

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La presión psicológica que recibe el personal del área judicial, tanto de la materia de procesamiento (área penal), como del universo litigante, se la conceptualiza como *mobbing* o acoso laboral.

Un ambiente de trabajo hostil, en el cual predominan las agresiones, la crítica persistente, el aislamiento social y la desvalorización de las personas o de su trabajo es una realidad cotidiana para muchos trabajadores. Así el acoso laboral se define como *un proceso de agresión sistemática que incluye la repetición de actos negativos, agresiones, críticas y aislamiento, entre otros, durante un período de tiempo más o menos prolongado*. (Topa Cantisano, G., y otros, <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3306>)

En este sentido el propósito del presente trabajo de investigación es básicamente indagar los rasgos psicológicos predominantes en el personal del poder judicial cuya labor está relacionada con procesos de materia penal, los cuales por las funciones que desempeñan diariamente están sometidos a *mobbing* o acoso laboral.

En tal sentido, por rasgos psicológicos predominantes se entiende la medición del nivel de ansiedad, depresión, sensibilidad emocional, relaciones interpersonales y el tipo de relaciones sociales predominantes. Por otra parte, según Cabanellas G. (1999:75) el área penal se define como *aquella rama del ordenamiento jurídico que contiene las normas impuestas bajo amenaza de sanción*.

A nivel internacional, existen varios estudios relacionados con el tema, así según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2000), *en el mundo los riesgos*

ocupacionales ocasionan 270 millones de accidentes y cada año hay dos millones de muertes. Al año se presentan 160 millones de enfermedades profesionales no mortales, de las cuales el 10% son enfermedades mentales ocasionadas por factores de riesgos ocupacionales de tipo psicosocial, entre los que se considera la violencia en el trabajo (acoso moral, hostigamiento, aislamiento, amedrentamiento y acoso sexual)ö. (Acoso laboral, rasgos de personalidad y autoestima, [http://www.usta.edu.co/otras\\_pag/revistas/diversitas/doc\\_pdf/diversitas\\_10/vol.6no.1/articulo\\_4.pdf](http://www.usta.edu.co/otras_pag/revistas/diversitas/doc_pdf/diversitas_10/vol.6no.1/articulo_4.pdf))

En la tercera Encuesta Europea sobre condiciones de trabajo, publicada por la OIT (2000), õun 9% de los trabajadores europeos han sido víctimas de mobbing o acoso psicológico en el trabajo (13 millones de personas). En España el porcentaje se sitúa en torno al 5%, lo que cuesta a la sociedad más de 90 millones de euros, por bajas o invalidez profesionalö. (Ibiden)

Así también, se indica que en España õla exposición reiterada a hechos traumáticos inhibe la sensibilidad de los canales perceptualesí el individuo cierra los ojos a la realidad cotidiana y como forma de protección no mira lo que está a su alrededorö. Por otra parte: õSe ha observado un bloqueo selectivo de las emociones en las situaciones críticasí Las personas se endurecen y parecen no sentir lo que antes sentían, se desarrolla una coraza que inhibe las aferencias emocionalesö. (Sánchez Escalada, M. L., <http://acosolaboral.net/conceptos-acoso-laboral/fases-acoso-laboral.html>)

De manera similar, Leymann (1996) citado por Hirigoyen (2001), establece que en Suecia el õhostigamiento psicológico en el trabajo origina entre el 10% y el 15% de los suicidios registrados, sin tener en cuenta los casos que no son denunciados por temor a las diferentes represalias o repercusiones que puedan sufrir las víctimasö. (Camargo J., Puentes A., 2009:53 [http://www.usta.edu.co/otras\\_pag/revistas/diversitas/doc\\_pdf/diversitas\\_10/vol.6no.1/articulo\\_4.pdf](http://www.usta.edu.co/otras_pag/revistas/diversitas/doc_pdf/diversitas_10/vol.6no.1/articulo_4.pdf))

Por otro lado, en países latinoamericanos como Colombia, un estudio de caso sobre las manifestaciones del acoso laboral, Peralta (2006) encuentra que: *“las víctimas de acoso laboral son personas que presentan síntomas asociados al estrés postraumático, que incapacitan y lesionan psicológicamente a las personas de manera grave”*. (Acoso laboral, rasgos de personalidad y autoestima, [http://www.usta.edu.co/otras\\_pag/revistas/diversitas/doc\\_pdf/diversitas\\_10/vol.6no.1/articulo\\_4.pdf](http://www.usta.edu.co/otras_pag/revistas/diversitas/doc_pdf/diversitas_10/vol.6no.1/articulo_4.pdf))

La investigación escandinava, el mobbing o psicoterror se entiende como un síndrome social desencadenado por estresores sociales extremos, que producen una cascada de efectos negativos, por ejemplo: reacciones biológicas y psicológicas de estrés. Por lo tanto abarca los dos ámbitos del estrés pero con marcada influencia biologicista. Así la reacción al estímulo estresor, se entiende que siempre es de naturaleza biológica, con efectos psicológicos que pueden ser responsables de los cambios en la conducta (cambio en las evaluaciones atribuciones de las situaciones, es decir cambios cognitivos) siguiendo una de las más tradicionales líneas en psicología.

En tal sentido el estrés que soportan los funcionarios del sistema judicial no empieza y termina en los individuos involucrados en los procesos penales, sino que la principal fuente de todo es la violencia social que se refleja en los actores individuales.

A nivel nacional, existen pocos escritos sobre el tema, el más completo y pertinente es un artículo aparecido en un difundido periódico, donde se aborda el tema desde una óptica muy particular dada la condición sociopolítica que está viviendo Bolivia y, también, menciona los tipos de *mobbing*, así como los indicios de este fenómeno.

En el cual se indica lo siguiente: *“Cuando hablamos de serruchar el piso, nos referimos a una práctica común en gran parte de instituciones públicas y privadas. Dos de cada diez trabajadores son, fueron o serán víctimas del acoso moral laboral.*

*Ni los jefes están libres del problema. El fenómeno afecta al funcionario, a la empresa y hasta a la familia. (La ley de la selva en la oficina, 2008)*

En este artículo se aborda un fenómeno muy particular que se está dando en Bolivia en los últimos años, particularmente desde los cambios dados en la administración pública orientados por el gobierno del presidente Morales, tendientes a revalorizar al sector indígena, e insertando a muchos de sus representantes en cargos directivos de importantes instituciones, como ministerios, presidentes de asambleas, etc. Los indígenas en cargos directivos (incluyendo al propio presidente) han sufrido una especie de acoso laboral discriminatorio por su condición de representantes de raza originarias. *Si bien los subalternos y población en general aceptan a estas autoridades, pero con frecuencia tiene una actitud despectiva pues, aunque sean dirigentes y tengan poder no dejan de ser indios. (Ibiden)*

Explica el psicoterapeuta Raschid Guardia que *el acoso se traduce en acciones por las cuales la víctima siente que se la menosprecia, se habla mal de ella, le dan sobrecargas laborales, se le cortan los tiempos para la entrega de trabajos, hay maltrato psicológico, se la ignora en reuniones, hay mofa de su apariencia, de su acento, religión, sexo o ideología política. (Ibiden)*

En caso de ser víctimas del mobbing, las personas resultan afectadas por alteraciones emocionales, psicológicas y somáticas. No es raro que aparezcan males físicos como urticarias, insomnio, cefaleas, sudoración, taquicardia, presión arterial alta o alteraciones gástricas. La persona se vuelve irritable, pero el cambio no queda en ella, sino que comienza a afectar a la familia, las relaciones con el/la cónyuge, los amigos y los hijos. La baja autoestima hace presa de ellas y por ende se afecta el crecimiento o productividad de la empresa o institución. Por el lado del o los *victimarios*, casi siempre se trata de personas con baja autoestima y escasa capacidad laboral, que tratan de replicarse a sí mismos en la figura de la víctima, explica el terapeuta. *Lamentablemente, la legislación boliviana es muy débil en este sentido y el acoso moral laboral no está contemplado y mucho menos penalizado, en*

*nninguna parte de la legislación se menciona la palabra maltratoö, en teoría el acoso laboral debería estar contemplado en los reglamentos internos de las instituciones o empresas, pero en la práctica esto no se cumple, asegura el experto laboralista Luis Arturo Zegada (2008).*

Un cambio profundo en la legislación laboral boliviana sería de mucha importancia para resguardar los derechos fundamentales del trabajador y del ciudadano que quiere trabajar, así a nivel departamental, el ejecutivo de la Central Obrera Departamental, Edwin Fernández afirma que *õla Ley General del Trabajo tiene muchos vacíos y necesita adecuarse a una realidad diferente. Es evidente que existe la costumbre de -serruchar el pisoø a otros trabajadores, quienes sufren de esta injusticia social porque hasta el momento no hay una readecuación del código laboral para que los protejaö. (Periódico El País, 2010)*

Por último, la responsable de Incidencia de la Coordinadora de la Mujer, resalta la intención de la Ley electoral de reconocer como delito el acoso político (particularmente de la mujer), donde indica: *õLa Comisión de Constitución de la Cámara de Senadores reconoció que el acoso político como uno de los 16 delitos electorales propuestos en el proyecto de Ley de Régimen Electoral, el mismo que dice:õLa persona que hostigue a una candidata, durante o después de un proceso electoral, con el objeto de obtener contra su voluntad la renuncia a su postulación o a su cargo, será sancionada con pena privativa de libertad de 2 a 5 añosö, señala el artículo 242, correspondiente a los delitos electoralesö.*

Novillo explicó que el acoso político es una nueva forma de violencia que no había sido visibilizada, pese a incluir hechos de coacción, amenaza e incluso violencia física en contra de mujeres electas para lograr renuncia o que cambien decisiones tomadas.

A nivel local, no se han encontrado estudios en relación al tema propuesto, tampoco se tienen en cuenta los rasgos de personalidad de los trabajadores con acoso laboral, puesto que la víctima puede manifestar diferentes maneras de responder, así con

reacciones emocionales de miedo, las cuales pueden conducirlo a un juego de roles y asumir conductas diferentes a su propio estilo, como actuar agresivamente; también se presenta enojo, paranoia, ansiedad, depresión, dolor, desesperación o vulnerabilidad. Rasgos que se pueden evidenciar y acentuar, cuando la persona carece de intercambio social en su vida diaria, concibiéndose como una persona insegura, al ser señalada por los demás y por la forma en que los otros lo identifican y lo perciben.

Algunos de los daños psicológicos asociados a la presencia de acoso psicológico laboral, a largo plazo,  *pueden conducir a depresión, ansiedad, baja autoestima, pérdida de interés por el trabajo, fallos de la memoria, frustración, alteraciones emocionales, problemas físicos, conductuales, familiares, sociales y como etapa final en muchos casos el suicidio (Martínez & Cruz, 2008)ö. (Acoso laboral, rasgos de personalidad y autoestima, [http://www.usta.edu.co/otras\\_pag/revistas/diversitas/doc\\_pdf/diversitas\\_10/vol.6no.1/articulo\\_4.pdf](http://www.usta.edu.co/otras_pag/revistas/diversitas/doc_pdf/diversitas_10/vol.6no.1/articulo_4.pdf))*

En este marco y ante la ausencia de literatura sobre el tema, que realza la necesidad y pertinencia teórica del trabajo de investigación planteado en este documento, se elabora la siguiente pregunta de investigación:

***¿Cuáles son los rasgos psicológicos predominantes en el personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (mobbing) de la ciudad de Tarija?***

## **1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

La justificación del presente trabajo de investigación se la plantea en los planos teórico, práctico y metodológico.

***Justificación Teórica.*** Por los reportes de las investigaciones mencionadas en el planteamiento y, sobre todo, en el marco teórico, se evidencia que el tema del *mobbing* es un fenómeno psicológico ó social emergente, de reconocida importancia

en diferentes círculos científicos. Por tanto, se considera que se justifica teóricamente abordar el tema del *mobbing* como una nueva área de estudio.

Se pretende aportar con información sobre los rasgos psicológicos de las personas que están sujetas a un acoso psicológico laboral en sus fuentes de trabajo. Concretamente la información que aportará el presente estudio se encuentra centrado en la ansiedad predominante en el personal del poder judicial, nivel de depresión, características de la sensibilidad emocional, los rasgos de las relaciones interpersonales y las relaciones sociales predominantes en estas personas sujetas a acoso laboral.

Conocer las dimensiones presentes en el acoso laboral de la víctima y los rasgos de personalidad que manifiestan los sujetos después de acoso psicológico laboral, permitirá entender el fenómeno desde la realidad percibida por los afectados.

***Justificación Práctica.*** La utilidad práctica de los datos tiene que ver con los personeros del Consejo de la Judicatura, con los legisladores y la sociedad en general.

A los ejecutivos del Consejo de la Judicatura puesto que cuando ejecuten acciones de control o regulación de los juzgados deben tener en cuenta los resultados de la presente investigación en relación al tipo de presión psicológica a la que están sujetos los trabajadores, sobre todo, del área penal.

A los legisladores del país, pues cuando emanen leyes que normen el acoso laboral, tomen en cuenta este tipo de acoso *sui generis* que se da en el plano legal, donde no son los jefes o subalternos los que ejercen presión sobre los trabajadores del área legal, sino los clientes o universo litigante que acude a los juzgados.

Es valiosa la información que aporta el presente estudio para la opinión pública en general puesto que le permitirá comprender con mayor cabalidad el trabajo, no siempre valorado y comprendido en su justa dimensión, ejercido por los jueces y colaboradores.

***Justificación Metodológica.*** El desarrollo del presente trabajo aporta con algunos instrumentos de tipo metodológico que podrían ser de utilidad para personas que realicen investigaciones similares. Así los instrumentos elaborados y que se pone a disposición de otros investigadores es un cuestionario sensibilidad emocional y un cuestionario de relaciones sociales. Estos instrumentos tienen como meta valorar las diferentes variables en los jueces y personal colateral. De esta forma cuando se realice el análisis de la información se considere el *mobbing*, en función de las variables asociadas como la ansiedad, depresión, sensibilidad emocional y relaciones sociales.



## CAPITULO II

### DISEÑO TEÓRICO

#### 2.1. PREGUNTA CIENTÍFICA.

¿Cuáles son los rasgos psicológicos predominantes en el personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (*mobbing*) de la ciudad de Tarija?

#### 2.2. OBJETIVOS.

Los objetivos planteados para el desarrollo del presente trabajo de investigación son:

##### 2.2.1 Objetivo General.

Determinar los rasgos psicológicos predominantes en el personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (*mobbing*) de la ciudad de Tarija.

##### 2.2.2. Objetivos Específicos.

- Caracterizar el nivel de ansiedad predominante en el personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (*mobbing*).
- Identificar el nivel de depresión predominante en el personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (*mobbing*).
- Establecer la sensibilidad emocional antes y después de la exposición a situaciones de acoso laboral predominante en el personal del poder judicial (materia penal).
- Determinar las relaciones sociales predominantes en el personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (*mobbing*).

#### 2.3. HIPÓTESIS.

Los rasgos psicológicos predominantes en el personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (*mobbing*) son los siguientes:

- Un nivel de ansiedad moderada.
- Un nivel de depresión moderada.
- Insensibilidad emocional.
- Relaciones sociales caracterizadas por el individualismo y la susceptibilidad, con una comunicación que casi nunca se da e inasistencia y no participación en eventos sociales con los compañeros de trabajo.

## 2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Las variables implicadas en el presente estudio se las ha desglosado de la siguiente manera:

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
<b>Ansiedad</b>	Respuesta vivencial, fisiológica, conductual, cognitiva y asertiva, caracterizada por un estado de alerta de activación generalizada, un miedo a algo difuso, vago, temor carente de objeto exterior, experimentado como una estación emocional con participación psicofisiológica, con síntomas de inquietud interior, estado de alerta,	Síntomas Psíquicos  Síntomas Físicos  Síntomas Conductuales	Sequedad de boca, inapetencia sexual, taquicardia, etc.  Desasosiego, ausencia de amenaza, temores difusos, inseguridad, sentimientos teméricos, etc.  Atención expectante, dificultad para la acción, bloqueo afectivo, inquietud motora, etc.	Normal: 0 ó 20  Ligera: 21 ó 30  Moderada: 31 ó 40.  Grave: 41 ó 50  Muy grave: >51

	aprehensión, preocupación, expresiones que crean una sensación de impotencia que afecta la marcha cotidiana de la vida. (Rojas)	Síntomas Intelectuales  Síntomas Asertivos	Falsas interpretaciones de la realidad, pensamientos preocupantes distorsionados, absolutistas, tendencias a la duda y problemas de memoria.  No saber que decir ante ciertas personas, no saber iniciar una conversación, dificultad para mostrar desacuerdo, etc.	
<b>Depresión</b>	Estado de ánimo triste, pérdida de interés por las actividades cotidianas, cambios en el apetito, baja de peso y sentimientos de infravaloración.	Humor deprimido  Sentimientos de culpa  Insomnio	Tristeza, desaliento respecto al futuro, frustración, insatisfacción.  Sentimiento de ser castigado, de culpabilidad, disconformidad de sí mismo, autocrítica.  No puede dormir bien,	No depresión: 0-9 Leve: 10-18 Moderada: 19-29 Severa: > 30

			incapacidad de desarrollar alguna tarea.	
		Inhibición	Ha perdido el interés por los demás, indeciso.	
		Agitación	Agitado, se siente fatigado, se cansa más que antes.	
		Ideas suicidas	Pensamientos suicidas, llanto excesivo.	
		Desvalorización	Considera que tiene un aspecto peor que los demás.	
		Interés sexual	Ha perdido el interés sexual.	
		Preocupación somática.	Pérdida de apetito, pérdida de peso, preocupación por la salud.	

<p><b>Sensibilidad emocional en situaciones laborales</b></p>	<p>Grado de respuesta afectiva ante determinados estímulos. Las emociones son afectos momentáneos y pasajeros, como ser: cólera, alegría, tristeza, etc.</p>	<p>Situaciones negativas de los actores procesales (antes y después de la exposición a acoso laboral)</p> <p>Situaciones positivas de los actores procesales (antes y después de la exposición a acoso laboral).</p>	<p>Respuestas de dolor, tristeza, angustia, cólera ante situaciones de acoso laboral como violación, asesinato, agresión, accidentes.</p> <p>Respuestas de triunfo, alegría, felicidad antes situaciones de acoso laboral como premio, libertad, amor, amistad.</p>	<p>Muy sensible.</p> <p>Sensible.</p> <p>Normal</p> <p>Casi Insensible</p> <p>Insensible</p>
---	--	--	---	--

<p style="text-align: center;"><b>Relaciones sociales</b></p>	<p>Grado de participación y tipo de conductas vinculadas a los actores procesales, ya sea en los ambientes judiciales o fuera de ellos.</p>	<p>Comunicación con los compañeros de trabajo.</p> <p>Relación con los compañeros de trabajo.</p> <p>Contacto social</p>	<p>Se comunica con los compañeros de trabajo</p> <p>La relación es de: Compañerismo o Individualismo Afectuosidad o frivolidad Aceptación o indiferencia Confianza o susceptibilidad</p> <p>Asiste y participa de eventos públicos y privados. Evade los acontecimientos. Se aísla socialmente.</p>	<p style="text-align: center;">Siempre Casi siempre Regular Casi nunca Nunca</p>
---	---	--	---	--

## CAPITULO III

### MARCO TEÓRICO

El presente capítulo consigna los conceptos fundamentales y el material teórico que sustenta el trabajo de investigación; cabe resaltar que son diversas las fuentes que se toman en cuenta para consolidar los fundamentos teóricos, como ser libros, artículos periódicos, revistas y documentos virtuales. En la primera parte de este capítulo se exponen los conceptos generales de lo que es el *mobbing*, posteriormente se relaciona este fenómeno con las diferentes variables implicadas, como ser la ansiedad, depresión, sensibilidad emocional y relaciones sociales.

#### **3.1. EL ACOSO LABORAL O *MOBBING*.**

El *mobbing* es el encadenamiento sobre un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas hacia una tercera (la víctima). *La palabra mobbing deriva del verbo inglés To mob que se traduce ser atropellado o atacado por la multitud.* (Méndez, F.A. <http://seguridad-la.com/artic/rrhh/7020.htm>)

En la Etología, el termino mob fue introducido por Konrad Lorenz para referirse al comportamiento agresivo ciertos grupos de animales con el objetivo de echar a un intruso del territorio.

La primera persona que estudio el *mobbing* como violencia psicológica en el sitio de trabajo y como causante de patologia se debe al psicólogo alemán, afincado en Suecia, Heinz Leymann, quien definió en el año 1986 y describió en un libro las consecuencias, sobre todo en la esfera psíquica, de las personas expuestas a un comportamiento hostil y prolongado en el tiempo por parte de los superiores o compañeros de trabajo. (Ibiden)

Este fenómeno social que se da en el ámbito de las relaciones laborales, cuando se ejerce una violencia psicológica extrema y prolongada en el tiempo en España se lo



ha calificado como un psico-terror laboral. Hay diferentes acepciones de este término que si bien se utilizan como sinónimos en algunas bibliografías, no lo son en su total dimensión.

Así se han utilizado términos distintos para referirse a las conductas de acoso entre los trabajadores en el lugar de trabajo o en la escuela entre los alumnos.

En Inglaterra y Australia utilizan la palabra *bullying* para denominar este tipo de conductas, cualquiera que sea el ámbito social en el que se produzca, mientras que en Estados Unidos y en el resto de Europa, la palabra *bullying* se usa únicamente en relación con las situaciones de acoso producidas en la escuela, entre niños o adolescentes, y el término *mobbing* cuando estas conductas se producen en los lugares de trabajo.

También se ha venido haciendo sinónimo a *mobbing* las expresiones de acoso laboral, òacoso moralö (Hirigoyen), òacoso institucionalö (González de Rivera) y òacoso psicológicoö (Piñuel y Zabala), aunque algunos autores establecen entre dichas expresiones pequeños matices sin relevancia alguna. Otros vocablos que se han utilizado en la literatura científica son òharassmentö, òvictimisationö y òpsicoterrorö. (Mansilla, F., [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5\\_3.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_3.shtml))

En su forma más general, el fenómeno del *mobbing* consiste en zaherir y hostigar de modo verbal o físico por parte de un superior con poder hacia otro trabajador con menos poder. Este desequilibrio de poder entre los trabajadores es la característica más relevante, con independencia de la edad o del tipo de conductas específicas.

El acoso laboral puede ser *directo*, òcon agresiones de tipo intimidatorio, que a su vez pueden incluir un daño físico o verbal; o bien *indirecto*, como el aislamiento y la exclusión social. Ambos se consideran como las dos caras de la misma moneda, ya que la presencia de uno está condicionada por la presencia del otroö. (Carreras y otros, 2002). (*Ibiden*)

La definición científica del término mobbing, hace referencia a un proceso de interacción social por el cual el individuo es atacado por uno o más (sólo en una cuarta parte de los casos, más de cuatro) individuos, con una frecuencia al menos semanal y por una duración de varios meses; llevando al hostigamiento a una posición indefensa con un alto potencial de exclusión. En definitiva, el mobbing es pues, un estresor social extremo, que produce reacciones de estrés, que a su vez pueden resultar generadores de tensión para otros.

### **3.1.1. Etapas del Mobbing.**

Como se indicó en el planteamiento del problema el enfoque teórico que se adopta en esta investigación guarda cierta afinidad con la línea sueca de investigación del tema, la misma que objetiviza el problema operativizándola a través de las conductas. En este sentido se puntualiza las siguientes etapas por las que atraviesa el *mobbing*:

#### **Fase 1. De Incidentes Críticos.**

El acoso comienza frecuentemente con un conflicto aislado, para pasar a las siguientes fases a un conflicto escalonado. No se sabe con precisión cómo degenera en Mobbing. Esta primera fase, puede ser corta, no es propiamente acoso.

#### **Fase 2. De Acoso y Estigmatización.**

Las actividades de Mobbing pueden contener un amplio número de conductas que en la interacción social normal, no son indicativas de agresión o rechazo. Sin embargo, al estar sujeto a ese tipo de conductas, casi con una cadencia diaria y por un largo periodo de tiempo, estas pueden cambiar su contextualización y ser usadas para estigmatizar a la víctima. De hecho, todas las conductas observadas, con independencia de su significado normal en la comunicación cotidiana, tienen como común denominador el de "ir a por alguien" o castigarle. Por lo tanto, la manipulación agresiva es la característica básica de tales hechos.

### **3.1.2. Tipos Básicos de Actividades de Acoso.**

Se han identificado 5 tipos básicos de actividades de acoso:

- Actividades que reducen las posibilidades en la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador. Como ejemplos:
  - El jefe o acosador no permite o reduce las posibilidades de comunicarse.
  - Se le interrumpe continuamente cuando habla.
  - Se le impide expresarse.
  - Es objeto de avasallamiento, gritos o insultos en voz alta.
  - Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados.
  - Se producen críticas a su vida privada.
  - Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas.
  - Se le amenaza verbalmente.
  - Se le amenaza por escrito.
  - Se rechaza el contacto con la víctima (con lenguaje corporal).
  - Se ignora su presencia; dirigiéndose a terceros.
  
- Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales, como ser:
  - No se habla nunca con la víctima.
  - No se le deja dirigirse a uno.
  - Se le asigna un puesto de trabajo que la aísla de compañeros.
  - Se prohíbe a sus compañeros hablar con ella.
  - Se niega la presencia física de la víctima.

➤ Actividades de acoso dirigidas a desacreditar a la víctima o impedirle mantener su reputación personal o laboral:

- Se maldice a la víctima, se "echa pestes" de ella o se la calumnia.
- Se hacen circular cotilleos y rumores sobre la víctima orquestados por el acosador o el "gang" de acoso.
- Se hace mofa o burla de la víctima en función a enfermedad mental o problemas psicológicos.
- Se intenta forzarla a someterse a un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- Se fabula o inventa una supuesta enfermedad de la víctima.
- Se imitan sus gestos, su postura, su voz, su comportamiento o su talante, con vistas a poder ridiculizarlos.
- Se le ponen apodos, llamándola por ellos.
- Se imitan sus gestos, su postura, su voz, su comportamiento o su talante con vistas a poder ridiculizarlos.
- Se atacan sus creencias políticas o religiosas.
- Se hace burla de su vida privada.
- Se hace burla de sus orígenes o de su nacionalidad.
- Se le obliga a realizar un trabajo o unas tareas humillantes.
- Se monitoriza, anota, registra y consigna in equitativamente el trabajo de la víctima en términos malintencionados.
- Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por la víctima.
- Se le injuria en términos obscenos o degradantes.
- Se acosa sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones.

- Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional, como ser:
  - No se asigna a la víctima trabajo alguno.
  - Se le priva de cualquier ocupación, y se vela por que no pueda encontrar tarea alguna por sí misma.
  - Se le asignan tareas totalmente inútiles y/o absurdas.
  - Se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o sus competencias profesionales.
  - Se le asignan sin cesar tareas nuevas.
  - Se le obliga a ejecutar trabajos humillantes.
  - Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a las competencias que posee, con la intención de desacreditarla.
  
- Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima como:
  - Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud.
  - Se la amenaza físicamente.
  - Se arremete físicamente a la víctima, pero sin lesiones graves, a título de advertencia.
  - Se la arremete físicamente, pero sin contenerse.
  - Se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarla.
  - Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.
  - Se arremete sexualmente a la víctima.

### **Fase 3. Intervenciones de las Autoridades de Personal.**

Cuando esto ocurre, el problema adquiere carácter oficial. Debido a la estigmatización previa, es muy fácil malinterpretar la situación como culpa de la persona sojuzgada. Los directivos tienden a asumir las opiniones creadas durante las fases anteriores. Lo que arrastra, la mayoría de las veces, serias violaciones de derechos de la víctima, en cuanto la administración de personal está sujeta a la legislación laboral. *Como resultado final de esta fase la víctima queda marcada/estigmatizada (Jones, 1984). Debido al Error Básico de Atribución, los colegas y los directivos tienden a buscar explicaciones en las características personales de la víctima, más que en las condiciones ambientales. Esto es particularmente probable cuando las autoridades son responsables de las condiciones psicológicas de trabajo, y no aceptan la responsabilidad de la causa situacional.* (Mansilla, F., [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5\\_3.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_3.shtml))

### **Fase 4. Expulsión.**

En la medida en que las condiciones de trabajo causantes del problema no son resueltas, es bien conocido que lo normal es que la víctima abandone el trabajo mucho antes de su jubilación natural. *Esta dinámica es probablemente la responsable del desarrollo de serias enfermedades (Groeblichhoff & Becker, 1996; Leymann, 1995c, Leyman & Gustavsson, 1996) y de que la víctima busque ayuda médica o psicológica. Los diagnósticos más incorrectos son los de personalidad paranoica, maníaco depresiva o con alteraciones del carácter.* (Ibiden)

#### **3.1.3. Perfil de la Víctima.**

La mayoría de las investigaciones coinciden en señalar que las víctimas del acoso laboral, *son personas con elevado sentido de la ética y de la honestidad, que en muchos casos han renunciado a mantener una postura reprochable en lo moral y*

*suelen tomar partido frente a situaciones de injusticias (propias o ajenas) en el entorno laboral.* (Méndez, F.A. <http://seguridad-la.com/artic/rrhh/7020.htm>)

Por su gran sensibilidad social suele suceder que la víctima se convierta en el portavoz de reclamos propios del grupo en general y de los más indefensos en particular. También se han destacado otras características como autonomía, alta calificación, empatía, popularidad a la vez que cierta ingenuidad y dependencia afectiva.

Estos rasgos, que en la mayoría de los casos debería premiar y reconocer a las víctimas; son probablemente los factores que actúan como desencadenantes de los comportamientos de acoso, al ser percibidos como amenazantes por muchos miembros de la organización (jefes y/o compañeros, principalmente).

#### **3.1.4. Perfil del Acosador.**

*Los rasgos más habituales son la mediocridad, envidia, narcisismo, necesidad de control, inseguridad, oportunismo, falta de transparencia, algunas descripciones sitúan estos rasgos en el ámbito de la psicopatología (principalmente rasgos narcisistas, paranoides y psicopáticos).* (Ibiden)

En general no pueden reconocer al otro como tal y sólo lo considera en función de su utilidad, viéndose permanentemente amenazados por aquellas personalidades que, por su estructura y dignidad, no aceptan esta situación y la denuncian.

Se trata de personalidades, aunque no siempre seductoras, que suelen hiperactuar la afabilidad mostrándose cuidadosos de las formas sociales y de los convencionalismos, fundamentalmente frente a superiores o personas de importancia para la Organización.

Si bien la autopercepción del agresor siempre es negativa, *aparece compensada por conductas de actuación, autosuficiencia, consistentes en mayor o menor expresión de megalomanía, seducción, autoreferencia e inusitada valoración propia de sus supuestos logros personales y profesionales dentro de la organización.* (Ibiden)

*El fin último del acosador es el asesinato psicológico de la víctima, y el motivo principal encubrir la propia mediocridad, todo ello debido al miedo y la inseguridad que experimentan los acosadores hacia sus propias carreras profesionales. De este modo se puede desviar la atención o desvirtuar las situaciones de riesgo para ellos, haciendo de las víctimas verdaderos chivos expiatorios de las organizaciones. La mera presencia de la víctima en el lugar de trabajo desencadena, debido a sus características diferenciales, una serie de reacciones inconscientes, causadas por los problemas psicológicos previos que presentan los hostigadores. (Ibiden)*

En otras ocasiones, el temor procede de la amenaza que supone para éstos el conocimiento por parte de la víctima de situaciones irregulares, ilegales o de fraudes.

La exposición a estas conductas de hostigamiento real y observable no es algo casual sino plenamente causal o intencional puesto que quien acosa intenta, con mayor o menor consciencia de ello, un daño o perjuicio para quien resulta ser el blanco de esos ataques, muy especialmente el desaliento y la quiebra de su resistencia psicológica a medio plazo. Todo proceso de acoso psicológico en el trabajo tiene como objetivo intimidar, reducir, aplanar, apocar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a anularla, someterla o eliminarla de la organización, que es el medio a través del cual el acosador canaliza y satisface una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.

No es infrecuente encontrar (aunque no es siempre el caso) que esa necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suelen presentar los hostigadores, procede de una serie de tendencias psicopatológicas o de personalidades mórbidas o premórbidas. Con todo, los agresores abusan y se prevalecen corrientemente de su posición de poder jerárquico formal, pero del mismo modo recurren a su poder de tipo informal (los *poderes fácticos*) dentro de la organización para remediar sus frustraciones a través de la violencia psicológica sobre otros, compensar sus complejos o dar rienda suelta a sus tendencias más agresivas y antisociales.



Los profesionales más frecuentemente afectados, son los funcionarios y el personal laboral contratado de las administraciones públicas (central, autonómica o local), los trabajadores de la enseñanza primaria, media o universitaria, informáticos, auditores, los trabajadores de la salud, cuidadores de guarderías y escuelas infantiles, personal de hostelería y turismo, personal de bancos e instituciones financieras, así como los miembros de organizaciones denominadas ideológicas (instituciones y organizaciones caritativas o religiosas, partidos políticos, sindicatos).

Es frecuente el acoso contra las mujeres embarazadas, casos en los que no se busca la destrucción de la víctima de forma directa, sino que a pesar de que lo anterior se consiga igualmente, lo que se busca más inmediata y directamente es mostrar un ejemplo de lo que le puede pasar a ella que se atreva a quedarse embarazada. Es un tipo de castigo ejemplarizante que debe servir de aviso para otras mujeres que observan lo que le ocurre a la víctima y que de este modo no se atreven ya a quedarse embarazadas.

### **3.1.5. Tipos de Acoso Laboral.**

Existen tres tipos de acoso laboral según provenga el ataque de compañeros (iguales), superiores (de arriba hacia abajo) o subalternos (de abajo hacia arriba). Más escaso es el mobbing ejercido por los subordinados en contra del superior. En este tipo se insertaría el trabajo de investigación planteado en este documento, pues si bien los jueces y funcionarios del sistema judicial tienen *poder* sobre las personas implicadas en el proceso (podría favorecer a unos y perjudicar a otros), pero también reciben una gran presión psicológica de las partes litigantes y, con frecuencia, de la opinión pública. Así se tiene: (<http://www.eigualia.es/ACOSOLABORAL.pdf>)

#### **➤ Mobbing horizontal y vertical**

Nos encontramos con un acoso laboral entre personas del mismo estatus profesional, cuando hablamos de situaciones de jerarquía el acoso se transforma en vertical, que a

su vez admite la división de ascendente o descendente (de superior a inferior, o de inferior a superior, según cada caso).

➤ **Mobbing horizontal.**

Es el producido entre personas del mismo estatus dentro de la empresa, es decir entre compañeros. Su repercusión sobre el individuo acosado puede incluso superar al vertical. Nos hallamos ante el supuesto, nada extraño, de que sean los propios compañeros los que aislen o produzcan el óvacióo al trabajador. Los motivos pueden ser múltiples y variados, normalmente tendente a marginarlo para que abandone la empresa o no sea obstáculo en los intereses profesionales del resto, (sirvan estos dos sólo como ejemplos, el lector puede imaginarse muchas más conductas ó discriminación racial, sexual, religiosa, etcó que no requieren un reflejo específico en este artículo doctrinal).

➤ **Mobbing vertical.**

Es el producido de arriba a abajo entre el superior y el inferior dentro de la estructura empresarial, en el que una persona se aprovecha de su mejor puesto en la jerarquía laboral para humillar a un trabajador a fin de atentar contra hasta el punto que indignidad que le lleven a abandonar el trabajo o recluirse en sí mismo, preso de su aislamiento (con las graves consecuencias que ello conlleva: por de pronto, una baja por enfermedad puede resultar inmediata; le siguen otras sino situaciones personales más complicadas: afectación a la pareja, a su familia, a su autoestimaí ).

### **3.1.6. Indicios de Mobbing.**

Estos son los principales:

- Asignación de tareas o proyectos con plazos inalcanzables o imposibles de realizar.
- Ser ignorado o excluido por superiores y compañeros.

- Ser relevado de tareas de responsabilidad, quedando tan sólo con trabajos rutinarios o, incluso, ningún trabajo.
- Ser blanco de críticas continuas por su desempeño, ideas, propuestas y soluciones.
- Ser blanco de rumores maliciosos o calumnias que afectan su reputación, su imagen o profesionalidad.
- Descubrir la retención de información indispensable para su trabajo o ser inducido a errores en el ejercicio de sus funciones para ser acusado de negligencia.
- Acabar siendo infravalorado o no ser valorado en absoluto, a pesar del esfuerzo realizado, mediante negativas a reconocer o evaluar su desempeño profesional.
- El desconocimiento de los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él como ser la casualidad, la suerte, la situación del mercado o el trabajo de otros.
- Recibir gritos o insultos sea en privado como en presencia de otras personas.
- Ser sancionado por tomar decisiones o a causa de iniciativas personales en el desempeño del trabajo, como si fuese una falta de obediencia a la jerarquía establecida.
- Sufrir permanente invasión a su privacidad mediante la intervención al correo, teléfono o computadora, o ser objeto de revisiones constantes a sus documentos, escritorio o portadocumentos.
- Ser ridiculizado por su trabajo, ideas o resultados, ante los demás trabajadores.
- Ser invisibilizado por los colegas, llegando al extremo de que éstos simulan su no existencia en la oficina.
- Percatarse de que existen elementos que animan a otros compañeros a participar en las acciones de acoso hacia la persona del trabajador.

### **3.1.7. Consecuencias Psicológicas y Laborales del Mobbing.**

El mobbing desencadena en las siguientes consecuencias psicológicas y laborales en la persona de la víctima:

- Lento deterioro de la confianza en sí misma y en sus capacidades profesionales por parte de la víctima.
- Proceso de desvaloración personal.
- Desarrollo de la culpabilidad en la víctima (la propia familia suele cuestionarla sobre su comportamiento).
- Creencia de haber cometido verdaderamente errores, fallos o incumplimientos.
- Somatización del conflicto: enfermedades físicas.
- Inseguridad, torpeza, indecisión, conflictos con otras personas e incluso familiares.

Entre otras consecuencias, se pueden enunciar agresiones dentro la familia, problemas con el entorno social, retraimiento de la vida social, disminución del interés en actividades habituales, etc.

El desenlace habitual de la situación de acoso laboral suele significar la salida de la víctima de la organización de manera voluntaria o forzosa. Otras consecuencias pueden ser el traslado, o incluso el pase a situación de incapacidad permanente. La recuperación definitiva de la víctima suele durar años y, en casos extremos, no se recupera nunca la capacidad de trabajo.

### **3.2. ANSIEDAD.**

*La ansiedad, es una vivencia de temor ante algo difuso, vago, inconcreto, definido, que, a diferencia del miedo, tiene una referencia explícita. Comparte con el anterior la impresión interior de temor, de indefensión, de zozobra. Pero mientras en el miedo esto se produce por algo, en la angustia (o ansiedad) se produce por nada, se*

difuminan las referencias. De ahí que podamos decir, simplificando en exceso los conceptos, que el miedo es un temor con objeto, mientras que la *ansiedad es un temor impreciso carente de objeto exterior.* (Rojas, E., 2003:25-28)

El impacto de la ansiedad va a provocar una distorsión de toda la psicología del sujeto. La cual podría quedar expresada como una alteración en el sentido etimológico de la palabra: *ōla de sentirse traído, llevado y tiranizado por lo otro, por ese temor extenso, confuso y farragoso.* (Ibiden)

A nivel general, se calcula que el porcentaje de la población que padece ansiedad oscila entre 10 y el 20 %, dependiendo de que se trate de población urbana o rural y, por tanto, del ritmo de vida que ese tipo de sujeto pueda llevar.

La ansiedad es una manifestación esencialmente afectiva. Esto quiere decir que se trata de una vivencia de un estado subjetivo o de una experiencia interior, que podemos calificar de emoción, con las características apuntadas para la misma.

En la actualidad, el tema se analiza de modo más amplio, es decir, como un *modelo de enfermedad psíquica pentadimensional: vivencial, físico, de conducta, cognitivo y asertivo.* (Ibiden)

### **3.2.1. Causas que Producen Ansiedad.**

La ansiedad puede ser producida por estímulos externos de muy variada condición: conflictos agudos, súbitos, inesperados: situaciones encronizadas de tensión emocional. Crisis de identidad personal; problemas provenientes del medio ambiente, conocida como *ansiedad exógena.*

Existe la ansiedad propiamente dicha, proviene, como hemos mencionado con anterioridad, de los sentimientos vitales, de ese estrato llamado la vitalidad en donde parece que confluyen lo somático y lo psíquico, a ésto se denomina *ansiedad endógena.*

*Existen cuatro parcelas desde donde pueden originarse fenómenos ansiosos. Son los aspectos endógenos, biológicos, psicológicos y sociales. (Ibiden)*

- **Lo endógeno** es, de alguna manera, el patrimonio físico heredado.

- **Lo biológico** alude a que muchas enfermedades físicas producen ansiedad, que se añade a los síntomas de ese cuadro clínico. Por lo general, esto suele suceder en enfermedades graves, importantes, de envergadura, en donde existe un riesgo vital auténtico.

- **Lo psíquico**, la articulación de los diferentes momentos biográficos que se conexionan entre sí y hacen emerger la ansiedad como ser los traumas biográficos que la historia de cada persona y los traumas que han padecido como ser muertes de seres queridos, humillaciones y frustraciones.

- **Lo social**, es el aislamiento, soledad, incomunicación, vida rutinaria y la desocupación.

### **3.2.2. Síntomas Principales de la Ansiedad.**

Los síntomas característicos de la ansiedad difieren de los sentimientos habituales de nerviosismo e inquietud; en que se manifiestan externamente como reacciones desproporcionadas y/o injustificadas ante estímulos o situaciones ambientales cotidianas, reacciones que escapan del control voluntario de la persona, tiene un carácter intenso y recurrente, generan incomodidad y malestar e infieren significativa y negativamente en la vida de la persona en múltiples niveles. Como así también es un cambio notable en los patrones de comer o de dormir, tales como comer o dormir en exceso.

En el sujeto ansioso se puede observar los siguientes síntomas: (Rojas E., 2003:90)

- **Físicos**, palpitations, temblores, hipersudoración, sequedad de la boca, dificultad respiratoria, pellizco gástrico e inapetencia sexual.

- **Psicológicos**, inquietud interior, desasosiego, inseguridad, temor a perder el control y temor al suicidio.
- **De conducta**, estado de alerta, dificultad para la acción, bloqueo afectivo e inquietud motora.
- **Intelectuales**, diversos errores en el procesamiento de la información, pensamientos preocupantes y negativos, dificultad para concentrarse, trastornos de la memoria.
- **Asertivos**, no saber qué decir ante ciertas personas, no saber iniciar una conversación, dificultad para demostrar desacuerdo, no saber terminar una conversación difícil.

### **3.2.3. Efectos del Mobbing en el Nivel de Ansiedad.**

Se describen los diferentes efectos psicológicos: (*González de Rivera, J. L. 2010* [www.acosomoral.org](http://www.acosomoral.org))

A nivel psíquico la sintomatología puede ser muy diversa. El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado sería la ansiedad, definida como la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. La ansiedad es una de las emociones más perjudiciales por la generalidad e imprecisión de la misma. El sujeto tiene miedo pero no puede identificar a quién y, por tanto es algo que nunca pasa. El individuo sujeto a un *mobbing* persistente desarrolla un cuadro psicológico cercano a la patología, más precisamente de la paranoia, con acentuados rasgos de persecución.

La ansiedad que manifiestan estos sujetos en su tiempo de trabajo, puede generalizarse a otras situaciones. La ansiedad prácticamente invade toda la vida del sujeto. El mismo acoso que siente en el trabajo empieza a experimentarlo en la vida social, en la familia, con los amigos e, incluso, con la propia pareja.

Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones, que además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos, están en el origen de otras patologías. La ansiedad tensiona todo tipo de vinculación y ocasiona comportamientos anómalos a todo nivel.

### **3.3. DEPRESIÓN.**

Según Aaron Beck (1983) la depresión es una enfermedad que afecta al organismo, el ánimo, la manera de pensar; afecta la forma en que una persona se valora a sí mismo y la forma en que uno piensa.

La depresión no es una tristeza normal, es algo más que un estado de ánimo decaído. Uno de los principales síntomas es el profundo estado de malestar que la persona siente hacia sí mismo, lo que se traduce en sentimientos de inferioridad, en sentirse culpable, a lo que Beck llamó *un sentimiento de desesperanza hacia sí mismo, hacia el futuro y hacia el mundo en general*. (Ibiden)

#### **3.3.1. Características de la Depresión de Aaron Beck**

- **Tristeza**, es un fenómeno afectivo negativo que aparece en sus relaciones con el entorno. Cuando no tiene relación cuantitativa o cualitativa con el estímulo interno o externo se denomina tristeza patológica.
- **Pesimismo**, preferencia de apreciar el lado negativo de las cosas o a juzgarlas en su aspectos menos favorable, si no se manifiesta excesivamente da un toque de realismo al comportamiento de los individuos.
- **Fracaso**, siente que no cumple satisfactoriamente las demandas laborales, familiares, personales.



- **Pérdida de placer**, falta o reducida sensación de goce al efectuar o desarrollar una actividad satisfactoria para el individuo.
- **Sentimiento de culpa**, estado afectivo consecutivo a un acto que el sujeto considera reprensible, puede ser más o menos adecuado (remordimiento) o sentimiento difuso de indignidad personal relacionado con los estados de depresión.
- **Sentimiento de castigo**, punición que el sujeto se inflige a sí mismo, impulsado por un sentimiento de culpa.
- **Disconformidad con uno mismo**, no da una valoración positiva de sí mismo.
- **Autocrítica**, reproches negativos constantes de sí mismo, por su conducta o pasamientos.
- **Pensamientos o deseos suicidas**, los pacientes presentan una preocupación exagerada por la muerte y alimentan sentimientos autodestructivos.
- **Llanto**, expresión que acompaña a una reacción emocional caracterizada por la secreción de lágrimas, se acompaña de lamentos y sollozos.
- **Agitación**, exceso de actividad motora que se asocia a una inquietud psíquica acusada. Los movimientos pueden ser más o menos automáticamente o intencionados y pueden presentarse desorganizados. Puede aparecer en determinados acontecimientos externos con fuerte carga emocional.
- **Pérdida de interés**, no tiene la motivación que le permite dirigirse a una meta determinada.
- **Indecisión**, dificultad del acto de voluntad al que sucede directamente la voluntad de obrar, es decir, la posibilidad de escoger una acción ante la situación.

- **Desvalorización**, subestimación propia en forma de ideas de indignidad o inferioridad; sensación de incapacidad somática o psíquica.
- **Pérdida de energía**, vaciamiento de impulsos, suele aparecer con mucha frecuencia desde el principio el aburrimiento o la apatía (falta de ganas), la disminución de la actividad habitual en los trabajos o diversiones, la abstemia o dinamia y el apagamiento de la libido sexual.
- **Cambios en los hábitos de sueño**, el paciente le cuesta conciliar el sueño y, además, se despierta temprano y de mal talante. Puede presentarse la hipersomnia (exceso de horas de sueño).
- **Irritabilidad**, característica presenta en numerosos procesos psicológicos que se distinguen por una reacción exagerada y violenta a las influencias exteriores.
- **Cambios en el apetito**, la mayoría de los pacientes pierde el apetito y en consecuencia, provoca la disminución de peso.
- **Dificultades de concentración**, no puede dirigir la atención sobre un determinado objeto, sujeto o situación en un momento concreto.
- **Cansancio o fatiga**, dificultad de mantener el foco de atención, así como de establecer otros.
- **Pérdida de interés en el sexo**, se llega a la impotencia en el hombre o la frigidez en la mujer; también disminuye y tiende a desaparecer el contento en el trabajo, en el deporte y en los juegos y otras actividades que anteriormente le eran gratificantes. (*Eunis Ch., 2009:34*)

### 3.3.2. Síntomas de la Depresión.

Generalmente, no todas las personas que presentan cuadros de depresión muestra los mismos síntomas, sin embargo comparten algunos de ellos: (*Ibiden*)

- Sentimientos persistentes de tristeza, ansiedad, o vacío
- Sentimientos de desesperanza y/o pesimismo
- Sentimientos de culpa, inutilidad, y/o impotencia
- Irritabilidad, inquietud
- Pérdida de interés en las actividades o pasatiempos que antes disfrutaba, incluso las relaciones sexuales
- Fatiga y falta de energía
- Dificultad para concentrarse, recordar detalles, y para tomar decisiones
- Insomnio, despertar muy temprano, o dormir demasiado
- Comer excesivamente o perder el apetito
- Pensamientos suicidas o intentos de suicidio
- Dolores y malestares persistentes, dolores de cabeza, cólicos, o problemas digestivos que no se alivian incluso con tratamiento

### **3.3.3 Clasificación de la Depresión según su Intensidad**

Se clasifica en:

- *Depresión severa:* cuando la persona presenta casi todos los síntomas de la depresión y la depresión le impide realizar sus actividades de la vida diaria.

- *Depresión moderada:* cuando las personas presentan muchos de los síntomas de la depresión que le impiden realizar las actividades de la vida diaria.

- *Depresión leve:* cuando la persona presenta algunos de los síntomas de la depresión y al realizar sus actividades de la vida diaria toma un esfuerzo extraordinario.

(<http://biblioteca.consultapsi.com/DSM/dsmdepre.htm>)

### 3.3.4. Efectos del Mobbing en el Nivel de Depresión.

La excesiva duración o magnitud de la situación de mobbing puede dar lugar a patologías más graves o a agravar problemas preexistentes. Así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, con individuos con trastornos paranoides e incluso, con ideas suicidas. Uno de los principales síntomas es el profundo estado de malestar que la persona siente hacia sí mismo, lo que se traduce en sentimientos de inferioridad, en sentirse culpable, a lo que Beck llamó *un sentimiento de desesperanza hacia sí mismo, hacia el futuro y hacia el mundo en general*. (**¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**)

La ansiedad es un preámbulo para la depresión. Una de las consecuencias de la ansiedad es la inhibición conductual y afectiva, que se configura como cuadro depresivo. Para la víctima el mobbing se manifiesta, ante todo, a través de problemas de salud relacionados con la somatización de la tensión nerviosa; la depresión en sí es una inhibición masiva de las funciones vitales.

La ansiedad descarga su carga letal en el soma y en la mente del que la padece. La persona afectada puede presentar diversas manifestaciones de patologías psicósomáticas desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos: palpitaciones, temblores, desmayos, dificultades respiratorias, gastritis y trastornos digestivos, pesadillas, sueño interrumpido, dificultad para conciliar el sueño, dolores de cabeza y/o de espalda, entre las dolencias más frecuentes.

La depresión y el estrés comparten el mismo sitio en el efecto restrictivo de las funciones laborales y afectivas. El estrés, característico de las situaciones de hostigamiento, aparece como un trauma para la persona que lo sufre. Este trauma es tanto mayor cuanto menor es el apoyo que recibe de sus compañeros, es decir, cuanto más aislada se encuentra la persona.

El individuo que padece depresión, ante una situación tan intolerable, recurre de manera masiva a diferentes mecanismos de defensa, aunque sin demasiado éxito,

como lo podría ser en una persona que no encuentra en esta situación crítica. Tras el hostigamiento se disparan los mecanismos de alerta de la víctima. Aparece una hipervigilancia permanente, lo que supone que se encuentre en una constante situación de alerta ante cualquier estímulo exterior que pueda generar la más mínima sospecha de agresión. Esto da lugar, entre otras cosas, a que se altere el sueño y se pierda el apetito. Debido a ello, el acosado, comienza a disminuir el rendimiento en su trabajo dando, de forma involuntaria, nuevos argumentos al acosador.

Además, la persona afectada por el mobbing para disminuir su depresión puede desarrollar diferentes conductas adictivas (tabaquismo, alcoholismo, abuso de sustancias). La excesiva duración o intensidad de la situación de mobbing puede dar lugar a patologías más graves o agravar patologías ya existentes, pudiéndose desarrollar cuadros depresivos graves e incluso tendencias suicidas.

### **3.4. EFECTOS DEL MOBBING EN LAS EMOCIONES**

La sensibilidad emocional se ve seriamente afectada por el mobbing. El individuo se vuelve hipersensible y desarrolla cuadros similares a la paranoia.

Con la presión social existente, el individuo ya no es capaz de responder de manera objetiva a los estímulos externos, pues, el condicionamiento hace que por lo general las respuestas sean descompensadas en relación al elemento desencadenante.

Puede apreciarse afecto lábil, pudiendo el sujeto manifestar cambios repentinos en el humor de manera intempestiva, como reaccionar violentamente ante un problema cotidiano de no mayores dimensiones. La irritabilidad y episodios de explosión son frecuentes cuando el sujeto padece reiteradas situaciones de angustia.

El acoso condiciona la percepción del afectado, llegando a generalizar la hostilidad en los diversos ámbitos, sintiéndose en ocasiones objeto de observación, crítica y censura, lo cual se acentúa más si el sujeto tiene rasgos paranoides de base.

La sensibilidad emocional se traduce como el grado de respuesta afectiva ante determinados estímulos. Mientras más emotiva es la respuesta emocional frente al desencadenante, es mayor la sensibilidad emocional y viceversa.

### **3.5. EFECTOS DEL MOBBING EN LAS RELACIONES SOCIALES.**

El mundo social del individuo que padece *mobbing* laboral es una proyección directa de su estado psicológico individual. *õA nivel social, es posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, como se vio en el apartado anterior, el sujeto ve enemigos en todas partes, por tanto, todo juicio valorativo de los demás, incluso un simple comentario casual, es percibido como un complot en contra de su vida. (Mansilla, F., [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5\\_3.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_3.shtml))*

Por otra parte la persona acosada experimenta actitudes de desconfianza, tanto de su propia persona, como de aquellas que antes tenía fe de su fidelidad. Estos rasgos psicológicos se traducen en conductas de aislamiento, evitación, retraimiento; es frecuente que los individuos afectados por este síndrome no quieran salir de casa, eviten participar en todo acto público y esquiven toda posible interacción, sobre todo de tipo informal, con las demás personas.

Se ha visto en numerosos casos, que éste estado psicológico, de ansiedad e hipersensibilidad, desencadene conductas de agresividad y hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor, y deseos de venganza contra los agresores.

En general, puede decirse que la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo.

La salud del individuo se verá más afectada cuanto menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión consejo, ayuda, etc.) tanto

en el ámbito laboral como en el extralaboral. Esto ocasiona que la vinculación con los amigos, la pareja y toda actividad recreativa, se vea seriamente afectada. El individuo se vuelve hipersensible y evita buscar ayuda, no quiere que los demás se enteren de su problema, pues piensa que los demás podrían utilizar su debilidad como un canal de nuevos ataques.

Incluyendo la esfera laboral en la vida social del individuo se puede indicar que el *mobbing* ocasiona individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento.

La movilidad laboral (abandono voluntario de las fuentes laborales) se ve profundamente incrementado por el acoso laboral. El individuo experimenta sentimientos de inadecuación, de ingratitud y de perjuicio vinculados a la fuente laboral, a la que antes, posiblemente, apreciaba.

La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de *mobbing* sería el abandono de la organización, sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido, de un lado, a la difícil situación del empleo en la economía actual y, de otro lado, a que, a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos. La considerable merma en la autoestima termina convenciendo al individuo que posiblemente fracasará en nuevos emprendimientos y que, no tiene otra opción que la de someterse a las condiciones de su trabajo actual. Si bien muchos optan por no remover su fuente laboral, su desempeño se ve seriamente afectado.

En las relaciones sociales el *mobbing* incide disminuyendo la fluidez de las mismas y asimismo, incrementando el número de problemas. Distintos conceptos (como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales) que señalan el clima social en una organización de trabajo se verán afectados ante la existencia de problemas de este tipo.

Algunos estudios relacionan la calidad del clima laboral con la posibilidad de que se incremente la accidentabilidad (accidentes por negligencias o descuidos, accidentes voluntarios). La deficiente motivación y las emociones predominantes incrementan los errores y, lo que es más serio, los auto atentados en contra de la propia institución.

El entorno social del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psiquiátrico, con o sin adicción a drogas.

El mobbing puede tener, asimismo, importantes repercusiones negativas tanto en la vida familiar, con un aumento de la tensión entre los cónyuges y una mayor movilidad general tanto en ellos como en sus hijos, como en la vida laboral, donde se puede acompañar de un mayor absentismo laboral, bajas prolongadas y posibilidad de perder el empleo y quedar en situación de paro laboral.

Las consecuencias de esta práctica afectan no sólo de manera negativa a la persona que la sufre, y a su entorno laboral y social sino también a la empresa en la que trabaja. La persona afectada padece daños en su salud física y psicológica con la consiguiente repercusión sobre el rendimiento laboral e incidencia en la siniestralidad laboral.

Es conveniente distinguir entre òconflicto social en el trabajoö y òmobbingö, porque es cada vez más frecuente entre los trabajadores, identificar conductas de *mobbing* con comportamientos que en realidad corresponden a un conflicto relacional ocasional entre un jefe y un trabajador o entre compañeros o puede tomar la forma de rivalidad entre los equipos; o puede ser evidente por falta de confianza y cooperación entre grupos grandes de empleados y la gerencia. Es decir, hace referencia a situaciones en las que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. El desacuerdo dentro de una organización, generalmente, es multicausal y genera ineficiencia e inefectividad, pero también, pueden hacer crecer la organización.



Hay que tener en cuenta que los conflictos sociales en el trabajo hacen referencia a las situaciones en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí, y además de una realidad, pueden ayudar a la supervivencia de la organización.

El *mobbing* no se identifica con los conflictos sociales en el trabajo que ocurren ocasionalmente, aunque éstos, puedan llegar a ser crónicos, lo que generaría un deterioro del clima laboral, sino con aquellos en los que la situación empieza a provocar daños para la salud.

Fundamentalmente se trata de una *“cuestión de frecuencia y de duración de las conductas hostiles, que llevarán a la víctima a una situación de debilidad e impotencia y a un alto riesgo de expulsión del entorno social. Cuando las conductas hostiles son realizadas a menudo y durante un largo período de tiempo con el fin de dañar a alguien, los contenidos y significados de las mismas se modifican, convirtiéndose en un arma peligrosa. Es el uso sistemático de conductas de acoso en las interacciones en el trabajo lo que hace estallar el desarrollo del proceso de mobbing”*. Además en el acoso laboral existe la intencionalidad de dañar a la víctima con el propósito claro de perjudicarla psíquica y socialmente. (Mansilla Izquierdo, F., [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5\\_3.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_3.shtml))

El acoso laboral presenta la peculiaridad de que no ocurre exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones sociales que se establecen entre los distintos trabajadores de cualquier empresa (Camps del Saz y otros, 1996). Consiste básicamente en un conflicto relacional en el que la víctima es sujeto de conductas hostiles por parte de una o más personas durante un tiempo prolongado y de forma sistemática, lo que conlleva un proceso de estigmatización.

En este sentido se orienta la definición de acoso laboral propuesta por Leymann (1990) que implica comportamientos o comunicaciones hostiles e inmorales con violencia psicológica extrema, que son dirigidas de forma sistemática y recurrente por uno o varios individuos hacia principalmente un solo individuo, con la finalidad de

destruir sus redes de comunicación, su reputación, perturbar el ejercicio de su trabajo y lograr finalmente que abandone el lugar de trabajo. Estas acciones se producen con una frecuencia de, al menos, una vez por semana y con una duración mínima de seis meses. Y debido a esta alta frecuencia y larga duración de las conductas hostiles, las repercusiones de este maltrato se traducen en impotencia e indefensión y en sufrimiento biopsicosocial. (Ibiden, **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**)

### **3.6. EL MOBBING EN EL ÁMBITO JUDICIAL.**

La naturaleza de la administración de justicia es altamente estresante para quienes se hallan a cargo o de una u otra forma se ven involucrados en litigios. De por sí, existe una fuerte presión social sobre estos funcionarios debido a la altísima responsabilidad que recae en sus personas.

La existencia de plazos para resolver las causas, atender las peticiones de los litigantes y proceder con eficacia ante una sobrecarga laboral, predispone al sujeto a un estado ansioso, además de trabajar con la amenaza de sanciones severas en caso de cometer errores o irregularidades en su actividad.

El hecho de estar expuestos de forma reiterada a realidades lamentables -como es el caso de los juzgados en materia penal- donde es frecuente encontrar situaciones terribles y traumáticas (robos, homicidios, violaciones, etc.), del mismo modo puede predisponer a estados ansiosos o de tipo depresivo, considerando que la empatía forma parte del sentir humano.

Afrontar diariamente esta realidad, recibiendo las declaraciones de personas afectadas, angustiadas o lastimadas por el crimen, observando el temor y desasosiego en los familiares y seres queridos de quienes pierden su libertad, en fin, presenciando diariamente acusaciones, amenazas de juicios y otras situaciones, lógicamente se de potenciales focos de tensión emocional. A esta situación se agrega la ausencia de personal especializado que brinde asesoramiento institucional que de cierto modo

reduzca la tensión de un clima turbulento, dejando notablemente desatendida la salud emocional de quienes tienen por misión la administración de justicia.

### **3.6.1. EL PERSONAL EN LOS JUZGADOS DE MATERIA PENAL**

Por disposiciones legales, los conflictos suscitados en el área penal están a cargo de un personal multidisciplinario compuesto por el siguiente organismo.

**Fiscales.** Los fiscales son funcionarios del Estado que tienen por misión precautelar el bienestar social; a cargo de ellos está la investigación de los delitos en general hasta la defensa de las víctimas en juicio.

El fiscal entablará contacto directo con las víctimas, escuchará la forma en que tuvo lugar el hecho, las circunstancias y los detalles específicos, es decir, podrá percibir de forma directa el dolor y malestar apreciado en la persona ofendida.

**Médico Legal.** El médico legal o médico forense es el profesional que deberá hacer el análisis científico para determinar el daño corporal producto de delitos contra la vida e integridad de la víctima.

Debe explorar las posibles lesiones típicas del delito para certificar a fines de que el fiscal en su condición de director de la investigación pueda formular fundadamente la acusación para sancionar al presunto autor.

**Psicólogo Forense.** El psicólogo forense tiene por función la determinación del impacto psicológico que puede haber tenido el delito en la persona de la víctima.

La valoración psicológica es usual en víctimas para agravar la sanción al autor en caso de que por causa del hecho el ofendido presente un trauma psicológico de consideración.

Para valorar tal circunstancia, necesariamente tiene que hacer que el ofendido rememore y reviva el suceso, lo cual representa un elemento sumamente difícil por ser en cierta forma una victimización posterior.

**Juzgadores.** Estos funcionarios, en los casos objeto de estudio deben presenciar el malestar físico y psicológico en las víctimas; al relatar los hechos se aprecia llanto, descontrol emocional, pensamientos pesimistas, ideas suicidas, u otros elementos psicológicos que pueden generar tensión y preocupaciones en tales operadores.

Al conocer una realidad en cierta forma tan impactante y sentir de modo empático todo ese malestar, es probable que el operador de justicia que tiene contacto directo con esta realidad reacondicione o modifique su forma de percibir el entorno, llegando a sentir tensiones emocionales o sufrir alteraciones en el estado de ánimo.

Además, es probable que a raíz de la exposición reiterada a estas formas de violencia el personal se encuentre susceptible en cuanto a adoptar el recaudo necesario para su integridad personal o la de sus seres queridos, pues, al presenciar de modo directo tales hechos es altamente probable que el individuo sea consciente de los peligros a los que pueden hallarse expuestos y experimentar preocupación continua.

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

La estructura metodológica para la realización del presente trabajo presenta las siguientes particularidades:

#### 4.1. TIPIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

El estudio a efectuarse tiene las siguientes características:

1. **Área.** La presente investigación pertenece al área de la psicología clínica, pues la parte esencial de dicho trabajo es el diagnóstico individual. Trata un fenómeno de tipo psicosocial (acoso laboral), pero se indaga las repercusiones que tiene el mismo en el plano clínico individual.

Por tanto, se propone definir los rasgos psicológicos del individuo, a través de métodos de medición, análisis y observación con base a la integración de estos hallazgos y con los datos que se obtengan en la investigación, se puedan sugerir y proporcionar recomendaciones adecuadas.

2. **Para el tratamiento de los datos se utilizó los métodos:** Cuantitativo, puesto que el procesamiento de la información fue de tipo numérica, estadístico, es decir se sacó porcentajes, promedios, y tablas de tendencia. Al mismo tiempo se procedió a realizar un análisis cualitativo, porque se consideró el posterior análisis e interpretación de los datos de carácter cualitativo, donde se interpretó y analizó cada una de las variables en función de la teoría científica que sustenta la presente investigación
3. **Tipo.** El estudio planteado en este documento es de tipo exploratorio porque no se encontraron investigaciones previas sobre el acoso laboral en nuestro medio, por lo que el presente estudio se considera como una primera aproximación al tema de mobbing.

La presente investigación trata de un tema o problema de investigación poco estudiado, es decir que no ha sido abordado antes, por lo que aún quedarán variables objeto de estudio para futuras investigaciones, que tendrán el propósito de proporcionar una información más completa.

Es de tipo ***descriptivo*** ya que se detallan, caracterizan rasgos relevantes de las diferentes variables, así los rasgos psicológicos de las personas sujetas a acoso laboral, nivel de ansiedad y depresión, como la caracterización de su sensibilidad emocional y su relacionamiento social, la dimensión *mobbing* es una constante en los sujetos investigados y no una variable, es decir, no adoptará dos o más valores.

Finalmente, la investigación diseñada es de tipo ***transversal*** debido a que no se realiza un seguimiento individual de los diferentes miembros de la muestra. Se considera transversal ya que se toma un grupo determinado y se realiza un estudio en un determinado momento, considerando sólo el estado actual de las diferentes variables implicadas.

#### **4.2. POBLACIÓN.**

La población en estudio comprende a funcionarios del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (*mobbing*).

Al no poderse encontrar estadísticas que permitan determinar la proporción de trabajadores del área judicial que están sujetos a acoso laboral, se consideró a toda la población que trabaja en el Poder Judicial (materia penal) de la ciudad de Tarija.

Según fuentes del Consejo de la Judicatura, el número de funcionarios del poder judicial (materia penal) que trabajan en la fiscalía y en los diferentes juzgados ascienden a un total de 130 personas, entre fiscales, médicos legales, psicólogos forenses y juzgadores.

A continuación se presenta el detalle de la población sujeta a investigación:

**CUADRO N° 1  
POBLACIÓN**

<b>FUNCIÓN QUE DESEMPEÑAN</b>	<b>NÚMERO</b>
Fiscales	65
Médico Legal	20
Psicólogo Forense	10
Juzgadores	35
<b>TOTAL</b>	130

*Fuente:* Consejo de la Judicatura (2010).

#### **4.3. MUESTRA.**

La muestra de estudio comprende a funcionarios del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (*mobbing*).

Las variables de selección, es decir los criterios de inclusión y de exclusión de las personas que se consideran como parte de la investigación son los siguientes:

- Funcionarios del poder judicial (materia penal): jueces, actuarios, etc.
- Que presenten acoso laboral o *mobbing*.
- Edad entre 35 y 50 años.
- Tanto hombres como mujeres.
- Antigüedad de 5 años o más de trabajo ininterrumpido en el área penal.
- Estado civil solteros como casados.

En base a las variables de selección y al total de 130 trabajadores como población o universo de estudio, se seleccionó a 30 personas que cumplen con todos los requisitos de selección para formar la muestra del presente estudio.

A su vez el tamaño de la muestra se justifica puesto que el acceso a la misma es bastante difícil, debido a que existe una saturación de trabajo en cada una de las áreas y funciones que desempeñan los trabajadores, como así también por la naturaleza del tema de estudio, donde las personas que presentan mobbing o acoso laboral tienden a ser evasivas como un mecanismo de defensa.

El tipo de muestreo utilizado es el intencional, como ya se mencionó la muestra está sujeta a ciertas características de selección que debe cumplir, las cuales se encuentran establecidas con el fin de garantizar que las personas seleccionadas presenten acoso laboral o mobbing como el cargo que ocupan, la antigüedad laboral y la exposición a mobbing, las cuales se han establecido en función del sustento teórico de la investigación.

Una vez determinada la muestra en base a los criterios de selección, se ha procedido a aplicar el cuestionario de exposición a mobbing para precisar la existencia del mismo en los funcionarios, en base a este dato se llega a determinar posteriormente los rasgos psicológicos de los trabajadores que presentan mobbing.

Por otra parte, la selección muestral se realizó en función del grado de tiempo disponible de los funcionarios como también en función de su predisposición a colaborar con la investigación, con lo que se seleccionó la muestra definitiva, la cual consta de 21 varones y 9 mujeres, la que se detalla a continuación:

**CUADRO N° 2  
MUESTRA**

<b>FUNCIÓN QUE DESEMPEÑAN</b>	<b>NÚMERO</b>
Fiscales	4
Médico Legal	9
Psicólogo Forense	8
Juzgadores	9
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

*Fuente:* Consejo de la Judicatura (2010).



#### 4.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Los métodos que se usaron son del tipo teórico, empírico y estadístico, estos son:

- **Métodos teóricos.-** Desde el diseño del trabajo hasta la interpretación y análisis de la información participaron la síntesis, la inducción, la deducción y el análisis que se convierten en instrumentos lógicos presentes en todo el desarrollo del trabajo.
- **Métodos empíricos.-** Se empleó el análisis de documentos, revisión teórica, bibliográfica, la aplicación de test, cuestionarios, basados sobre todo en la medición del nivel de ansiedad, nivel de depresión, sensibilidad emocional y relaciones sociales, lo cual llevó a explicar y revelar las relaciones del objeto de estudio a través de sus variables.
- **Métodos estadísticos.-** Se calcularon índices, frecuencias absolutas y relativas de las variables, tablas simples en base a escalas nominales como así también la representación gráfica de los datos, donde la información recogida en las escalas numéricas fue procesada a través de paquetes estadísticos.

Para la obtención de los datos o recolección de la información se utilizó las siguientes técnicas:

- **Test,** técnica que permite evaluar o medir los rasgos psicológicos, en sus dimensiones de ansiedad y depresión de los sujetos.
- **Cuestionario.-** Para el presente estudio corresponde al cuestionario estructurado con escalas de evaluación que permite tener una información precisa de las variables objeto de estudio, en este caso la presencia de acoso laboral o mobbing, de la sensibilidad emocional y las relaciones sociales de los funcionarios.

La técnica de recolección de información, es un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve.

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación se los detalla a continuación:

➤ **Cuestionario de Exposición a Mobbing.**

Es un cuestionario que contiene 28 preguntas, el cual ha sido extraído del libro *“Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”*, de Iñaki Piñuel y Zabala, el cual indica que si la persona ha contestado afirmativamente a una o más de las cuestiones anteriores y estos comportamientos son reiterativos, por lo menos una vez por semana durante un período continuado de al menos 6 meses, la persona es víctima de mobbing en su trabajo. (<http://www.mobbing.nu/questiopinuel.htm>)

➤ **Cuestionario Ansiedad de Enrique Rojas.**

Este cuestionario tiene como principal finalidad evaluar el nivel de ansiedad que presenta la persona. Consta de 100 ítems que se encuentran divididos en cinco grupos de síntomas: *físico, psíquico, conductual, intelectual y asertivo*. Cuyas opciones de respuesta son: presencia del síntoma (se pone un círculo en el sí) y ausencia del síntoma (se pone un círculo en el no) y, en caso de haber subrayado el sí, se mide el grado de intensidad, que se valora de 1 a 4: 1 ligero, 2 mediana intensidad, 3 intenso, 4 muy intenso). Para la corrección se procede a la sumatoria de los valores obtenidos en cada uno de los cinco grupos, los cuales son ubicados en la siguiente escala: de 0 a 20 banda normal, de 21 a 30 ansiedad ligera, de 31 a 40 ansiedad moderada, de 41 a 50 ansiedad grave y >50 ansiedad muy grave. Este instrumento contribuyó a cumplir con el primer objetivo específico.

La categorización de este elemento (nivel de ansiedad) es la siguiente:

1. Banda Normal (un nivel de ansiedad esperable en una persona promedio)
2. Ansiedad Ligera (un nivel de ansiedad levemente por encima de lo esperable en una persona promedio)

3. Ansiedad Moderada (un nivel de ansiedad considerable, manifiestamente superior el término medio)
4. Ansiedad Grave (un nivel de ansiedad notorio, capaz de provocar desajustes y deterioro en la actividad del individuo)
5. Ansiedad Muy Grave (un nivel de ansiedad elevado de repercusión negativa en las actividades del sujeto)

➤ **Inventario de depresión de Beck.**

Este inventario está orientado a valorar el grado de depresión que presenta una persona. Consta de 21 ítems cuyas alternativas de respuesta oscilan entre 0, 1, 2 ó 3. Para la corrección se procede a la sumatoria de los valores de las frases seleccionadas, que van de 0 a 3, el cual dará una puntuación total que será dispuesto en la siguiente escala: No depresión: 0-9 puntos, depresión leve: 10-18 puntos, depresión moderada: 19-29 puntos, depresión grave: > 30 puntos. Este instrumento da respuesta al segundo objetivo específico.

➤ **Cuestionario sobre Sensibilidad Emocional.**

Este cuestionario está diseñado para cuantificar el tipo y grado de las reacciones emocionales más frecuentes que experimentan los funcionarios del área penal, frente a los diferentes casos que se procesan diariamente en los diferentes juzgados. Tiene como meta última determinar el grado de sensibilidad emocional que tienen en la actualidad dichos funcionarios.

Está constituido por las situaciones negativas y positivas de los actores procesales (antes y después de la exposición a acoso laboral), con un total de 10 preguntas que recaen en la escala de muy sensible, sensible, normal, casi insensible e insensible.

➤ **Cuestionario sobre Relaciones Sociales.**

Este cuestionario indaga el comportamiento habitual de los funcionarios del poder judicial (área penal) en acontecimientos sociales, tanto de tipo público como privado, tales como fiestas privadas, asistencia a fiestas populares, etc., así como la comunicación, las relaciones con los compañeros, tiene como meta mensurar cómo afecta el trabajo judicial en este tipo de actividades de tipo social y creativo.

En síntesis, está constituido por la comunicación y su relación con los compañeros de trabajo de los funcionarios, como por el contacto social que establecen en sus relaciones, tiene un total de 6 preguntas que recaen en la escala de siempre, casi siempre, regular, casi nunca y nunca.

#### **4.4. PROCEDIMIENTO.**

El procedimiento a seguir para desarrollar la investigación se lo puede resumir en estas etapas:

**Primera: Revisión bibliográfica.**

Corresponde a la revisión del material bibliográfico, a la búsqueda bibliográfica referida a todos los conceptos necesarios para la construcción del marco teórico y a la comprensión del objeto de estudio de la investigación, que coadyuvó a su vez en el análisis de los datos obtenidos. Asimismo, se realizó el primer contacto con el Consejo de la Judicatura para recabar la autorización respectiva para llevar adelante el estudio.

### **Segunda: Preparación de los Instrumentos de Medición.**

En esta fase se preparó y revisó los instrumentos, así el cuestionario de exposición a bomming, de sensibilidad emocional y de relaciones sociales.

### **Tercera: Prueba Piloto.**

Se aplicó a 5 abogados que trabajan en el área penal. El objetivo fue poner a prueba los instrumentos nuevos y ver el grado de adaptabilidad de los tests ya conocidos y estandarizados en el área de la psicología clínica.

### **Cuarta: Aplicación de los Instrumentos.**

Una vez realizada la prueba piloto, se procedió a la aplicación de los cuestionarios y test determinados a toda la muestra de la presente investigación, consistente en 30 funcionarios del poder judicial (materia penal), con este fin se tomó contacto con los diferentes trabajadores en el área. Esta etapa se realizó en estrecha coordinación con las personas que conformaron la muestra, en lo que se refiere a días, horarios y lugares para la aplicación de los instrumentos.

### **Quinta: Procesamiento y análisis de los datos.**

Todos los datos fueron procesados de manera numérica, es decir a través del cálculo de frecuencias, porcentajes y tablas cruzadas. En base a los cuales, se realizó la interpretación y análisis de los datos, tomando en cuenta el sustento teórico de la investigación.

### **Octava: Elaboración y Presentación del Documento Final.**

En esta última fase se concretizó el trabajo de investigación, se elaboró el informe final completo, tomando en cuenta las normas y reglas de presentación y redacción, como así también se llega a ordenar la información expuesta, posteriormente se procede a su presentación para su correspondiente aprobación y defensa.

## CAPÍTULO V

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En conformidad a la metodología descrita y explicada en el capítulo precedente, se pudo recolectar la información pertinente que permitió -siguiendo los objetivos directrices- arribar a los siguientes resultados.

#### 5.1. NIVEL DE ANSIEDAD.

Para responder al primer objetivo específico que dice: *Caracterizar el nivel de ansiedad predominante en el personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (mobbing)*, se presenta los siguientes datos y referentes teóricos.

Como las teorías existentes sobre el acoso laboral vinculan al fenómeno con el elemento ansioso, se indagó el nivel o la prevalencia de ansiedad en lo sujetos de la muestra; para el efecto, se empleó el cuestionario de ansiedad de Rojas, el mismo que posibilitó apreciar el elemento en 5 síntomas: físico, psíquico, conductual, intelectual y asertivo.

Esta categorización es aplicable a las 5 dimensiones que establece el instrumento de referencia y están establecidas conforme a la frecuencia, intensidad y duración de los síntomas apreciables.

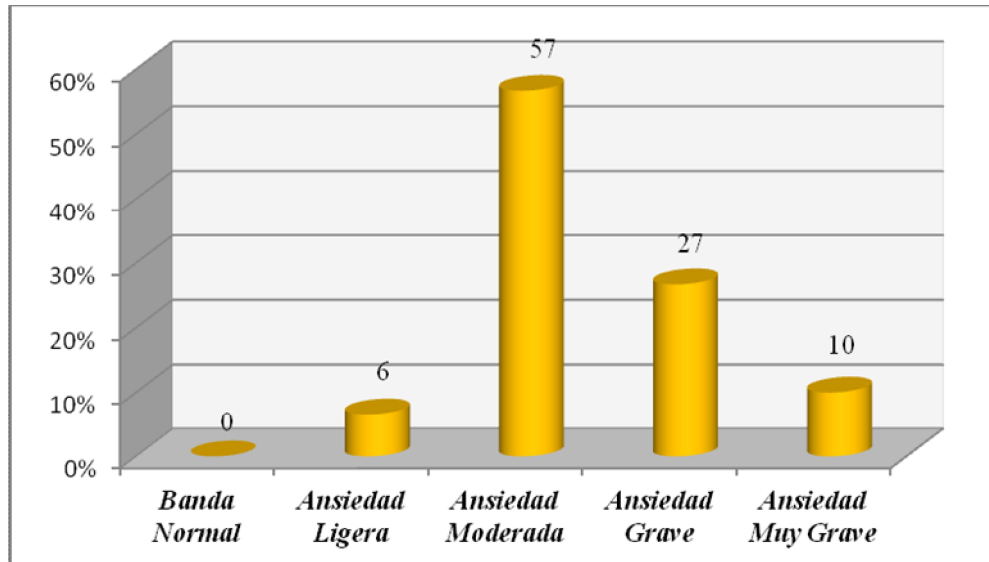
#### CUADRO N° 3

##### NIVEL DE ANSIEDAD

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Banda Normal	--	--
Ansiedad Ligera	2	6
Ansiedad Moderada	17	57
Ansiedad Grave	8	27
Ansiedad Muy Grave	3	10
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

## GRÁFICO N° 1

### NIVEL DE ANSIEDAD



La ansiedad se caracteriza por una sensación de aprehensión difusa, indiferenciada y generalizada ante una demanda específica, vaga u originada por algún conflicto, también se debe indicar que la persona ansiosa suele sentirse inquieta y puede presentar síntomas corporales como dolor de estómago, sequedad de la boca sudoración y dolor de cabeza, entre otros.

En este sentido y tomando el cuenta los datos obtenidos, se puede indicar que el nivel de ansiedad que presentan los funcionarios en el poder judicial corresponde a un nivel de ansiedad moderada, puesto que el 57 % presentan este nivel de ansiedad; un 27 % presentan ansiedad grave, un 10 % ansiedad muy grave, estos datos son indicativos de que existe una sensación de aprehensión ante una demanda específica, vaga u originada por un conflicto en específico.

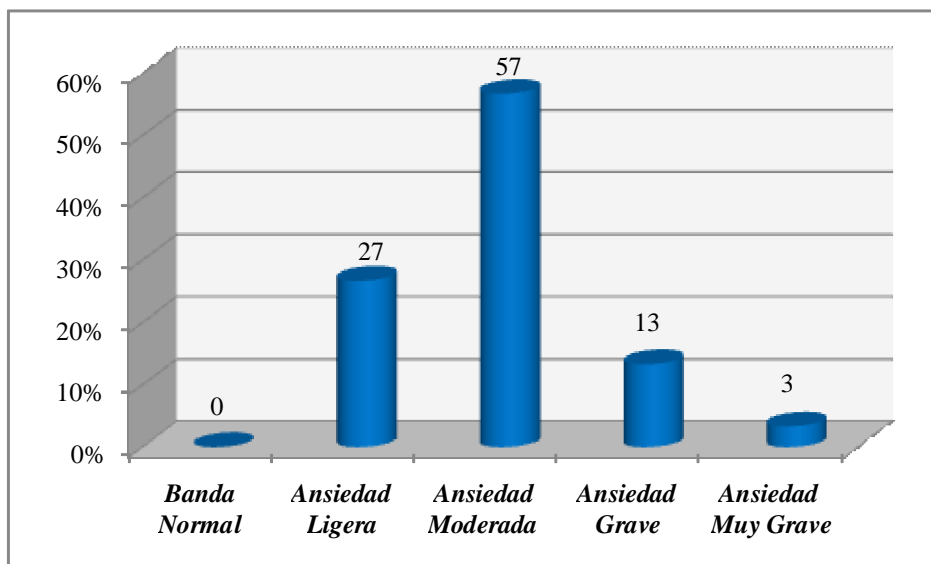
Finalmente un 6 % tienen un nivel de ansiedad ligera, lo cual indica que existen indicios o principios de ansiedad ocasionada por presión en el trabajo, lo cual le ocasiona preocupación o miedo.

Para realizar un análisis más profundo de la ansiedad, a continuación se presentan los datos relacionados con cada uno de los síntomas de la ansiedad.

**CUADRO N° 4**  
**SÍNTOMAS FÍSICOS**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Banda Normal	--	--
Ansiedad Ligera	8	27
Ansiedad Moderada	17	57
Ansiedad Grave	4	13
Ansiedad Muy Grave	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N° 2**  
**SÍNTOMAS FÍSICOS**





Los síntomas físicos, hacen mención a presencia de temblores en las extremidades, palpitaciones en diferentes partes del cuerpo. Se puede notar la presencia de tics, pérdida de sueño, sequedad de la boca, dificultad respiratoria, pellizcos gástricos, etc. Todos éstos síntomas de afecciones futuras, como gastritis, úlceras, cáncer, alteraciones nerviosas, etc.

De la muestra observada compuesta por 30 sujetos en situación de acoso laboral, se tiene que a nivel físico, un 27% presenta ansiedad ligera, un 57% ansiedad moderada, un 13% ansiedad grave, y un 3% ansiedad muy grave.

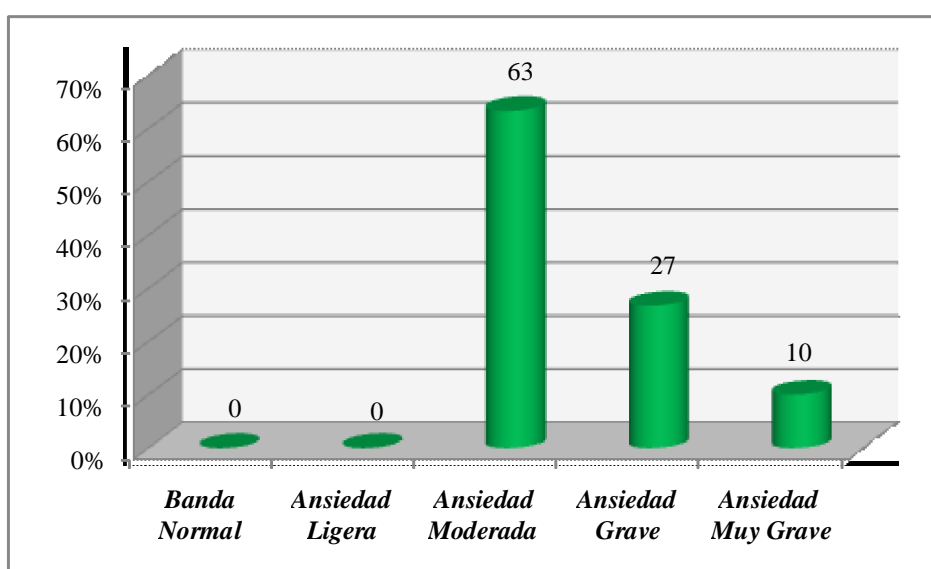
El porcentaje más sobresaliente y más llamativo en el particular es el que corresponde al nivel moderado (57%), que puede entenderse como la prevalencia de síntomas que sin ser graves son elementos notables de la presencia del estado ansioso a nivel somático en más de la mitad de los individuos.

#### CUADRO N° 5

#### SÍNTOMAS PSÍQUICOS

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Banda Normal	--	--
Ansiedad Ligera	--	--
Ansiedad Moderada	19	63
Ansiedad Grave	8	27
Ansiedad Muy Grave	3	10
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N° 3**  
**SÍNTOMAS PSÍQUICOS**



Los síntomas psíquicos se caracterizan por la presencia de una inquietud interior, desasosiego, inseguridad, temor a perder el control y temor al suicidio, se refiere a indicadores que afectan el esquema emocional y cognitivo del individuo, como ser intranquilidad, propensión a la irritabilidad, reacciones emocionales desproporcionadas en relación al estímulo desencadenante, etc.

Básicamente, la ansiedad psíquica se puede circunscribir al desasosiego, a la falta de control de los pensamientos y emociones por las ideaciones de presión existentes; los resultados establecen los siguientes porcentajes:

Ansiedad moderada un 63%, ansiedad grave en un 27% y ansiedad muy grave en un 10%, lo cual indica la presencia de este rasgo, lo cual puede estar dado las funciones estresantes que ejecutan diariamente, el acoso laboral presente en el ambiente laboral, provocan cansancio, intranquilidad, irritabilidad y desasosiego.

Como se puede apreciar, las categorías banda normal y ansiedad ligera no han sido puntuadas, lo que indica que no hay indicios de ansiedad en el desarrollo de las funciones que realizan.

El análisis del resultado pone en relieve que las personas sujetas a acoso laboral presentan a nivel psíquico un nivel de ansiedad notorio por encima de la media, puesto que no existen puntuaciones en ansiedad ausente o ligera, sino que los mismos se centran en categorías como ansiedad moderada y grave

Se puede inferir que por las características del mobbing o acoso laboral este provoca ansiedad más psíquica que a nivel físico, debido a que el mismo se caracteriza por la presión psicológica, dada como exigencias reiteradas en el rendimiento laboral, propensión al castigo o la crítica ante eventuales desatinos, hostigamiento por superiores, etc.

Es probable que las situaciones de estrés social o laboral vivenciadas por el individuo repercutan de manera más precisa en la afectividad y cognición del sujeto.

#### CUADRO N° 6

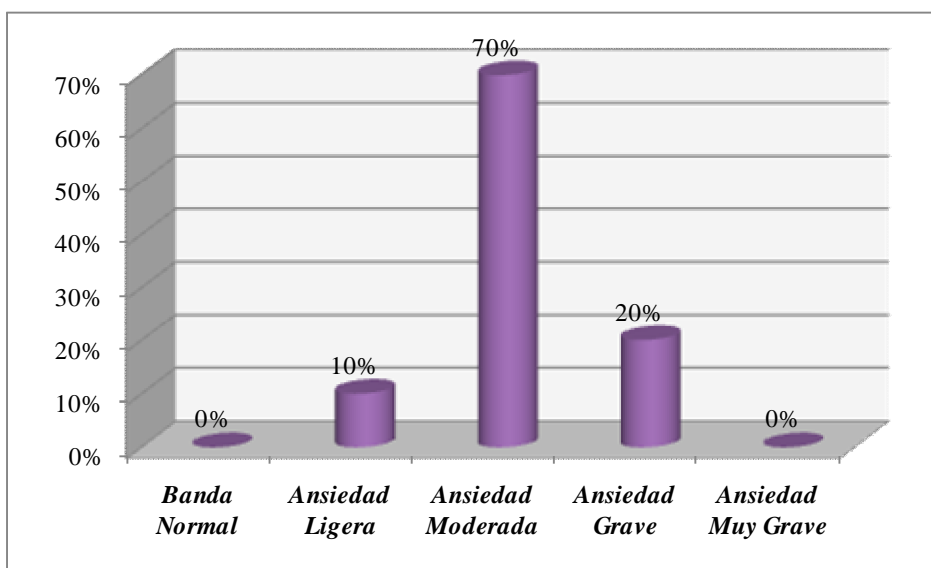
#### SÍNTOMAS CONDUCTUALES

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Banda Normal	--	--
Ansiedad Ligera	3	10
Ansiedad Moderada	21	70
Ansiedad Grave	6	20

Ansiedad Muy Grave	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 4**

**SÍNTOMAS CONDUCTUALES**



En lo referente a los *síntomas de conducta*, estos se caracterizan por un estado de alerta, dificultad para la acción, bloqueo afectivo e inquietud motora, se manifiesta en un comportamiento desasosegado, irritable, inquieto, altamente reactivo al entorno y susceptible.

La presencia del elemento ansioso repercute indiscutiblemente en la reactividad del sujeto, puesto que el comportamiento es congruente con el estado emocional interno, y lógicamente una persona estresada no podrá actuar de manera controlada y apacible como bien lo haría en ausencia de este elemento.

Los resultados muestran los siguientes porcentajes: ansiedad ligera 10%, ansiedad moderada 70% y ansiedad grave 20%. Los cuales son indicativos de que un mayor porcentaje de sujetos observados presenta indicadores conductuales de vivencias

ansiosas (moderada y grave), puesto que recurrentemente aseveran hallarse irritables, suspicaces o intranquilos.

Es probable que el comportamiento típico devenga de las dificultades diarias que el sujeto afronta, exacerbado por las connotaciones de la naturaleza y circunstancias laborales en las que se desenvuelve, ya que el trabajo en el aparato judicial compromete un alto nivel de responsabilidades que pueden predisponer al sujeto a vivencias ansiosas.

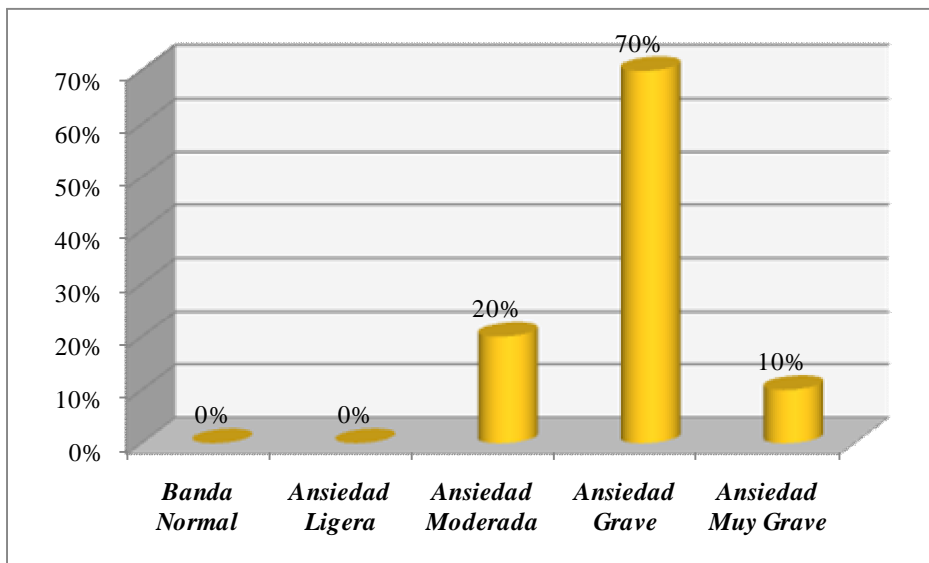
#### CUADRO N° 7

#### SÍNTOMAS INTELECTUALES

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Banda Normal	--	--
Ansiedad Ligera	--	--
Ansiedad Moderada	6	20
Ansiedad Grave	21	70
Ansiedad Muy Grave	3	10
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

#### GRÁFICO N° 5

#### SÍNTOMAS INTELECTUALES



Los síntomas intelectuales, hacen referencia a la dificultad que puede tener el sujeto para pensar con claridad, la dificultad en lograr una adecuada concentración, es decir, se concentra mal y con dificultad, nota fallas en la memoria, presenta un bloqueo mental, se pone de manifiesto como preocupaciones excesivas, pesimismo, etc.

La ansiedad intelectual repercute negativamente en los esquemas cognitivos del sujeto, acentuando los pensamientos que causan angustia, ideas y convicciones que originan intranquilidad.

Llama la atención que la mayor parte de los sujetos observados presentan elevados índices de ansiedad a nivel intelectual. Estos elementos deterioran la imagen del sí mismo, como también la del entorno social, al cual es posible percibirlo como amenazante o inquietante.

Los resultados apreciados en la muestra establecen que un 20% presenta ansiedad moderada, un 70% ansiedad grave, y un 10% ansiedad muy grave.

La categoría Ansiedad Grave, es indicador de que los síntomas ansiosos ya tienen relevancia clínica capaz de provocar malestar en el sujeto u otros desajustes importantes.

Se trata de un nivel de ansiedad notablemente superior al término medio a lo cual es preciso inferir que la situación o las vivencias actuales de los sujetos, deterioran considerablemente los esquemas cognitivos predisponiéndolos al negativismo o inseguridad, aspectos que según la teoría del mobbing, son los que se ven mayoritariamente afectados por la presión laboral.

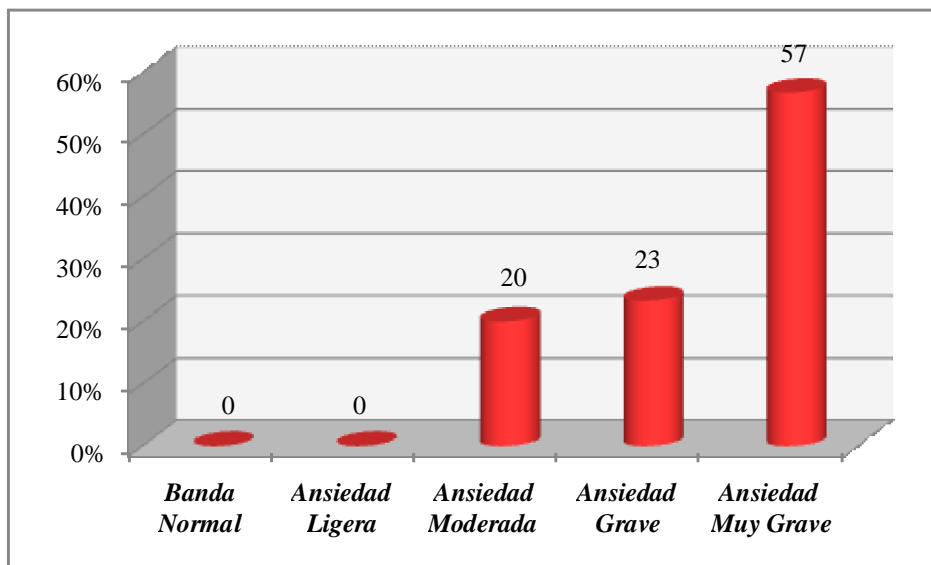
#### CUADRO N° 8

#### SÍNTOMAS ASERTIVOS

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Banda Normal	--	--
Ansiedad Ligera	--	--
Ansiedad Moderada	6	20
Ansiedad Grave	7	23
Ansiedad Muy Grave	17	57
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

#### GRÁFICO N° 6

#### SÍNTOMAS ASERTIVOS



Por último, analizando los síntomas asertivos son aquellas conductas que posee dificultad para mostrar desacuerdo, no saber qué decir ante ciertas personas, no saber iniciar una conversación, etc. De esta manera, se puede entender por asertividad a los patrones de expresión emocional que tiene el individuo, que principalmente tienen lugar en el plano de las relaciones interpersonales.

El cuestionario de referencia, establece que la ansiedad puede afectar también estas formas de relacionamiento, haciendo del sujeto una persona emocionalmente bloqueada, poco expresiva, insegura, etc.

Los resultados apreciados en la muestra establecen que el 20% presenta ansiedad moderada, un 23% ansiedad grave, y un 57% ansiedad muy grave.

Es notoriamente significativo que más del 50% de la muestra en estudio haya puntuado ansiedad muy grave a nivel asertivo, situación que estaría indicando que el acoso laboral donde mayormente repercute es en el plano de las relaciones interpersonales, generando personas inseguras, suspicaces, poco espontáneas, etc.



Las peculiaridades del acoso laboral, refieren que la presión emergente deteriora la auto-imagen del sujeto, haciéndolo propenso a la inseguridad (por las reiteradas críticas y presiones) y dificultades en el relacionamiento social.

## **5.2. NIVEL DE DEPRESIÓN.**

Para responder al segundo objetivo específico que dice: *Identificar el nivel de depresión predominante en el personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (mobbing)*, se presenta los siguientes datos y referentes teóricos.

Otro elemento a considerar dentro del presente trabajo de investigación fue el nivel de depresión existente en la muestra.

Se indaga esta variable debido a que las teorías del mobbing refieren que los sujetos afectados por el fenómeno tienden a mostrar relativos niveles de estado de ánimo deprimido.

Para el efecto, se empleó el Test de Depresión de Beck, que mide la variable en las siguientes categorías: Depresión ausente, depresión ligera, depresión moderada, y depresión grave. Las mencionadas categorías han sido establecidas y nominadas considerando la frecuencia, intensidad y duración de los síntomas de referencia.

La categoría depresión ausente, como lo indica su nombre hace referencia a un estado de ánimo estable, sosegado y funcional.

La categoría depresión ligera, describe al individuo que presenta un cierto nivel de depresión pero por su magnitud, la misma no tiene relevancia clínica.

La categoría depresión moderada, hace referencia a un nivel de depresión considerable, por encima del promedio de estado de ánimo que presenta un individuo común.

Finalmente, la escala depresión grave denota un estado de ánimo evidentemente deprimido, pesimista y preocupado, que por sus peculiaridades es capaz de provocar malestar clínicamente significativo en el individuo.

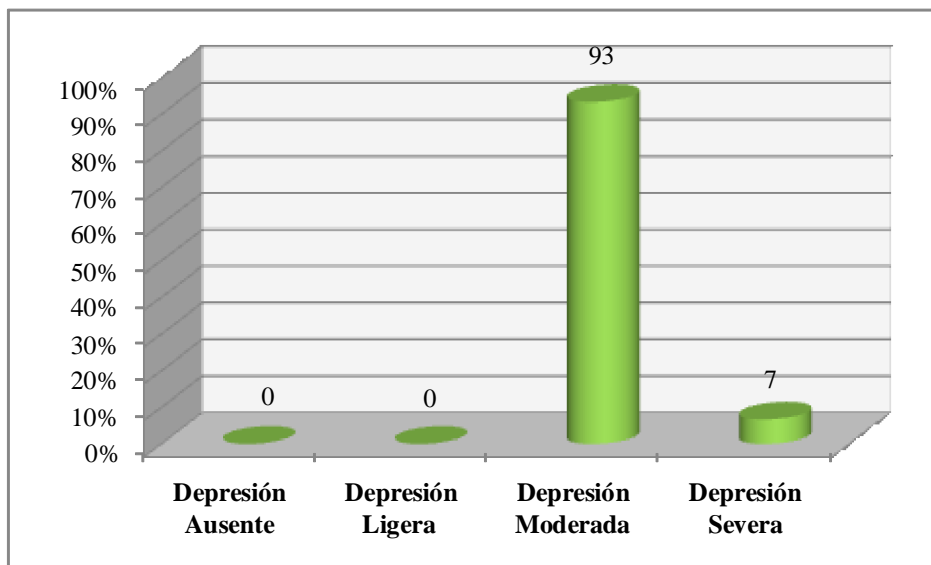
### CUADRO N° 9

#### NIVEL DE DEPRESIÓN

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Depresión Ausente	--	--
Depresión Ligera	--	--
Depresión Moderada	28	93
Depresión Severa	2	7
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

### GRÁFICO N° 7

#### NIVEL DE DEPRESIÓN



Se considera la depresión como un sentimiento de desesperanza hacia sí mismo, hacia el futuro y hacia el mundo en general, se caracteriza por la presencia de tristeza, desesperanza, sentimientos de culpa, inquietud, pérdida de interés en las actividades, fatiga, dificultad para concentrarse, insomnio, comer excesivamente, intentos de suicidio y dolores de cabeza.

Los resultados obtenidos respecto al particular establecieron que un 93.3% presenta depresión moderada, lo cual indica que los sujetos se muestran cansados, puede rehuir de las actividades sociales, tiene pesimismo, en el área psíquica se produce tristeza, desmoralización y pérdida de la autoestima; en la orgánica, decaimiento o debilidad, abatimiento, pérdida o aumento de peso, alteraciones del sueño.

Un 7% presenta depresión severa, que indica que la persona presenta casi todos los síntomas de la depresión, lo cual definitivamente se encuentra dado por la situación laboral que viven los funcionarios sometidos a acoso laboral o mobbing.

Por otra parte, se comprueba que en efecto, el mobbing de cierta forma induce a quien lo padece a episodios de estado de ánimo deprimido, dado que el mismo tiene

connotaciones negativas que difícilmente no podrían dejar secuelas en el humor y afecto del sujeto.

En este sentido, las reiteradas presiones en el ámbito laboral, el gran nivel de responsabilidad que implica el trabajo en los juzgados y las posibles responsabilidades emergentes, son circunstancias que de cierto modo pueden hacer al sujeto propenso a la depresión, puesto que son potenciales generadores de crisis.

### **5.3. SENSIBILIDAD EMOCIONAL.**

Para responder al tercer objetivo específico que dice: *Establecer la sensibilidad emocional antes y después de la exposición a situaciones de acoso laboral predominante en el personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (mobbing)*, se presenta los siguientes datos y referentes teóricos.

La sensibilidad emocional se traduce como el grado de respuesta afectiva ante determinados estímulos. Mientras más emotiva es la respuesta emocional frente al desencadenante, es mayor la sensibilidad emocional y viceversa.

## CUADRO N° 10

### SENSIBILIDAD EMOCIONAL

#### EN SITUACIONES LABORALES NEGATIVAS

Hecho Negativo	Violación		Asesinato		Agresión		Accidente	
	Pasad	Presen	Pasad	Presen	Pasad	Presen	Pasad	Presen
Insensible	--	6 20%	--	5 17%	--	18 60%	--	21 70%
Casi insensible	--	12 40%	--	15 50%	--	7 23%	--	5 17%
Normal	4 14%	12 40%	3 10%	10 33%	7 23%	5 17%	10 33%	4 13%
Sensible	13 43%	--	12 40%	--	13 44%	--	15 50%	--
Muy sensible	13 43%	--	15 50%	--	10 33%	--	5 17%	--
<b>TOTAL</b>	<b>30</b> <b>100%</b>	<b>30</b> <b>100%</b>	<b>30</b> <b>100%</b>	<b>30</b> <b>100%</b>	<b>30</b> <b>100%</b>	<b>30</b> <b>100%</b>	<b>30</b> <b>100%</b>	<b>30</b> <b>100%</b>

En cuanto al contraste de los datos en relación a la exposición de hechos negativos de los funcionarios, se puede observar las diferencias entre el pasado y el presente en la realidad de los mismos.

Así se tiene, que en el pasado los funcionarios en cuanto a la exposición de hechos como violación se manifestaban sensibles (43%) y muy sensibles (43%), en asesinatos muy sensibles (50%), en hechos de agresión eran sensibles (44%) y por último en cuanto a la exposición de hechos como accidentes se manifestaban como sensibles (50%).

En contraste con los datos del presente, se tiene que esta sensibilidad emocional manifiesta ha cambiado, puesto que a la exposición a hechos negativos como violación los funcionarios presentan una sensibilidad normal (40%) y son casi insensibles (40%), ante hechos como asesinato se muestran casi insensibles (50%),

ante agresiones insensibles (60%) y finalmente ante accidentes de igual manera presentan insensibilidad emocional (70%).

**CUADRO N° 11**

**SENSIBILIDAD EMOCIONAL**

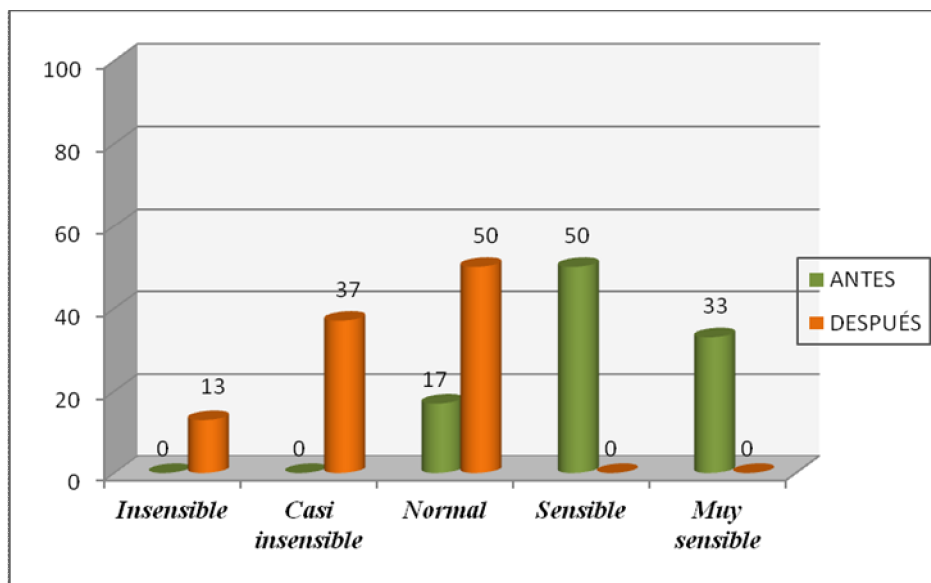
**EN SITUACIONES LABORALES NEGATIVAS**

Categorías	PASADO		PRESENTE	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insensible	--	--	16	53
Casi insensible	--	--	10	34
Normal	9	30	4	13
Sensible	11	37	--	--
Muy sensible	10	34	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N° 8**

**SENSIBILIDAD EMOCIONAL**

**EN SITUACIONES LABORALES NEGATIVAS**



Al indagar las influencias del acoso laboral sobre la sensibilidad emocional, se pudo apreciar que los sujetos de la muestra en un 87% aseveraron haber modificado sus formas de reacción frente a estímulos perturbadores (como crímenes o agresiones), así se tiene un 53% ubicado en insensible y un 34% en casi insensible. Sólo un 13% sostiene no haber sentido cambios en sus patrones de afectividad y sensibilidad emocional.

En comparación a los datos que denotan la sensibilidad que los funcionarios presentaban antes de ser expuestos a acoso laboral, se tiene que un 37% se manifestaba de manera sensible, un 34% de forma muy sensible y un 30% de manera normal.

En síntesis y de acuerdo a los datos se observa que los funcionarios del poder judicial (materia penal) en sus inicios demostraban una mayor sensibilidad y al presente presentan una mayor insensibilidad.

## CUADRO N° 12

### SENSIBILIDAD EMOCIONAL

#### EN SITUACIONES LABORALES POSITIVAS

Hecho Negativo	Premio		Libertad		Amor		Amistad	
	Pasad	Presen	Pasad	Presen	Pasad	Presen	Pasad	Presen
Insensible	--	6 20%	--	14 47%	--	5 17%	--	25 83%
Casi insensible	--	12 40%	--	10 33%	--	7 23%	--	5 17%
Normal	3 10%	12 40%	8 27%	6 20%	4 14%	18 60%	10 33%	
Sensible	12 40%	--	15 50%	--	16 53%	--	20 67%	--
Muy sensible	15 50%	--	7 23%	--	10 33%	--	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>30</b> <b>100%</b>	<b>30</b> <b>100%</b>	<b>30</b> <b>100%</b>	<b>30</b> <b>100%</b>	<b>30</b> <b>100%</b>	<b>30</b> <b>100%</b>	<b>30</b> <b>100%</b>	<b>30</b> <b>100%</b>

En cuanto al contraste de los datos en relación a la exposición de hechos positivos de los funcionarios, se puede observar las diferencias entre el pasado y el presente en las emociones de los mismos.

Así se tiene, que en el pasado los funcionarios en cuanto a la exposición de hechos positivos como premios se manifestaban muy sensibles (50%) y sensibles (40%), en situaciones de libertad de manera sensible (50%), en hechos de amor eran sensibles (53%) y por último en cuanto a la exposición de hechos como la amistad se manifestaban como sensibles (70%).

En contraste con los datos del presente, se tiene que esta sensibilidad emocional a pesar de referirse a la exposición de hechos positivos manifiesta cambios importantes, puesto que a la exposición de hechos positivos como un premio los funcionarios presentan una sensibilidad normal (40%) y son casi insensibles (40%), ante hechos como la libertad se muestran casi insensibles (47%), ante el amor con una sensibilidad normal o relativa (60%) y finalmente ante la amistad se presentan con insensibilidad emocional (83%).

### CUADRO N° 13

#### SENSIBILIDAD EMOCIONAL

#### EN SITUACIONES LABORALES POSITIVAS

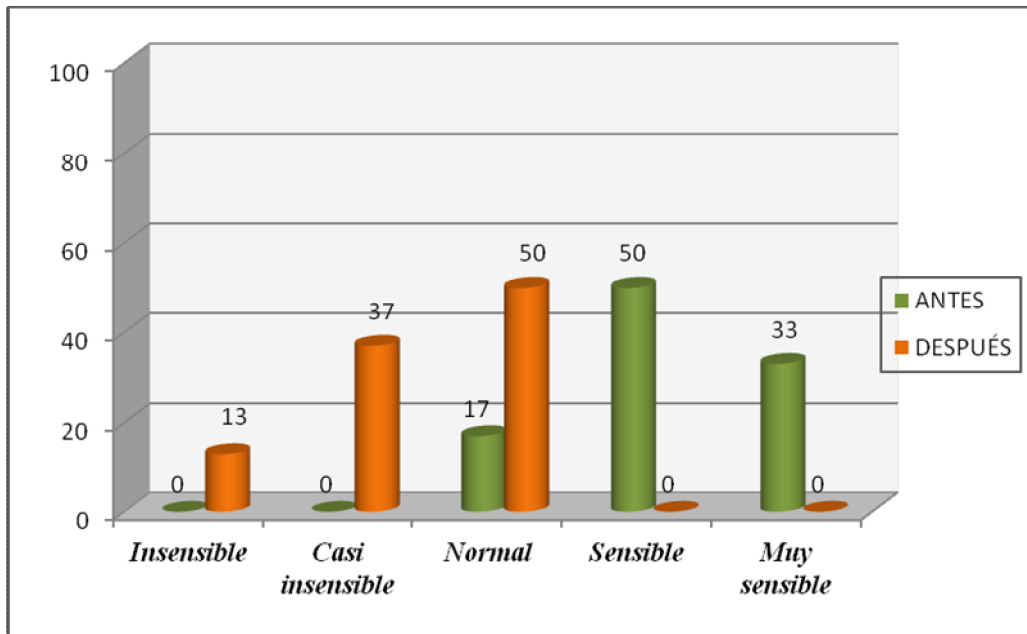
Categorías	PASADO		PRESENTE	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insensible	--	--	4	13
Casi insensible	--	--	11	37
Normal	5	17	15	50
Sensible	15	50	--	--
Muy sensible	10	33	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



## GRÁFICO N° 9

### SENSIBILIDAD EMOCIONAL

#### EN SITUACIONES LABORALES POSITIVAS



De igual manera en el caso de la influencia del acoso laboral sobre la sensibilidad emocional con la presencia de situaciones positivas, se pudo constatar que los funcionarios en un 50% afirman haber modificado sus formas de reacción frente a estímulos positivos (como premios en el trabajo, libertad de los sujetos, exposiciones de actos de amor y amistad), por lo que se tiene a un 37% que se sitúan en casi insensibles y un 13% en insensible, cabe hacer notar que el otro 50% de trabajadores se mantienen en un estado normal de sensibilidad.

En comparación a los datos que denotan la sensibilidad que los funcionarios presentaban antes de ser expuestos a acoso laboral, se tiene que un 50% se manifestaba de manera sensible, un 33% de forma muy sensible y sólo un 17% de manera normal. Por lo que se constata que se ha reducido la sensibilidad emocional

que inicialmente tenía el funcionario, lo cual recae actualmente en niveles normales y de insensibilidad emocional.

De manera general se puede indicar que la afectividad del sujeto a sufrido modificaciones al hacerse relativamente habitual la exposición a situaciones como procesos por asesinatos, agresiones, violaciones, asesinatos, y accidentes, situaciones que se ven cotidianamente en los juzgados penales. Lo propio ocurre con las modificaciones de su sensibilidad a la exposición de situaciones positivas, pero en un grado menor.

Se deduce que la exposición habitual a situaciones negativas hace que incluso las situaciones positivas no sean sentidas de la misma manera. A ello se suman las presiones propias derivadas de la actividad laboral con las connotaciones típicas del mobbing, siendo probable que las mismas hayan endurecido (por así decirlo) la sensibilidad del sujeto.

#### **5.4. RELACIONES SOCIALES.**

Para responder al cuarto objetivo específico que dice: *Determinar las relaciones sociales predominantes en el personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (mobbing)*, se presenta los siguientes datos y referentes teóricos.

Como se estableció en el presente estudio, también se buscó indagar la manera en que el mobbing influye en las relaciones sociales de quienes sufren los efectos del fenómeno.

Por la amplitud de las connotaciones que emergen de las relaciones sociales, la técnica empleada fue enteramente cuantitativa, a través de cuestionarios estructurados lo cual ha permitido conocer las peculiaridades, a partir del sentir personal, del modo en que el acoso influye en el trato e interacción con el entorno laboral.

**CUADRO N° 14**

**RELACIONES SOCIALES**

<b>Situaciones Cotidianas</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Regular</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>	<b>TOTAL</b>
Comunicación con los compañeros de trabajo	--	--	7 23%	12 40%	11 37%	30 100%
Asistencia y participación en eventos sociales	--	8 28%	18 60%	2 6%	2 6%	30 100%
Asistencia y participación en eventos privados	5 17%	15 50%	7 23%	3 10%	--	30 100%
Preferencia a evadir acontecimientos sociales	--	--	15 50%	12 40%	3 10%	30 100%
Asistencia y participación de eventos sociales con compañeros de trabajo	--	--	--	13 43%	17 57%	30 100%

La mayor parte de los funcionarios del poder judicial (materia penal), en un 77% indican que la comunicación los compañeros de trabajo, no se da nunca 37% y casi nunca 40% elementos que del mismo modo particularizan las relaciones con las partes en litigio. El 23% de la muestra en estudio, por otro lado no manifiesta haber modificado el patrón de relacionamiento con el personal de trabajo, puesto que tienen o mantienen una comunicación regular con sus compañeros.

Es muy probable que el elemento acosador, amenazante u hostigador condicione el trato personal, debido a la susceptibilidad que despierta, reduciendo en la persona del acosado la espontaneidad y confianza naturales.

Sin embargo, estas modificaciones en el trato, como también en la sensibilidad emocional, estarían en estrecha dependencia con el nivel de tolerancia a la frustración del individuo como los esquemas particulares de experiencia interna, que pueden dar mejores explicaciones a estos resultados.

Mientras el sujeto sea estable emocionalmente y tenga un buen nivel de resistencia a la frustración es probable que el acoso no tenga la magnitud suficiente como para provocar un impacto afectivo capaz de modificar los modos comunicacionales, actitudes y relaciones interpersonales.

Por otro lado, si al fenómeno (mobbing) se aparejan situaciones de ansiedad, depresión o inestabilidad emocional, es probable que el impacto del acoso tenga mayor repercusión en el plano de las relaciones sociales.

Al indagar este elemento en la muestra, la mayoría de los individuos estudiados sostiene que las relaciones sociales con los compañeros de trabajo no son buenas, así se tiene que un 57% nunca asiste y participa con sus compañeros de trabajo en eventos sociales y un 43% manifiesta que casi nunca lo hace, así las relaciones con el personal asociado al mobbing, son las que mayoritariamente se han deteriorado, por las peculiaridades del ambiente estresante.

Por otra parte se tiene que en cuanto a la asistencia y participación en eventos sociales un 60% regularmente asisten, un 28% casi siempre lo hacen, finalmente un 6% casi nunca y 6% de funcionarios nunca asisten a estos eventos, estas respuestas van muy relacionadas en cuanto a la evasión de acontecimientos sociales que realizan los funcionarios, puesto que un 50% evade regularmente estos acontecimientos, un 40% casi nunca lo hace y finalmente un 10% nunca llega a evadir los mismos.

Analizando estas dos situaciones que se dan en la asistencia y participación con los compañeros de trabajo en eventos sociales y en el caso de que el funcionario por su cuenta no evada y al mismo tiempo asista a estos acontecimientos que no implican la asistencia de sus compañeros de trabajo, se deduce que es probable que la presión laboral y las constantes exigencias, de modo sistemático obren en detrimento del trato individual de la persona del acosado hacia el acosador, situación que tendrá más relieve en tales circunstancias y no así de modo genérico en el trato personal ajeno al contexto laboral.

Finalmente, la relación que se establece con el funcionario del poder judicial (materia penal), la mayor parte de ellos, en un 75% que afirma que el trato con los compañeros de trabajo (que generalmente son los protagonistas del acoso), se caracteriza por la frivolidad, indiferencia, susceptibilidad e individualismo, elementos que del mismo modo particularizan las relaciones con las partes en litigio. El 25% de la muestra de estudio, por otro lado manifiesta que su relacionamiento con el personal de trabajo es regular.

### **5.5. RASGOS PSICOLÓGICOS.**

Para concluir el presente acápite es necesario realizar -partir de los resultados presentados- un análisis del grado de cumplimiento del objetivo general, el mismo que fue redactado en los siguientes términos:

*•Determinar los rasgos psicológicos predominantes en el personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (mobbing)•.*

Se puede entender al comportamiento, (en términos generales) como el resultado de la exposición del organismo al ambiente. A modo de paradigma, es probable que un sujeto desenvuelto en un ambiente gratificante y abundante en calidez afectiva desarrolle un concepto funcional del entorno a tiempo de tener confianza en el mismo y paralelamente desarrollar una autoestima adecuada.

Por otro lado, el individuo que desarrolla sus actividades en un ambiente donde imperan la presión, el hostigamiento y la susceptibilidad, es posible que condicione su exposición y responda con ansiedad, irritabilidad, indiferencia o desconfianza, por las reacciones naturales ante estos elementos.

Ante ello, es necesario tomar en cuenta -en el presente estudio- que los sujetos explorados han estado reiteradamente expuestos a una situación laboral en la que es muy frecuente el contacto con elementos estresantes (asesinatos, agresiones,

violaciones, etc.), además de existir una gran presión traducida en altos niveles de responsabilidad y compromiso con la función.

Es así que se buscó indagar los principales rasgos psicológicos manifiestos, para determinar la posible influencia del acoso laboral en los mismos.

Se pudo apreciar que la mayor parte de los sujetos que desempeñan funciones en el poder judicial, más propiamente en el área penal en situaciones de acoso laboral, muestran niveles de ansiedad moderada (57%) con tendencia a un nivel grave (27%), puesto que los resultados revelan la existencia de niveles de aprehensión difusa, indiferenciada y generalizada, originada por algún conflicto, con inquietud y presentar síntomas físicos, psíquicos, conductuales, intelectuales y asertivos.

Las áreas más afectadas por los estados ansiosos son el área cognitiva (intelectual) y asertiva, debido a que la presión laboral implícita afectaría más los esquemas de pensamiento del individuo, traduciéndose en desasosiego, preocupación, zozobra y temor a las responsabilidades emergentes de posibles desastros, lo cual, consecuentemente afectaría las relaciones interpersonales (asertividad) sobre todo aquellas vinculadas con el personal que ejerce la presión (jefes, directores, etc.).

Por otro lado, también se aprecia que los sujetos de la muestra presentan episodios depresivos en un nivel moderado (93%), probablemente resultado de la actividad laboral y las connotaciones de enfrentar diariamente situaciones traumáticas como las que se aprecia en las víctimas de los hechos punibles.

También se puede colegir, que la exposición a situaciones de presión laboral influye en el nivel de sensibilidad emocional, debido a que la mayor parte del grupo en estudio aseveró que -a consecuencia de la actividad laboral de referencia- habría disminuido su reactividad a situaciones que anteriormente tenían otra magnitud. Así un 87% modificaron sus formas de reacción frente a estímulos perturbadores (crímenes, asesinatos, accidentes, etc), de igual manera ante la presencia de

situaciones positivas (premios, libertad, amor, amistad) un 50% afirman haber modificado su sensibilidad emocional.

Lo propio ocurre con las relaciones sociales, donde los funcionarios asisten y participan de acontecimientos sociales (88%), no evaden estos acontecimientos (50%), pero cuando se trata de asistir y participar con los compañeros de trabajo (100%) prefieren no hacerlo.

## **5.6. ANÁLISIS DE LA HIPÓTESIS.**

Es así que a partir de la exploración psicológica realizada se puede establecer que la hipótesis directriz se corrobora, toda vez que la misma se cumple de modo satisfactorio, confirmando sus planteamientos.

La hipótesis principal enunciada en el presente trabajo es la siguiente:

*Los rasgos psicológicos predominantes en el personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (mobbing) son los siguientes:*

### **➤ *Un nivel de ansiedad moderada.***

De acuerdo a los datos obtenidos y presentados en el cuadro N° 2 del presente documento, se acepta la hipótesis ya que los funcionarios o personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (mobbing) presentan un nivel de ansiedad moderada (57%) con tendencia a grave (27%).

De todos los síntomas de ansiedad presentados por los funcionarios, los más afectados son los intelectuales (cognitivos) con incidencia en los niveles graves de ansiedad con un 70% (cuadro N° 6), como así también los asertivos donde manifiestan una ansiedad muy grave en un 57% (cuadro N° 7), estos dos factores sobrepasan lo clínicamente esperado en la hipótesis, puesto que los síntomas físicos (57%), psíquicos (63%) y conductuales (70%) recaen en una ansiedad moderada (cuadros N° 3, 4 y 5).

➤ ***Un nivel de depresión moderada.***

De acuerdo a los datos presentados en el cuadro N° 7 del documento, se establece que la hipótesis se acepta puesto que el nivel de depresión de los funcionarios o personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (mobbing) recae en un nivel de depresión moderada (93%).

Este nivel hace referencia a una depresión considerable, por encima del promedio de estado de ánimo que presenta un individuo común. Caracterizándose por que los trabajadores se muestran cansados, tienen pesimismo, desmoralización, tristeza, decaimiento, abatimiento y alteraciones en el sueño.

➤ ***Insensibilidad emocional***

De acuerdo a los datos presentados en el cuadro N° 8 del presente informe, se establece que la hipótesis se cumple puesto que los funcionarios o personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (mobbing) manifiestan haber modificado sus emociones frente a estímulos perturbadores, así como crímenes, violaciones, asesinatos, agresiones, accidentes en un 87%, presentando insensibilidad emocional en un 53% y un 34% son casi insensibles.

Estos datos están comparados con las emociones que presentaban los funcionarios antes de ser expuestos a mobbing (cuadro N° 8), donde se tiene que presentaban sensibilidad emocional en un 71%, de donde un 37% se manifestaba sensible y un 34% de forma muy sensible, como se puede apreciar los funcionarios del poder judicial (materia penal) en sus inicios demostraban una mayor sensibilidad y al presente presentan una mayor insensibilidad emocional.

Lo propio ocurre con las modificaciones de su sensibilidad a la exposición de situaciones positivas, pero en un grado menor (cuadro N° 9), donde los funcionarios en un 50% afirman haber modificado sus formas de reacción frente a estímulos positivos (como premios en el trabajo, libertad de los sujetos, exposiciones de actos



de amor y amistad), por lo que se tiene a un 37% que se sitúan en casi insensibles y un 13% en insensible.

➤ ***Relaciones sociales caracterizadas por el individualismo y la susceptibilidad, con una comunicación que casi nunca se da e inasistencia y no participación en eventos sociales con los compañeros de trabajo.***

De acuerdo a los datos presentados en el cuadro N° 10 del presente trabajo de investigación, se establece que la hipótesis se corrobora, puesto que los funcionarios o personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (mobbing) indican en un 77% que la comunicación con los compañeros de trabajo casi nunca se da, lo cual está establecido en un 37% que afirman que no se da nunca y un 40% que indican que casi nunca se da.

Por otra parte en el cuadro N° 10, se tiene que la mayoría de los funcionarios del poder judicial (materia penal) sostienen que nunca asisten y participan con sus compañeros de trabajo en eventos sociales en un 57% y un 43% manifiesta que casi nunca lo hace.

Esta situación es contrastante con aquellos datos que indican que si el funcionario asiste a eventos sociales que no implique la participación de sus compañeros de trabajo, estos tienden a participar y asistir, lo cual está expresado en un 60% que indican que regularmente asisten a estos eventos y un 50% que también afirma que evaden estos acontecimientos.

Por último, en cuanto a la relación que se establece con el funcionario del poder judicial (materia penal), el 75% afirma que el trato con los compañeros de trabajo (que generalmente son los protagonistas del acoso), se caracteriza por el individualismo y la susceptibilidad y un 25% de los funcionarios manifiestan que su relacionamiento con el personal de trabajo es regular.

En síntesis las relaciones con el personal asociado al mobbing, son las que mayoritariamente se han deteriorado, por las peculiaridades del trabajo y ambiente estresante.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. CONCLUSIONES

Finalmente, al culminar el presente estudio y su consecuente análisis de resultados, se pudo arribar a las siguientes conclusiones que a su vez, se constituyen en el aporte más significativo del trabajo de investigación realizado.

**PRIMERA:** Las apreciaciones y los resultados obtenidos por los instrumentos de análisis, revelan que los sujetos que desempeñan labores dentro del poder judicial, más propiamente en el área penal y son objeto de acoso laboral (mobbing), presentan niveles de ansiedad moderada con tendencia a grave, por encima del promedio de estado de ánimo que presenta un individuo común.

La ansiedad apreciada en la muestra de estudio, tiene mayor impacto en el área intelectual y asertiva, situación que posiblemente sea resultado del desenvolvimiento en un ambiente laboral en el que son frecuentes las llamadas de atención, las críticas y un alto nivel de responsabilidad, además de las tensiones naturales que surgen de la exposición a circunstancias estresantes (como lo son los hechos criminales), que dejan desasosiego, preocupaciones e irritabilidad.

**SEGUNDA:** Los sujetos que desempeñan labores dentro del poder judicial, más propiamente en el área penal y son objeto de acoso laboral (mobbing), presentan niveles de depresión moderada con tendencia a grave, por encima del promedio de estado de ánimo que presenta un individuo común.

Este nivel hace referencia a una depresión considerable, por encima del promedio de estado de ánimo que presenta un individuo en común. Caracterizándose por que los trabajadores se muestran cansados, tienen pesimismo, desmoralización, tristeza, decaimiento, abatimiento y alteraciones en el sueño.

**TERCERA:** Los sujetos que integran el personal operativo del área penal (médico forense, psicólogo legal, abogados, recetarios, jueces, etc.) del poder judicial que sufren acoso laboral manifiestan haber modificado sus emociones frente a estímulos perturbadores, presentando en la actualidad insensibilidad emocional sobre todo frente a situaciones de crímenes, violaciones, asesinatos, agresiones y accidentes.

Los funcionarios han modificado su sensibilidad (emociones) frente a estímulos positivos como premios en el trabajo, libertad de los sujetos, exposiciones de actos de amor y amistad, lo cual se da en un grado menor a la exposición de estímulos perturbadores.

La exposición reiterada a situaciones de presión laboral y alta responsabilidad modifican los patrones de experiencia interna de individuo reduciendo así su reactividad al entorno, considerando así a las situaciones que normalmente asisten una fuerte carga emocional (crímenes) como algo más adaptativo y menos impactante, como resultado de la adaptación al entorno.

**CUARTA:** Se establece que los funcionarios o personal del poder judicial (materia penal) sujetos a acoso laboral (mobbing) no establecen comunicación con los compañeros de trabajo, por lo cual esta comunicación casi nunca se da.

Los funcionarios del poder judicial (materia penal) sostienen que nunca o casi nunca asisten y participan con sus compañeros de trabajo en eventos sociales, en caso de que el funcionario asista a eventos sociales que no impliquen la participación de sus compañeros, estos tienden a participar y asistir en un grado medio, como así también tienden a evadir de cierta manera estos acontecimientos.

El funcionario del poder judicial (materia penal), tiene relaciones con los compañeros de trabajo (que generalmente son los protagonistas del acoso) caracterizadas por la frivolidad, indiferencia, susceptibilidad e individualismo.

Las relaciones con el personal asociado al mobbing, son las que mayoritariamente se han deteriorado, por las peculiaridades del trabajo y ambiente estresante. El patrón de interacción que suele tener un individuo de modo genérico, puede modificarse al relacionarse con personas hostigadoras, críticas o amenazantes, al punto de reducir la espontaneidad y confianza, situación esperable en los casos donde el mobbing tiene una magnitud relativa.

**QUINTA:** Los rasgos psicológicos predominantes en los sujetos que integran el personal operativo del área penal del poder judicial que sufren acoso laboral (mobbing), están dados por un nivel de ansiedad y depresión moderada, insensibilidad emocional y relaciones sociales caracterizadas por el individualismo y la susceptibilidad, una comunicación que casi nunca se da e inasistencia y no participación sólo a aquellos eventos sociales que implique la asistencia de los compañeros de trabajo.

**SEXTA:** De acuerdo al análisis de los datos y a las conclusiones arribadas se determina que la hipótesis planteada se confirma, puesto que los niveles esperados como las características particulares de los funcionarios del área penal del poder judicial corresponden a los rasgos psicológicos determinados en la investigación.

## 6.2. RECOMENDACIONES

Concluido el presente trabajo de investigación, el mismo que se enfocó exclusivamente al estudio de la afectividad y rasgos psicológicos de individuos que son objeto de acoso laboral, más propiamente en el poder judicial, se pueden realizar las siguientes recomendaciones:

**PRIMERA:** Para investigaciones posteriores sobre la temática de referencia, es recomendable realizar un estudio comparativo entre los rasgos psicológicos apreciados en el grupo específico (personal operativo del área penal del poder judicial que sufren acoso laboral) y otro que también sufra acoso laboral (ajeno al poder judicial), para establecer si en efecto, el trabajo en la función judicial, de por sí ya es un agente generador de mobbing.

**SEGUNDA:** Para complementar los estudios aquí presentados, es recomendable hacer una valoración de los rasgos psicológicos predominantes en aquellos individuos que son identificados como potenciales generadores del mobbing (acosadores u hostigadores) para comprender qué elementos y situaciones les podrían inducir a estas formas de interacción.

**TERCERA:** El análisis del nivel de ansiedad en la población estudiada llama la atención al alcanzar ésta niveles de gravedad sobre todo en los planos intelectual y asertivo, a lo cual es recomendable sugerir a quienes se sienten afectados por esta circunstancia, la búsqueda de atención profesional, debido a que los efectos a largo plazo pueden desembocar en afecciones clínicas o desajustes significativos sobre todo en el plano de las relaciones interpersonales.

**CUARTA:** A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, previo consenso con la población estudiada, se recomienda la realización de actividades de psicología institucional en el poder judicial, con el fin de identificar problemas de tipo comunicacional que estarían dando lugar al acoso laboral, lo cual permitirá

mejorar las relaciones existentes entre los miembros y por ende un desempeño más eficiente.

**QUINTA:** Se recomienda la elaboración de programas educativos sobre los efectos nocivos que a la larga puede ocasionar el acoso laboral, sobre todo dirigidos a quienes ocupan cargos de jerarquía en el poder judicial (jueces y fiscales), a fin de lograr mejoras en el trato y relaciones interpersonales con los subalternos a tiempo de plantear otras alternativas en los modos comunicacionales que sean más funcionales a éstos.

