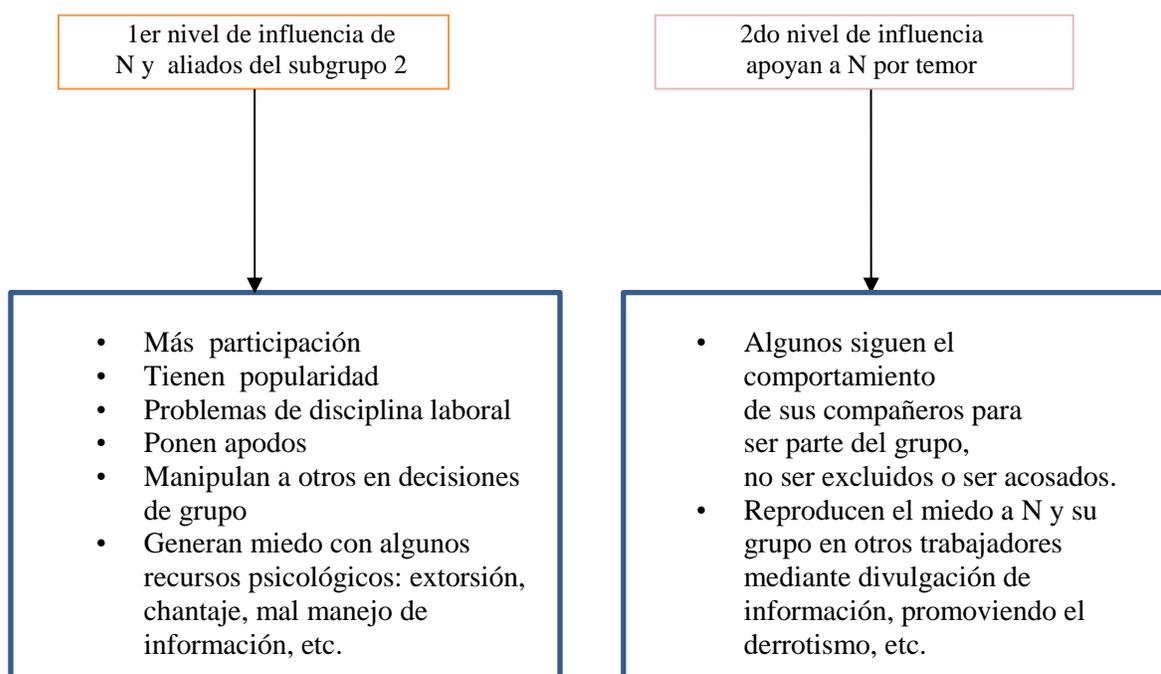


Figura 21. Esquema de tendencia comportamental del subgrupo 2, Morillo, F., 2014.

### Comportamiento social de trabajadores en relación a su posición o nivel de influencia

- El acosador más fuerte inicialmente es N perteneciente al Subgrupo 2, tiene vínculos familiares y de amistad con los trabajadores del 2do nivel de influencia, generan una red social de acoso, en especial hacia trabajadores jóvenes y nuevos. Dichos trabajadores son parte de familias tradicionales de la Comunidad que pugnan por espacios en instituciones del sector.
- Los trabajadores del 3er nivel de influencia, no tienen relaciones familiares con N y sus personas más cercanas.

- Por debajo se encuentran los demás trabajadores con comportamientos no marcados de acoso o conflictos relacionales, estos no tienen vínculos con N o las familias tradicionales.
- Algunos de los trabajadores nuevos, comenzaron a reproducir actitudes en ciertas ocasiones, para no ser excluidos o acosados, o ser parte de un grupo acosador.
- Se generan conflictos laborales, cuando las conductas estereotipadas de acoso son controversiales con el ambiente y con la autoridad.
- Se plantea la hipótesis de que este patrón de reproducción de acoso, se lo encuentre también en niños y adolescentes generando el equivalente al *mobbing*: el *bullying*.
- En el caso de que la hipótesis fuera comprobada con posteriores investigaciones, en cierta medida puede prestarse más atención a los factores de tipo socio-cultural, es decir la pre-existencia de una cultura local, zonal, regional, organizativa que induzca a dicho patrón de influencia del acoso, u otro motivo estructural o más profundo.

### **Trabajadores nuevos**

El ingreso de trabajadores nuevos generó otra dinámica con grupos tradicionales en la empresa, en este caso con personas procedentes de otras localidades cercanas. Primaba la excesiva cohesión del grupo más antiguo de trabajadores, que no permite el intercambio con nuevos actores, pero a la vez es un grupo dividido. Se encuentra presión de estos trabajadores sobre las autoridades. Esta situación condujo a roces continuos entre trabajadores nuevos y antiguos, formando grupos y alianzas. Se dieron riesgos de brotes de deserción laboral, muchos no eran materializados masivamente debido a la necesidad del trabajo, sin embargo hubieron algunas renunciadas, especialmente de trabajadores calificados, escapando del ambiente que no les resultaba receptivo.

Para ello el trabajo implicaría la posibilidad de anexar a otros actores aparentemente excluidos de los conflictos, con el objetivo de conseguir que el mismo grupo de trabajadores logre mayor cohesión, y funcione como un sistema abierto, evitando así situaciones de acoso como discriminación, poca participación colectiva, etc., por ello de la necesidad de fortalecer el sentido de pertenencia de los actores en la institución, y el sentimiento de familiaridad con la organización. La seguridad laboral y respecto al futuro son factores predominantes. Como se propone, el trabajo de intervención psicosocial es de campo, de observación y trabajo práctico.



Figura 22. Imagen representando a zonas de actuación de grupos de actores, Morillo, F., 2014.

### Apreciaciones colectivas de la observación participativa

- Los conflictos, tensiones, agresiones; en si el acoso y sus diversas manifestaciones, son motivo en ocasiones de incidentes y accidentes laborales.
- Con el tiempo, las nuevas relaciones pierden dinamismo, en ocasiones se adecuan posiciones a la estructura tradicional, en otras conforman nuevas estructuras. Los nuevos grupos, compitieron con el grupo tradicional que mantenía la estructura clásica de relaciones jerárquicas.
- Se identifican trabajadores con liderazgo en las redes de acoso.
- Las relaciones de la localidad incidían en las relaciones laborales, en el clima laboral y en el manejo institucional, por lo que se sostiene que es necesario trabajar desde las raíces mismas de influencia: la cultura (la división de clases por motivos de estatus, procedencia racial, étnica, etc.), la cultura organizacional, las estructuras sociales y organizativas poco dinámicas, y como sistemas cerrados; la influencia de un macro sistema (como una localidad, una administración superior, etc., que puedan incidir en la calidad de las relaciones laborales), el tipo de liderazgo, en sí, factores estructurales de incidencia.

- Situaciones de crisis: inseguridad contractual (contratos cada 2 años), información ambigua sobre concursos internos y nacionales, rumores sobre despidos y cambio de autoridades, etc., generaban incertidumbre e inseguridad.
- Necesidad de aceptación al grupo motivado por el evitamiento del acoso o el aislamiento, los trabajadores modifican sus comportamientos “iniciales” en función de requerimientos de grupos dominantes.
- Muchas relaciones de acoso no son en una sola dirección, ya que existen alianzas en el acoso, defensas agresivas que resultan similares al acoso, y desquites.
- La descripción de casos puede ser un instrumento complementario en el estudio del tejido social de acoso.
- El acoso está relacionado con la exclusión de los grupos.
- Se reconocen casos de acosamiento mediático en redes sociales con trabajadores implicados en el acoso.
- Se recomienda intervención psicosocial para que la institución pueda superar etapas de transición.

### **Estilos de acoso encontrados:**

- a) Trabajadores que actúan individualmente.
- b) Algunos acosan en grupo y excluyen a diadas, triadas o, a un trabajador en especial.
- c) Trabajadores acosados que acosan a otros trabajadores como reacción de desquite.
- d) Trabajadores acosados que por motivo de defensa actúan violentamente contra sus acosadores, actitudes similares al acoso.
- e) Acosador mediático, utiliza redes sociales y no se distinguen conductas claras o explícitas de acoso en el trabajo

### **Tipos de acosadores identificados en la observación:**

- a) *Acosador discriminatorio*  
Reafirma con el acoso la discriminación de clase.  
Busca mantener el estatus con la permanencia de grupos tradicionales de poder en la institución, especialmente familias de la comunidad, generando esto un cierto estatismo en una empresa organizada como un sistema cerrado.
- b) *Acosador por reacción defensiva*  
Aparece como una reacción defensiva violenta ante sus acosadores. Algunos trabajadores se autoexpulsan luego de ciertos eventos violentos, en la defensa ante sus acosadores, sea esto mediante renuncias u otras acciones paulatinas (faltas continuas al trabajo, disminución progresivo del rendimiento laboral, búsqueda de otros trabajos y ambientes, etc.).

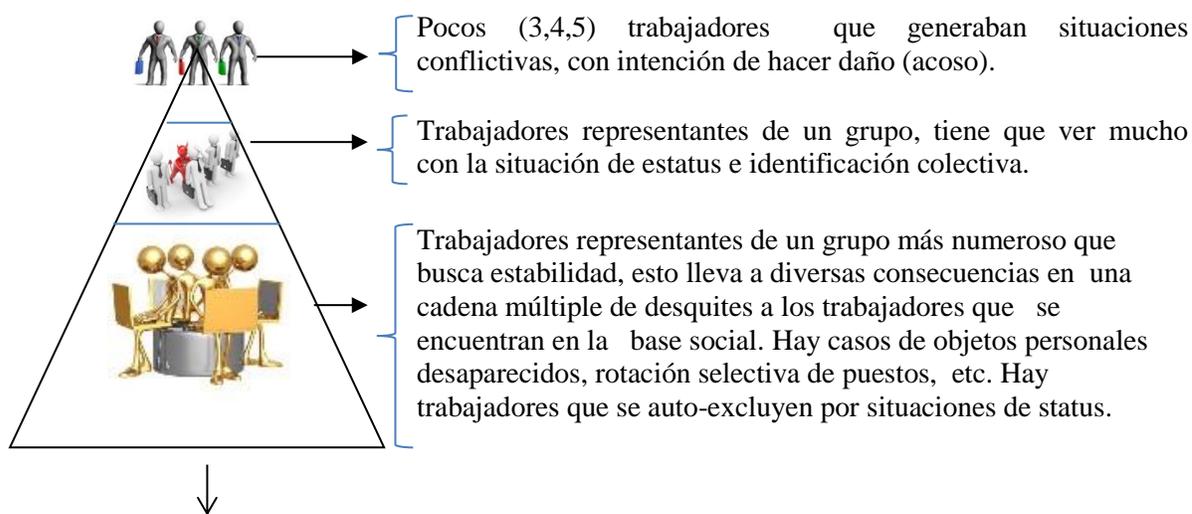
c) *Acosador por influencia*

Reproduce conductas o actitudes de acoso para pertenecer al grupo o evitar ser acosado y excluido. Acosa a otras personas que no son parte del grupo acosante.

Se identifican trabajadores que se relegan por asuntos de imagen física, estereotipos u otros motivos de estatus social.

### Descripción de situaciones de acoso laboral

Niveles de tensiones relacionales MUY ALTOS, relaciones agresivas hacia otros y se detectaron posibles deserciones laborales del personal nuevo en relación con estos. En ciertos casos se reproducían actitudes y existen conductas de desquites hacia otros trabajadores. Se corría continuamente riesgos de deserción laboral.



Trabajadores de la base social, con problemas de inclusión.  
 Muchos trabajadores rotan en similares posiciones,  
 dependiendo de la proximidad al grupo de acoso.

Las situaciones relacionales de subgrupos con nivel de tensión medio no son de acoso, existen simpatías y antipatías. En estos subgrupos se mantienen en menos proporción estructuras piramidales o jerarquizantes.

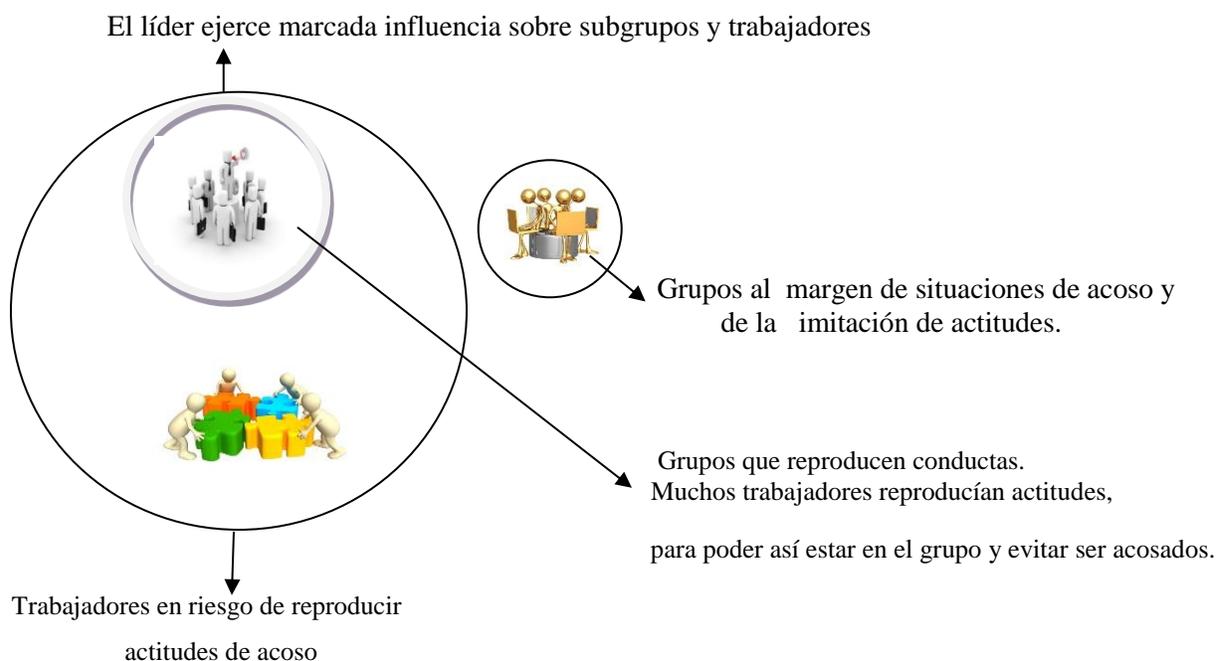
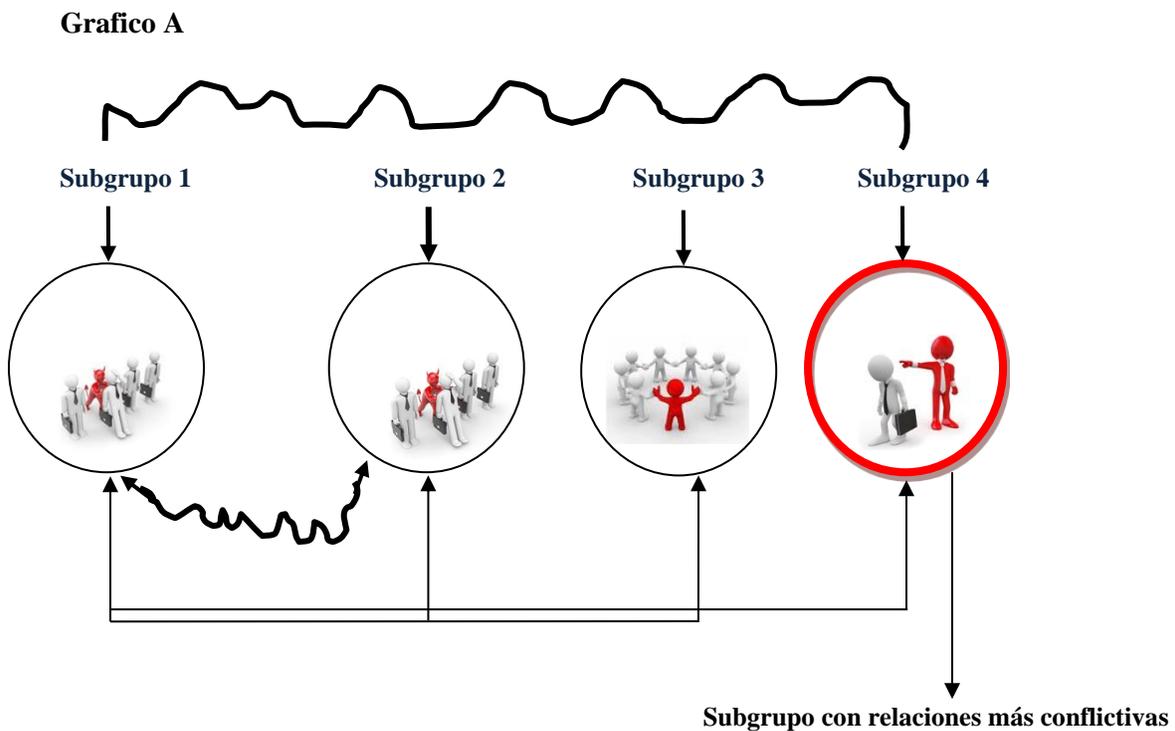


Figura 23. Descripciones de situaciones relacionales de los subgrupos 2 y 1, Morillo, F., 2014.

### Conflictos entre subgrupos

En un mismo grupo los trabajadores forman subgrupos (diadas, triadas o más), y las relaciones entre estos varían mucho. Hay situaciones de acoso a personas específicas de determinados subgrupos. Es necesario diferenciar entre situaciones de acoso y relaciones de simpatía o antipatía.

Se identifica que en cada subgrupo hay personas conflictivas, relaciones conflictivas, situaciones de conflicto y jerarquías de liderazgo propias de cada subgrupo. Las relaciones menos conflictivas suelen apartarse de los grupos más conflictivos, se cohesionan y funcionan mejor. Quienes conforman un grupo, en gran parte lo realizan por un mecanismo de identificación con el otro.



### Grupos menos jerárquicos

La dinámica conforma una estructura menos jerarquizante, podría decirse más plana.

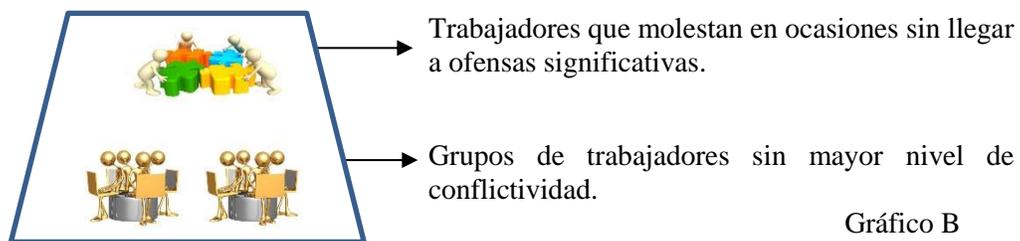


Figura 24. Gráfico. A ejemplo de relaciones conflictivas entre subgrupos, gráfico. B Situación relacional de subgrupos menos jerarquizantes, Morillo, F., 2014.

No se llega a determinar una estructura rígida como se encontró en subgrupos que generan acoso, más bien pequeñas relaciones y alianzas en cadena que no generaban agresiones.

## CASOS DE ACOSO

### **Caso individual de acoso: Emilia (nombres ficticios)**

Emilia acosa a su compañera de trabajo llamada Carla, habla a sus espaldas y le disgusta su manera de ser. Expresa que es vulgar. Tal situación llevo a ser asfixiante para Carla. Ella tiene sus dos compañeras que forman parte de su subgrupo. Ambas excluyen a Carla, pero son menos agresivas. Los demás compañeros tienen buenas relaciones con el subgrupo de Emilia.

### **Caso individual de acoso: Evelyn (nombres ficticios)**

Evelyn era una trabajadora nueva. La relación de acoso se mantuvo por un año. Evelyn tenía conductas de exclusión por el grupo de mujeres que tenían relación con N y su grupo de amigas. Evelyn hizo amistad con Natasha, quien era una buena trabajadora y bastante calmada, no pertenecía al grupo de amigas de N. Ambas pasaban juntas, sin embargo Evelyn llevo a desquitarse en pocas ocasiones con Natasha la tensión que le provocaba el grupo. Se mantuvo la conducta defensiva de Evelyn a lo largo de un año quien expresaba el deseo de renunciar y buscar otro trabajo, además aseguraba con algunos trabajadores que las evaluaciones de desempeño no evidenciaban su trabajo, queja de algunos trabajadores que luego renunciaron. Natasha modificaba su comportamiento por la reacción de Evelyn, también se tensionaba por la situación del grupo y la tensión hacia Evelyn. N contribuía en la tensión del grupo al acosar a otros trabajadores, los mismos que se desquitaban en ocasiones con Evelyn y la excluían y, ella reaccionaba con ira y en ocasiones contra Natasha, motivos por los cuales, fue llamada la atención.

Evelyn no era reconocida por sus pares femeninos, como parte del grupo. Al sentirse excluida, Evelyn activaba una conducta impulsiva y condicionada por el rechazo de sus compañeras. Por esta misma situación, tubo eventos impulsivos contra algunos de los trabajadores, referentes a conflictos verbales; esto ubicaba a Evelyn como la causante de los conflictos. Evelyn llevo a mencionar muchas veces fastidio por el trabajo. Natasha y Evelyn regresaban bastante tensas a sus casas, ambas depositaban angustias con sus familiares.

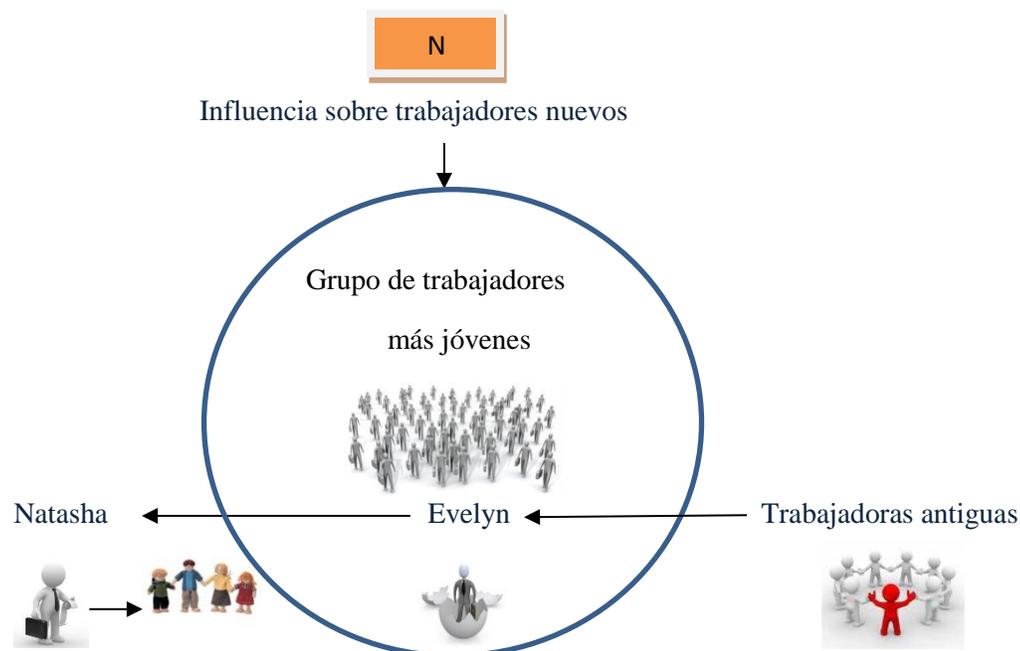


Figura 25. Gráfico de posición laboral de caso Evelyn, Morillo, F., 2014.

## ANÁLISIS DE DATOS DE REDES SOCIALES

Es bueno empezar con la base de datos de vínculos para elaborar la base de datos de los nodos. Se identifican: actores claves, nodos (representan a las personas, grupos o instituciones), vínculos o relaciones (entre los actores o nodos); atributos que pueden referirse al estrato social, nivel de educación, sexo, etc., y representarse por colores o formas. Se clasifican los actores por atributos. Se reconocen tipos de análisis: centrado en un actor, en subgrupos, en relaciones de actores o con la red completa, análisis numérico y gráfico.

### Base y tratamiento de datos.

Se procede con la codificación de la lista de nombres y la información correspondiente, se trabaja la base de datos de vínculos en *Excel* y se traslada la base de datos a *Ucinet 6.1 for Windows* en archivos .txt para poder visualizar en la matriz gráfica en *Netdraw*. Es adecuado crear una base de datos de los atributos de los nodos para adjuntar los datos de nodos y atributos en un solo archivo.

Tabla 7. Percepción de acoso en trabajadores codificados del período de estudio y situación laboral.

Inicio: abril 2012 - Fin: mayo 2014																	
N	S	Situación	Renuncias despidos no renovación (f)	Relación de despidos renuncias con instigadores y acosados (f)	Acosados (f)	Acosadores (f)	Instigador principal (f)	Instigan a otros (f)	Relación de grupo (f)								
		A1.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	M H72.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		A2. CAMBIO. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0	M H73.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		A3. INCONFORME	0	0	1	0	0	0	0	M H74.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		A4. NUEVA.INCONFORME	0	0	0	0	0	0	0	M H75.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		A5. DESPIDO DE FUNCIÓN	0	0	0	11	22	11	26	M H76.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		A6. INCONFORME	0	0	1	0	0	0	0	M H77.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		A7. INCONFORME	0	0	1	1	0	1	1	M H78.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		A8. CAMBIO DE FUNCIONES	0	0	0	10	9	0	17	M H79.NUEVA	0	0	0	2	2	2	2
		A9. PERMANENTE	0	0	1	0	0	0	0	M H80.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		B10.NUEVA	0	0	0	0	0	10	0	I M I81.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		B11.RENUNCIA	1	1	1	0	0	0	0	H I82.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		B12.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	M I83.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		B13.NUEVO	0	0	0	0	1	0	0	M I84.INCONFORME	0	0	1	0	0	0	0
		B14.NUEVO	0	0	0	0	0	0	0	M I85.INCONFORME	0	0	0	1	0	1	0
		C15.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	H I86.INCONFORME	0	0	1	0	0	0	0
		C16.RENUNCIA	1	1	1	0	0	0	0	H I87.INCONFORME	0	0	1	0	0	0	0
		D17.INCONFORME	0	0	0	0	0	0	0	J M J88.RENUNCIA	1	0	1	0	0	0	0
		D18.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	M J89.RENUNCIA	1	0	1	0	0	0	0
		D19.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	M J90.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		D20.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	H J91.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		D21.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	M J92.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		D22.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	H J93.NUEVO	0	0	0	0	0	0	0
		D23.INCONFORME	0	0	0	0	0	0	0	H J94.NUEVO	0	0	0	0	0	0	0
		D24. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0	M J95.NUEVO	0	0	0	0	0	0	0
		D25. PERMANENTE	0	0	0	1	0	0	0	M J96.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		D26.INCONFORME	0	0	0	0	0	1	1	K H K97. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0
		D27. CAMBIO DE SITIO. INCON.	0	0	1	0	0	0	0	H K98. PERMANENTE	0	0	0	1	0	1	0
		E28. RENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0	M K99. INCONFORME	0	0	1	1	0	1	0
		E29. RENUNCIA	1	1	1	0	0	0	0	M K100. NUEVA	0	0	1	2	1	2	1
		E30. PERMANENTE	0	0	1	0	0	0	0	M K101.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		E31. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0	M K102.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		E32. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0	M K103.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		E33. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0	M K104.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		E34. INCONFORME	0	0	1	0	0	0	0	H K105.RENUNCIA	1	1	0	0	0	0	0
		E35.INCONFORME	0	0	0	0	0	0	0	L M L106. INCONFORME	0	0	1	1	0	1	0
		E36. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0	H L107. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0
		E37.NUEVO	0	0	0	0	0	0	0	M L108. NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		E38.NUEVO	0	0	0	0	0	0	0	M M109. NO RENOVACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
		E39.NUEVO	0	0	0	0	0	0	0	M M110.DESPIDO	1	1	1	5	0	5	4
		E40.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	M M111.RENUNCIA	1	1	1	0	0	0	0
		F41.INCONFORME	0	0	1	23	1	23	22	H M112.NO RENOVACIÓN	1	1	1	0	0	0	0
		F42.FIN DE CONTRATO	1	1	1	0	0	0	0	M M113.NO RENOVACIÓN	1	1	1	1	0	1	1
		F43. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0	H M114.RENUNCIA	1	1	1	0	0	0	0
		G44. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0	M M115. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0
		G45.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	M M116. NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		G46.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	M M117. NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		G47.NUEVO	0	0	0	0	0	0	0	H M118. NUEVO	0	0	0	0	0	0	0
		G48.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	M M119. NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		G49.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	H M120. CAMBIO DE SITIO.NUEVO	0	0	1	0	0	0	0
		G50.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	M M121. NUEVO	0	0	0	0	0	0	0
		G51.NUEVO	0	0	0	0	0	0	0	M M122. NUEVO	0	0	0	0	0	0	0
		G52.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	H M123. NUEVO	0	0	0	0	0	0	0
		G53.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	M M124. NUEVO	0	0	0	0	0	0	0
		G54.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	H M125. PERMANENTE	0	0	1	0	0	0	0
		G55.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	M M126. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0
		H56.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	H M127. PERMANENTE	0	0	1	1	0	1	0
		H57.INCONFORME	0	0	0	1	0	1	0	M M128. INCONFORME	0	0	1	0	0	0	0
		H58. PERMANENTE	0	0	1	0	0	0	0	H M129. NUEVO	0	0	0	0	0	0	0
		H59. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0	M M130. NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		H60. PERMANENTE	0	0	0	2	1	2	2	M M131. NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		H61. PERMANENTE	0	0	1	0	0	0	0	M M132. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0
		H62. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0	N H N133. NUEVO	0	0	0	0	0	0	0
		H63. CAMBIO DE SITIO	0	0	0	0	0	0	0	M N134. NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
		H64. PERMANENTE	0	0	1	0	0	0	0	H N135. RENUNCIA	1	1	1	0	0	0	1
		H65. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0	M N136. RENUNCIA	1	1	1	11	7	11	17
		H66. PERMANENTE	0	0	1	0	0	0	0	M N137. RENUNCIA	1	1	1	5	0	5	5
		H67. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0	M N138. RENUNCIA	1	1	1	2	2	2	4
		H68. PERMANENTE	0	0	0	0	0	0	0	M N139. RENUNCIA	1	1	1	7	4	7	10
		H69.NUEVA	0	0	0	3	3	3	3	H N140. NUEVO	0	0	0	0	0	0	0
		H70.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	M N141. PERMANENTE	0	0	0	1	0	1	0
		H71.NUEVA	0	0	0	0	0	0	0	O M O142. PERMANENTE	0	0	1	0	0	0	0
										H O143. PERMANENTE	0	0	1	0	0	0	0
										M O144. NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
										M O145. NUEVA	0	0	0	0	0	0	0
										M O146. NO RENOVACIÓN	1	1	1	2	0	2	2





## INDICADORES DE REDES SOCIALES

### CENTRALIZACIÓN

Tabla 9. Grado de centralidad (*Degree Centrality*).

		FREEMAN'S DEGREE CENTRALITY MEASURES									
Diagonal valid?	NO	Model:				ASYMMETRIC					
Input dataset:	FICHA1untitled1 (C:\Users\Freddy\Documents\UCINET data\cuarto\Matriz Binariadevinulos\FICHA1untitled1)										
	1	2	3	4		1	2	3	4		
OutDegree	InDegree	NrmOutDeg	NrmInDegree		OutDegree	InDegree	NrmOutDeg	NrmInDegree			
Grado de salida	Grado de entrada	Grado de salida normalizado	Grado de entrada normalizado		Grado de salida	Grado de entrada	Grado de salida normalizado	Grado de entrada normalizado			
5	A5	28.000	0.000	19.310	0.000	74	H74	0.000	0.000	0.000	0.000
8	A8	11.000	0.000	7.586	0.000	75	H75	0.000	0.000	0.000	0.000
136	N136	5.000	1.000	3.448	0.690	76	H76	0.000	0.000	0.000	0.000
41	F41	5.000	1.000	3.448	0.690	77	H77	0.000	0.000	0.000	0.000
139	N139	4.000	1.000	2.759	0.690	78	H78	0.000	0.000	0.000	0.000
138	N138	3.000	1.000	2.069	0.690	79	H79	0.000	0.000	0.000	0.000
69	H69	3.000	0.000	2.069	0.000	80	H80	0.000	0.000	0.000	0.000
7	A7H	1.000	2.000	0.690	1.379	81	I81	0.000	0.000	0.000	0.000
99	K99	1.000	1.000	0.690	0.690	82	I82H	0.000	0.000	0.000	0.000
13	B13H	1.000	0.000	0.690	0.000	83	I83	0.000	0.000	0.000	0.000
6	A6	1.000	1.000	0.690	0.690	84	I84	0.000	1.000	0.000	0.690
85	I85	1.000	1.000	0.690	0.690	12	B12	0.000	0.000	0.000	0.000
100	K100	1.000	0.000	0.690	0.000	86	I86H	0.000	1.000	0.000	0.690
1	A1	0.000	0.000	0.000	0.000	87	I87H	0.000	1.000	0.000	0.690
2	A2	0.000	1.000	0.000	0.690	88	J88	0.000	0.000	0.000	0.000
16	C16	0.000	1.000	0.000	0.690	89	J89	0.000	0.000	0.000	0.000
4	A4	0.000	2.000	0.000	1.379	90	J90	0.000	0.000	0.000	0.000
10	B10	0.000	0.000	0.000	0.000	91	J91H	0.000	0.000	0.000	0.000
19	D19	0.000	0.000	0.000	0.000	92	J92	0.000	0.000	0.000	0.000
20	D20	0.000	0.000	0.000	0.000	93	J93H	0.000	0.000	0.000	0.000
3	A3H	0.000	1.000	0.000	0.690	94	J94H	0.000	0.000	0.000	0.000
22	D22	0.000	0.000	0.000	0.000	95	J95H	0.000	0.000	0.000	0.000
14	B14H	0.000	0.000	0.000	0.000	96	J96	0.000	0.000	0.000	0.000
24	D24H	0.000	0.000	0.000	0.000	97	K97H	0.000	1.000	0.000	0.690
25	D25	0.000	0.000	0.000	0.000	98	K98H	0.000	1.000	0.000	0.690
17	D17H	0.000	0.000	0.000	0.000	26	D26H	0.000	0.000	0.000	0.000
18	D18	0.000	0.000	0.000	0.000	27	D27	0.000	1.000	0.000	0.690
28	E28	0.000	0.000	0.000	0.000	101	K101	0.000	0.000	0.000	0.000
11	B11	0.000	1.000	0.000	0.690	102	K102	0.000	0.000	0.000	0.000
21	D21	0.000	0.000	0.000	0.000	103	K103	0.000	0.000	0.000	0.000
31	E31	0.000	0.000	0.000	0.000	104	K104	0.000	0.000	0.000	0.000
32	E32	0.000	1.000	0.000	0.690	105	K105H	0.000	1.000	0.000	0.690
15	C15	0.000	0.000	0.000	0.000	106	L106H	0.000	2.000	0.000	1.379
34	E34	0.000	1.000	0.000	0.690	107	L107H	0.000	1.000	0.000	0.690
35	E35	0.000	1.000	0.000	0.690	108	L108	0.000	0.000	0.000	0.000
36	E36	0.000	1.000	0.000	0.690	109	M109	0.000	0.000	0.000	0.000
37	E37	0.000	0.000	0.000	0.000	110	M110	0.000	1.000	0.000	0.690
38	E38	0.000	0.000	0.000	0.000	111	M111	0.000	1.000	0.000	0.690

39	E39	0.000	0.000	0.000	0.000	112	M112H	0.000	1.000	0.000	0.690
40	E40	0.000	0.000	0.000	0.000	113	M113H	0.000	1.000	0.000	0.690
23	D23H	0.000	1.000	0.000	0.690	114	M114H	0.000	1.000	0.000	0.690
42	F42H	0.000	1.000	0.000	0.690	115	M115H	0.000	0.000	0.000	0.000
43	F43	0.000	1.000	0.000	0.690	116	M116	0.000	0.000	0.000	0.000
44	G44H	0.000	1.000	0.000	0.690	117	M117	0.000	0.000	0.000	0.000
9	A9	0.000	1.000	0.000	0.690	118	M118H	0.000	1.000	0.000	0.690
46	G46	0.000	0.000	0.000	0.000	119	M119	0.000	0.000	0.000	0.000
47	G47H	0.000	0.000	0.000	0.000	120	M120H	0.000	1.000	0.000	0.690
48	G48	0.000	0.000	0.000	0.000	121	M121H	0.000	0.000	0.000	0.000
49	G49	0.000	0.000	0.000	0.000	122	M122	0.000	0.000	0.000	0.000
50	G50	0.000	0.000	0.000	0.000	123	M123H	0.000	0.000	0.000	0.000
51	G51H	0.000	0.000	0.000	0.000	124	M124H	0.000	0.000	0.000	0.000
52	G52	0.000	0.000	0.000	0.000	125	M125H	0.000	1.000	0.000	0.690
53	G53	0.000	0.000	0.000	0.000	126	M126H	0.000	1.000	0.000	0.690
54	G54	0.000	0.000	0.000	0.000	127	M127H	0.000	1.000	0.000	0.690
55	G55	0.000	0.000	0.000	0.000	128	M128	0.000	2.000	0.000	1.379
56	H56	0.000	0.000	0.000	0.000	129	M129H	0.000	0.000	0.000	0.000
57	H57	0.000	2.000	0.000	1.379	130	M130	0.000	0.000	0.000	0.000
58	H58	0.000	1.000	0.000	0.690	131	M131	0.000	0.000	0.000	0.000
59	H59	0.000	0.000	0.000	0.000	132	M132	0.000	1.000	0.000	0.690
60	H60	0.000	1.000	0.000	0.690	133	N133H	0.000	0.000	0.000	0.000
61	H61H	0.000	1.000	0.000	0.690	134	N134	0.000	0.000	0.000	0.000
62	H62	0.000	0.000	0.000	0.000	135	N135H	0.000	1.000	0.000	0.690
45	G45	0.000	0.000	0.000	0.000	63	H63	0.000	0.000	0.000	0.000
64	H64	0.000	1.000	0.000	0.690	137	N137	0.000	1.000	0.000	0.690
29	E29	0.000	1.000	0.000	0.690	65	H65	0.000	0.000	0.000	0.000
30	E30	0.000	2.000	0.000	1.379	66	H66	0.000	0.000	0.000	0.000
67	H67	0.000	1.000	0.000	0.690	140	N140H	0.000	0.000	0.000	0.000
68	H68	0.000	1.000	0.000	0.690	141	N141	0.000	1.000	0.000	0.690
33	E33	0.000	0.000	0.000	0.000	142	O142	0.000	1.000	0.000	0.690
70	H70	0.000	0.000	0.000	0.000	143	O143H	0.000	2.000	0.000	1.379
71	H71	0.000	0.000	0.000	0.000	144	O144	0.000	0.000	0.000	0.000
72	H72	0.000	0.000	0.000	0.000	145	O145	0.000	0.000	0.000	0.000
73	H73	0.000	0.000	0.000	0.000	146	O146	0.000	1.000	0.000	0.690

## DESCRIPTIVE STATISTICS

	1	2	3	4
OutDegree	InDegree	NrmOutDeg	NrmInDeg	
-----				
Mean	0.445	0.445	0.307	0.307
Std Dev	2.572	0.586	1.774	0.404
Sum	65.000	65.000	44.828	44.828
Minimum	0.000	0.000	0.000	0.000
Maximum	28.000	2.000	19.310	1.379

Network Centralization (Outdegree) = 19.134% Network Centralization (Indegree) = 1.080%

Actor-by-centrality matrix saved as dataset FreemanDegree Running time: 00:00:01

Output generated: 08 dic 14 11:08:00 Copyright © 2002-9 Analytic Technologies

## INTERMEDIACIÓN

Tabla 10. Grado de intermediación de nodos (*Betweenness/estadísticas descriptivas*).

FREEMAN BETWEENNESS CENTRALITY					
Input dataset:	FICHA1untitled1 (C:\Users\Freddy\Documents\UCINET data\cuarto\Matriz Binariadevinulos\FICHA1untitled1)				
	Important note: this routine binarizes but does NOT symmetrize.				
	Un-normalized centralization: 1572.000				
	1	2			
	Betweenness nBetweenness				
	-----	-----			
136 N136	11.000	0.053	74 H74	0.000	0.000
41 F41	10.000	0.048	75 H75	0.000	0.000
139 N139	4.000	0.019	76 H76	0.000	0.000
138 N138	3.000	0.014	77 H77	0.000	0.000
7 A7H	3.000	0.014	78 H78	0.000	0.000
99 K99	2.000	0.010	79 H79	0.000	0.000
6 A6	1.000	0.005	80 H80	0.000	0.000
4 A4	0.000	0.000	81 I81	0.000	0.000
1 A1	0.000	0.000	82 I82H	0.000	0.000
10 B10	0.000	0.000	83 I83	0.000	0.000
2 A2	0.000	0.000	84 I84	0.000	0.000
3 A3H	0.000	0.000	85 I85	0.000	0.000
13 B13H	0.000	0.000	86 I86H	0.000	0.000
14 B14H	0.000	0.000	87 I87H	0.000	0.000
15 C15	0.000	0.000	88 J88	0.000	0.000
16 C16	0.000	0.000	89 J89	0.000	0.000
17 D17H	0.000	0.000	90 J90	0.000	0.000
18 D18	0.000	0.000	91 J91H	0.000	0.000
19 D19	0.000	0.000	92 J92	0.000	0.000
20 D20	0.000	0.000	93 J93H	0.000	0.000
21 D21	0.000	0.000	94 J94H	0.000	0.000
22 D22	0.000	0.000	95 J95H	0.000	0.000
23 D23H	0.000	0.000	96 J96	0.000	0.000
24 D24H	0.000	0.000	97 K97H	0.000	0.000
25 D25	0.000	0.000	98 K98H	0.000	0.000
8 A8	0.000	0.000	26 D26H	0.000	0.000
9 A9	0.000	0.000	100 K100	0.000	0.000
28 E28	0.000	0.000	101 K101	0.000	0.000
11 B11	0.000	0.000	102 K102	0.000	0.000
12 B12	0.000	0.000	103 K103	0.000	0.000
31 E31	0.000	0.000	104 K104	0.000	0.000
32 E32	0.000	0.000	105 K105H	0.000	0.000
33 E33	0.000	0.000	106 L106H	0.000	0.000
34 E34	0.000	0.000	107 L107H	0.000	0.000
35 E35	0.000	0.000	108 L108	0.000	0.000
36 E36	0.000	0.000	109 M109	0.000	0.000
37 E37	0.000	0.000	110 M110	0.000	0.000
38 E38	0.000	0.000	111 M111	0.000	0.000
39 E39	0.000	0.000	112 M112H	0.000	0.000
40 E40	0.000	0.000	113 M113H	0.000	0.000

5	A5	0.000	0.000	114	M114H	0.000	0.000
42	F42H	0.000	0.000	115	M115H	0.000	0.000
43	F43	0.000	0.000	116	M116	0.000	0.000
44	G44H	0.000	0.000	117	M117	0.000	0.000
45	G45	0.000	0.000	118	M118H	0.000	0.000
46	G46	0.000	0.000	119	M119	0.000	0.000
47	G47H	0.000	0.000	120	M120H	0.000	0.000
48	G48	0.000	0.000	121	M121H	0.000	0.000
49	G49	0.000	0.000	122	M122	0.000	0.000
50	G50	0.000	0.000	123	M123H	0.000	0.000
51	G51H	0.000	0.000	124	M124H	0.000	0.000
52	G52	0.000	0.000	125	M125H	0.000	0.000
53	G53	0.000	0.000	126	M126H	0.000	0.000
54	G54	0.000	0.000	127	M127H	0.000	0.000
55	G55	0.000	0.000	128	M128	0.000	0.000
56	H56	0.000	0.000	129	M129H	0.000	0.000
57	H57	0.000	0.000	130	M130	0.000	0.000
58	H58	0.000	0.000	131	M131	0.000	0.000
59	H59	0.000	0.000	132	M132	0.000	0.000
60	H60	0.000	0.000	133	N133H	0.000	0.000
61	H61H	0.000	0.000	134	N134	0.000	0.000
62	H62	0.000	0.000	135	N135H	0.000	0.000
27	D27	0.000	0.000	63	H63	0.000	0.000
64	H64	0.000	0.000	137	N137	0.000	0.000
29	E29	0.000	0.000	65	H65	0.000	0.000
30	E30	0.000	0.000	66	H66	0.000	0.000
67	H67	0.000	0.000	140	N140H	0.000	0.000
68	H68	0.000	0.000	141	N141	0.000	0.000
69	H69	0.000	0.000	142	O142	0.000	0.000
70	H70	0.000	0.000	143	O143H	0.000	0.000
71	H71	0.000	0.000	144	O144	0.000	0.000
72	H72	0.000	0.000	145	O145	0.000	0.000
73	H73	0.000	0.000	146	O146	0.000	0.000

## DESCRIPTIVE STATISTICS FOR EACH MEASURE

	1	2
Betweenness	nBetweenness	
-----		
Mean	0.233	0.001
Std Dev	1.314	0.006
Sum	34.000	0.163
Minimum	0.000	0.000
Maximum	11.000	0.053

Network Centralization Index = 0.05%

Output actor-by-centrality measure matrix saved as dataset FreemanBetweenness

Running time: 00:00:01 Output generated: 08 dic 14 17:05:00

Copyright © 1999-2008 Analytic Technologie

## CERCANIA

Tabla 11. Grado de Cercanía (*Closeness*).

CLOSENESS CENTRALITY/ ESTADISTICAS DESCRIPTIVAS GENERALES DEL GRADO DE CERNANÍA  
 Input dataset: FICHA1untitled1 (C:\Users\Freddy\Documents\UCINET data\cuarto\Matriz Binariadevinvulos\FICHA1untitled1)  
 Method: Geodesic paths only (Freeman Closeness)  
 Output dataset: Closeness (C:\Users\Freddy\Documents\Closeness)  
 Note: Data not symmetric, therefore separate in-closeness & out-closeness computed.  
 The network is not connected. Technically, closeness centrality cannot be computed, as there are infinite distances.

Closeness Centrality Measures					Closeness Centrality Measures				
	1	2	3	4		1	2	3	4
inFarness	outFarness	inCloseness	outCloseness		inFarness	outFarness	inCloseness	outCloseness	
118 M118H	20594.000	21170.000	0.704	0.685	21 D21	21170.000	21170.000	0.685	0.685
30 E30	20736.000	21170.000	0.699	0.685	75 H75	21170.000	21170.000	0.685	0.685
57 H57	20736.000	21170.000	0.699	0.685	76 H76	21170.000	21170.000	0.685	0.685
7 A7H	20736.000	21025.000	0.699	0.690	77 H77	21170.000	21170.000	0.685	0.685
11 B11	20738.000	21170.000	0.699	0.685	56 H56	21170.000	21170.000	0.685	0.685
42 F42H	20738.000	21170.000	0.699	0.685	79 H79	21170.000	21170.000	0.685	0.685
98 K98H	20738.000	21170.000	0.699	0.685	80 H80	21170.000	21170.000	0.685	0.685
16 C16	20738.000	21170.000	0.699	0.685	81 I81	21170.000	21170.000	0.685	0.685
142 O142	20738.000	21170.000	0.699	0.685	82 I82H	21170.000	21170.000	0.685	0.685
36 E36	20738.000	21170.000	0.699	0.685	74 H74	21170.000	21170.000	0.685	0.685
128 M128	20880.000	21170.000	0.694	0.685	48 G48	21170.000	21170.000	0.685	0.685
4 A4	20880.000	21170.000	0.694	0.685	12 B12	21170.000	21170.000	0.685	0.685
143 O143H	20880.000	21170.000	0.694	0.685	13 B13H	21170.000	21025.000	0.685	0.690
106 L106H	20880.000	21170.000	0.694	0.685	15 C15	21170.000	21170.000	0.685	0.685
41 F41	20881.000	20445.000	0.694	0.709	88 J88	21170.000	21170.000	0.685	0.685
2 A2	20881.000	21170.000	0.694	0.685	89 J89	21170.000	21170.000	0.685	0.685
58 H58	20881.000	21170.000	0.694	0.685	90 J90	21170.000	21170.000	0.685	0.685
87 I87H	20881.000	21170.000	0.694	0.685	91 J91H	21170.000	21170.000	0.685	0.685
105 K105H	20881.000	21170.000	0.694	0.685	92 J92	21170.000	21170.000	0.685	0.685
44 G44H	20881.000	21170.000	0.694	0.685	93 J93H	21170.000	21170.000	0.685	0.685
99 K99	20881.000	21025.000	0.694	0.690	94 J94H	21170.000	21170.000	0.685	0.685
135 N135H	20881.000	21170.000	0.694	0.685	95 J95H	21170.000	21170.000	0.685	0.685
125 M125H	20881.000	21170.000	0.694	0.685	96 J96	21170.000	21170.000	0.685	0.685
111 M111	21025.000	21170.000	0.690	0.685	24 D24H	21170.000	21170.000	0.685	0.685
3 A3H	21025.000	21170.000	0.690	0.685	25 D25	21170.000	21170.000	0.685	0.685
64 H64	21025.000	21170.000	0.690	0.685	26 D26H	21170.000	21170.000	0.685	0.685
110 M110	21025.000	21170.000	0.690	0.685	100 K100	21170.000	21025.000	0.685	0.690
146 O146	21025.000	21170.000	0.690	0.685	83 I83	21170.000	21170.000	0.685	0.685
29 E29	21025.000	21170.000	0.690	0.685	102 K102	21170.000	21170.000	0.685	0.685
86 I86H	21025.000	21170.000	0.690	0.685	103 K103	21170.000	21170.000	0.685	0.685
27 D27	21025.000	21170.000	0.690	0.685	104 K104	21170.000	21170.000	0.685	0.685
23 D23H	21025.000	21170.000	0.690	0.685	51 G51H	21170.000	21170.000	0.685	0.685
97 K97H	21025.000	21170.000	0.690	0.685	33 E33	21170.000	21170.000	0.685	0.685
85 I85	21025.000	21025.000	0.690	0.690	71 H71	21170.000	21170.000	0.685	0.685
67 H67	21025.000	21170.000	0.690	0.685	108 L108	21170.000	21170.000	0.685	0.685
127 M127H	21025.000	21170.000	0.690	0.685	109 M109	21170.000	21170.000	0.685	0.685

132	M132	21025.000	21170.000	0.690	0.685	37	E37	21170.000	21170.000	0.685	0.685
120	M120H	21025.000	21170.000	0.690	0.685	38	E38	21170.000	21170.000	0.685	0.685
126	M126H	21025.000	21170.000	0.690	0.685	39	E39	21170.000	21170.000	0.685	0.685
113	M113H	21025.000	21170.000	0.690	0.685	40	E40	21170.000	21170.000	0.685	0.685
9	A9	21025.000	21170.000	0.690	0.685	78	H78	21170.000	21170.000	0.685	0.685
6	A6	21025.000	21025.000	0.690	0.690	115	M115H	21170.000	21170.000	0.685	0.685
112	M112H	21025.000	21170.000	0.690	0.685	116	M116	21170.000	21170.000	0.685	0.685
35	E35	21025.000	21170.000	0.690	0.685	117	M117	21170.000	21170.000	0.685	0.685
107	L107H	21025.000	21170.000	0.690	0.685	45	G45	21170.000	21170.000	0.685	0.685
68	H68	21025.000	21170.000	0.690	0.685	119	M119	21170.000	21170.000	0.685	0.685
138	N138	21025.000	20735.000	0.690	0.699	47	G47H	21170.000	21170.000	0.685	0.685
84	I84	21025.000	21170.000	0.690	0.685	121	M121H	21170.000	21170.000	0.685	0.685
139	N139	21025.000	20446.000	0.690	0.709	122	M122	21170.000	21170.000	0.685	0.685
136	N136	21025.000	19581.000	0.690	0.741	14	B14H	21170.000	21170.000	0.685	0.685
32	E32	21025.000	21170.000	0.690	0.685	124	M124H	21170.000	21170.000	0.685	0.685
43	F43	21025.000	21170.000	0.690	0.685	52	G52	21170.000	21170.000	0.685	0.685
61	H61H	21025.000	21170.000	0.690	0.685	53	G53	21170.000	21170.000	0.685	0.685
34	E34	21025.000	21170.000	0.690	0.685	54	G54	21170.000	21170.000	0.685	0.685
141	N141	21025.000	21170.000	0.690	0.685	55	G55	21170.000	21170.000	0.685	0.685
137	N137	21025.000	21170.000	0.690	0.685	129	M129H	21170.000	21170.000	0.685	0.685
114	M114H	21025.000	21170.000	0.690	0.685	130	M130	21170.000	21170.000	0.685	0.685
60	H60	21025.000	21170.000	0.690	0.685	131	M131	21170.000	21170.000	0.685	0.685
19	D19	21170.000	21170.000	0.685	0.685	59	H59	21170.000	21170.000	0.685	0.685
5	A5	21170.000	16391.000	0.685	0.885	133	N133H	21170.000	21170.000	0.685	0.685
10	B10	21170.000	21170.000	0.685	0.685	134	N134	21170.000	21170.000	0.685	0.685
46	G46	21170.000	21170.000	0.685	0.685	62	H62	21170.000	21170.000	0.685	0.685
18	D18	21170.000	21170.000	0.685	0.685	63	H63	21170.000	21170.000	0.685	0.685
28	E28	21170.000	21170.000	0.685	0.685	101	K101	21170.000	21170.000	0.685	0.685
49	G49	21170.000	21170.000	0.685	0.685	65	H65	21170.000	21170.000	0.685	0.685
22	D22	21170.000	21170.000	0.685	0.685	66	H66	21170.000	21170.000	0.685	0.685
31	E31	21170.000	21170.000	0.685	0.685	140	N140H	21170.000	21170.000	0.685	0.685
50	G50	21170.000	21170.000	0.685	0.685	123	M123H	21170.000	21170.000	0.685	0.685
20	D20	21170.000	21170.000	0.685	0.685	69	H69	21170.000	20735.000	0.685	0.699
8	A8	21170.000	17421.000	0.685	0.832	70	H70	21170.000	21170.000	0.685	0.685
17	D17H	21170.000	21170.000	0.685	0.685	144	O144	21170.000	21170.000	0.685	0.685
72	H72	21170.000	21170.000	0.685	0.685	145	O145	21170.000	21170.000	0.685	0.685
1	A1	21170.000	21170.000	0.685	0.685	73	H73	21170.000	21170.000	0.685	0.685

	Statistics	1	2	3	4
	inFarness	outFarness	inCloseness	outCloseness	
Mean	21078.863	21078.863	0.688	0.688	
Std Dev	134.161	521.855	0.004	0.021	
Sum	3077514.000	3077514.000	100.436	100.508	
Minimum	20594.000	16391.000	0.685	0.685	
Maximum	21170.000	21170.000	0.704	0.885	

Network centralization not computed for unconnected graphs

Output actor-by-centrality measure matrix saved as dataset Closeness (C:\Users\Freddy\Documents\Closeness)

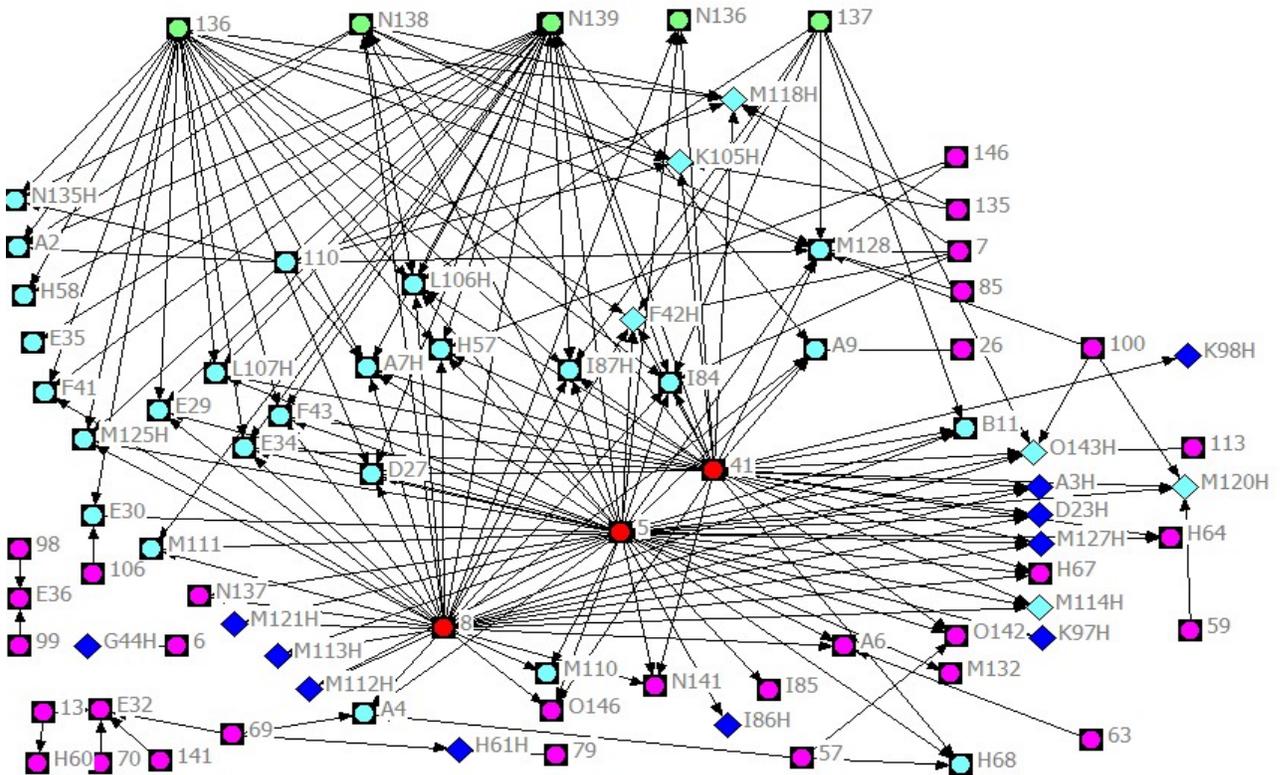
Running time: 00:00:01 Output generated: 08 dic 14 18:12:50

Copyright © 1999-2008 Analytic Technologies

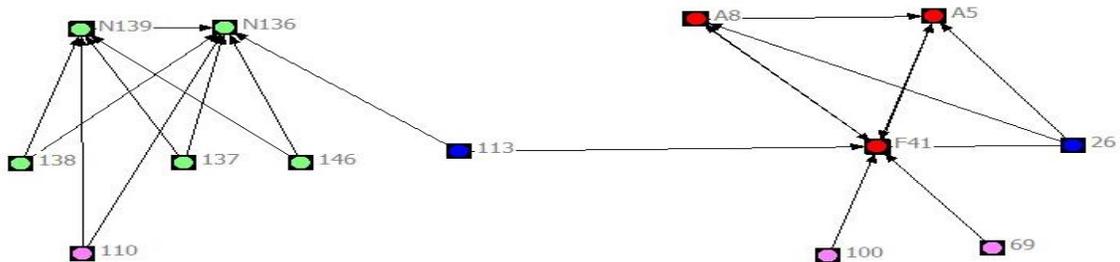
**Generación de redes y atributos múltiples gráficos**

Con el objetivo de identificar redes sociales de acoso y comparar su comportamiento en grupo. Para ello se generaron archivos por cada red mediante Hojas de Captura (*Spreadsheet*) en *Ucinet* mediante la ruta *Edit-Insert sheet*.

**RED SOCIAL GRÁFICA DE RELACIONES DE ACOSO**



**Redes relevantes de acoso**



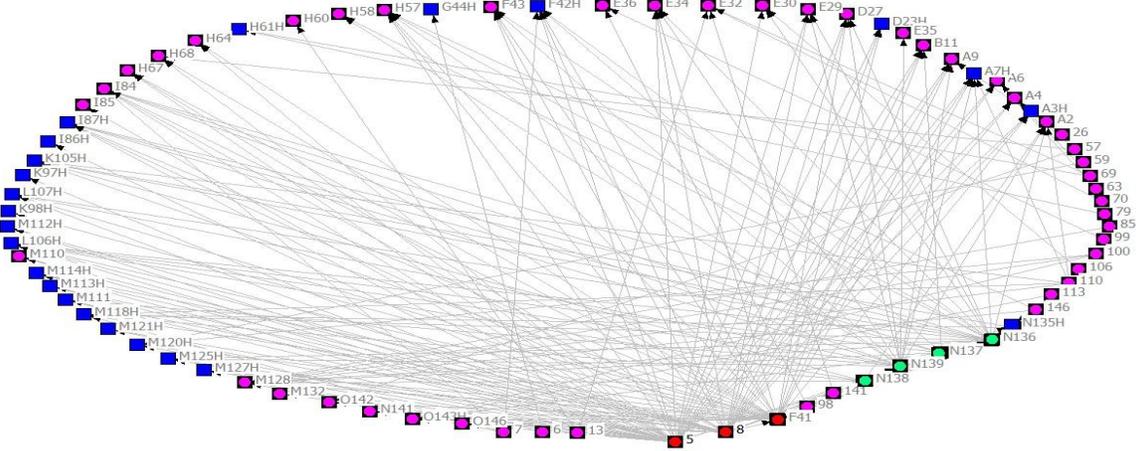
Subgrupo 2: 5 actores  
 Dos posiciones en el subgrupo  
 que define una jerarquía

Subgrupo 1: 3 actores (tríada)  
 Se reconocen dos nodos principales  
 que define jerarquía con el 3er nodo (F41)

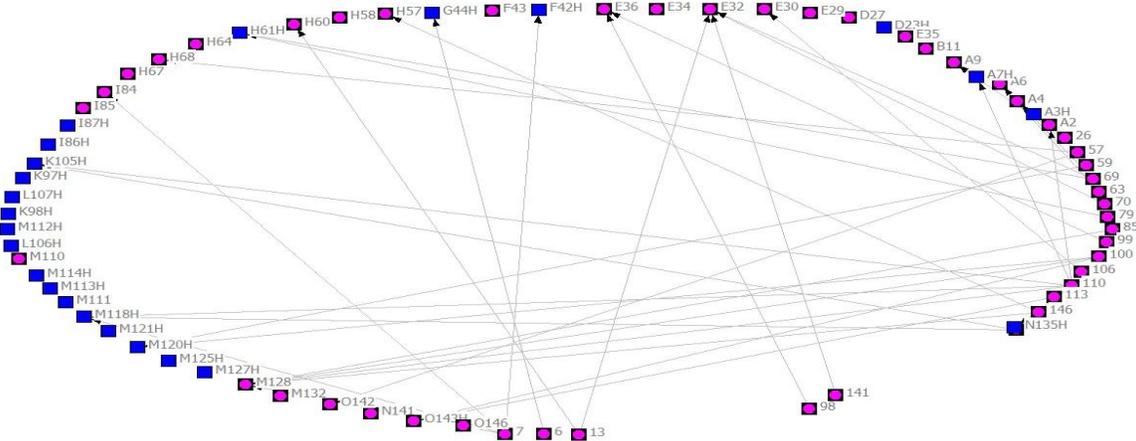
*Figuras 26. Sociogramas de red de relaciones sociales de acoso y redes relevantes de acoso, Morillo, F., 2014.*

**Graficas circulares de las relaciones sociales de acoso**

**Relaciones de acoso con redes de instigadores principales en gráfica circular**



**Relaciones de acoso sin redes de instigadores principales en gráfica circular**



**Relaciones entre nodos masculinos y femeninos que no refieren acoso en gráfica circular**



*Figuras 27. Sociogramas de redes de relaciones sociales de acoso: graficas circulares, Morillo, F., 2014.*



## Resultados globales al cuestionario de Heinz Leymann (LIPT)

Se reconocen los siguientes actores en el grafo de redes sociales que indican acoso laboral mediante la aplicación del Cuestionario de *Heinz Leymann* sumando 39 del total. Como se puede apreciar la mayoría corresponden a nodos del Grupo 3, seguidos de nodos no vinculados al grupo o a las redes sociales de acoso. Es interesante reconocer que los actores con índices de cercanía más altos (nodos de color celeste) coinciden en gran parte con actores que notifican acoso.

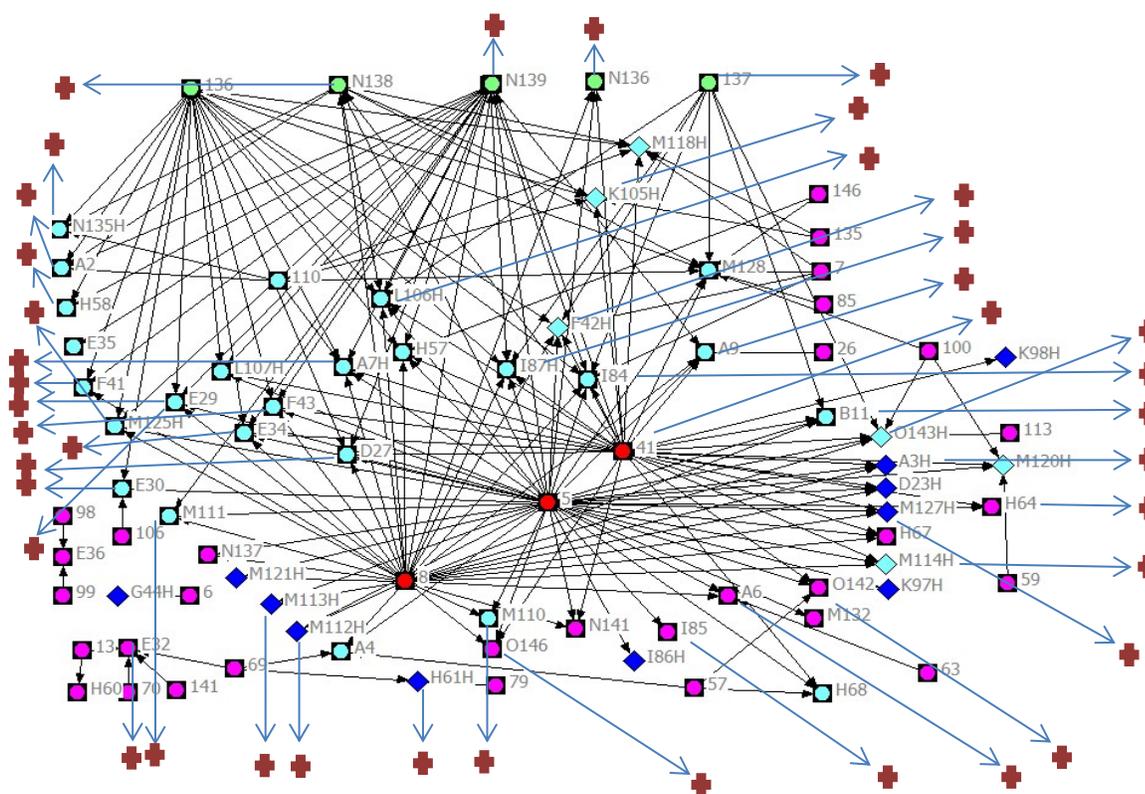
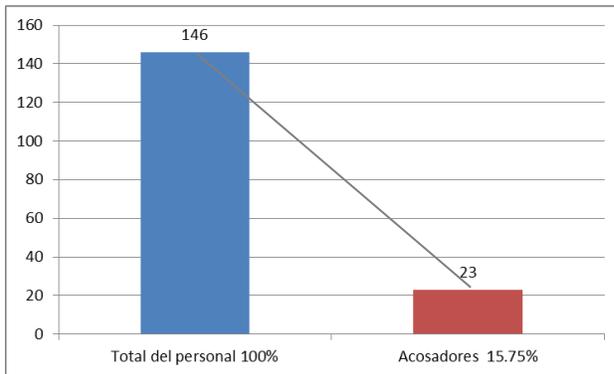


Figura 29. Sociograma de red de relaciones sociales de acoso marcado con resultados positivos al C. de H. Leymann, Morillo, F., 2014.

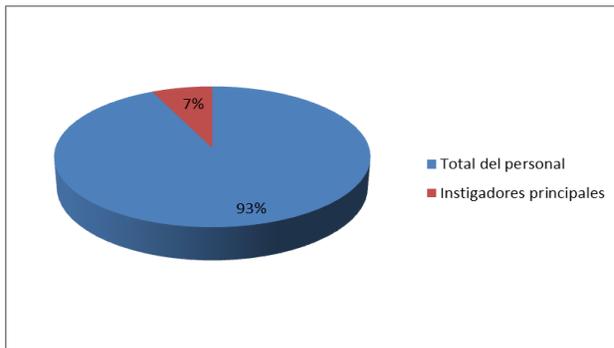
Varios trabajadores que confirman relaciones de acoso, se conducen en el sistema social en el rol de testigos mudos. Muchos aparecen como nodos aislados o excluidos.

## Situación laboral global de los trabajadores del distrito en relación al acoso percibido Indicadores laborales desde abril del 2012 a mayo del 2014

Porcentaje de trabajadores identificados con conductas de acoso en las relaciones laborales.

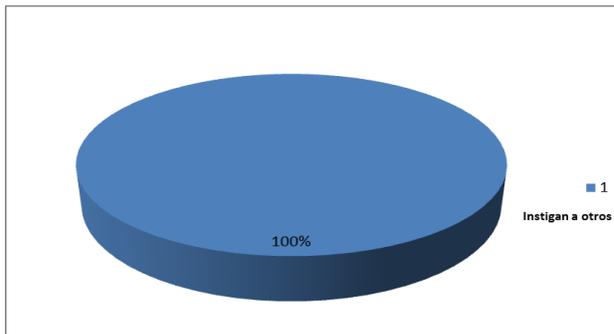


Porcentaje de trabajadores identificados como acosadores principales.

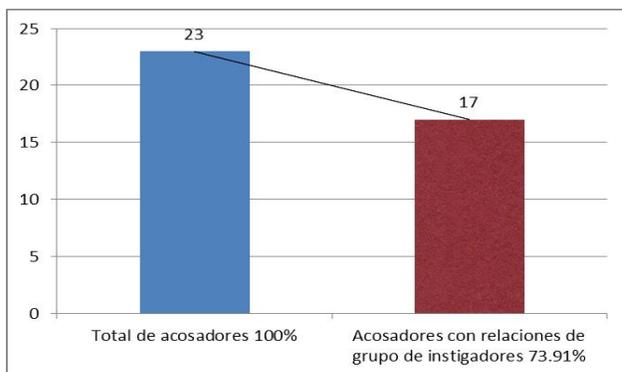


Trabajadores con conductas de acoso que instigan a otros trabajadores.

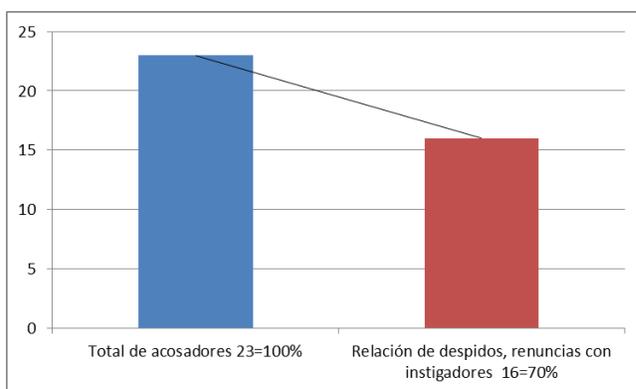
100% de trabajadores identificados con conductas de acoso son reconocidos de instigar a varios trabajadores.



Trabajadores identificados con conductas de acoso que tienen relaciones con grupo de instigadores.



Relación porcentual entre despidos, renunciaciones y no renovación de contratos con la población de instigadores.



Porcentaje de renunciaciones, despidos y no renovaciones de contratos en relación al total de trabajadores permanentes del distrito.

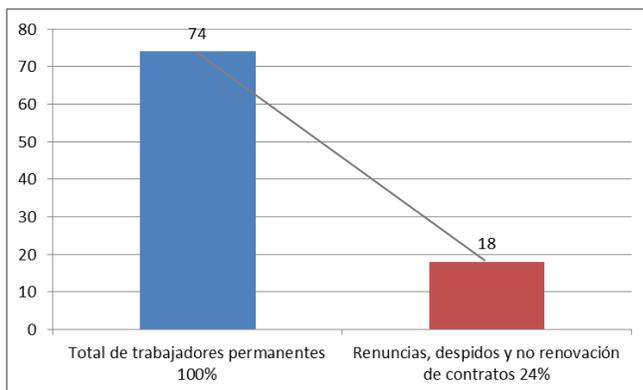


Figura 30. Gráficos de la Situación laboral global de los trabajadores del distrito en relación al acoso percibido: Indicadores laborales desde abril del 2012 a mayo del 2014, Morillo, F., 2014.

## Detalles del análisis. Interpretación de resultados

Los actores están clasificados por atributos profesionales pero codificados. El análisis relacional y posicional es centrado en la identificación de subgrupos, las relaciones entre actores, entre los subgrupos y la relación de estos con la red social completa. Se reconoce los siguientes subgrupos con similares relaciones de acoso identificadas: Subgrupo 1 (con valores de centralidad más altos) conformado como una triada y, Subgrupo 2 conformado por 5 actores. El Grupo 3 está conformado por actores vinculados que no son considerados con conductas homogéneas de acoso por la población de estudio.

Se identifican 2 subgrupos limitados que conforman redes sociales de acoso laboral. Ambos obtienen los valores más altos en los índices de centralidad y número de interacciones. El *grado de centralidad (centrality degree)* define dos redes de trabajadores centrales en las relaciones de acoso reconocidas, los que obtienen las puntuaciones más altas respecto al grado de salida. La red social 1 lo conforman el grupo limitado por los actores: A5, A8, y F41. La red social 2 está conformada por los actores N136, N138 y N139 (N137 se lo identifica como parte del grupo pero con bajo grado de centralidad). Estos actores son centrales del 45% de actores del total reconocidos por la población. Del total poblacional con un grado de salida (*Outdegree*) que representa el 19.134%.

La posibilidad de mediación (*Betweenness-Grado de intermediación*) de los actores puente está centrada en los actores de la Red 2: N136, N138 y N 139 y un actor femenino de la Red 1: F41. Otro actor representativo de intermediación corresponde al Grupo 3 (no identificados como acosadores): A7H, K99 y A6. El porcentaje de intermediación general es del 5%, es decir con poca cohesión entre los grupos identificados. Así se reconoce un subgrupo central más fuerte conformado por una tríada (Red Social de acoso 1) y un Subgrupo 2 con 5 actores. De la historia laboral documentada, se determina relaciones de confrontación entre ambos grupos. Cada grupo conforma una red social de acoso expresada en el Grafo de la Red Social de las Relaciones de Acoso.

Existe un Grupo limitado (color celeste en el Grafo de la Red Social de las Relaciones de acoso) cuyos actores no son reconocidos por la población con tendencias comportamentales de acoso. La capacidad de los actores de llegar a otros nodos de la red, de cercanía o proximidad se centra en los actores de este Grupo 3 con los puntajes más altos, no se

reconocen a los actores de la Red Social 1 y 2 de acoso en esta escala con puntajes relevantes de cercanía. Existe mayor cohesión en el grupo.

Se determinan nodos con grados de entrada, es decir refieren relaciones de acoso no vinculadas a las principales redes sociales de acoso reconocidas, y que no actúan tampoco como actores puente. Los actores que no refieren relación de acoso alguna aparecen o como nodos aislados de las redes o como nodos ausentes, en este caso como ausentes en los grafos. Por principio de equivalencia los actores equivalentes que poseen pautas de relación semejantes de acoso son los miembros de los Subgrupos 1 y 2, salvo que en ambos se determina dos posiciones jerárquicas. Por principio de prominencia los individuos líderes son de dos líderes femeninos en ambos subgrupos.

De los actores con índices de cercanía más altos (nodos de color celeste) coinciden en gran parte con actores que notifican acoso en la aplicación del Cuestionario de H. Leymann.

### **Relación entre grupos y períodos laborales**

Se reconoce un *Grupo 3* más grande y cohesionado durante la historia laboral de la organización, coinciden a este los valores de los actores referidos al grado de cercanía (*Closeness*). Vinculado inicialmente a este grupo aparece el *Subgrupo 2* que si establece relaciones de acoso conformando una red dirigida hacia los propios actores del *Grupo 3* y su líder (hombre) en un período de transición de la historia organizacional. El líder del *Grupo 3* representó una figura de liderazgo participativo con la institución y la localidad. Los actores vinculados del *Subgrupo 2* también mantuvieron relaciones de acoso hacia los actores representantes del *Subgrupo 1* conformado como una *triada*. Igualmente, en un período de transición organizacional, los actores del *Subgrupo 1* mantienen relaciones comportamentales de acoso contra los actores vinculados al *Grupo 3* y al *Subgrupo 2*. Subgrupos 1 y 2 conforman redes sociales de acoso hacia trabajadores vinculados al Grupo inicial 3, relaciones graficadas y expresadas en los índices de centralidad; estos subgrupos que conforman redes sociales de acoso están conformados en su totalidad por trabajadoras. La documentación al personal refiere relaciones de acoso entre los actores del Subgrupo 1 y 2, y de los miembros de ambos subgrupos hacia los actores del Grupo 3 o trabajadores vinculados al líder inicial. Ambos subgrupos 1 y 2 que conforman redes mantienen jerarquías posicionales. No se determinaron relaciones de acoso marcadas entre miembros de un mismo departamento, salvo

en la población de enfermería que cuenta con mayor número de trabajadoras. No siempre las relaciones de acoso de los acosadores son hacia los mismos trabajadores en ambos subgrupos, se identifican también particularidades en las relaciones individuales. Los flujos o direcciones de acoso son de predominancia unidireccionales, se reconoce bidireccionalidad entre las relaciones de los nodos de los Subgrupos 1 y 2 especialmente.

### **Importancia del estudio**

Se pretende aportar nuevas formas de reconocimiento a la realidad del acoso, con la contribución de métodos aplicados de las ciencias sociales para su estudio. Los resultados no pretenden ser generalizantes, pero si poder describir la influencia de otros factores psicosociales sobre el acoso, ya que puede existir cierta depreciación de ciertos factores incidentes, por la falta de estudios académicos estructurales, macroscópicos y longitudinales. Brindar con la observación directa y el análisis de redes, un recurso sistemático alternativo en la apreciación estructural del acoso es importante frente a la marcada tendencia atributivista.

### **Resumen de sesgos del autor**

Al ser por una parte una investigación algo más macroscópica, este tipo de estudios se contribuiría con evaluaciones de casos individuales, a pesar que se lo hace en una medida con el Cuestionario de H. Leymann y, con los resultados matriciales y los grafos. Otro sesgo en estudios de campo correspondería a la dificultad de estar presente en todas o la mayoría de las relaciones de acoso, en especial referente a la exposición frecuente a microestresores; por ello estudios cualitativos como estos aprecian la experiencia personal en el fenómeno. En los resultados se evidencia el proceso de construcción histórica de las relaciones de acoso, pasando por etapas y actores relevantes, un sesgo consistiría en la dificultad de construir una apreciación de redes de todo el proceso histórico de las relaciones de acoso, lo que ayudaría en el estudio de las causas y una posible intervención, pero obviamente sería algo más largo y complicado; aquí contribuye mucho los resultados de la observación participativa durante dos años y, la relación histórica de la organización con la comunidad local.

## CONCLUSIONES

Se identifican trabajadores con similares tendencias comportamentales de acoso quienes conforman subgrupos con roles y posiciones que determinan jerarquías informales.

Las relaciones laborales están conformadas por redes sociales de acoso definidas que llegan a constituir estructuras relacionales y posicionales conformadas por nodos, diadas, triadas, subgrupos y grupos en una constante dinámica.

Las relaciones informales de acoso pueden ser reconocidas y estudiadas mediante los Métodos de Análisis de Redes Sociales, sea o no con la contribución de aplicaciones informáticas como *Ucinet* o *Netdraw* como en este caso.

Existe correlación entre los resultados de la observación participativa y documentada, los resultados del Cuestionario de *Heinz Leymann* con los del Método de Análisis de Redes Sociales, mediante los resultados gráficos e índices de Centralidad, Intermediación y Cercanía con su correspondiente estadística descriptiva.

Se reconoce el carácter estructural y dinámico del fenómeno social del acoso, más allá de la tendencia atributiva clásica al estudio del mismo, necesario ello en la triangulación de información para notas técnicas como la norma SATA.

El fenómeno del acoso amerita estudios longitudinales que permitan integrar conceptos, técnicas y métodos procedentes de las Ciencias Sociales aplicadas al ámbito del trabajo.

### **Respuestas a las preguntas de investigación**

Se logró determinar grupos de acosadores, mediante los indicadores de redes sociales, sociogramas y resultados de la observación participativa.

Si es posible describir relaciones informales, en este caso de acoso laboral a través de los métodos de análisis de redes sociales aplicados en psicología matemática.

El acoso laboral puede ser estudiado como un *proceso* de grupo mediante estudios longitudinales y descriptivos de tipo cualitativo. Pueden aplicarse otros métodos propios de las ciencias sociales en posteriores investigaciones.

## Limitaciones del estudio

Al ser un estudio longitudinal y descriptivo de un fenómeno psicosocial, en el cual se tiene poco o ningún control de las variables sociales externas, y con la intención de aclarar aspectos relevantes y poco conocidos referentes a redes sociales de acoso, se poseen ciertas limitaciones respecto a una medición de variables externas, a pesar que ese no es el fin. Tampoco es un estudio atributivo individual. El estudio da resultados que no pretenden ser generalizantes frente al estudio estructural del acoso, pero si propone la relevancia de estudios desde estas perspectivas.

## Recomendaciones para futuros estudios

### Recomendaciones generales

- Generar espacios de construcción de conocimiento. Etapas sugeridas en la conformación de grupos. Procesos de *agrupamiento*

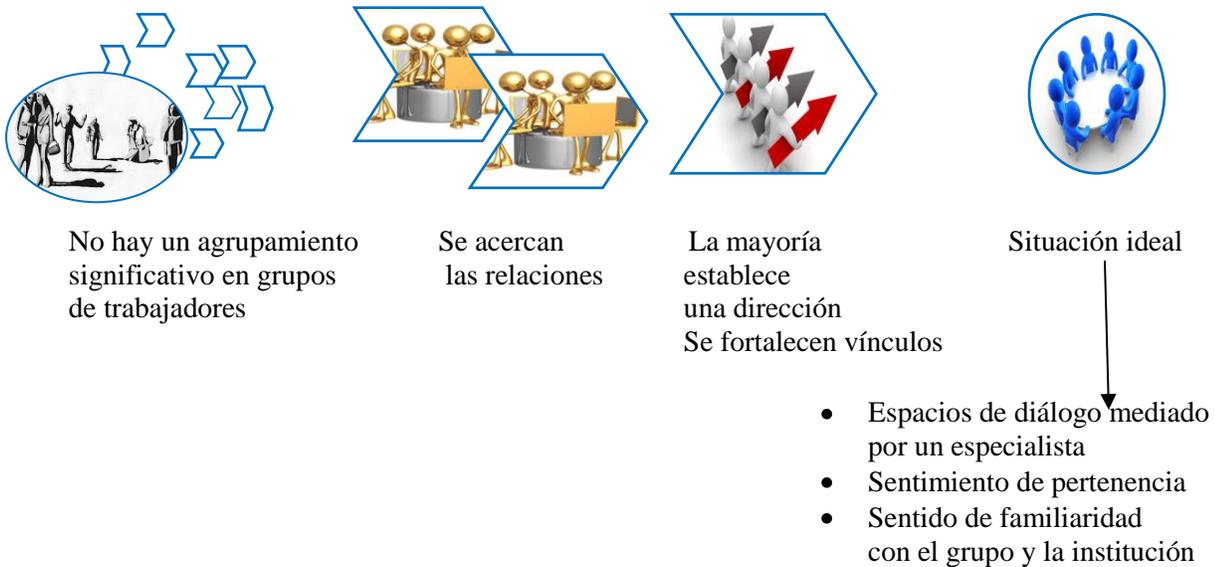


Figura 31. Gráfico de sugerencia de conformación de grupos de trabajo, Morillo, F., 2014.

- Evaluación psicosocial continua para reconocer los casos más fuertes que requieran atención directa por consecuencia del acoso.
- Realizar diagnósticos de grupo con recursos alternos como el Método de Redes.

- Realizar observación participativa y trabajar con medios informales de comunicación.
- Realizar planes de intervención psicosocial desde enfoques académicos complementarios a los enfoques tradicionales.
- Construir modelos de intervención psicosocial para las alianzas, vínculos, relaciones de acoso (no solo condicionar el acoso bajo normas de conducta); modificando la estructura jerárquica, horizontalizando las relaciones informales jerárquicas que generan acoso, buscando relaciones democráticas en el manejo de conflictos laborales y de la violencia.
- Reducir progresivamente la cantidad de incidentes y atentados contra los trabajadores de la base social, requiere posiblemente el trabajo con las relaciones de poder de la estructura social y con actores definidos.
- Transitar de estructuras relacionales jerarquizantes a espacios democratizantes.

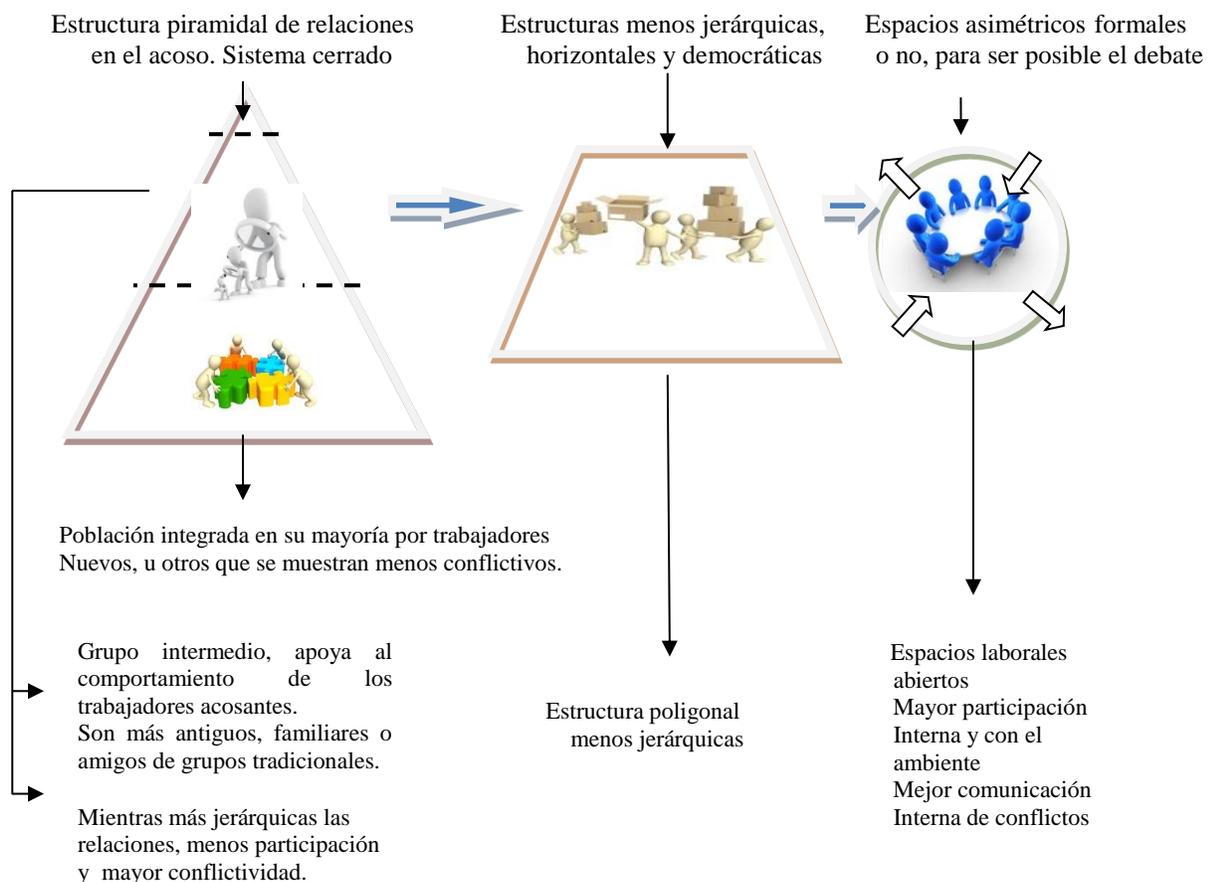


Figura 32. Gráfico de transición de estructuras relacionales jerarquizantes a democratizantes, Morillo, F., 2014.

### **Recomendaciones para futuros estudios**

Se podrá estudiar la correlación entre las estructuras informales de relaciones sociales con la cultura, pretendiendo cuantificar categorías de análisis psicosociológico en el trabajo.

Se podrán realizar diversos estudios macroscópicos de diversas metodologías, y buscar correlación con lo microscópico y atributivo de forma más técnica.

Se debe pretender incorporar categorías de análisis propias de las Ciencias Sociales en encuadres metodológicos técnicos, que se articulen a lo teórico y con el fin de evidenciar lo difícilmente evidenciable de lo psicosocial en el trabajo.

### **Resumen general**

La investigación abordó el fenómeno social del acoso laboral desde el aporte de los Métodos para el Análisis de Redes Sociales. Con el objetivo de triangular la información, se realizó una investigación descriptiva de tipo cualitativo. Se inició con la observación participativa de las relaciones de acoso laboral durante un período de dos años en el Distrito de Salud Pública de Conocoto, la misma que se complementaba con entrevistas informales a manera de censo y la documentación de casos. El siguiente recurso consistió en la aplicación del Cuestionario Estandarizado de H. Leymann, y la recolección de datos mediante una entrevista semiestructurada al final del proceso de observación, para trabajar la información con el método binario seleccionado en el análisis de redes, obteniendo sociomatrices mediante *Ucinet for Windows* y, calculando los correspondientes grados de centralidad, intermediación y cercanía como indicadores de redes sociales de acoso. Posterior a ello, se importaron los datos matriciales mediante el software *Netdraw* generando sociogramas. El análisis de la información se lo realizó mediante los recursos conceptuales propios en el análisis de redes sociales, con la finalidad de triangular la información obtenida en el Cuestionario de Heinz Leymann y los datos de la observación participativa previamente documentados, pudiendo obtener así una apreciación diagnóstica más macroscópica y longitudinal del proceso social del acoso. Se realiza una importante investigación documental respecto al acoso, al acoso en grupo; además se investiga los diversos enfoques de investigación en psicología aplicada en el estudio del fenómeno social de la violencia laboral.

## BIBLIOGRAFIA

- American Psychological Association (APA). *Trabajo, estrés y trabajo de salud: sostenible, salud sostenible*. Organizaciones sostenibles, Instituto Nacional de seguridad y salud ocupacional y la sociedad de psicología de la salud ocupacional. Undécima Conferencia Internacional. <http://www.apa.org/psycinfo>
- Burt, R. S. (1992). *Structural Holes: The Structure of Competition*. Cambridge, MA: Harvard University Press. <http://personal.stevens.edu/~ysakamot/BIA658/man/week4/burt.pdf>
- Carrington, P. J., Scott, J., Wasserman, S. (Eds. 2005). *Models and Methods in Social Network Analysis*. New York: Cambridge University Press.
- Cox y Griffiths. (2005). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en Trabajo, Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, <https://osha.europa.eu/es/publications/reports/203>
- Freeman, Linton C. (2004). *The Development of Social Network Analysis: A Study in the Sociology of Science*. University of California, Irvine, Empirical Press. <http://moreno.ss.uci.edu/91.pdf>
- González de Rivera , J. L., Rodríguez, A. M. (2003). *Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of psychological terrorization) en versión española*. Revista Psiquis, 24 (2), p. 59-69.
- Gutiérrez, P. M. (1998). *El sociograma como instrumento que desvela la complejidad*. Universidad Complutense de Madrid, ponencia en el VI Congreso Español de Sociología. EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales. N.º 2, 1999. pp. 129-151. <http://espacio.uned.es/revistasuned/index.php/empiria/article/viewFile/713/642>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). s.f. *Notas Técnicas de Prevención 823, Sistema de Análisis Triangular del Acoso (SATA): un método de análisis del acoso psicológico en el trabajo*, Grupo de Prevención de Riesgos Laborales, Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental.
- Leymann, H. s.f. *Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal/moral ("Mobbing") en el Trabajo*, Universidad de Umeå (Suecia). [http://www.anamib.com/debes\\_saber/mobbing.pdf](http://www.anamib.com/debes_saber/mobbing.pdf)
- Lozares, C., (2005). Bases socio-metodológicas para el Análisis de Redes Sociales. ARS, Universidad Autónoma de Barcelona, septiembre 2005.

- Martin, F (1997). NTP 443: “*Factores psicosociales: metodología de evaluación*”. Instituto Nacional de Seguridad en el Trabajo Ministerio de Trabajo. Madrid. [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_443.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf)
- Martínez, M. (2011). *SNA-CSCL, NetDraw: A tool for (basic) analysis and (advanced) visualization of social networks*. s.f. <http://www.analytictech.com/downloadnd.htm>
- Merino, J. (2005). *El Kula: de cómo una etnografía de aborígenes Australianos desvela las claves de la Cultura Corporativa*, Observatorio de Mobbing del Instituto Catalán de Antropología, Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid.2005. <http://pdfs.wke.es/2/3/0/7/pd0000012307.pdf>
- Merino, J. *Nuevo Estándar de Evaluación de Riesgos Psicosociales: El Análisis de Redes Sociales como Herramienta de Prevención del Acoso Laboral (mobbing)*, Observatorio de Mobbing del Instituto Catalán de Antropología. Revista de Formación Laboral. Instituto Navarro de Salud Laboral. Pamplona, 16/03/2006. Editorial Borrmar.
- Molina G. J. *El estudio de las redes personales: contribuciones, métodos y perspectivas*, Universidad Autónoma de Barcelona. EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales. N.º 10, diciembre, 2005, p.105. [http://e-spacio.uned.es:8080/fedora/get/bibliuned:Empiria-2005-C927908D-49E3-7619-9BB0\\_96887DE01291/Documento.pdf](http://e-spacio.uned.es:8080/fedora/get/bibliuned:Empiria-2005-C927908D-49E3-7619-9BB0_96887DE01291/Documento.pdf)
- Pares, S. M. s.f. *Extracto de la Conferencia Magistral. “Mobbing: Conociendo al grupo acosador desde la antropología XIII*. Coloquio Internacional de Antropología Física “Juan Comas”. ” Presidenta Servicio Europeo de Información sobre Mobbing-SEDISEM, Granollers, España. <http://www.visagesoft.com>
- Pérez, A., Morera, Gómez, A. (2001). *El sociograma: estudio de las relaciones informales en las organizaciones. A study of informal relations in organizations*, Psicología Pirámide.
- Pericas, J. M. V. Olive, M. (1999). *Muestreo y recogida de datos en el análisis de redes sociales*. Data collection and sampling in Social Network Analysis, Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento de Sociología. p. 507-524. <http://www.idescat.cat/sort/questiio/questiio/pdf/23.3.5.Verd.pdf>
- Pineda, I., Renero, L. (2002). *Utilidad del sociograma como herramienta para el análisis de las interacciones grupales*. Centro de Educación y Desarrollo Humano - Universidad del Valle de México Centro de Educación y Desarrollo Humano (CEDH), Revista Internacional de la Unión Latinoamericana de Entidades de Psicología.

<http://www.psicolatina.org/16/sociograma.html>

Sáez. *Análisis de Redes Sociales con UCINET y su aplicación a la organización informal.*

Conferencia del Curso Internacional de la Universidad Ricardo Palma (Lima), Septiembre de 2013. <http://es.slideshare.net/jmsaez1/presentacion-ars-urp>

Sistema triangular de análisis del acoso laboral y gestión de la violencia externa en el lugar de trabajo : SATA 2.0 y META V (2010), Editorial/es: Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental ISBN 13: 978-84-614-0691-3

Schaufeli, W., Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Ultrec University-Holanda, .V. 15, 1999, p.158.

Wellman, B. (1988). *Structural Analysis: form method and metaphor to theory and substance.* En: Social Structures: A Network Approach. Edited by Barry Wellman and S.D. Berkowitz. Cambridge University Press.

Wasserman, Stanley, & Faust, K. (1994). *Social Networks Analysis: Methods and Applications.* Cambridge: Cambridge University Press. [http://train.ed.psu.edu/WFED-543/SocNet\\_TheoryApp.pdf](http://train.ed.psu.edu/WFED-543/SocNet_TheoryApp.pdf)

## Referencias

Almirall, H. P.J. Del Castillo, M. P. (1986). *Validación de un instrumento para el diagnóstico del mobbing. Cuestionario de Heinz Leymann (LIPT) Modificado.* Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, La Habana. Recuperado de: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9\\_1\\_08/rst05108.pdf](http://www.bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9_1_08/rst05108.pdf)

DeLongis, A., Bolger, N. (1989). *Effects of Daily Stress on Negative Mood.* Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 57, No. 5, p.g. 815-819. Recuperado de: <http://www.columbia.edu/~nb2229/docs/bolger-delongis-kessler-schilling-jpsp-1989.pdf>.

Freeman, L. (1996), *The Development of Social Network Analysis.* With an Emphasis on Recent Events, University of California, Irvine. Recuperado de:<http://moreno.ss.uci.edu/91.pdf>

Freeman, L.C. (2000). *La Centralidad en las redes sociales. Clarificación conceptual.* Política y sociedad, n.e., p. 110-145.

González de Rivera. (s.f). *El síndrome del acoso institucional.* Catedrático de Psiquiatría, Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática de Madrid, p..13. Recuperado de:<http://bscw.rediris.es/pub/bscw.cgi/d424691/EL%20SINDROME%20DE%20ACOSO%20INSTITUCIONAL.pdf>

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT, 2009). *Notas Técnicas de Prevención 823*. Sistema de Análisis Triangular del Acoso (SATA), Colegio oficial de Psicología de Andalucía Occidental, p. 2-8. Recuperado de:  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/823%20web.pdf>
- INSHT. NTP 443 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. España.  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_443.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf)
- Merino, J, s.f. *El Análisis de Redes Sociales como Herramienta de Prevención del Acoso Laboral (mobbing)*. En Instituto Catalán de Antropología-Observatorio de mobbing. Recuperado de: <http://acosomoral.org/pdf/Conociendo%20al%20grupo%20acosador.PDF>.
- Molina, J.L. s.f. *Análisis de redes y una cultura organizativa: una propuesta metodológica*, Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de:  
<http://www.jstor.org/discover/10.2307/40183870?uid=2134&uid=2&uid=70&uid=4&sid=21104614800373>
- Moreno, J. León, Báez, C. s.f. *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, Universidad Autónoma de Madrid. Tomado de:  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- MSSA (2014), *Técnicas de prevención de riesgos laborales: ergonomía y psicología Aplicada*. Programa M. Seguridad, Salud y Ambiente, U. de Hueva. Tomado de:  
<http://www.seguridadsaludyambiente.com/plataforma.asp?id=65&t=m05>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009). *Acoso psicológico en el trabajo: definición*. NTP 854. Notas Técnicas de Prevención, España. p. 1-4. Tomado de:  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf>
- Lozares, C. *La teoría de redes sociales*. Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento de Sociología, Bellaterra (Barcelona), España. Tomado de:  
<http://alejandrogg.com.mx/temario3/Carlos-redes%20sociales.pdf>
- Pares S. s.f. *MOBBING: Conociendo al grupo acosador desde la antropología*. Publicación: XIII Coloquio Internacional de Antropología Física, Servicio Europeo de Información sobre Mobbing- SEDISEM, s.f.
- Piñuel, T. P. s.f. *Diagnóstico y prevención del Mobbing*. Jornades de Fomento de la Investigación. Recuperado de: <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi13/15.pdf>.
- Trujillo, H. M., Mañas, F. M. (2010). *Evaluación de la potencia explicativa de los grafos de redes sociales clandestinas con UciNet y NetDraw*, Universitas Psychológica Post – U. Granada, Vol. 9, no. 1, p.. 67-78.
- Velásquez, A. (2005). *Manual Introductorio al Análisis de Redes Sociales*. Medidas de Centralidad, Universidad Autónoma de México, México D.F. p.g. 21-38.

## Guía de bases de datos

ACADEMIC SEARCH COMPLETE: EBSCO*host* databases and discovery technologies are the most-used, premium online information resources for tens of thousands of institutions worldwide, representing millions of end-users

APA. PsycInfo: American Psychological Association APA. <http://www.apa.org/psycinfo/>

CINAHL: Base de datos especialmente diseñada para responder a las necesidades de los profesionales de enfermería, fisioterapia y terapia ocupacional, así como otros relacionados.  
Biblioteca Universidad de Granada UGR. <http://www.cinahl.com>

CINDOC: Base de datos: ISOC, Ciencias Sociales y Humanidades. <http://www.cindoc.csic.es/>  
<http://www.ebscohost.com/thisTopic.php?marketID=1&topicID=633>

DICE: Difusión y Calidad Editorial de las Revistas Españolas de Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas. <http://dice.cindoc.csic.es/>

ERIH: European Science Foundation (ESF). ERIH -“European Reference Index for the Humanities”.

EUROPEAN JOURNAL OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY

<http://www.tandfonline.com/toc/pewo20/current#.VK8dsfayT4g>

IBECS: Índice Bibliográfico Español en Ciencias de la Salud (IBECS) <http://ibecs.isciii.es/>

IEDCYT: Instituto de Ciencias Documentales sobre Ciencia y Tecnología.  
<http://bddoc.csic.es:8085/index.jsp>

ISBN: Base de datos de libros editados en España. Agencia Española del ISBN asumida por la Federación de Gremios de Editores de España. <http://www.mcu.es/bases/spa/isbn/ISBN.html>

INSHT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. <http://www.mtas.es/insht>. Notas técnicas

LADEP: Laboratorio/Observatorio Andaluz de Enfermedades Profesionales. <http://www.ladep.es>

Latindex: Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. <http://www.latindex.unam.mx/>

NIOSH: For psychosocial risk management with a special focus on work-related stress and workplace violence including harassment, bullying, and mobbing.  
[www.cdc.gov/niosh/ccc/pdfs/CCCnewsV1N3.pdf](http://www.cdc.gov/niosh/ccc/pdfs/CCCnewsV1N3.pdf)

OSHA: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA por sus siglas en inglés). <http://agency.osha.eu.int/OSHA>

PSICODOC: Base de datos de Psicología en Español del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. <http://psicodoc.copmadrid.org/>

SCOPUS: The largest abstract and citation database of peer-reviewed literature  
<http://www.scopus.com>

UHU: Portal Observatorio Andaluz de Enfermedades Profesionales.  
<http://www.uhu.es/uhiprevencion/presen.php>

**ANEXOS**

**ANEXO A: PROTOCOLO INDIVIDUAL DE ENTREVISTA DE INVESTIGACION PSICOLOGICA**

Datos de filiación:

Edad: ..... Sexo: ..... Estado civil:.....  
 Nacionalidad:..... Domicilio: .....  
 Profesión u oficio.....Departamento:.....  
 Lugar en que se llevaron a cabo:.....  
 Distrito N°..... Fecha:.....  
 Participantes: personal técnico, administrativo, directivo y operativo del Distrito.  
 Antecedentes:.....

**Objetivos. 1. Corto plazo**

**Desarrollo de la entrevista: 1er. Momento.**

Espacio de escucha y explicación de la entrevista.

.....  
 .....  
 .....

**2do. Momento. Preguntas acordes con los objetivos**

1. ¿Considera que ha tenido situaciones de acoso por parte de un compañero de trabajo, como mínimo una vez a la semana y durante al menos seis meses? SI ( ) NO ( )

Reconociendo según los siguientes indicadores (se les explica-Heinz Leymann).

---

Manipulación de la comunicación del hostigado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negación de la información concerniente al puesto de trabajo, como las funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo: la cantidad, calidad y plazos del trabajo a realizar.</li> <li>• Comunicación hostil explícita, con críticas y amenazas públicas.</li> <li>• Comunicación hostil implícita, como la negación de la palabra o el saludo.</li> </ul>
<hr/>	
Manipulación de la reputación del hostigado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de comentarios injuriosos, con ridiculizaciones públicas, relativas al aspecto físico o las ideas o convicciones políticas o religiosas.</li> <li>• Realización de críticas sobre la profesionalidad del hostigado.</li> <li>• Acoso sexual del hostigado.</li> </ul>
<hr/>	
Manipulación del trabajo del hostigado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de sobrecarga de trabajo.</li> <li>• Asignación de trabajos innecesarios, monótonos o rutinarios.</li> <li>• Asignación de tareas de calificación inferior a la de la víctima (shunting).</li> <li>• Asignación de demandas contradictorias o excluyentes.</li> <li>• Asignación de demandas contrarias a la moralidad del hostigado.</li> <li>• Negación de la asignación de tareas.</li> <li>• Negación de medios de trabajo.</li> </ul>

---

Manipulación de las contraprestaciones laborales

- Discriminación en el salario, en los turnos, jornada o en otros derechos.
- Discriminación en el respeto, el rango o el protocolo.

**Por principio de equivalencia.-**

2. ¿Puede identificar actores con tendencias comportamentales homogéneas de acoso?

.....  
.....

**Por principio de prominencia.-**

3. ¿Puede reconocer un instigador principal? .....

4. ¿Puede reconocer otros instigadores secundarios, jerarquizando desde el más fuerte?

a) .....

b) .....

c) .....

(se da un código a cada persona mencionada respetando la confidencialidad)

5. ¿Los trabajadores reconocidos instigan a otros compañeros? SI ( ) NO ( )

**Por el principio de identificación de grupos.-**

6. ¿Reconoce alguna relación de grupo entre el instigador principal con los otros trabajadores mencionados? SI ( ) NO ( )

Si ha contestado que sí, mencione cuáles?

.....

3er. Momento. Acuerdos

Confidencialidad.....

.....

Actitud del entrevistado y referencia a sus motivaciones conscientes

.....

.....

Firma entrevistador

.....

Firma entrevistado

.....

Contrafirma

## ANEXO B: PROTOCOLO ACORDADO DE USO COLECTIVO

Numero de entrevistas: .....  
 Frecuencia:.....  
 Técnica utilizada:.....  
 Tests / cuestionarios/otros (especificar los utilizados):.....  
 Registros objetivos (especificar) etc.....  
 Motivos del estudio: Investigación psicosocial  
*Encuadre*

Lugar. Distrito de Salud  
 Fecha de aplicación.....  
 Características de la convocatoria. Toma de cuestionario  
 Quiénes participan: Entrevistador y entrevistado.  
 Los entrevistadores son los miembros de: maestrante U. de Huelva-USFQ  
 Tipo de intervención: directa, sin vínculo asimétrico.  
 Tiempo de duración..... (suma de cuestionario y entrevista)

### *Estructura.*

Entrevistas semidirigidas.- se entiende por aquella donde se integra un espacio abierto, de escucha libre a las necesidades y demandas, a la vez que se recaban datos con preguntas concretas acordes a los objetivos.

### *Desarrollo*

Directa recopilación de datos por situación de posible impacto institucional.  
 Escucha.- será empática

### *Al finalizar la entrevista*

Se establecen los acuerdos y compromisos mutuos de confidencialidad de la información así como del anonimato, expresados por escrito y en forma verbal.

### *Registro*

Toda entrevista queda registrada y documentada, para sistematizar la información.

Determinación de objetivos (primero y con cada objetivo la pregunta)

En directa relación con lo que deseamos conocer.

Delimitación de rol.

No se involucran aspectos de la esfera personal.

Secreto profesional.

La información recabada en una entrevista es reservada, se cuenta con el consentimiento del entrevistado. La información es confidencial con fines psicosociales investigativos.

### ANEXO C: CUESTIONARIO DE HEINZ LEYMANNN (LIPT)

Modificado por Rodríguez Rivera. Versión en español – INSAT – 2005.  
Publicación: Revista Cubana de Salud y Trabajo 2008, 9(1), p. 34-48.

A continuación hay una serie de situaciones o conductas de agresión psicológica y/o física que usted puede haber recibido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X) el cero (0) si no ha experimentado esa conducta, el uno (1) si la ha experimentado un poco, el dos (2) si la ha experimentado moderadamente, el tres (3) si la ha experimentado mucho y el cuatro (4) si la ha experimentado de manera extrema.

0 = No, en absoluto; 1 = Un poco; 2 = Moderadamente; 3 = Mucho; 4 = Extremadamente

1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir	0	1	2	3	4
2	Le interrumpen cuando habla	0	1	2	3	4
3	Sus compañeros le ponen obstáculos para expresarse o no le dejan hablar	0	1	2	3	4
4	Le gritan o regañan en voz alta	0	1	2	3	4
5	Critican injustamente su trabajo	0	1	2	3	4
6	Critican su vida privada	0	1	2	3	4
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes y acusadoras	0	1	2	3	4
8	Se le amenaza verbalmente	0	1	2	3	4
9	Recibe escritos o notas amenazadoras	0	1	2	3	4
10	No le miran o le miran con desprecio o con gestos de rechazo	0	1	2	3	4
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0	1	2	3	4
12	La gente ha dejado o está dejando de hablar con usted	0	1	2	3	4
13	No consigue hablar con nadie, lo evitan	0	1	2	3	4
14	Le asignan –sin justificación– un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros	0	1	2	3	4
15	Prohíben a sus compañeros hablar con usted	0	1	2	3	4
16	En general se le ignora o se le trata como si fuera invisible	0	1	2	3	4
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas	0	1	2	3	4
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	0	1	2	3	4
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted	0	1	2	3	4
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender	0	1	2	3	4
21	Intentan obligarlo a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica	0	1	2	3	4
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pudiera tener	0	1	2	3	4
23	Imitan su forma de andar, su voz o sus gestos para ponerle en ridículo	0	1	2	3	4
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o sus creencias religiosas	0	1	2	3	4
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada	0	1	2	3	4
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	0	1	2	3	4
27	Se le asigna un trabajo humillante	0	1	2	3	4
28	Se evalúa su trabajo de manera, injusta y malintencionada	0	1	2	3	4
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas u obstaculizadas	0	1	2	3	4
30	Le dirigen insultos o comentarios en términos obscenos o degradantes	0	1	2	3	4
31	Se le hacen insinuaciones o gestos sexuales	0	1	2	3	4
32	Se le asignan insuficientes tareas, no tiene nada que hacer	0	1	2	3	4
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	0	1	2	3	4
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	0	1	2	3	4

35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	0	1	2	3	4
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes	0	1	2	3	4
37	Le obligan a realizar tareas humillantes	0	1	2	3	4
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase	0	1	2	3	4
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos	0	1	2	3	4
40	Le amenazan con violencia física	0	1	2	3	4
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia	0	1	2	3	4
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración	0	1	2	3	4
43	Le ocasionan “a propósito” gastos para perjudicarlo	0	1	2	3	4
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	0	1	2	3	4
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas	0	1	2	3	4
46	Le ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo	0	1	2	3	4
47	Manipulan sus herramientas de trabajo (Por ejemplo, borran archivos de su computadora)	0	1	2	3	4
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo	0	1	2	3	4
49	Se circulan informes confidenciales o negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	0	1	2	3	4
50	Las personas que le apoyan reciben presiones o amenazas para que se aparten de usted	0	1	2	3	4
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia	0	1	2	3	4
52	No le pasan las llamadas o dicen que no está	0	1	2	3	4
53	Pierden u olvidan los encargos que son para usted	0	1	2	3	4
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros o aciertos	0	1	2	3	4
55	Ocultan sus habilidades y competencias	0	1	2	3	4
56	Exageran sus fallos y errores	0	1	2	3	4
57	Valoran mal su permanencia y dedicación	0	1	2	3	4
58	Controlan exageradamente y de manera demasiado estricta su horario	0	1	2	3	4
59	Cuando solicita un permiso para un curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen obstáculos y dificultades	0	1	2	3	4
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente	0	1	2	3	4

Si ha contestado X (según el método), conteste las siguientes preguntas:

----- , -----

“Las raíces de la cultura corporativa No se encuentran en las ciencias conductistas contemporáneas, sino en esa disciplina tradicional, anclada en el mundo primitivo, que es la Antropología”. Ronnie

Lessen (1992.La gestión de la cultura corporativa)