



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

---

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**“VIOLENCIA Y SATISFACCIÓN EN  
EL ENTORNO LABORAL”**

**TESIS  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTAN:**

**PATRICIA GARCÍA LÓPEZ  
LIZETH LUNA MEJÍA  
MARÍA DEL ROCÍO RODRÍGUEZ ROBLES**

**DIRECTOR DE TESIS:**

**MTRO. JAIME ÁNGEL GRADOS ESPINOSA**

**REVISOR:**

**LIC. RAÚL TENORIO RAMÍREZ**

**MÉXICO, D.F., 2008**





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradezco a mis padres por la educación que me brindaron, pero más que nada por su amor y sus ejemplos de vida. A Alejandra por sus comentarios jocosos y divertidos, pero más que nada por ser mi apoyo incondicional. A Lizeth y Rocío por los buenos y malos momentos, por la amistad, por el aprendizaje personal y profesional compartido.

PATRICIA

Todos mis esfuerzos son en nombre del ángel más maravilloso que existió en mi vida y perdurará eternamente en mi corazón: "JUAN ERNESTO" hermano mío, te agradezco la enorme fortaleza que tuviste al enfrentar ésta vida, dedico esta tesis en tu memoria. A mi madre, amiga y confidente; a mis hermanos, sólo quiero lo mejor para ustedes, a mi padre...por ustedes vale la pena vivir. Por supuesto a Efrén y Carmen mis amigos incondicionales y miserables,,,jajaja. A esa persona especial, por la que no necesito más... A Patricia y Rocío por compartir ésta linda experiencia con ustedes, gracias por las locuras realizadas.

LIZ

A mi madre que ha sido mi ejemplo de amor y perseverancia, a mi padre que con su disciplina me ha despertado cada día, a mi hermana que es mi motivo para no rendirme, a mi familia por su cariño y confianza, a mis maestros y amigos que dejaron huella en diferentes ciclos de mi vida y finalmente y con todo corazón a mis compañeras de tesis, Patricia por ser mi mejor amiga, por abrazarme cuando lo necesito y aún cuando no, a Liz por cantarme las mañanitas en un cumpleaños, gracias amigas por haber hecho de esta tesis un álbum de experiencias gratas.

ROCÍO

A Jaime Grados.....

Por su entusiasmo y propiciar nuestra constante reflexión, la cual nos permitió consolidar nuestras ideas y plasmarlas en la presente tesis.

A Raúl Tenorio.....

Por su apoyo incondicional, por ser nuestro guía y cómplice en ésta experiencia, por su grata compañía y disposición y sobre todo por tolerar nuestras imprudentes burradas.

A Santiago Hernández.....

Por compartir sus conocimientos y fomentar en nosotros la constante preparación.

A nuestros sinodales.....

Por sus valiosas observaciones, para que éste trabajo tuviera estructura y forma. De manera especial al profesor Arturo Allende por recordarnos que la vida es breve y debemos disfrutar cada momento de nuestra vida.

A los sujetos que gustosos respondieron cada uno de los reactivos y a sus grandiosos comentarios emitidos en la plaza de Coyoacán.

Y a todos los que directa e indirectamente motivaron a la culminación de éste trabajo.

*“Muchos quienes viven con violencia día a día, asumen que es una parte intrínseca de la condición humana. Pero esto no es así. La violencia puede prevenirse. Las culturas violentas pueden ser modificadas. En mi propio país y alrededor del mundo, hemos visto ejemplos ilustrativos de cómo la violencia se ha modificado. Los gobiernos, las comunidades y los individuos pueden hacer la diferencia”.*

*Nelson Mandela*

Introducción al *Informe Mundial de Violencia y Salud*  
(2002) Organización Mundial de la Salud

# INDICE

## INTRODUCCION

### Capítulo I. Situación del empleo en México

1.1 Organización	3
1.1.1 Definición de organización	4
1.1.2 Tipos de organización	5
1.1.3 Recursos organizacionales	12
1.1.4 Proceso administrativo	13
1.2 Definición del trabajo	15
1.3 Funciones del trabajo	17
1.4 Situación del empleo en México	20
1.5 Derechos Humanos	22
1.6 Constitución Mexicana	26
1.7 Ley Federal del Trabajo	27

### Capítulo II. Un panorama general de la violencia

2.1 Definición de violencia	30
2.2 Antecedentes	33
2.3 Perspectivas sobre la violencia	35
2.4 Modelo ecológico	39
2.5 Tipos de violencia	42
2.5.1 Violencia juvenil	44
2.5.2 Maltrato y descuido a menores	45
2.5.3 Violencia en la pareja	48
2.5.4 Maltrato de las personas mayores	52
2.5.5 Violencia sexual	53
2.5.6 Violencia autoinfligida	56
2.5.7 Violencia colectiva	58
2.5 Bullying	61

### Capítulo III. Violencia laboral

3.1 Definición de violencia laboral	64
3.2 Antecedentes	66
3.3 Otras formas de manifestación de la violencia laboral	71
3.3.1 Mobbing	72
3.3.2 Síndrome de Burnout	79
3.4 Modelo interactivo	81
3.5 Formas de expresión de violencia	85
3.5.1 Violencia física	85
3.5.2 Violencia verbal	86
3.5.3 Violencia psicológica	86
3.6 Tipos de violencia	87
3.7 Factores que propician la violencia laboral	89
3.8 Ocupaciones y lugares de trabajo más vulnerables	92

3.9 Diferencias entre géneros	93
3.10 Consecuencias de la violencia	95
3.11 Estudios realizados	97
3.12 Legislación de la violencia laboral en México	98
Capítulo IV. Satisfacción laboral	
4.1 Motivación	104
4.2 Definición de motivación	105
4.3 Principales teorías	105
4.3.1 Teoría de las necesidades de Maslow	106
4.3.2 Teoría de los factores de Herzberg	107
4.3.3 Teoría de logro-poder-afiliación de McClelland	110
4.4 Satisfacción laboral	
4.4.1 Antecedentes	112
4.4.2 Definición de Satisfacción laboral	114
4.5 Motivación y Satisfacción laboral	116
4.6 Violencia y Satisfacción laboral	119
Metodología	121
Resultados	132
Discusión	139
Conclusión	141
Sugerencias y limitaciones	143
Glosario	144
Referencias bibliográficas	147
Anexos	

## INTRODUCCIÓN

La violencia es hoy en día un tema recurrente en los medios informativos, en las investigaciones científicas y por lo tanto en las conversaciones que tenemos a diario; al estar presente de manera constante la percepción, aceptación y reacción ante ésta se ve modificada a tal grado que la sociedad muestra tolerancia e incluso indiferencia.

Es importante realizar esfuerzos desde el nivel individual, que generen cambios positivos en niveles superiores con la intención de construir un mejor futuro en donde la paz esté presente y la violencia se observe como un recurso inadecuado.

A pesar de que se han realizado esfuerzos por entender la violencia a través de teorías que la abordan desde perspectivas biológicas, sociales y psicológicas es evidente que la mayor parte de los estudios se centran en la violencia intrafamiliar, dejando un poco de lado los ambientes escolares y laborales; siendo éste último en donde se enfoca la presente tesis.

Investigaciones respecto a violencia laboral son escasas en nuestro país incluso en la máxima casa de estudios, en la cual se realiza la mayor parte de investigación científica.

Consideramos importante abordar éste fenómeno en este ambiente particular dado que todos aquellos que están inmersos en un ambiente laboral, inevitablemente han presenciado, experimentado o bien tienen referencias de actos de violencia dentro de sus centros de trabajo. Nuestro principal interés es no sólo detectar las formas de expresión de la violencia sino también explorar los efectos que ésta tiene específicamente en el nivel de satisfacción del trabajador.

Este trabajo está motivado por el interés que tenemos los psicólogos debido a que trabajamos con personas y por ende tenemos la responsabilidad de procurar un ambiente laboral sano, en el cual la persona pueda realizarse.

Por tal motivo en ésta investigación se desarrolló un instrumento que mide violencia laboral, el cual fue aplicado en escenarios públicos: parques, centros comerciales, etc, a aquellas personas que cubrían las características requeridas: edad, escolaridad, antigüedad en el puesto. Se recabaron los datos necesarios a fin de iniciar una investigación más sistemática. Pretendiendo con esto realizar una aportación a la psicología en el ámbito laboral y que pueda servir como referencia para futuras investigaciones.

Cuando hablamos de violencia laboral en México el primer referente es el acoso sexual a las mujeres excluyendo otro tipo de conductas igualmente violentas, que afectan a ambos géneros y que dejan algún tipo de secuela. Partiendo de esto, nuestra investigación busca ampliar el concepto de violencia laboral abarcando la violencia física, psicológica y verbal.

En el capítulo I, se refiere la situación del trabajo en el país considerando los aspectos legales que tienen como función garantizar condiciones de trabajo dignas.

En el capítulo II, se presenta una revisión sobre violencia desde un punto de vista general abordando los distintos tipos de forma breve, así como un modelo teórico que pretende brindar una explicación de la violencia.

En el capítulo III, se hace referencia a la violencia laboral, a los principales factores que la propician y para esto se presenta un modelo teórico desarrollado por Chapell y Di Martino (1998) que pretende brindar una explicación al respecto. Se intenta dar un contexto general de la violencia laboral, mencionando desde los escenarios que son más susceptibles en los que ésta se presenta, pasando por las diferencias entre géneros hasta las legislaciones que existen al respecto.

En el capítulo IV, se revisan de manera breve las principales teorías de la motivación y la satisfacción laboral, así como la relación entre éstos dos conceptos.

Con esto tratamos de brindar un antecedente que permita conceptualizar la violencia como un tópico mucho más amplio que merece ser estudiado considerando otras variables y escenarios a fin de mejorar las condiciones en las que se trabaja.

La violencia laboral es un tema de relevancia actual, por lo que es recomendable realizar investigaciones específicas en México y que se difundan los resultados para lograr que la población se encuentre informada y haga válidos sus derechos.

## Capítulo I. Situación del empleo en México

*La libertad perfecta esta reservada  
al hombre que vive de su propio trabajo,  
y que en ese trabajo hace lo que quiere hacer.  
R. G. Collinwood*

México al ser un país en vías de desarrollo, al igual que muchos otros países, se encuentra lejos de poder ofrecer empleos satisfactorios a todos aquellos que lo demandan, independientemente de la formación académica y experiencia, el encontrar un trabajo que garantice una estabilidad económica, seguridad social y todo lo que esto implica es cada día más difícil. Debido a la escasa oferta de empleos y la alta demanda de los mismos, gran parte de la población se ve orillada a aceptar trabajos que no cubren sus expectativas o a quedarse temporalmente desempleados.

En México sólo existe el seguro de desempleo en el Distrito Federal, cuya finalidad es coadyuvar a garantizar el bienestar y desarrollo de la fuerza laboral. Los beneficiarios de éste programa se comprometen a tomar cursos de capacitación y estar en la constante búsqueda de oferta laboral. El apoyo económico que se recibe es de mil 500 pesos mensuales en un promedio máximo de 6 meses y sólo podrá accederse a este beneficio cada dos años.

Por otra parte, la población desempleada busca sobrevivir de diversas maneras: se autoemplea, ayuda en los negocios familiares, y así pasa a formar parte de los ocupados, pero en condiciones bastante precarias. Como vemos el principal problema no es entonces la desocupación, sino la insuficiencia de ocupaciones o puestos de trabajo que permitan una sobrevivencia digna.

Encontrar un empleo resulta difícil, por lo que al obtenerlo el cuidar de el se convierte ahora en una nueva carga de estrés. El empleado se siente obligado a tener un rendimiento superior al promedio para disminuir la posibilidad de ser

reemplazado. Actualmente las demandas laborales obligan a que el individuo adopte una actitud de autoformación, en la que debe preocuparse de su desarrollo, agregar valor a su trabajo y de mantenerse adquiriendo los conocimientos y desarrollar las competencias necesarias para conservarse en el puesto, y por supuesto, para hacer carrera, lo que determina la empleabilidad del individuo.

Las diferencias que existen entre ser empleado y ser empleable radica en que un empleado está limitado en sus oportunidades laborales, vive en una constante rutina, aprende de memoria sus funciones, conoce hasta el más mínimo detalle de la operación, hasta el punto que es incapaz de innovar.

A diferencia de un profesional empleable esta abierto a las opciones, conoce lo suficiente su trabajo, lo realiza de manera optima, oportuna y con calidad, pero no se deja envolver por él, sabe que al hacerlo perderá la objetividad, será incapaz de crear.

De acuerdo con Peiró (1993) la importancia que tiene el trabajo para las personas, así como sus implicaciones en su comportamiento y en sus estilos de vida van a depender de múltiples factores y van a provocar diversos cambios los cuales van a darse en función de múltiples aspectos del propio trabajo, del contexto social en el que este se produzca, de las características personales de los sujetos y de las colectividades o grupos sociales en que se encuentren insertos.

Si tomamos en cuenta las condiciones de vida y de trabajo en nuestro país, así como las desigualdades sociales, la falta de equilibrio en la distribución de los ingresos, la falta de empleos y el aumento del sector informal, notaremos los graves problemas a los que nos enfrentamos y a los cuales parecemos estar habituados, pero que indudablemente son un gran obstáculo para el desarrollo económico y social de nuestro país.

De acuerdo a éste panorama, los jóvenes en edad laboral, y aún más los que se encuentran en una situación de pobreza, son los sectores más afectados; ya que enfrentan altas tasas de desempleo, la baja calidad y las inciertas condiciones laborales, problemas centrales en éste país.

La situación actual del empleo en México es ciertamente precaria dado que la mayor parte de los trabajadores recibe ingresos muy bajos o no percibe ninguna remuneración. Las prestaciones sociales son un privilegio de una minoría de los asalariados y una parte considerable de ellos se emplea mediante contratos verbales. La situación que se prevé para las próximas décadas, es de una ampliación importante de la fuerza de trabajo debido, en gran medida, al crecimiento de la población en edad de trabajar en los primeros 30 años del siglo XXI. (1)

El empleo formal, que es el que nos compete para ésta investigación, se desempeña necesariamente dentro de una organización, es por ello que se presenta un esbozo de las organizaciones.

## **1.1 Organización**

El ser humano por naturaleza es un ente social que no puede vivir aislado y como resultado de la interacción con otros, nos vemos en la necesidad de coordinar esfuerzos y actividades para poder lograr los objetivos en común.

Tomando en cuenta que los individuos tenemos diferentes habilidades y limitaciones es importante establecer relaciones que propicien el desarrollo de actividades productivas en un menor tiempo.

Es importante reconocer que el trabajo grupal propicia que exista la complementariedad de conocimientos y las limitaciones se reduzcan, por lo que finalmente llegamos a la conclusión de que cuando los individuos toman

conciencia de que los logros que se pueden alcanzar en un trabajo conjunto es superior a un trabajo individual, es entonces, cuando se habla de una organización.

### **1.1.1 Definición de organización**

Dado que uno de los objetivos de la presente tesis es determinar la relación que existe entre la violencia y la satisfacción en un entorno laboral, es importante definir el concepto de organización ya que es dentro de ésta necesariamente en donde pueden o no presentarse las variables a evaluar.

Para Reyes Ponce (2000) la organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos, materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Para Audirac (2006), la organización es un proceso estructurado en el cual interactúan las personas para alcanzar sus objetivos.

La organización es la coordinación racional de actividades de un cierto número de personas que intentan conseguir una finalidad u objetivo común y explícito, mediante la división de las funciones y del trabajo, a través de una jerarquización de la autoridad y de la responsabilidad (Schein 1972, citado en Valero 2002).

Para Chester Barnard (1959, citado en Valero, 2002), la organización es un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas. Considera que una organización sólo existe cuando: 1) hay personas capaces de comunicarse, 2) que están dispuestas a contribuir con una acción (efecto de administrar), y 3) con miras a cumplir un propósito común (es decir, integrarse en el proyecto de empresa).

En las definiciones mencionadas se puede deducir que en toda organización existe:

- Coordinación de esfuerzos.
- Coordinación de actividades para el logro de objetivos.
- Distribución equitativa de actividades.
- Niveles jerárquicos.

Las finalidades de una organización no solo son de carácter económico sino que tiene que satisfacer como mínimo las siguientes cuatro:

- a) Ha de generar valor económico.
- b) Ha de producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades sociales.
- c) Ha de mantener su continuidad a través del tiempo.
- d) Ha de perseguir el desarrollo de las personas que la componen (Audirac, 2006).

Con base en lo anterior y en nuestra experiencia consideramos que una organización existe cuando las personas, con un interés y necesidad común, se asocian bajo normas y fines determinados para el logro de objetivos.

### **1.1.2 Tipos de organización**

De acuerdo a Chiavenato (2006) la diversidad y heterogeneidad de organizaciones, hace que difieran en tamaño, características y objetivos. Por ello existen diversos tipos de organizaciones, las cuales serán brevemente mencionadas.

Primeramente las organizaciones pueden ser formales o informales:

1. Organización Formal: Es la estructura que permite a las personas laborar de manera conjunta en forma eficiente para la conservación del objetivo de interés.

Tiene como propósito asignar a cada miembro de la organización una responsabilidad y autoridad para la ejecución eficiente de sus tareas y por ende evitar la duplicidad de trabajo, establecer canales de comunicación dando como consecuencia el obtener el objetivo planteado.

2. Organización Informal: Es el resultado de las interacciones individuales y colectivas ante la organización formal, existiendo cinco niveles:

- a) Informal total, es la considerada como un sistema de grupos relacionados entre sí.
- b) Constituida en grupos mayores de opinión o de presión sobre algún aspecto específico de la política de la empresa.
- c) Grupos informales fundados en la similitud de labores y relacionadas más e íntimamente.
- d) Grupos pequeños de tres y cuatro personas relacionadas íntimamente.
- e) Individuos aislados que raramente participan en actividades sociales.

3. Organizaciones sociales: Es el grupo de personas constituido formalmente para alcanzar, con mayor eficiencia los objetivos comunes establecidos, los cuales no se pueden lograr de manera individual. Su objetivo se define con base a la meta colectiva.

Las organizaciones pueden clasificarse según su:

- Finalidad:
  - a) Sin fines de lucro: Buscan objetivos culturales, deportivos, recreativos, solidarios, asistenciales. Son, por ejemplo, clubes de barrio, iglesias, centros culturales. Aunque su principal interés no sea el lucro, esto no evita que desarrollen alguna actividad económica para lograr cierta autonomía. Pueden estar subsidiados por el gobierno o por otra entidad.
  - b) Con fines de lucro: Son las empresas. Buscan obtener beneficios económicos desarrollando alguna actividad.
  
- Duración en el tiempo:
  - a) Permanentes: Muchas organizaciones buscan crecer, intentan adaptarse a los cambios, mejorar. Existe entonces una intención implícita de permanencia. Son comercios, fabricas, empresas.
  - b) Transitorias: Se reúnen solo para la concreción de un proyecto, luego desaparecen; por ejemplo equipos de investigación, constructores.
  
- Línea de mando:
  - a) Vertical: También llamada militar. Existe una marcada línea de mando, donde sólo se emiten órdenes y se acatan, sin lugar a la creatividad. Como ejemplo los ejércitos.
  - b) Horizontal: Es democrática, casi no existen jerarquías, y las que hay no toman decisiones sin consultar a los otros miembros. Ejemplo de ellas son las cooperativas.
  
- Objeto:
  - a) Publicas: Están a cargo del estado, buscan satisfacer las necesidades de los habitantes sin considerar el beneficio económico. Aunque el gobierno puede delegar esta responsabilidad a empresas privadas, creando organismos de control.

- b) Privadas: Están a nombre de personas jurídicas, pudiendo ser empresas de producción, de servicios o comerciales (0).

Consideramos importante hacer una mención especial sobre las principales organizaciones que se encuentran tipificadas en México y se clasifican en:

1. Iniciativa privada
2. Sector público
3. Sector paraestatal

## 1) INICIATIVA PRIVADA

Conformada por una serie de personas que se organizan para aportar un capital y con éste explotar un bien o servicio con espíritu de lucro, éstas incluyen:

- Producción o manufactura: Organización cuya finalidad principal es transformar la materia prima en un producto terminado, es decir, que mediante un proceso productivo agregan un valor económico a los productos que elaboran con el fin de obtener utilidades por las operaciones o inversiones efectuadas.
- Comercializadora: Son intermediarias entre el productor y el cliente; se dedican a la exposición y distribución del producto y se clasifican en: 1) Departamentales y 2) de Autoservicio
- Servicio: Se dedican a la venta de intangibles (consultorías, bancos, servicio médico, turismo, seguridad, escuelas privadas, etc) en donde el área de recursos humanos es la más importante.

## 2) SECTOR PÚBLICO

Es la parte de la economía que el gobierno controla y maneja. Se dedican a explotar un bien o un servicio sin que estén al servicio de la comunidad. Está constituido por los tres poderes:

- Poder Ejecutivo: Conformado por el presidente de la república, quién tiene la capacidad para elegir su gabinete estatal, es decir, las secretarías de estado, las cuales están reguladas a través de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (LOAPF).
- Poder Legislativo: Integrado por la cámara de diputados, la cámara de senadores y el congreso de la unión cuya función radica en modificar las leyes o decretos para que el país funcione mejor.
- Poder Judicial: Integrado por la Suprema Corte de Justicia, Tribunales Colegiados y Unitarios de Circuito, en Juzgados de Distrito y en un Consejo de la Judicatura Federal, los cuales se encargan de aplicar la ley.

### 3) ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

Para el ejercicio de sus funciones el Ejecutivo de la Unión se encuentra regulado por la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal dividiéndose para su estudio en:

- **Administración Pública Centralizada**: El sector central compuesto por Presidencia de la República, las Secretarías de Estado, Departamentos Administrativos, la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal y la Procuraduría General de la República.

Habremos de apuntar que, la *centralización* es la forma de organización administrativa en la que las unidades, órganos de la administración pública, se ordenan y acomodan bajo un orden jerárquico a partir del Presidente de la República, con el objeto de unificar decisiones, mando y la ejecución.

Así mismo, como integrantes de la Administración Pública Centralizada, se tienen a los *órganos desconcentrados*, que son elementos que requieren un desplazamiento de facultades de las dependencias centrales hacia organismos desconcentrados y poseen mayor autonomía; la principal característica de los órganos desconcentrados es que no pierden relación

jerárquica o su relación de centralizados, a pesar de poseer facultades que les dan cierta libertad de acción, como ejemplo podemos mencionar al Instituto Politécnico Nacional (IPN), al Departamento de Industria Militar de la Secretaría de la Defensa Nacional y al Hospital General de México a cargo de la Secretaría de Salud.

En la tabla No.1 se representan las características de los organismos centralizados y desconcentrados.

Tabla No. 1 Características de los organismos centralizados y desconcentrados.

ORGANOS CENTRALIZADOS	ORGANOS DESCONCENTRADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependen del presidente</li> <li>• No tienen poder jurídico</li> <li>• No tienen presupuesto propio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órgano inferior subordinado a una Secretaria, Departamento de estado o a la Presidencia.</li> <li>• Puede contar o no con personalidad jurídica</li> <li>• Puede contar o no con patrimonio propio</li> <li>• Posee facultades limitadas</li> </ul>

- **Administración Pública Paraestatal:** Se compone por organismos descentralizados, empresas de participación estatal, instituciones nacionales de crédito, organismos nacionales de crédito, instituciones nacionales de seguros y finanzas, fideicomisos, etc.

Es importante mencionar que los organismos *descentralizados* son las entidades creadas por ley o decreto del Congreso de la Unión o por decreto del Ejecutivo Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cualquiera que sea la estructura legal que adopten; su objetivo es la prestación de un servicio público o social, la explotación de bienes o recursos propiedad de la nación, la investigación científica y tecnológica y la obtención o aplicación de recursos para fines de asistencia o seguridad social, ejemplo de éstos son la Universidad Nacional Autónoma de México

(UNAM), Petróleos Mexicanos (PEMEX), Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), etc.

En la siguiente tabla se muestra las características de los órganos descentralizados:

Tabla No. 2 Características de los órganos descentralizados.

<b>ÓRGANO DESCENTRALIZADO</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Órgano que depende indirectamente del ejecutivo federal</li><li>• Tiene invariablemente personalidad jurídica</li><li>• Siempre tiene patrimonio propio</li><li>• Posee facultades más autónomas</li></ul>

Así también cabe aclarar, que las *empresas de participación estatal* son empresas en las que el gobierno federal es propietario de parte del capital social o de sus acciones; también forman parte de éstas, las empresas en las cuales el gobierno federal le corresponde la facultad de nombrar a la mayoría de los miembros del consejo administrativo o designar al presidente, director o gerente. En éste grupo de empresas públicas, la LOAPF incluye las instituciones nacionales de crédito y organizaciones auxiliares, así como las instituciones nacionales de seguros y finanzas que se rigen por sus propias leyes. La forma más frecuente en la que se recurre para la creación de éste tipo de empresas es la sociedad anónima, aunque también existen empresas que se integran como sociedades cooperativas algunas de las empresas de participación estatal son: Luz y Fuerza del Centro S.A.; Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial y el Instituto Mexicano de Cinematografía (IMCINE).

Por su parte los *fideicomisos* son aquéllos que el gobierno federal o alguna de las demás entidades paraestatales constituyen, con el propósito de auxiliar al Ejecutivo Federal en las atribuciones del Estado para impulsar las

áreas prioritarias del desarrollo, que cuenten con una estructura orgánica análoga a las otras entidades y que tengan comités técnicos. La estructura del fideicomiso público está formada por tres elementos: los fideicomisarios o beneficiarios; el fideicomitente, es decir, la persona física o moral que aporta el capital; en el fideicomiso público ésta atribución que corresponde únicamente a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; y la Fiduciaria, que puede ser cualquier institución o sociedad nacional de crédito, la cual administra los bienes.

Como podemos observar es importante tomar en cuenta la estructura y los recursos que utilizan las organizaciones, pues de éste modo obtendremos una aproximación mayor, de la gama de conductas que como psicólogos podemos observar en los individuos, los cuales se encuentran inmersos laboralmente en éste tipo de contextos.

### **1.1.3 Recursos organizacionales**

Para que la organización logre sus objetivos requiere contar con recursos. Se entiende por recursos los medios que la organización posee para realizar sus tareas y lograr sus objetivos.

Los recursos organizacionales de acuerdo con Chiavenato (2000), pueden clasificarse en cinco grupos:

1. Recursos físicos o materiales: Son todos los bienes tangibles necesarios para el funcionamiento de la organización. Estos incluyen los edificios, terrenos, máquinas y equipo.
2. Recursos financieros: Comprenden todos los elementos monetarios propios y ajenos con que cuenta una empresa, indispensables para la ejecución de sus operaciones. Entre los recursos financieros propios se incluye el dinero en efectivo, las acciones, las utilidades y los ingresos por ventas. Los recursos financieros ajenos comprenden los préstamos de acreedores, los

que otorgan los proveedores y los créditos bancarios. Los recursos financieros garantizan los medios para adquirir los demás recursos que la organización necesita.

3. Recursos humanos: Son los más complejos, son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización y los únicos que se encuentran en todas las áreas y niveles jerárquicos de la organización. El recurso humano es el único recurso vivo y dinámico de la organización y decide el manejo de los demás que son físicos o materiales.
4. Recursos mercadológicos: Son los medios que la organización emplea para localizar, contactar e influir en los clientes o usuarios. De no existir los recursos mercadológicos, de nada sirven los demás recursos de la organización, ya que si se perdieran, los clientes que son consumidores o usuarios, desaparecería la razón de ser de la organización.
5. Recursos administrativos: Constituidos por los medios con los cuales se planean, dirigen, controlan y organizan las actividades empresariales, incluye los procesos de toma de decisiones y distribución de la información necesaria, además de los esquemas de coordinación e integración utilizados por la organización.

La administración eficiente de los recursos mencionados definirá el éxito de la organización, además de contar con los procesos adecuados para la culminación de los objetivos.

#### **1.1.4 Proceso administrativo**

Para que una empresa pueda obtener resultados favorables, requiere implementar un proceso en el cuál se planeen y organicen la estructura de las áreas y puestos para dirigir y controlar sus actividades, denominándose proceso administrativo.

El proceso administrativo según Reyes Ponce (2000), está formado por las siguientes etapas:

1. Previsión: Se lleva a cabo la definición de los objetivos, así como la investigación y fijación de cursos alternativos de acción.
2. Planeación: Es un proceso de selección de objetivos, políticas, estrategias, programas, recursos y medios para alcanzar mayores niveles de desarrollo de la organización. Constituye una toma de decisiones, ya que incluye la elección de una entre varias alternativas.
3. Organización: Es la estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia.
4. Integración: Consiste en hacer que se identifiquen todos los elementos de una organización (recursos humanos, económicos, materiales y técnicos) con los objetivos establecidos, ampliar la comunicación entre ellos, y asumir todas las actividades del grupo.
5. Dirección: La función de ejecución es orientar y conducir al grupo humano hacia el logro de sus objetivos, significa realizar las actividades establecidas en el plan, bajo la dirección de una autoridad.
6. Control: Es la comprobación y verificación de los resultados, sirve para medir el desempeño en relación a las metas, detecta las desviaciones negativas y plantea las correcciones correspondientes a fin de cumplir con los planes.

La tabla número 3 muestra las preguntas claves que se realizan en cada una de las etapas del proceso administrativo:

Tabla No. 3 Proceso administrativo.

PROCESO ADMINISTRATIVO	
Etapas	Preguntas
Previsión	¿Qué puede hacerse?
Planeación	¿Qué se va a hacer?
Organización	¿Cómo se va a hacer?
Integración	¿Con qué se va a hacer?
Control	¿Cómo se ha realizado?

Finalmente, podemos decir que las organizaciones son generalmente el lugar donde se desempeña principalmente un *trabajo*, por lo que consideramos importante acentuar la relevancia de éste concepto en los individuos, como a continuación se presenta.

## 1.2 Definición del trabajo.

Dado que en esta tesis, el objetivo central es explorar la relación existente entre la satisfacción y la violencia que se producen en el entorno laboral, no podemos partir sin antes definir el concepto de *trabajo*.

El “trabajo” es un concepto difícil de definir por su naturaleza compleja y multifacética. Por lo general se considera trabajo, a la actividad realizada en determinadas condiciones y por el cuál se percibe una remuneración económica.

En términos generales, se trata de una actividad socialmente útil desplegada en la esfera pública, requerida en términos económicos y valorada simbólicamente por los otros; dota a los actores (trabajadores), interdependientemente relacionados, de identidad, cohesión y existencia social. Desde esta perspectiva la institución del trabajo se constituye en una necesidad psicológica en la vida social en cuanto permite organizar en el individuo una experiencia compartida con otros fuera del grupo familiar, desplegando una estructura temporal y la pertenencia a un grupo de trabajo con metas y propósitos colectivos, definiendo activamente aspectos de su estatus de identidad personal (Jahoda, 1987, citado en Orellano, 2005).

El trabajo representa una actividad importante para las personas adultas, debido a que éstas dedican la tercera parte del tiempo planificando, formándose y preparándose para ingresar al mercado laboral.

La característica psicológica más importante que proporciona el trabajo es que sitúa al individuo en una red de relaciones sociales con un lugar definido y una determinada función dentro de una estructura social, hasta el punto en que la gente aparece categorizada por el trabajo en términos de clase, nivel e influencia, estableciendo jerarquías y agrupaciones, amigos y relaciones sociales, de todo lo cual deriva un sentimiento de seguridad, reconocimiento, dominio y comprensión (Fagin, 1987, citado en Buendía, 2001).

En la Ley Federal del Trabajo en el artículo 8º, segundo párrafo indica que “es toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerida por cada profesión u oficio”.

Desde una aproximación individual, y centrada en las reacciones emocionales, Steers y Porter, 1975 (citado en Orellano, 2005) consideran el significado del trabajo como un indicador de la motivación laboral. Además el trabajo puede convertirse en una fuente de frustración y aburrimiento dependiendo de las características propias del individuo y de la naturaleza del trabajo. Tales

sentimientos negativos pueden, entonces, conducir a reducir el nivel de implicación en el trabajo y disminuir la satisfacción laboral y el deseo de ejecución. En las definiciones anteriores nos damos cuenta, que el trabajo en términos generales, es parte fundamental para el desarrollo integral de una persona, ya que éste tiene diversas funciones como redes sociales, sentido de pertenencia a un grupo, realización personal, entre otras y dado que la tercera parte de un día transcurre en lugar de trabajo, es importante que el entorno laboral sea favorable y contribuya al desarrollo de las personas.

### **1.3 Funciones del trabajo**

Las funciones manifiestas del trabajo, como son el salario y las condiciones de trabajo, son las que a menudo justifican los sentimientos negativos de los trabajadores hacia el empleo. Las funciones latentes del trabajo son aquellas que justifican la motivación positiva de los trabajadores hacia éste, incluso cuando el salario y las condiciones laborales no son buenas.

La psicóloga social Jahoda señala cinco funciones latentes:

1. El empleo impone una estructura del tiempo.
2. Implica regularmente experiencias compartidas y contactos con la gente fuera del núcleo familiar.
3. Vincula al individuo a metas y propósitos que rebasan el propio yo.
4. Proporciona un estatus social y clarifica la identidad personal.
5. Requiere una actividad habitual y cotidiana (Buendía, 2001).

Muchos han sido los estudios que se han centrado, directa o indirectamente, en las funciones del trabajo. La mayoría de ellos ha resaltado su carácter positivo. A continuación se mencionarán once funciones positivas que puede proveer el trabajo a las personas:

- *Función integrativa o significativa:* el trabajo provee a la vida integración, coherencia y significado. El trabajo puede ser una fuente de autoestima, auto actualización y realización personal. Por medio del trabajo las personas pueden realizarse, dar propósito a su vida y ser creativas. El trabajo cumple esta función cuando es intrínsecamente satisfactorio, y se convierte en una fuente de satisfacciones positivas.
- *Función de estatus y prestigio social:* el estatus social de una persona esta determinado, en parte, por el trabajo que desempeña. Éste establece categorías y subdivisiones en cuanto al “rango” social que ocupa una persona en la sociedad. Esta función puede conllevar que se convierta en una fuente de autorespeto o bien de reconocimiento y respeto de los otros. El progreso y la promoción en el trabajo son valorados porque conllevan, a su vez, un aumento del estatus y del prestigio social y laboral.
- *Fuente de identidad personal y laboral:* el trabajo permite la categorización de las personas en función de clases, estatus o influencias, y establece jerarquías y agrupaciones de las cuales las personas derivan un sentimiento de seguridad, reconocimiento y comprensión.
- *Función económica:* esta tiene fundamentalmente dos significados para el individuo, 1) mantener un mínimo de supervivencia y 2) conseguir recursos que le permitan acceder a los bienes del consumo. El trabajo va acompañado, con frecuencia, de una relación contractual y la persona desempeña el trabajo a cambio de dinero para asegurar su independencia económica y el control de su vida.
- *Fuente de oportunidades para la interacción y los contactos sociales:* gran parte de las interacciones que mantiene el individuo se dan en el contexto laboral. Las personas en el trabajo mantienen interacciones con sus supervisores, compañeros, subordinados, clientes, etcétera. El trabajo tiene componentes emocionales y afectivos, y si las relaciones interpersonales que surgen y se desarrollan en él son enriquecedoras pueden mejorar también otros ámbitos de la vida.

- *Función de estructurar el tiempo de las personas:* el trabajo estructura ese tiempo en ciclos diarios, semanales, mensuales, anuales e incluso en períodos más largos.
- *Función de función obligatoria:* el trabajo provee un marco de referencia útil de actividad regular, obligatoria y con propósito.
- *Fuente de oportunidades para desarrollar habilidades y destrezas:* el trabajo puede requerir coordinación de funciones intelectuales y motoras, las cuales pueden conducir con el tiempo, al desarrollo de nuevas habilidades y destrezas.
- *Función de transmitir normas, creencias y expectativas sociales:* en el trabajo las personas se comunican entre sí, y fruto de esta comunicación es la transmisión de expectativas, creencias, valores, e informaciones no solo relacionadas con el trabajo sino con otros ámbitos de la vida, como la familia, el tiempo libre, la política, la economía, etcétera.
- *Función de proporcionar poder y control:* mediante el trabajo se pueden desarrollar y adquirir la discreción, el poder y el control sobre otras personas, y sobre cosas, datos y procesos.
- *Función de proporcionar confort:* las personas pueden tener en el trabajo la oportunidad de disfrutar de buenas condiciones físicas, seguridad en el empleo y un buen horario de trabajo.

La mayoría de las funciones del trabajo mencionadas coinciden en su carácter positivo, pero el trabajo puede cumplir también funciones negativas. Estas vienen determinadas fundamentalmente por la forma en que se organiza y las relaciones de dominación y poder que las sustentan (Peiró, 1993).

Es precisamente cuando el trabajo cumple funciones negativas, tales como un trabajo rutinario que no demanda creatividad y desarrollo de nuevas habilidades, inestabilidad en el puesto, ser víctima de una supervisión obsesiva o cuando se establece un ambiente de trabajo hostil, cuando puede generar insatisfacción para las personas.

#### **1.4 Situación del empleo en México**

Como es evidente, México enfrenta un grave problema en la generación de empleos productivos y remunerativos para la población, teniendo en cuenta que en el Distrito Federal se maneja un salario mínimo general de \$52.59.00. No es un problema actual, siempre se ha observado la marcada diferencia entre el crecimiento de la economía y de la población económicamente activa, (PEA, es decir, la que está en condiciones y edad de tener empleo y lo busca o ya tiene alguna ocupación remunerada), por tal motivo enfrentamos los problemas inherentes tales como: el desempleo, la emigración y la pobreza.

El Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) reporta que en el tercer trimestre del 2007, la PEA se ubicó en 44 millones 667 mil personas, que representan 58.6% de la población de 14 años y más. De este grupo, 42 millones 916 mil personas se encontraban ocupadas, destacó el INEGI.

El desempleo abierto en México se situó en el 3,9% de la PEA en el tercer trimestre del 2007, frente al 4% del mismo período del año pasado, éste índice supone que entre julio y septiembre estuvieron desempleadas 1,8 millones de personas que no trabajaron ni una hora a la semana.

El INEGI, el único organismo que proporciona cifras sobre empleo y desempleo en México, considera empleadas a las personas mayores de 14 años que trabajan al menos seis horas a la semana y en cualquier empleo.

La población ocupada ascendió a 42,9 millones de personas, de las cuales el 13,8% trabajó en actividades agropecuarias, el 25,7 % en la industria y el 59,8% en los servicios.

En éste total, el 65,4% de las personas ocupadas se consideró subordinado o remunerado, el 22,5% trabajador por cuenta propia, el 7,1 % no tuvo un pago fijo y el 5% se consideró empleador.

En México 11 millones 530 mil personas encontraron un empleo en el sector informal de la economía, según reveló el INEGI, lo que representó un aumento de 129 mil personas en este sector a septiembre del 2007, en comparación con igual mes del año 2006, los cuales tienen ingresos irregulares, no cuentan con prestaciones sociales y representan el 26,9 % de la PEA.

Los empleos formales creados son una cantidad insuficiente para las actuales demandas de la población mexicana. El lento crecimiento de la economía limita la creación de empleos formales, y no se logra satisfacer la demanda que existe año con año, por lo que el sector informal resulta una salida para las personas que no logran colocarse en algún trabajo formal.

En el lapso julio-septiembre de 2007, 26 millones 979 mil trabajadores no tuvieron acceso a instituciones de salud, cifra que reúne a 62.9% de los ocupados del país.

Las estadísticas anteriores indican el fracaso de los intentos actuales para generar nuevos empleos, lo que provoca que para sobrevivir millones de personas recurran a la subocupación, la precariedad laboral, así como el crecimiento de la economía informal y la emigración a Estados Unidos, lo que a su vez deteriora el mercado laboral.

Para el presente año se prevé un menor dinamismo de la economía nacional, ello como producto de un menor crecimiento en Estados Unidos, nación a la que México vende más de 80% de las exportaciones, lo que afectará la generación de fuentes de trabajo en el país.

## 1.5 Derechos Humanos

La "Declaración Universal de Derechos Humanos" nació de la devastación, de los horrores y la violación sistemática de los derechos humanos durante la Segunda Guerra Mundial; se basa en el principio de que los derechos humanos se fundamentan en la "dignidad intrínseca" de todas las personas. Esa dignidad y los derechos a la libertad y la igualdad que se derivan de ella son indisputables.

La Declaración está compuesta por 30 artículos que no tienen obligatoriedad jurídica aunque por la aceptación que ha recibido por parte de los Estados Miembros, poseen gran fuerza moral.

Esta "Declaración, junto con el "Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos", el "Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales" y sus respectivos protocolos opcionales, conforman la "Carta Internacional de los Derechos Humanos". (2)

Consideramos esencial que los derechos humanos sean mencionados en ésta investigación, ya que estos procuran que el hombre no se vea oprimido por los abusos de terceros.

De los 30 artículos que conforman la Declaración Universal de Derechos Humanos en donde se enumeran los derechos civiles y políticos básicos, así como los derechos económicos y culturales, citaremos 5, que son aplicables para todo individuo en su vida diaria, destacando su aplicación en el trabajo:

Artículo 1. Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

Artículo 3. Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

Artículo 5. Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Artículo 12. Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.

Artículo 23

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.

2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.

Como se aprecia en los artículos mencionados es obligatorio asegurar un bienestar general del individuo para el pleno desarrollo personal y social considerando que si el individuo como ente particular se encuentra bien se logrará un bienestar general.

La Declaración Universal de Derechos Humanos tiene como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción. (3)

Como se mencionó la "Carta Internacional de los Derechos Humanos" esta compuesta también por el "Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales" del cual a continuación mencionaremos de la Parte III los artículos que promueven las relaciones laborales amistosas y justas:

#### Artículo 6

1. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho a trabajar, que comprende el derecho de toda persona a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido o aceptado, y tomarán medidas adecuadas para garantizar este derecho.

2. Entre las medidas que habrá de adoptar cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto para lograr la plena efectividad de este derecho deberá figurar la orientación y formación técnico profesional, la preparación de programas, normas y técnicas encaminadas a conseguir un desarrollo económico, social y cultural constante y la ocupación plena y productiva, en condiciones que garanticen las libertades políticas y económicas fundamentales de la persona humana.

## Artículo 7

Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias que le aseguren en especial:

a) Una remuneración que proporcione como mínimo a todos los trabajadores:

i) Un salario equitativo e igual por trabajo de igual valor, sin distinciones de ninguna especie; en particular, debe asegurarse a las mujeres condiciones de trabajo no inferiores a las de los hombres, con salario igual por trabajo igual;

ii) Condiciones de existencia dignas para ellos y para sus familias conforme a las disposiciones del presente Pacto;

b) La seguridad y la higiene en el trabajo;

c) Igual oportunidad para todos de ser promovidos, dentro de su trabajo, a la categoría superior que les corresponda, sin más consideraciones que los factores de tiempo de servicio y capacidad;

d) El descanso, el disfrute del tiempo libre, la limitación razonable de las horas de trabajo y las vacaciones periódicas pagadas, así como la remuneración de los días festivos.

Es importante reconocer que el individuo, por tener deberes respecto de otros individuos y de la comunidad a que pertenece, está obligado a procurar la vigencia y observancia de los derechos reconocidos en este Pacto. (4)

## 1.6 Constitución Mexicana

La Constitución es la ley fundamental de un Estado, en ella, se establecen los derechos y obligaciones esenciales de los ciudadanos y gobernantes. Se trata de la norma jurídica suprema y ninguna otra ley, precepto o disposición puede contravenir lo que ella expresa. (5)

Es el artículo 123 el que regula las relaciones obrero patronales por lo que a continuación se menciona lo más relevante relacionado con ésta investigación:

Artículo 123.- Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la Ley.

El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes, deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán:

A.- Entre los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo.

I.- La duración de la jornada máxima será de ocho horas.

II.- La jornada máxima de trabajo nocturno será de 7 horas.

IV.- Por cada seis días de trabajo deberá disfrutar el operario de un día de descanso, cuando menos.

VII.- Para trabajo igual debe corresponder salario igual, sin tener en cuenta sexo ni nacionalidad.

XIV.- Los empresarios serán responsables de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales de los trabajadores, sufridas con motivo o en ejercicio de la profesión o trabajo que ejecuten; por lo tanto, los patronos deberán pagar la indemnización correspondiente, según que haya

traído como consecuencia la muerte o simplemente incapacidad temporal o permanente para trabajar, de acuerdo con lo que las leyes determinen. Esta responsabilidad subsistirá aún en el caso de que el patrono contrate el trabajo por un intermediario.

XV.- El patrón estará obligado a observar, de acuerdo con la naturaleza de su negociación, los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento, y a adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidentes en el uso de las máquinas, instrumentos y materiales de trabajo, así como a organizar de tal manera éste, que resulte la mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores, y del producto de la concepción, cuando se trate de mujeres embarazadas. Las leyes contendrán, al efecto, las sanciones procedentes en cada caso. (5)

## **1.7 Ley Federal del Trabajo**

En la Ley Federal del Trabajo los artículos 3, 47, 51 y 132 son los que contemplan de alguna manera el concepto de violencia en el trabajo:

Artículo 3º. El trabajo es un derecho y un deber sociales. No es un artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia.

No podrán establecerse distinciones entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social.

Así mismo, es de interés social promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores.

Artículo 47. Son causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el patrón:

II. Incurrir el trabajador, durante sus labores, en faltas de probidad u honradez, en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos en contra del patrón, sus familiares o del personal directivo o administrativo de la empresa o establecimiento, salvo que medie provocación o que obren en defensa propia;

III. Cometer el trabajador contra alguno de sus compañeros, cualquiera de los actos enumerados en la fracción anterior, si como consecuencia de ellos se altera la disciplina del lugar en que se desempeñe el trabajo;

IV. Cometer el trabajador, fuera del servicio contra el patrón, sus familiares o personal directivo o administrativo, alguno de los actos a que se refiere la fracción II, si son de tal manera graves que hagan imposible el cumplimiento de la relación de trabajo;

Artículo 51. Son causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el trabajador:

II. Incurrir el patrón, sus familiares o su personal directivo o administrativo, dentro del servicio, en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amenazas, injurias, malos tratamientos u otros análogos, en contra del trabajador, cónyuge, padres, hijos o hermanos;

III. Incurrir el patrón, sus familiares o trabajadores, fuera del servicio, en los actos a que se refiere la fracción anterior, si son de tal manera graves que hagan imposible el cumplimiento de la relación de trabajo;

Artículo 132, fracción VI previene lo que es obligación del Patrón. “Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de todo maltrato de palabra o de obra.” (6)

Concluimos que es necesario regular las relaciones obrero patronal mediante leyes, pactos y normas morales que traten de asegurar un entorno sano de trabajo ya que éste es parte fundamental de la vida humana; no obstante las leyes no son cumplidas en su totalidad por lo que se generan diversas dificultades que obstaculizan un sano desarrollo de los trabajadores y en consecuencia de la organización a la que pertenecen.

Es importante promover entre las empresas y sus empleados el conocimiento y aplicación de éstas leyes, ya que es una responsabilidad compartida y el beneficio es mutuo.

## Capítulo II. Un panorama general de la violencia

*La violencia jamás resuelve los conflictos,  
ni siquiera disminuye sus consecuencias dramáticas.  
Juan Pablo II*

### 2.1 Definición de violencia

No existe un consenso en la definición de violencia, diversas disciplinas (psicología, biología, antropología, etc) proponen sus propias definiciones por lo que a continuación presentamos algunas de ellas.

La violencia rompe con las reglas y atenta contra el sistema ordenado de valores y normas estipuladas en la sociedad. Desde un punto de vista jurídico se puede considerar a la violencia como la manera de vencer mediante el empleo de la fuerza a la resistencia presentada por un objeto o persona sin el consentimiento de esta última.

Según Torres (2001) se le define como un comportamiento, bien sea un acto o una omisión, cuyo propósito sea ocasionar un daño o lesionar a otra persona, y en el que la acción transgreda el derecho de otro individuo. En cualquier caso se trata de un comportamiento intencional; si el acto o la omisión fueran involuntarios, de ninguna manera podría hablarse de violencia.

Corsi (2003) define la violencia como una modalidad cultural, conformada por conductas destinadas a obtener el control y la dominación sobre otras personas. La violencia opera mediante el uso de operaciones que ocasionan daño o perjuicio físico, psicológico o de cualquier otra índole.

Violencia es el uso deshonesto, prepotente y oportunista del poder sobre el contrario, sin estar legitimado para ella (Fernández, 2003).

La violencia puede ser física o psicológica; la violencia física es el impacto que se produce en el cuerpo de una persona de manera directa o indirecta mediante el empleo de alguna parte del cuerpo o de objetos contusos, punzantes o cortantes con o sin la efusión de sangre que puede ocasionar en muchos casos lesiones permanentes o hasta la pérdida de la vida. La violencia psicológica es el patrón de conducta que utiliza con frecuencia la intimidación, el insulto y las agresiones verbales tendentes a la afectación de la integridad emocional de la persona (Reyes, 1999, citado en tesis Domínguez A, 2003).

Williams, Zabrack y Joy (1982) diferencian la agresión y la violencia. La primera, es una conducta que inflige daño, ya sea físico o psicológico, incluyendo amenazas explícitas o implícitas y conductas no verbales. La segunda, es una conducta agresiva física que potencialmente causa muerte (citado en tesis Domínguez A, 2003).

El ser humano es agresivo por naturaleza, pero es pacífico o violento según su propia historia individual y la cultura a la que pertenece. De este modo, la agresividad es una potencialidad de todos los seres vivos mientras la violencia es un producto esencialmente humano (Corsi, 2003).

A nuestra consideración la agresión es innata al ser humano, pero es el entorno en el que se desarrolla lo que propicia la conducta violenta en las personas.

Básicamente todas las teorías de las ciencias sociales, psicología, antropología y sociología, utilizan los términos violencia y agresión como sinónimos; así, las teorías que se han desarrollado para explicar la agresión se utilizan de la misma manera para explicar la violencia y de manera inversa (citado en tesis Domínguez A, 2003).

Por tanto, podemos considerar que la cultura es determinante para desarrollar patrones de conducta violentos, que son resultado de las interacciones entre naturaleza y cultura.

Para fines de éste trabajo la definición que se adoptará de violencia será la propuesta por la Organización Mundial de la Salud (OMS), que la define de la siguiente manera:

El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

Como se observa la definición usada hace referencia tanto a la intención como al hecho mismo independientemente de las consecuencias directas o indirectas que se pudieran tener.

De acuerdo con esto la frase “uso del poder” comprende los descuidos y los actos de omisión, caso de descuido a menores y maltrato a personas mayores, además de los actos de violencia por acción más evidentes. De igual manera se entiende que el “uso intencional de la fuerza o el poder físico” incluye el descuido y todos los tipos de maltrato físico, sexual y psíquico, así como el suicidio y otros actos de agresión. Esta definición cubre una gama amplia de consecuencias, entre ella los daños psíquicos, las privaciones y las deficiencias del desarrollo. Esto refleja el reconocimiento cada vez mayor, por parte de los investigadores y los profesionales de la necesidad de incluir los actos de violencia que no causan por fuerza lesiones o la muerte, pero que pesar de todo imponen una carga sustancial a los individuos, las familias, las comunidades y los sistemas de asistencia sanitaria en todo el mundo (Informe mundial sobre la violencia y salud, 2002).

Es crucial hacer notar que un acto de violencia básicamente es un hecho social, en el que es importante conocer su antecedente, para tener una correcta apreciación del hecho violento.

Cabe resaltar que un hecho violento puede estar vinculado con otros hechos no violentos que son percibidos como positivos. Al establecer relaciones de poder en el que la autoridad se muestra violenta y restrictiva teniendo una finalidad favorable para ambas partes, como en el caso de la relación padre-hijo, en la que el padre se muestra estricto con la intención de establecer límites y reglas dentro del núcleo familiar.

## **2.2 Antecedentes**

A diario somos bombardeados por los medios de comunicación que informan de atentados, motines, manifestaciones de inconformidad hechas con violencia, asaltos a mano armada, asesinatos, secuestros, violaciones, robo y demás conductas ilícitas que siempre atentan contra la integridad humana.

Incluso en los textos literarios tales como la Biblia, el Corán, el Popohl Vuh, entre otros en su temática en si no incita directamente a la violencia, sin embargo si muestran una división clara entre los seres humanos mostrando situaciones de discriminación y relaciones de sometimiento del más fuerte sobre el débil, lo interesante es que tal situación no solo queda enmarcada en el ámbito literario sino que siempre se lleva a cabo en la sociedad.

Lo anterior hace que percibamos la violencia como habitual inclusive puede llegarse a pensar que hasta necesaria para la solución de los conflictos desde el núcleo familiar, escolar, ambientes laborales y la sociedad en general.

La violencia es un patrón de conducta que lleva una intención dirigida hacia algo o alguien. Se observa que su presencia llega a justificarse, es el caso de guerras,

terrorismo, en la educación de los hijos, lo cual tiene relación directa con la cultura, educación, situación económica y política del lugar donde se presente.

Para que la violencia pueda presentarse se requiere un desequilibrio previo, es decir, un esquema de desigualdad en el que haya un <arriba> y un <abajo>, reales o simbólicos, que en general adoptan la forma de modelos de conducta complementarios: padre-hijo, adulto-infante, hombre-mujer, etcétera (Torres, 2001).

El fenómeno de la violencia trasciende la mera conducta individual y se convierte en un proceso interpersonal, porque afecta al menos a dos protagonistas: quien la ejerce y quien la padece y también existe un tercer afectado: quien la contempla sin poder, o querer, evitarla (Fernández, 2003).

El incremento de la violencia y los problemas que ésta genera en las distintas partes del mundo han propiciado la creación de programas y medidas para concientizar y promover acciones encaminados a construir un mundo sin violencia. Ejemplo de ello es la Cultura de la Paz, programa surgido en el 2001 por iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) definida como el conjunto de valores, actitudes y comportamientos que reflejan el respeto de la vida, de la persona humana y de su dignidad, de todos los derechos humanos; el rechazo de la violencia en todas sus formas y la adhesión a los principios de democracia, libertad, justicia, solidaridad, cooperación, pluralismo y tolerancia, así como la comprensión tanto entre los pueblos como entre los grupos y las personas sin importar sexo, etnia, religión, nacionalidad o cultura. En la construcción de una cultura de paz es de gran importancia prevenir los conflictos atacando sus causas mediante el diálogo y la negociación; reconocer la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres; así como la libertad de expresión, opinión e información (7).

Cada año, más de 1,6 millones de personas pierden la vida y muchas sufren lesiones no mortales como resultado de la violencia autoinfligida, interpersonal o

colectiva. En conjunto la violencia es una de las principales causas de muerte en todo el mundo para la población de 15 a 44 años de edad, según el informe de la OMS (2002).

Los costos de la violencia se expresan en los miles de millones de dólares que cada año se gastan en asistencia sanitaria en todo el mundo, además de los miles de millones de los días laborales perdidos, las medidas para hacer cumplir las leyes y las inversiones malogradas por esta causa restan a la economía de cada país (Informe mundial sobre la violencia y salud, 2002).

### **2.3 Perspectivas sobre la violencia**

Al ser la violencia un tema amplio distintas disciplinas han tratado de encontrar una explicación sobre el origen de las conductas violentas, se puede pensar que nacemos violentos o que es el ambiente el responsable de dichos actos. Independientemente de cuál sea su origen biológico, o social la violencia es algo que podemos evitar.

Tecla (1995) agrupa las teorías en dos grandes rubros, por un lado las teorías reduccionistas, las cuales proponen que la violencia es algo innato y por el otro las teorías sociales que conciben a la violencia como algo adquirido.

Las teorías reduccionistas han sido investigadas por disciplinas como la antropología, etología, biología, fisiología, historia y filosofía. Dentro de éstas perspectivas mencionaremos a los principales exponentes.

Charles Darwin propuso que la agresión responde a la selección natural, en la cual sobreviven los más aptos, en otras palabras a través de las conductas instintivas la agresión sería un comportamiento útil para la preservación de las especies o para su supervivencia.

Para Holloway la agresión es heredada directamente de nuestros ancestros primates. Desmond Morris (citado en Tecla, 1995) considera la violencia humana del mismo tipo que la violencia animal, menciona que el hombre ha heredado varias e importantes razones para ser violento, la lucha por el territorio, el sistema jerárquico, el instinto sexual y un sistema endocrino cuya fisiología es fuente de agresión. Después de describir el comportamiento agresivo de los animales; actitudes, señales, cambios fisiológicos, observa que en el ser humano la excitación agresiva produce los mismos síntomas, es decir, color de la piel, erizamiento de los cabellos, agitaciones musculares.

El etólogo Konrad Lorenz propone que la agresión es un instinto-conducta preprogramada que surge cuando las condiciones lo demandan y que consta de cuatro funciones para el individuo: 1) conservación del territorio, 2) rivalidad sexual para la inseminación de los mejores ejemplares de la especie, 3) defensa de las crías y 4) jerarquía social. Considera a la agresión como una energía espontánea que se va incrementando en los seres vivos (tanto en los animales como en el hombre) y que en un período de tiempo esa energía acumulada debe ser expulsada de algún modo, por ejemplo practicando algún deporte de lucha libre o rompiendo algún objeto que está al alcance de la mano.

Slater realiza una observación a la teoría de Lorenz, ya que él no considera que la energía se acumule, más bien propone que la agresión es inevitable y lo único que puede hacerse es canalizarla hacia otras actividades menos destructivas.

La psicofisiología y neurología han llevado a cabo numerosas investigaciones con la intención de identificar las estructuras mentales específicas responsables de la agresión. Se ha encontrado que la agresión puede surgir de una estructura neuronal dañada aún cuando el sujeto desee controlar su conducta; esto sucede cuando hay un daño prefrontal y en las áreas subcorticales, daño en las estructuras límbicas así como en enfermedades tales como la demencia, esquizofrenia y el delirium.

Los psicoanalistas consideran que la violencia es producto de los mismos hombres, por ser desde un principio seres instintivos, motivados por deseos que son el resultado de apetencias salvajes y primitivas.

Sigmund Freud indica que la agresión es la parte observada del instinto humano de auto destrucción o muerte llamado Thanatos, éste instinto conduce al individuo a su propia destrucción que puede conducirlo al suicidio, o bien, si es dirigido hacia fuera puede llevarlo a cometer un crimen. Es así que la agresión es inherente a la naturaleza humana y es regulada por diversos mecanismos psíquicos que hacen posible que el humano viva en un mundo social.

Freud afirma que los instintos de agresión no aceptados socialmente pueden ser sublimados en el arte, la religión, las ideologías políticas u otros actos socialmente aceptables.

Las teorías sociales por su parte rechazan la concepción de la violencia como un instinto innato, afirmando que la agresividad no es más que un fenómeno adquirido en el contexto social.

En el siglo XVIII, Jean-Jacques Rousseau sostenía la teoría de que el hombre era naturalmente bueno, que la sociedad corrompía esa bondad y que, por lo tanto, la persona no nacía perversa sino que se hacía perversa, y que era necesario volver a la virtud primitiva, es decir, la actitud de bondad o maldad es fruto del medio social en cual se desarrolla el individuo.

El psicólogo Alberto Bandura, estima que el comportamiento humano, más que ser genético o hereditario, es un fenómeno adquirido por medio de la observación e imitación, creando un ciclo en donde la persona observa la agresión en un principio y con el tiempo se vuelve ejecutor de los mismos patrones.

Fromm considera que la agresión puede ser benigna o maligna, positiva o negativa, constructiva o destructiva. La conservación de la vida puede ser expresada como agresión defensiva. Encuentra una estrecha relación entre frustración y agresividad. La frustración conduce a la depresión, la ansiedad, la impotencia, el hastío y al aburrimiento. A su vez el aburrimiento puede ser crónico depresivo y conducir a la destructividad y a la violencia. Para él la agresión son actos que causan y tienen la intención de causar daño a otra persona, animal u objeto inanimado, la cual se puede dar en dos formas: a) agresión biológicamente adaptativa, que se presenta en defensa contra amenazas y que desaparece al cese de éstas y b) destructividad y crueldad no adaptativa y maligna, que es simplemente un reflejo de la potencialidad del hombre para perjudicar.

Marx plantea que la violencia es el resultado de la lucha de clases por cambiar o mantener las condiciones materiales de existencia de los individuos, es decir la transformación de la sociedad, para llegar a un reparto justo de los bienes entre los miembros de la sociedad y así alcanzar la igualdad.

La controversia entre los que defienden la concepción de que la violencia humana es resultado meramente innato y los que la contemplan como producto de la cultura y sociedad continuará existiendo, antes de alcanzar una conclusión que sea valorada por todos.

Desde nuestro punto de vista, no debe existir una separación entre los factores que propician la conducta violenta del ser humano; es decir, los factores heredados nos brindan el potencial que determinan en cierto grado nuestro comportamiento sin embargo el contexto social puede detonar o no las conductas violentas. Cada persona es responsable de sus actos y no hay justificación alguna para la violencia.

Si bien se dice que el niño es violento debido a su carga genética, asimismo, puede ser estimulado por el rechazo social o por la falta de afecto de las personas

que lo rodean. Así se considera que la violencia no solo esta en nuestro entorno social sino también dentro de nosotros. A estos se suman los medios de comunicación que promueven la violencia, generando niños agresivos.

## **2.4 Modelo ecológico**

Bronfenbrenner plantea su visión ecológica del desarrollo humano en el que destaca la importancia crucial de los ambientes en los que nos desenvolvemos, define el desarrollo como un cambio perdurable en el modo en que la persona percibe el ambiente que le rodea, su ambiente ecológico, y en el modo en el que se relaciona con él.

El postulado básico del modelo ecológico que propone Bronfenbrenner viene a decirnos que el desarrollo humano, supone la progresiva acomodación mutua entre un ser humano activo, que está en proceso de desarrollo, por un lado, y por el otro las propiedades cambiantes de los entornos inmediatos en los que esa persona en desarrollo vive.

Se entiende a la persona no solo como un sujeto sobre el que repercute el ambiente, sino como una entidad en desarrollo y dinámica, en constante cambio, que va implicándose progresivamente en el ambiente y por ello influyendo también e incluso reestructurando el medio en el que vive.

El modelo surge a fines de los años 70 y se aplicó inicialmente al maltrato de menores y posteriormente a la violencia juvenil. En fechas recientes los investigadores han usado el *Modelo Ecológico* (Figura 1), para comprender la violencia de pareja y el maltrato de personas mayores. El modelo explora la relación entre los factores individuales y contextuales, considera la violencia como un producto de muchos niveles de influencia sobre el comportamiento.

Ningún factor por si solo explica porque algunos individuos tienen comportamientos violentos hacia otros o porque la violencia es más prevalente en algunas comunidades que en otras. La violencia es el resultado de la acción recíproca y compleja de factores individuales, relacionales, sociales, culturales y ambientales (Informe mundial sobre la violencia y salud, 2002).

Éste modelo reconoce cuatro niveles de análisis: Individual o microsistema, referido al proceso evolutivo y a la construcción de su personalidad; relacional o mesosistema, que representa al contexto inmediato que rodea al individuo, vale decir las características y composición del entorno. Comunitario o exosistema, representa a las organizaciones formales e informales que rodean al relacional; Social o macrosistema, es el conjunto de valores, creencias y actitudes tanto culturales y sociales que mueven a la sociedad.

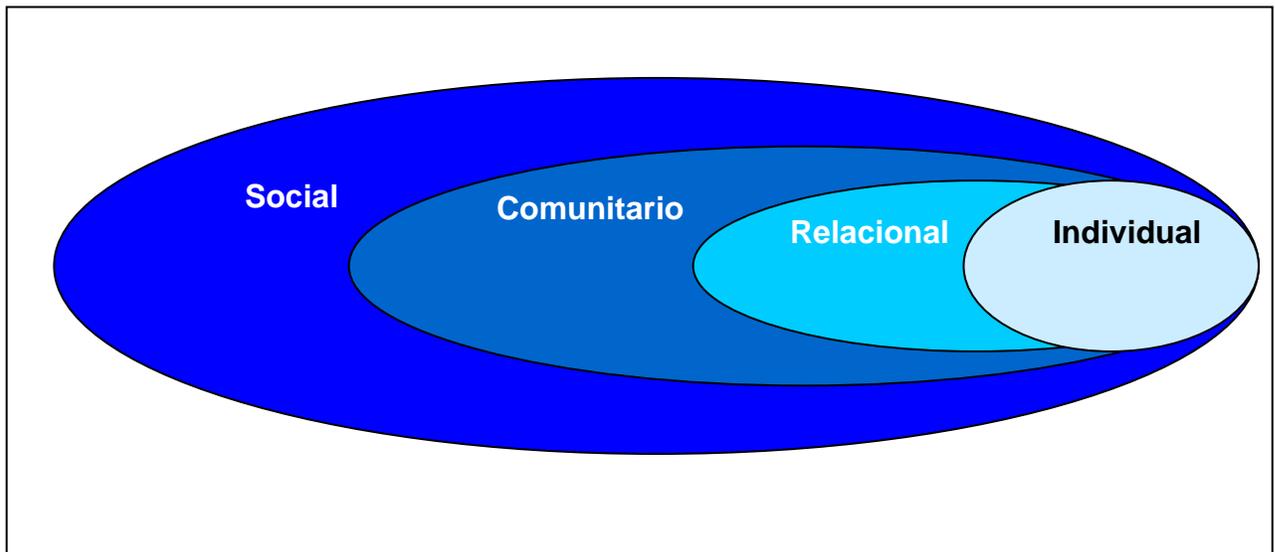


Figura 1. Modelo Ecológico.

Nivel Individual: Pretende identificar los factores biológicos y de la historia personal que influyen en el comportamiento de una persona. Además de los factores biológicos y personales en general, se consideran factores tales como la impulsividad, el bajo nivel educativo, el abuso de sustancias psicotrópicas y los antecedentes de comportamiento agresivo o de haber sufrido maltrato en otras

palabras, este nivel de modelo ecológico centra su atención en las características del individuo que aumentan la probabilidad de ser víctima o perpetrador de actos de violencia.

Nivel relacional: Indaga el modo en que las relaciones sociales cercanas aumentan el riesgo de convertirse en víctima o perpetradores de actos violentos. En los casos de la violencia infligida por la pareja y del maltrato de niños, por ejemplo, la interacción casi diaria o el compartir el domicilio con un agresor puede aumentar las oportunidades para que se produzcan encuentros violentos. Dado que los individuos están unidos en una relación continua, es probable que en estos casos la víctima sea reiteradamente maltratada por el agresor. En el caso de la violencia interpersonal entre los jóvenes, las investigaciones revelan que éstos tienen muchas más probabilidades de involucrarse en actos violentos cuando sus amigos promueven y aprueban estos comportamientos. Los compañeros, la pareja y los miembros de la familia tienen el potencial de configurar el comportamiento de un individuo y la gama de experiencias de éste.

Nivel comunitario: Examina los contextos de la comunidad en los que se inscriben las relaciones sociales, como la escuela, el lugar de trabajo y el vecindario, y busca identificar las características de estos ámbitos que se asocian con ser víctimas o perpetradores de actos violentos. La frecuente movilidad de residencia, la heterogeneidad y una densidad de población alta son todos ejemplos de tales características, y se han asociado cada uno con la violencia. De igual manera, las comunidades aquejadas por problemas como el tráfico de drogas, el desempleo elevado o el aislamiento social generalizado tiene más probabilidad de experimentar hechos de violencia.

Nivel social: Examina los factores sociales más generales que determinan las tasas de violencia. Se incluyen aquí los factores que crean un clima de aceptación de la violencia, los que reducen las inhibiciones contra ésta, y los que crean y mantienen las brechas entre distintos segmentos de la sociedad o generan

tensiones entre diferentes grupos o países. Entre los factores sociales más generales figuran:

- Normas culturales que apoyan la violencia como una manera aceptable de resolver conflictos.
- Actitudes que consideran el suicidio como una opción personal más que como un acto de violencia evitable; normas que asignan prioridad a la patria potestad por encima del bienestar de los hijos.
- Normas que refuerzan el dominio masculino sobre las mujeres y los niños.
- Normas que respaldan el uso de la fuerza excesiva policial contra los ciudadanos.
- Normas que apoyan los conflictos políticos.

El modelo propuesto por Bronfenbrenner es dinámico, más que estático, y los procesos que influyen en el desarrollo son continuos e interactivos. Todos los niveles del modelo ecológico dependen unos de otros y, por lo tanto se requiere de una participación conjunta de los diferentes contextos y de comunicación entre ellos.

## **2.5 Tipos de violencia**

Los hechos violentos no ocurren de manera aislada, se insertan en una dinámica de conflicto entre dos o más personas de una misma familia, grupo o comunidad, donde uno gana y otro pierde. En ese proceso, los participantes ocupan determinadas posiciones que por lo regular son asimétricas; el de arriba y el de abajo, con cada incidente de violencia, van reafirmandose o reestructurándose. En general, la conducta violenta se ejerce contra quienes están en una posición jerárquica inferior como los indígenas, los niños y las mujeres que al vencerlos se refuerza esa posición. Por eso la desigualdad es un terreno fértil para la violencia y también por eso algunas formas de violencia son socialmente toleradas.

La violencia esta determinada por el entorno y en particular por la definición de las relaciones sociales. Detrás de un acto violento hay un mecanismo de negación del afecto y de toda compasión o empatía. En la persona que ejerce violencia sobre otra no hay un espacio para la identificación, no piensa en la relación como de igual a igual. El ejercicio de la violencia es en sí mismo una negación de la humanidad del otro.

Los individuos no viven aislados; se relacionan entre sí en los distintos ámbitos en que se mueven cotidianamente y en esas relaciones – familiares, escolares y laborales, en encuentros casuales y aún en el trato momentáneo con desconocidos - es donde puede producirse la violencia (Torres, 2001).

En 1996, la Asamblea Mundial de la Salud, declaró que “la violencia es un importante problema de salud pública en todo el mundo y pidió a la Organización Mundial de la Salud que elaborara una tipología de la violencia para caracterizar los diferentes tipos de violencia y los vínculos entre ellos”.

En el Informe Mundial sobre la violencia y la salud (2002); la OMS declara que “la violencia es un importante problema de salud pública” y estudia los tipos de violencia que existen en todo el mundo en la vida cotidiana de las personas.

Los siete tipos de violencia considerados en dicho informe son:

- Violencia juvenil
- Maltrato y descuido a menores
- Violencia en la pareja
- Maltrato de las personas mayores
- Violencia sexual
- Violencia autoinfligida
- Violencia colectiva

A continuación se mencionan brevemente los siete tipos de violencia considerados en dicho Informe, sólo como referencia general:

### **2.5.1 Violencia Juvenil**

La violencia juvenil puede desarrollarse de diferentes maneras. Algunos niños presentan comportamientos problemáticos en la primer infancia que gradualmente se van agravando hasta llegar a formas más graves de agresión antes de la adolescencia y durante ella. Quienes son relativamente más agresivos a cierta edad también tienden a ser relativamente más agresivos a una edad mayor, aunque los grados absolutos de violencia pueden variar.

Se define a la violencia juvenil como los actos físicamente destructivos que realizan los jóvenes entre los 10 y 29 años de edad y que afectan a otros jóvenes dentro del mismo rango de edad. En todos los países, los principales actores de éste tipo de violencia son los hombres y algunas veces el comportamiento violento se presenta desde la infancia o la temprana adolescencia. La interacción con los pares y la formación de grupos o pandillas aumenta el riesgo de que los adolescentes se involucren en actividades delictivas, violentas y no violentas. Es una de las más visibles en la sociedad.

Hay conexiones cercanas entre la violencia juvenil y otras formas de violencia. Por ejemplo, presenciar actos violentos en el hogar o sufrir abuso físico o sexual puede condicionar a los niños o adolescentes de tal modo que consideren la violencia como un medio aceptable para resolver los problemas.

Las pautas de comportamiento, incluida la violencia, cambian en el curso de la vida de las personas. La adolescencia y los primeros años de la edad adulta constituyen un período en que la violencia, así como otro tipo de comportamientos, a menudo se expresan con más intensidad.

En los jóvenes involucrados en actividades delictivas, el consumo de alcohol y drogas aumenta significativamente el riesgo de que ocurra un comportamiento violento y tenga como consecuencias lesiones y muerte.

Entre los principales factores de la personalidad y del comportamiento que pueden predecir la violencia juvenil están la hiperactividad, la impulsividad, el control deficiente del comportamiento y los problemas de atención. No obstante el nerviosismo y la ansiedad están relacionadas negativamente con la violencia.

El comportamiento de los progenitores y el ambiente familiar son factores en el desarrollo de conductas violentas en los jóvenes. La falta de vigilancia y supervisión por parte de los padres y el uso del castigo físico severo para disciplinar a los niños son factores predictivos de la violencia durante la adolescencia y la edad adulta.

La violencia juvenil daña profundamente no sólo a las víctimas, sino también a sus familias, amigos y comunidades. Sus efectos se ven no sólo en los casos de muerte, enfermedad y discapacidad, sino también en la calidad de vida. La violencia que afecta en los jóvenes incrementa enormemente los costos de los servicios de salud y asistencia social, reduce la productividad, disminuye el valor de la propiedad, desorganiza una serie de servicios esenciales y en general debilita la estructura de la sociedad.

### **2.5.2 Maltrato y descuido a menores**

El maltrato a menores se produce en una variedad de formas y está profundamente avalado en las prácticas culturales, económicas y sociales.

En 1999, la reunión de consulta de la OMS sobre la Prevención del Maltrato de Menores redactó la siguiente definición:

“El maltrato o la vejación de menores abarca todas las formas de malos tratos físicos y emocionales, abuso sexual, descuido o negligencia o explotación comercial o de otro tipo, que originen un daño real o potencial para la salud del niño, su supervivencia, desarrollo o dignidad en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder. “

Se entiende por maltrato físico a la acción no accidental que provoca daño físico o enfermedad en el niño, o bien que lo coloca en grave riesgo de padecerlo, conocido también con el nombre del síndrome del niño apaleado.

La negligencia o el abandono físico se presenta cuando las necesidades físicas básicas de un niño no son atendidas de forma temporal o permanente. Éste tipo de maltrato es el que con mayor frecuencia suele producirse de forma inconsciente, como una manifestación más de la ignorancia, incultura o capacidad parental para proteger y criar a los hijos (Martínez y de Paul, 1993 citado en Badenes, 2002).

Una variante más de la violencia que sufren los menores es el abuso sexual, ya que se trata de la utilización de un menor para satisfacer los deseos sexuales de un adulto o de un igual, basándose en una posición de autoridad o de poder. Para López (1995 citado en Badenes, 2002), los abusos sexuales deben definirse a partir de dos grandes conceptos: la coerción (o asimetría de poder) y la asimetría de edad. Estos conceptos tienen la ventaja de incluir también las agresiones sexuales que comenten unos menores sobre otros. Además, debemos tener en cuenta que la categoría de abuso sexual incluye no solo las conductas tradicionales con contacto físico (violación, penetración digital, coito, caricias, contacto oral, etcétera), sino también aquellas conductas que no implican contacto físico (exhibicionismo, acoso, exhibición de películas, solicitudes sexuales, etcétera).

Se habla de maltrato emocional hacia el niño cuando existe una hostilidad verbal en forma de insulto, burla, desprecio, crítica, amenaza de abandono y constante bloqueo de las iniciativas de interacción infantiles, desde la evitación hasta el encierro. Reiteradamente se rechaza al niño, se le priva de las relaciones sociales e interpersonales, se ignoran sus necesidades emocionales, psicológicas y de estimulación y se le exige por encima de sus posibilidades.

Algunos de los indicadores que puede presentar un niño maltratado son:

- Miedo o desconfianza aparentemente injustificadas hacia las personas adultas, como evitar interacción social, sentirse incomodo ante la presencia de adultos.
- Prolongada permanencia fuera del ámbito familiar durante edades preescolares y escolares, busca evitar el regreso a casa, realizando sus actividades fuera de ella.
- Conductas demasiado adultas ó demasiado infantiles, como son conductas excesivamente formales y responsable ó por el otro lado conductas caprichosas.
- Reacciones de agresividad verbal o física desmesurada desde muy pequeños, como son gritos hacía sus padres o pares, pataleos.
- Buena y excesivamente rápida adaptación ante personas desconocidas, buscando llamar la atención y simpatía de los adultos como compensación al descuido del que es víctima.
- Excesivamente complaciente, pasivo y poco exigente, se muestra atento y servicial para sentirse aceptado.
- Participación en acciones delictivas -robo, hurto, intimidaciones, etcétera-.
- Intentos de suicidios o suicidios consumados.
- Trastornos de alimentación, sueño y control de esfínteres.

En el ámbito escolar los indicadores que se presentan son los siguientes:

- Tendencia hacia la soledad o el aislamiento.
- Inhibición del juego.
- Ausencias injustificadas o repetidas a la escuela.
- Síndrome inverso de escolaridad: sentimientos de felicidad los lunes cuando comienzas las clases y de tristeza los viernes cuando acaban.
- Tendencia a dormirse en clase.
- Acude pronto a clase y es el último de marchar de ella.
- Dificultad en saber quién irá a recogerlos, olvidos, etcétera.
- Llamadas de atención a través de su conducta.
- Cambios bruscos en el rendimiento escolar.
- Dificultades graves de aprendizaje.
- Fracaso escolar.

Es importante señalar que dadas las diferencias culturales en lo que respecta a la educación de los hijos es difícil determinar cuáles prácticas de crianza son aceptables por lo que no existe un consenso de que practicas constituyen maltrato o descuido.

### **2.5.3 Violencia en la pareja**

La violencia en la pareja se produce en todos los países, independientemente del grupo social, económico, religioso o social.

La violencia en la pareja se refiere a cualquier comportamiento dentro de una relación íntima que causa daño físico, psíquico o sexual a los miembros de la relación. Este comportamiento incluye:

- Agresiones físicas. Abofetear, golpear con los puños, patear.
- Maltrato psíquico: mediante intimidación, denigración y humillación constante.
- Relaciones sexuales forzadas y otras formas de coacción sexual.
- Diversos comportamientos dominantes: Aislar a una persona de su familia y amigos, vigilar sus movimientos y restringir su acceso a la información o asistencia.

Cuando el maltrato se produce reiteradamente en la misma relación, el fenómeno suele denominarse: maltrato físico (Informe de mundial sobre la violencia y salud, 2002).

La violencia suele presentarse con mayor frecuencia del hombre hacia la mujer, pero no se puede ignorar la que ocurre de la mujer hacia el hombre y entre las parejas del mismo sexo. Generalmente la violencia en la pareja es soportada en proporción mayor por las mujeres e infligida por los hombres.

De acuerdo con la OMS, casi la mitad de las mujeres que mueren por homicidio son asesinadas por maridos, novios o parejas del momento o anteriores. En los casos de violencia perpetrada por las mujeres, lo más probable es que sea en defensa propia.

Entre los antecedentes personales, la violencia en la familia se ha considerado como un factor de riesgo especialmente poderoso de agresión masculina en la pareja. Estudios efectuados en Brasil, Camboya, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, España, Estados Unidos, Indonesia, Nicaragua y Venezuela encontraron que las tasas de maltrato eran mayores entre las mujeres cuyo esposo había sido golpeado de niño o había presenciado cuando su madre era golpeada. Aunque los hombres que maltratan físicamente a su esposa suelen tener antecedentes de violencia, no todos los niños que presencian malos tratos o son objeto de ellos se convierten en adultos que maltratan a otros.

Las justificaciones culturales de la violencia generalmente se desprenden de las ideas tradicionales de los roles que corresponden a los hombre y a las mujeres. En muchas situaciones se espera que las mujeres cuiden el hogar, se ocupen de los hijos y muestren obediencia y respeto al esposo. Si un hombre siente que su esposa no ha cumplido sus funciones o se ha propasado (incluso, por ejemplo, al pedirle dinero para los gastos de la casa o al señalarle las necesidades de los hijos), puede responder en forma violenta.

Las consecuencias del maltrato son profundas, vivir en una relación violenta afecta al sentido de autoestima de quien la sufre y a su capacidad de participar en sus actividades diarias.

Las mujeres maltratadas suelen tener restricciones en cuanto al acceso a la información y los servicios, la participación en la vida pública y la consecución de apoyo emocional por parte de amigos y familiares. A menudo éstas mujeres son incapaces de cuidar de sí mismas y de sus hijos o de tener un trabajo o seguir una carrera.

De manera resumida en la tabla 1 se muestran las principales consecuencias de la violencia sobre la salud de la víctima.

Tabla No. 1 Consecuencias de la violencia sobre la salud.

<b>CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA SOBRE LA SALUD</b>	
<p><b>Físicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lesiones abdominales y torácicas</li> <li>• Moretones e hinchazón</li> <li>• Síndromes de dolor crónico</li> <li>• Discapacidad</li> <li>• Fibromialgia</li> <li>• Fracturas</li> <li>• Trastornos del aparato digestivo</li> <li>• Síndrome del colon irritable</li> <li>• Desgarros y abrasiones</li> <li>• Lesiones oculares</li> <li>• Mengua de las funciones físicas</li> </ul>	<p><b>Psíquicas y del comportamiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abuso de alcohol y otras drogas</li> <li>• Depresión y ansiedad</li> <li>• Trastornos de los hábitos alimentarios y del sueño</li> <li>• Sentimientos de vergüenza y culpabilidad</li> <li>• Fobias y trastorno por pánico</li> <li>• Inactividad física</li> <li>• Poca autoestima</li> <li>• Trastorno por estrés postraumático</li> <li>• Trastornos psicósomáticos</li> <li>• Hábito de fumar</li> <li>• Comportamiento suicida y daño autoinfligido</li> <li>• Comportamiento sexual riesgoso</li> </ul>
<p><b>Sexuales y reproductivas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trastornos del aparato genital</li> <li>• Esterilidad</li> <li>• Enfermedad inflamatoria de la pelvis</li> <li>• Complicaciones del embarazo, aborto espontáneo</li> <li>• Disfunción sexual</li> <li>• Enfermedades de transmisión sexual, entre ellas la infección por el VIH/SIDA</li> <li>• Aborto practicado en condiciones peligrosas</li> <li>• Embarazo no deseado</li> <li>• Virus del Papiloma Humano</li> </ul>	<p><b>Consecuencias mortales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mortalidad relacionada con el SIDA</li> <li>• Mortalidad materna</li> <li>• Homicidio</li> <li>• Suicidio</li> </ul>

La violencia en la pareja es un problema importante de salud pública. Para resolverlo se necesita la participación de muchos sectores que colaboren en los ámbitos comunitario, nacional e internacional.

#### **2.5.4 Maltrato de las personas mayores**

En los tiempos actuales la actitud que se adopta ante el envejecimiento tiende a ser negativa, afectando esto a las personas mayores que ven limitadas sus oportunidades de desarrollo al igual que su calidad de vida.

El maltrato de las personas mayores se define como el daño físico, emocional, sexual o patrimonial ejercido por un familiar o quien es responsable del cuidado y bienestar de una persona de edad contra ésta misma persona. Por lo general, se trata de una conducta reiterada y sistemática que se agrava en intensidad con el tiempo (Folleto Maltrato hacia las personas de edad, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México, 2003).

El perfil de la víctima suele ser el de una persona incapacitada para solicitar ayuda, que presenta sentimientos de culpabilidad frente a su situación o que teme a las posibles represalias del cuidador, al que frecuentemente le unen lazos de gran dependencia.

Existen factores que propician la violencia a las personas mayores:

- La presencia de ciertas dinámicas familiares como la violencia familiar, falta de comunicación, inversión de roles.
- La naturaleza y la calidad de la relación que se establece entre la persona mayor y quien le cuida en el entorno familiar.
- La descalificación, falta de reconocimiento a la sabiduría y la experiencia de las personas mayores de 60 años. La sociedad tiene un culto muy elevado por la juventud y tiende a excluir y marginar a las personas mayores.

El maltrato de las personas mayores se puede cometer tanto por acción como por omisión (en ese caso, por lo común se denomina “descuido”), y que puede ser intencional o no.

Además, puede ser de carácter físico o psíquico, este último incluye las agresiones emocionales o verbales, o bien puede presentarse mediante las siguientes conductas: privación de servicios humanitarios, aislamiento no deseado, abuso económico (malversación de propiedades o dinero, robo), ingreso forzado en una casa-hogar, dependencia económica y explotación, privación de artículos necesarios en la vida diaria (comida, medicamentos, compañía, limpieza) u otros perjuicios. Cualquiera que sea el tipo de maltrato es indudable que el anciano será víctima de sufrimientos innecesarios, de lesiones o dolor, pérdida o violación de los derechos humanos y deterioro de su calidad de vida. La calificación de una conducta como maltrato, descuido o explotación dependerá, probablemente, de la frecuencia con que se produzcan, su duración, gravedad y consecuencias, y, sobre todo, del contexto cultural.

Éste tipo de violencia es un problema de salud pública en aumento debido al incremento de la expectativa de vida, los avances terapéuticos que prolongan la supervivencia en patologías crónicas y la pérdida de los valores familiares tradicionales, entre otros factores.

Es importante hacer mención que la violencia por omisión, entiéndase como la ausencia de acciones para solucionar un problema determinado, como la falta de protección, el no hacer algo que la persona necesita, por ejemplo, no se le habla, no se le demuestra afecto, se le ignora, se le niega alimentos o atención médica, ponen en peligro la integridad física y psicológica de las personas. Generalmente se da en contra de niñas(os), ancianas(os), personas discapacitadas física y/o mentalmente.

### **2.5.5 Violencia sexual**

La violencia sexual se define como: todo acto sexual, la tentativa de consumir un acto sexual, los comentarios e insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una

persona mediante la coacción por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo.

La violencia sexual abarca el sexo bajo coacción de cualquier tipo incluyendo el uso de fuerza física, las tentativas de obtener sexo bajo coacción, la agresión mediante órganos sexuales, el acoso sexual incluyendo la humillación sexual, el matrimonio o cohabitación forzados incluyendo el matrimonio de menores, la prostitución forzada y comercialización de mujeres, el aborto forzado, la denegación del derecho a hacer uso de la anticoncepción o a adoptar medidas de protección contra enfermedades, y los actos de violencia que afecten a la integridad sexual de las mujeres tales como la mutilación genital femenina y las inspecciones para comprobar la virginidad.

La violencia sexual incluye la violación, definida como la penetración forzada físicamente o empleando otros medios de coacción, por más leves que sean, de la vulva o el ano, usando un pene, otras partes corporales o un objeto. El intento de realizar algunas de las acciones mencionadas se conoce como intento de violación. La violación de una persona llevada a cabo por dos o más agresores se denomina violación múltiple.

La violencia sexual puede incluir otras formas de agresión que afecten a un órgano sexual, con inclusión del contacto forzado entre la boca y el pene, la vulva o el ano.

Puede existir violencia sexual entre miembros de una misma familia y personas de confianza, y entre conocidos y extraños. La violencia sexual puede tener lugar a lo largo de todo el ciclo vital, desde la infancia hasta la vejez, e incluye a mujeres y hombres, ambos como víctimas y agresores. Aunque afecta a ambos sexos, con más frecuencia es llevada a cabo por niños y hombres a niñas y mujeres.

Existen muchos factores que aumentan el riesgo de que alguien sea coaccionado con fines sexuales o de que fuerce sexualmente a otra persona. Algunos de éstos factores están relacionados con las actitudes, creencias y conductas de los individuos implicados, mientras que otros están muy arraigados en el entorno social, incluyendo las esferas de los iguales, la familia, la comunidad y la sociedad. Tales factores influyen no solamente en las probabilidades de sufrir violencia sexual, sino también en la reacción ante ella. En la tabla 2 se presentan los factores de riesgo para la violencia sexual, de acuerdo al Informe mundial sobre la violencia y la salud.

Tabla No. 2 Factores de riesgo para la violencia sexual.

<b>FACTORES DE RIESGO PARA LA VIOLENCIA SEXUAL</b>	
<b>Factores que aumentan la vulnerabilidad de las mujeres a nivel individual</b>	<b>Factores que aumentan el riesgo de que los hombres cometan violación a nivel individual</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser joven</li> <li>• Consumir alcohol o drogas</li> <li>• Tener problemas de salud mental, en particular síndrome de estrés postraumático</li> <li>• Haber sufrido una violación o abusos sexuales con anterioridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumir alcohol o drogas</li> <li>• Tener actitudes y creencias que apoyan la violencia sexual, incluyendo tener fantasías sexuales coercitivas y culpar a las mujeres por excitarles</li> <li>• Presentar un patrón de conducta impulsivo, antisocial y hostil hacia las mujeres</li> <li>• Haber sufrido abusos sexuales durante la niñez</li> </ul>

La violencia sexual tiene consecuencias significativas para la salud, incluyendo el suicidio, síndrome de estrés postraumático, otras enfermedades mentales, embarazos no deseados, enfermedades de transmisión sexual, VIH/SIDA, lesiones autoinflingidas y, en el caso de abuso sexual de menores, adopción de conductas de alto riesgo como tener múltiples parejas sexuales y consumo de drogas.

### **2.5.6 Violencia autoinfligida**

De acuerdo a la OMS entre las personas de 15 a 44 años de edad, las lesiones autoinfligidas son la cuarta causa de muerte y la sexta causa de mala salud y discapacidad. Se estima que los costos económicos asociados con la muerte por suicidio o con las lesiones autoinfligidas suman miles de millones de dólares estadounidenses al año, sin contar que los familiares y amigos de cada persona que se suicida quedan afectados desde un punto de vista emocional, social y económico.

Enfocándonos al comportamiento suicida considerado el más extremo dentro de esta categoría y el cual puede ser resultado de múltiples circunstancias. Este varía en cuanto a los grados, desde solo pensar en quitarse la vida hasta elaborar un plan para suicidarse y obtener los medios para hacerlo, intentar suicidarse y, finalmente, llevar a cabo el acto "suicidio consumado".

El fenómeno en México, se registra con mayor frecuencia entre los hombres que entre mujeres, con una tendencia pronunciada entre los jóvenes de 12 a 24 años, según datos de las estadísticas de intentos de suicidio y suicidas 2004, investigación editada por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.

El término "ideación suicida" se refiere a pensamientos acerca de suicidarse, con diversos grados de intensidad y elaboración.

El comportamiento suicida tiene gran número de causas. Los factores que ponen a los individuos en riesgo de cometer suicidio son complejos y se influyen recíprocamente.

Los factores psiquiátricos y psicológicos asociados con el suicidio son: depresión grave, trastornos del estado de ánimo, esquizofrenia, ansiedad y trastornos de la conducta y la personalidad, impulsividad y sensación de desesperanza.

Los antecedentes familiares de suicidio son un factor importante que aumenta la probabilidad de ocurrencia en sus descendientes. El suicidio quizá también sea la consecuencia de una enfermedad grave y dolorosa, especialmente si es discapacitante.

Ciertos acontecimientos de la vida pueden servir como factores desencadenantes del suicidio, como por ejemplo la pérdida de un ser querido, ya sea por divorcio, separación o muerte, puede desencadenar sentimientos depresivos intensos, especialmente si se ha sufrido la pérdida de la pareja o de alguien cercano. Los conflictos en las relaciones interpersonales en el hogar, o en los lugares de estudio o trabajo, también pueden desencadenar sentimientos de desesperanza o depresión.

Los antecedentes de maltrato físico o abuso sexual en la niñez pueden aumentar el riesgo de suicidio en la adolescencia y la edad adulta. La orientación sexual quizá también esté relacionada con mayor riesgo de suicidio entre los adolescentes y los adultos jóvenes.

Se pueden considerar como otros factores que contribuyen al suicidio y al intento de suicidio son la discriminación, el estrés en las relaciones interpersonales, las drogas y el alcohol, la ansiedad acerca de la infección por VIH y el SIDA.

Otra forma frecuente de violencia dirigida contra uno mismo es la auto mutilación, que consiste en la destrucción o alteración directa y deliberada de partes del cuerpo sin una intención suicida consciente; como arañarse, cortarse, quemarse e inflingirse dolor.

Favazza, psiquiatra de profesión, ha propuesto tres categorías principales:

- La automutilación grave, que incluye cegarse y la amputación por la propia víctima de dedos, manos, brazos, pies o genitales.

- La automutilación estereotípica, como por ejemplo golpearse la cabeza contra la pared, morderse, golpearse las manos o los brazos, apretarse los ojos o la garganta y arrancarse los cabellos.
- La automutilación superficial o moderada, como cortarse, arañarse o quemarse la piel, clavarse agujas o tirarse compulsivamente del pelo.

El suicidio y el intento de suicidio son fenómenos complejos que surgen, de manera muy individualista de la acción recíproca entre factores biológicos, psicológicos, psiquiátricos y sociales. La complejidad de las causas requieren necesariamente un enfoque polifacético de la prevención que tenga en cuenta el contexto cultural.

Las difíciles circunstancias en las que viven las personas y la poca confianza y seguridad de sobrellevarlas generan sentimientos negativos hacia la vida y en realidad la gran mayoría de las personas no desean morir, sino que no desean continuar viviendo en las condiciones en que se ven obligados a vivir.

### **2.5.7 Violencia colectiva**

La violencia colectiva en sus múltiples formas, recibe mucha atención pública. Los conflictos violentos entre naciones y grupos, el terrorismo de estado y de grupos, la violación sexual como arma de guerra, el movimiento de gran número de personas desplazadas de sus hogares, la guerra entre pandillas y el vandalismo de las turbas, son sucesos que ocurren diariamente en muchos lugares del mundo. Sus efectos sobre la salud, materializados en defunciones, enfermedades somáticas, discapacidades y angustia son muy amplios.

La violencia colectiva se refiere al uso de la violencia como instrumento por parte de personas que se identifican a si mismas como miembros de un grupo contra otro grupo o conjunto de individuos, para lograr objetivos políticos, económicos o sociales.

Se han reconocido diversas formas de violencia colectiva, tales como:

- Las guerras, el terrorismo y otros conflictos políticos violentos que ocurren dentro de los estados o entre ellos.
- La violencia perpetrada por el estado, como el genocidio, la represión, las desapariciones, la tortura y otras violaciones de los derechos humanos.
- La delincuencia violenta organizada, como los delitos perpetrados por bandas de malhechores y las guerras de pandillas (Informe mundial sobre la violencia y salud, 2002).

Existen factores de riesgo que requieren ser identificados como determinantes de la violencia colectiva y generar estrategias para resolver los conflictos de una manera pacífica. En la tabla 3 se observan algunos indicadores que crean condiciones propicias para desencadenar conflictos violentos.

Tabla No. 3 Indicadores que propician conflictos violentos.

<b>INDICADORES QUE PROPICIAN CONFLICTOS VIOLENTOS</b>	
<b>Indicador</b>	<b>Signos</b>
Desigualdad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecientes desigualdades sociales y económicas, especialmente entre grupos definidos de la población, más que dentro de esos grupos</li> </ul>
Características demográficas rápidamente cambiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasas elevadas de mortalidad infantil</li> <li>• Cambios rápidos en la estructura de la población incluidos los desplazamientos a gran escala de refugiados</li> <li>• Densidad demográfica excesivamente alta</li> <li>• Niveles elevados de desempleo, en particular entre gran número de jóvenes</li> <li>• Abastecimiento insuficiente de alimentos o falta de acceso al agua potable</li> <li>• Disputas de tierras o de recursos ambientales entre grupos étnicos distintos</li> </ul>
Falta de procesos democráticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Violaciones de los derechos humanos</li> <li>• Comportamiento delictivo del Estado</li> <li>• Gobiernos corruptos</li> </ul>
Inestabilidad política	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios rápidos de los regímenes</li> </ul>
Composición étnica del grupo gobernante drásticamente diferente o religiosa a la de la población	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poder político y económico ejercido —y aplicado en forma diferencial— según la identidad étnica religiosa</li> <li>• Profanación de símbolos étnicos o religiosos</li> </ul>
Deterioro de los servicios públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución significativa del alcance y eficacia de las redes de seguridad social destinadas a asegurar las normas universales mínimas del servicio</li> </ul>
Declinación económica grave	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo económico desigual</li> <li>• Ganancias o pérdidas excesivamente desiguales entre diferentes grupos de población o zonas geográficas como resultado de grandes cambios económicos</li> <li>• Transferencias o pérdidas</li> </ul>
Ciclos de venganza violenta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un ciclo continuo de violencia entre grupos rivales</li> </ul>

Podemos ver entonces que estamos rodeados de violencia desde lo que pareciera ser inofensivo como un simple grito hasta dimensiones mayores como las guerras. La violencia por sí misma tiene grandes repercusiones tanto económicas, sociales y políticas, así también a nivel personal provoca estragos devastadores.

## 2.6 Bullying

De acuerdo a la edición del 13 de junio del 2007 en el periódico la jornada se indica que en México se ha presentado un incremento de la práctica conocida como *bullying*, que consiste en agresiones físicas y psicológicas que pueden excluir socialmente a los afectados, regularmente se inicia como una broma que puede llegar a la violencia física y psicológica. El *bullying* entre jóvenes es una práctica que se presenta en ambientes escolares, con mayor frecuencia en los niveles de secundarias y preparatorias públicas o privadas de México.

El bullying es la imposición arbitraria del más fuerte sobre el más débil. De acuerdo a una encuesta nacional, en México, alrededor de 3 millones de niños y niñas de entre 6 y 9 años sufren violencia en sus familias y en sus escuelas. (8)

Básicamente se caracteriza por un continuo y deliberado maltrato verbal y moral que recibe un niño o una niña por parte de otro u otros, que se comportan con él/ella cruelmente con el objeto de someter, amilanar, arrinconar, excluir, intimidar, amenazar u obtener algo de la víctima mediante chantaje y que atentan contra su dignidad y sus derechos fundamentales. Con mucha frecuencia el niño o niña que acosa a otro compañero suele estar rodeado muy rápidamente de una banda o grupo de acosadores que se suman de manera unánime y gregaria al comportamiento de hostigamiento contra la víctima.

El acosador presenta las siguientes características:

- Normalmente suele ser un sujeto que ha recibido malos tratos en el seno del propio sistema familiar: modelos inadecuados, tensiones continuas, etc.
- Manifiesta un bajo nivel de autoestima.
- Se advierte escasa tolerancia a la frustración, cierta desinhibición conductual.
- Amplio margen de protagonismo, a veces respaldado por un grupo de presión.
- Tendencia a la descarga agresiva contra aquellos sujetos que percibe indefensos y débiles.

- El acosador carece de autorregulación y de control de los propios impulsos.
- Manifiesta exaltación de la violencia: ser más fuerte, tener más privilegios, ser admirado y temido, destacando no precisamente por valores considerados socialmente positivos.
- Existen acosadores masculinos: más violentos y agresivos física y verbalmente.

La continuidad del hostigamiento provoca al cabo del tiempo en las víctimas una serie de daños psicológicos en forma de aparición de cuadros como son: disminución de su autoestima, estados de ansiedad, cuadros depresivos e incluso cuadros de estrés postraumático infantil, que perjudican y dificultan su evolución e integración a medio plazo en el medio escolar.

Las consecuencias para la víctima son:

- Tendencia a la huida y abandono del marco académico.
- Aparición de tensiones y posibles síntomas somáticos: vómitos, mareos, dolores de estómago, diarreas inmotivadas.
- Negativa obstinada al ir a la escuela.
- Síntomas de inestabilidad, tensión y estrés.
- El bullying no es estrictamente escolar. Sobrepasa el ambiente escolar y consigue frecuentemente el aislamiento del alumno (ley del silencio) y el miedo a la escuela por las consecuencias que acarrea ir a ella.

La violencia ha permeado las nuevas tecnologías en donde el comportamiento hostil es llevado a la práctica a través de internet, celulares, o mensajes instantáneos, utilizando fotografías, blogs de chismes, videos y comentarios en comunidades virtuales en internet, videos o fotos en celulares, entre otros. Existen incluso sitios online especialmente armados como espacios para la discriminación y bullying totalmente abiertos y anónimos.

Finalmente es necesario reconocer que cada uno de nosotros como parte de una sociedad practicamos y usamos la violencia cuando lo creemos necesario; la

realidad que nos envuelve nos obliga a involucrarnos con fuerzas y poderes violentos, fomentando situaciones de tensión que nos orillan a reaccionar con violencia para enfrentar los desafíos constantes que la vida presenta. Pese a esto es constante en el hombre una lucha contra el impulso violento que hay en el mismo y en su entorno, siempre en busca de un ambiente de paz.

Teniendo como marco esta revisión general de la violencia ahora nos enfocaremos a la presencia de la misma en el entorno laboral.

## Capítulo III. Violencia laboral

*El trabajo es al hombre como la miel a las moscas,  
un dulce que todos buscan,  
pero en el que puedes quedar fácilmente atrapado.  
Anónimo*

### 3.1 Definición de violencia laboral

Definir violencia laboral resulta una tarea difícil, debido a que las conductas son percibidas como aceptables o inaceptables de acuerdo a las circunstancias en las que se manifiesten, por lo que diferenciarlas es complicado.

La dificultad aumenta al intentar definir una acción violenta en el lugar de trabajo, a causa de que como ya se mencionó, el concepto de violencia es muy amplio y aun más en el ámbito laboral.

Los acontecimientos violentos que se presentan tanto dentro, como fuera del lugar de trabajo pueden ser o no resultado de la actividad laboral, esto dependerá de que el suceso sea causado por las circunstancias y las relaciones laborales, independientemente del lugar en donde ocurran.

A continuación se presentan algunas definiciones del término violencia laboral:

NIOSH (Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional NIOSH, por sus siglas en inglés) define la violencia en el lugar de trabajo como “los actos violentos, que incluyen las agresiones físicas y las amenazas de agresión, dirigidos a las personas que trabajan o están de turno” (9).

“Cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con la cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo. Cabe

señalar que en ésta definición se incluyen los incidentes que tienen lugar en el trayecto entre el domicilio del trabajador o de la trabajadora y su lugar de trabajo” (Khalef A. citado en OIT, Violencia en el Trabajo. Educación obrera 2003/4, número 133).

“La Oficina Internacional del Trabajo (OIT) define violencia laboral a toda acción, incidente, comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma. Se entiende por “consecuencia directa“ un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable” (OIT, La violencia en el trabajo en el sector de servicios y medidas para combatir este fenómeno, 2004).

“Violencia laboral se define como toda acción ejercida en el ámbito del trabajo que manifieste abuso de poder por parte de la o el empleador, del personal jerárquico, de quien tenga la función de mando, de un tercero vinculado directa o indirectamente con él o de quien tenga influencias de cualquier tipo sobre las trabajadoras y trabajadores, atentando contra su dignidad, integridad física, sexual, psicológica o social” (OIT, Organización Mundial de la Salud, Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud, Ginebra 2002).

De manera similar la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2006) define a la violencia como “toda acción que manifiesta abuso de poder, ejercida en el ámbito laboral, o en el lugar de trabajo, por el empleador, personal jerárquico o en quien sea delegada la función de mando, un tercero vinculado directa o indirectamente a él, o quien tenga influencias de cualquier tipo sobre la superioridad”.

Para Warshaw (1998) el término violencia laboral se emplea en un sentido más amplio, de forma que abarca cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar daño o molestias físicas o psicológicas a sus

victimias, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes.

Haciendo una revisión de las definiciones presentadas podemos concluir que la violencia laboral es cualquier incidente en el que se abusa, amenaza o ataca a las personas, en circunstancias relacionadas con su trabajo, que implican una amenaza explícita o implícita a su seguridad, bienestar, salud o rendimiento laboral.

### **3.2 Antecedentes**

Con la Revolución Industrial inglesa, cambiaron las formas de producción y organización del trabajo introduciendo nuevas tecnologías, lo cual dio origen a un conjunto de transformaciones socioeconómicas, tecnológicas y culturales. Además de un impacto económico la industrialización tuvo un gran impacto social lo cual desencadenó una migración masiva de campesinos hacia las ciudades; el antiguo agricultor se convirtió en obrero industrial. La carencia de habitaciones fue el primer problema que sufrió esta población marginada socialmente; debía vivir en espacios reducidos sin las mínimas condiciones, comodidades y condiciones de higiene. A ello se sumaban largas horas de trabajo, en las que participaban hombres, mujeres y niños que carecían de toda protección legal frente a los dueños de las fábricas o centros de producción.

Debido a las múltiples injusticias de las que han sido víctimas los trabajadores a través del tiempo, se han realizado diferentes esfuerzos para lograr condiciones de trabajo dignas y mejorar así la situación laboral; una de ellas ha sido el sindicato, cuyo origen está motivado por el deseo de los trabajadores que buscan organizarse con el fin de proteger sus derechos.

En México el 16 de septiembre de 1872 se fundó la primera asociación de tipo profesional, el círculo de obreros. Esta organización llegó a contar en sus filas, en

octubre de 1874, con más de ocho mil trabajadores, en su mayoría artesanos y obreros de hilados y tejidos.

Por el desarrollo industrial tardío (1876-1911), la aparición del proletariado industrial ocurrió prácticamente durante esa época. La prohibición, existencia clandestina y después la tolerancia fueron etapas por la que transcurrió, en México, como en otros países, la organización sindical. (10)

El sindicato es la expresión más legítima de la clase obrera organizada, la que gracias a su unidad, organización y constancia en la lucha ha conseguido derechos que, de otro modo, no hubiera sido posible. Por esa razón, los sindicatos son ardorosamente combatidos por los patrones explotadores y gobiernos antidemocráticos.

Aunque cada organización sindical puede tener objetivos muy variados, existen cinco de ellos que siempre le dan razón de ser a todo sindicato. Estos objetivos orientan toda acción de las organizaciones sindicales en su lucha por dignificar las condiciones de vida de los trabajadores y trabajadoras.

Estos cinco objetivos son:

1. Un salario justo: Los sindicatos buscan que quienes trabajan tengan un salario adecuado y digno, que les permita cubrir sus necesidades y las de sus familias en alimentación, salud, vivienda, educación, vestido y recreación.
2. Mejores condiciones de trabajo: Las condiciones de trabajo son un complemento indispensable del salario. Las trabajadoras y los trabajadores tienen el derecho a que las condiciones en que laboran no les afecten ni física ni mentalmente. Por ejemplo, los sindicatos luchan por jornadas de trabajo justas y adecuadas al tipo de labor que se realiza, por descansos y

vacaciones oportunas, por implementos de protección cuando las tareas que ejecutan las personas así lo requieran.

3. Empleo estable para toda persona: Es importante que el empleo sea estable, regulado por leyes que protejan contra despidos injustos. Para las mujeres el sindicato tiene como objetivo garantizar que su incorporación laboral no se dé en forma desventajosa y que se respeten y promuevan los derechos de su condición particular.
4. Mejoramiento de las reivindicaciones sociales y económicas: Para proteger y garantizar el mejoramiento de los sectores laborales, es necesario crear leyes y luchar para que éstas se cumplan. Por esta razón el sindicalismo constantemente busca que los Estados promulguen leyes y decretos que garanticen la continuidad de sus conquistas y el mejoramiento social y económico de las personas trabajadoras.
5. La permanente democratización de la sociedad: El respeto a los derechos humanos es una de las luchas más importantes que los trabajadores pueden realizar desde sus organizaciones sindicales. El reconocimiento de los derechos de libre asociación, de pensamiento y de expresión implica luchar por la democratización de sus países. También es importante que los sindicatos participen en la vida política de las naciones, para vigilar y supervisar que los gobiernos sean justos en sus políticas económicas y sociales. Es importante que los trabajadores y trabajadoras participen y ejerzan control sobre aquellas decisiones que les afectan directa o indirectamente, tanto a nivel de la sociedad y del Estado, como también al interior de sus mismas organizaciones.

Cabe señalar que actualmente el movimiento ha venido perdiendo su identidad política e ideológica, lo que deriva en un vacío de proyecto sindical, que interconecte las necesidades de los trabajadores con las de toda la población mexicana, y apunte a un plan de desarrollo nacional basado en el respeto, la

protección y la generación de condiciones para el cumplimiento de los derechos humanos integrales (González 2006).

Como se mostró en el capítulo anterior la violencia se puede dar en los diversos contextos donde se desenvuelve el ser humano, siendo uno más de éstos el ámbito laboral.

La interrelación con otras personas lleva como riesgo el exponerse a recibir y manifestar comportamientos violentos que implican daños a la salud y a la seguridad de las personas, de igual forma se ve afectado el desempeño laboral. La creciente presencia de la violencia en el lugar de trabajo ha originado que se realicen mayores estudios del tópico, de ellos “Violence at Work” publicado por la OIT en 1998 es considerado como el más grande estudio al respecto.

Los autores Chapell y DiMartino indican que fueron dos tragedias que atrajeron la atención internacional para la investigación de la violencia en el lugar de trabajo. La primera tragedia ocurrió en la escuela primaria de Dunblane, Escocia en marzo de 1996. El asesinato de docentes y 20 niños llevó al gobierno del Reino Unido a reformular las leyes de tenencia de armas de fuego y a rediseñar estrategias de seguridad en las escuelas. La segunda sucedió en el parque nacional de la isla de Tasmania, Australia, en abril 1996. Treinta y cinco personas, entre ellas muchos empleados del parque fueron asesinadas. Ambos son ejemplos extremos de intrusión de violencia en el lugar de trabajo e introdujeron redefiniciones de estrategias de prevención y de investigación. Los autores manifiestan que el aprendizaje ha sido en extremo doloroso por cuanto no podemos soslayar que ambas fatalidades han dejado una lección a incluir en los antecedentes de toda reflexión y formulación de políticas de prevención de la violencia en el trabajo.

El estudio de la OIT demostró que la violencia tiene lugar tanto en los países en desarrollo como en los industrializados, así como en una amplia variedad de sectores y ocupaciones.

La violencia en el trabajo repercute en muchos otros ámbitos, no solamente afecta a los empleados sino también a los lugares de trabajo, los compañeros, los empleadores, las familias y la sociedad en general.

Así mismo no solo acaba con la satisfacción en el trabajo, sino que puede ser perjudicial para la salud, ocasionando malestares, licencias por enfermedad y pérdidas de ingresos, esto a su vez, afecta a la familia del trabajador y puede llevar al consumo abusivo de drogas y alcohol. En casos extremos, puede producir disturbios de estrés postraumático e incluso llevar a una persona al suicidio.

En realidad, el problema puede ser mucho más grave de lo que se cree, ya que las pruebas indican que siguen sin comunicarse todos los actos de violencia que ocurren en los lugares de trabajo (OIT, Violencia en el Trabajo. Educación obrera 2003/4, número 133).

Normalmente existe la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. Sin embargo, y a pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un elemento común a la hora de enfocar y plantear la cuestión, el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, disparar,...) y debe incluir y comprender otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre. Así, la violencia en el trabajo incluiría, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes (11).

Tal parece que la expresión más impactante de la violencia en el lugar de trabajo es la muerte o los daños físicos, sin embargo, el problema principal se centra en la violencia psicológica y verbal por ser éstas las más frecuentes. Por lo general no se les da la importancia que tienen ya que se asumen como parte inherente al trabajo de las relaciones humanas, no obstante llegan a tener repercusiones importantes en las personas aquejadas.

Las conductas violentas no siempre tienen una consecuencia inmediata, en la mayoría de los casos se presentan a largo plazo, dependiendo del contexto y del sujeto que la percibe.

La violencia en el trabajo no es un mero episodio, un problema individual, sino estructural, un problema estratégico arraigado ampliamente en lo social, económico, cultural y organizacional. Existe también un creciente reconocimiento que la violencia en el trabajo va en detrimento de la funcionalidad del lugar de trabajo, y toda acción tomada contra esa violencia es una parte integral del desarrollo organizacional de una empresa sana.

El riesgo de violencia en el trabajo se va incrementando por factores como cambios, reorganización, plantillas insuficientes, sobrecargas de trabajo, malas prácticas en materia de contratación, contratos atípicos, mala comunicación, mala gestión, seguridad inadecuada y escasa o ninguna respuesta a los incidentes violentos.

Hasta la fecha no existen estadísticas fiables sobre violencia en el trabajo. Este vacío es explicable, en parte, debido a la falta de acuerdo conceptual y también a la ausencia de responsables específicos en la mayoría de los países. Los datos compilados se refieren por un lado a la higiene y seguridad en el trabajo y por otro a informaciones sobre crímenes provenientes de la justicia penal asociados a violencia (Scialpi, 2003, citado en Corsi, 2003).

### **3.3 Otras formas de manifestación de la violencia laboral**

En diferentes países se han adaptado diversos términos para indicar comportamientos similares a la violencia en el lugar de trabajo; para fines de esta investigación nosotras retomamos los siguientes:

### **3.3.1 Mobbing**

El término mobbing proviene de la lengua inglesa del verbo “to mob” (atacar, asaltar) y fue aplicado por primera vez por el psicólogo Heinz Leymann a la psicología laboral en 1990 en el congreso sobre higiene y seguridad en el trabajo de Hamburgo.

Buendía (2001) considera al mobbing como un ataque emocional que comienza cuando un individuo se convierte en el objetivo de comportamientos violentos con el fin de obligarle a abandonar el trabajo. Es iniciado por un miembro de la organización (superior, compañero, subordinado), que induce a que otros le sigan. Debido a que la organización ignora, perdona o incluso instiga a la conducta, puede decirse que la víctima está indefensa.

Mobbing es una forma de violencia que implica una situación laboral recurrente durante un tiempo prolongado, con el fin de conseguir la estigmatización o aislamiento de una persona respecto del grupo, haciendo perder al acosado su autoestima personal y su reputación profesional.

En este contexto el mobbing se aplica al ambiente de trabajo para indicar el comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo, el acosador, hacia un individuo, el objetivo o la víctima, aunque, ocasionalmente puede practicarse en grupos.

Las formas en las que suele presentarse son variadas y de las más sutiles: el aislamiento físico del trabajador; la marginación a través de la hostilidad y la falta de comunicación; la difusión de conceptos peyorativos; la asignación de tareas humillantes, descalificadoras o de muy difícil concreción; el menoscabo de la imagen del empleado frente a sus colegas, clientes o superiores; los cambios continuos, etc. El impacto de este abuso emocional puede ser definitivo cuando

destruye la autoconfianza del acosado en su competencia o en su sentimiento de los hechos.

Para Leyman (1993), se puede hablar de mobbing si tales acciones aparecen al menos durante seis meses y con una regularidad de al menos una vez por semana. Así, se excluyen conflictos pasajeros centrados en un momento concreto y se pone el énfasis en la frecuencia y duración de los comportamientos.

El mobbing ocurre en todos los lugares de trabajo por todo el mundo, pero es un fenómeno relacionado con la cultura y está ligado a una variedad de factores incluyendo discriminación de género, religiosa, étnica, de edad, nacionalidad, discapacidad, antecedentes, orientación sexual, y otras variedades, así como de razones socioeconómicas (Corsi, 2003).

Es un proceso, empieza de manera insidiosa y alcanza tal magnitud que es difícil el retorno. Como si se tratara de un tornado, los acontecimientos escalan en espiral y en él se suelen distinguir cinco fases:

- *Primera fase:* es la denominada de conflicto y se caracteriza por la aparición de un <<incidente crítico>>, que puede dar lugar a la aparición de comportamientos de mobbing.
- *Segunda fase:* caracterizada por comportamientos agresivos, por la manifestación de ataques psicológicos que ponen en marcha una dinámica de mobbing.
- *Tercera fase:* aparece la implicación de la dirección, que desempeña un papel en el ciclo negativo, infravalorando la situación, si todavía no ha participado en la segunda fase. En lugar de prestar apoyo, da comienzo el aislamiento y el proceso de expulsión.
- *Cuarta fase:* se etiqueta a la víctima como trabajador “difícil” o enfermo mental. Esto refuerza el ciclo negativo, que casi siempre conducirá a la expulsión o a la resignación forzosa.

- *Quinta fase:* se produce la expulsión; el trauma ocasionado puede, además, conducir a trastorno de estrés postraumático. Incluso después de la exclusión los efectos pueden continuar e intensificarse (Leyman, 1990, citado en Buendía 2001).

El mobbing difiere de los conflictos normales por dos razones principales: se caracteriza por acciones no éticas y finalmente es contraproducente para todos. Por lo tanto, es esencial aprender como distinguir el mobbing del conflicto normal.

El acoso puede producirse en distintas direcciones, las cuales se presentan a continuación:

1. *Acoso vertical descendente:* Es el que se lleva a cabo por parte de un superior jerárquico hacia un subordinado; se trata del acoso más destructivo por el hecho de que la víctima se siente aún más aislada que en otros tipos de acoso y con una menor disponibilidad de recursos (en comparación con su acosador) para defenderse de la situación. Puede deberse a que el jefe quiere destacar, mantener su posición jerárquica, muy frecuentemente, a que se quiere forzar al acosado a abandonar su puesto de trabajo.
2. *Acoso horizontal:* Es el que tiene lugar entre personas que ocupan un mismo nivel jerárquico en la empresa, es decir, cuando tanto el acosador como el acosado son compañeros. En ocasiones, el acoso se dirige a alguien del grupo que no acepta las normas explícitas o implícitas existentes. En las personas diferentes, emigrantes, pertenecientes a minorías o con minusvalías son candidatas a sufrir el acoso de otros compañeros que se aprovechan de estas circunstancias.
3. *Acoso ascendente:* El acoso aquí parte de uno o más subalternos hacia su superior jerárquico. Si bien es el menos frecuente de todos los tipos de acoso no por ello deja de ser menos destructivo para quien lo padece, jugando en ello un papel relevante el hecho de que resulta menos creíble

para las instancias a las que se puede recurrir. El caso típico es el nuevo jefe que llega del exterior a una organización y no es aceptado por sus subordinados, sin embargo también ocurre cuando la víctima ha sido con anterioridad un compañero de los ahora acosadores, que ha sido ascendido, convirtiéndose así en jefe de sus antiguos colegas.

4. *Acoso mixto*: Si la iniciativa de acoso ha partido de un superior, éste pronto hace lo necesario para que los compañeros de la víctima (o al menos alguno de ellos) participe, ya sea activa o pasivamente. Si ha sido un compañero el que ha comenzado a acosar, resulta un tanto difícil que la situación pueda sostenerse si la jerarquía se opone, por lo que acaba convirtiéndose en cómplice por lo menos por omisión, por no hacer nada para que el acoso cese (Lorente, 2005).

Dentro de las anteriores categorías existen dos variantes de acoso; uno considerado como directo y uno más sutil; este último es el más difícil de identificar es una clase de mobbing más refinado que esta hecho de ataques ambiguos, poco francos, de alusiones vagas, de manipulaciones por la espalda, de frases confusas, de miradas secas llenas de odio, de sembrar la duda a cerca de la persona elegida como víctima. Su ámbito suele ser aquellos medios laborales más “sofisticados”, el de los empleados de “cuello blanco” con un nivel cultural más elevado: universidades, hospitales, oficinas y sector de servicios en general.

El tipo de hostigamiento más directo se produce con mayor claridad, y por esa misma circunstancia los afectados, sobre todo ahora que existe una mayor difusión del tema, las víctimas suelen percatarse antes de la situación. Este tipo de mobbing se ejecuta a través de actos más evidentes, en algunas ocasiones incluso burdos, como gritos, insultos, amenazas o encomendar tareas inútiles o degradantes. Es más propio del sector productivo, entre los trabajadores de “cuello azul” donde las personas suelen comportarse de un modo más espontáneo y franco.

Se ha encontrado que el número de casos sobre acoso han sido problemas derivados de la estructura organizativa de la institución, de su liderazgo y su gestión los cuales son las causas de estos incidentes.

Dentro de las características empresariales que favorecen el acoso psicológico se encuentran:

- Estructura organizativa pobre y difusa, escasa preparación del personal en conjunto.
- Grandes organizaciones y administraciones públicas.
- Conflictos frecuentes en la organización.
- Desinterés, o impotencia de la dirección en sus diferentes niveles.
- Incompetencia de los directivos para manejar profesionalmente situaciones de conflicto.
- Mala comunicación interna. Incertidumbre en relación con las tareas a realizar.
- Mala organización de la distribución de funciones y tareas.
- Volumen de trabajo excesivo o muy bajo.
- Estrategia de gestión autoritaria basada en el miedo, que incluye los intentos de eliminación de trabajadores incómodos.
- Ambiente competitivo y muy exigente, con exceso de trabajo o fuertes presiones para elevar el rendimiento. Estrés laboral generalizado.
- Precariedad en el empleo.

Es posible también que las malas condiciones de trabajo resulten de la propia situación de mobbing. Los diferentes comportamientos de falta de cooperación y de comunicación, y las valoraciones negativas perturban el clima laboral y causan problemas en la organización, a su rendimiento y al cumplimiento de sus fines (Martínez 2004).

Definitivamente el acoso como tal tiene repercusiones en quien lo padece y en quienes están involucrados con el mismo. Centrándonos en el afectado el

mobbing puede causar o contribuir a muchos trastornos psicopatológicos, psicosomáticos y comportamentales, como se ilustra en la tabla No. 1.

Tabla No. 1 Consecuencias del mobbing en la salud.

<b>CONSECUENCIAS DEL MOBBING EN LA SALUD</b>		
<b>Psicopatológicos</b>	<b>Psicosomáticos</b>	<b>Comportamentales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reacciones de ansiedad</li> <li>• Apatía</li> <li>• Reacciones de evasión</li> <li>• Problemas de concentración</li> <li>• Humor depresivo</li> <li>• Reacciones de miedo</li> <li>• Relatos retrospectivos</li> <li>• Hiperreactividad</li> <li>• Inseguridad</li> <li>• Insomnio</li> <li>• Pensamiento introvertido</li> <li>• Irritabilidad</li> <li>• Falta de iniciativa</li> <li>• Melancolía</li> <li>• Cambios de humor</li> <li>• Pesadillas recurrentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hipertensión arterial</li> <li>• Ataques de asma</li> <li>• Palpitaciones cardíacas</li> <li>• Enfermedad coronaria</li> <li>• Dermatitis</li> <li>• Pérdida de cabello</li> <li>• Dolor de cabeza</li> <li>• Dolores articulares y musculares</li> <li>• Pérdida de equilibrio</li> <li>• Migraña</li> <li>• Dolor estomacal</li> <li>• Úlceras estomacales</li> <li>• Taquicardia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reacciones auto y hetero-agresivas</li> <li>• Trastornos alimenticios</li> <li>• Incremento en el consumo de drogas y alcohol</li> <li>• Incremento en el consumo de cigarrillo</li> <li>• Disfunción sexual</li> <li>• Aislamiento social</li> </ul>

Como nos podemos dar cuenta el mobbing afecta diversas esferas de la vida de la persona atacada, desde la familia con conductas tales como el desapego de los vínculos familiares, desatención de su rol y responsabilidad como padre, esposo (a), intolerancia con problemas familiares; en los amigos manifestada con la pérdida de relaciones de amistad; en relaciones sociales se observa la evasión de reuniones sociales y abandono de compromisos, pérdidas de ingresos; y en el propio ambiente de trabajo manifestada con la pérdida de proyectos y ambiente hostil.

Así mismo las repercusiones para la organización son entre otras: disminución de la competitividad y calidad de los productos, reducción de la motivación, la satisfacción y la creatividad, pérdida de personal calificado y por lo tanto gastos en la capacitación de nuevo personal, reducción de la productividad e inevitablemente se ve dañada la imagen de la empresa.

Se puede concluir que cuando el mobbing aparece en una organización, los costos medidos en productividad, moral, sufrimiento humano y dinero pueden ser altos.

Tomando en cuenta lo que Cavas menciona (citado en Martínez, 2004) que dada la individualidad, el acoso no tiene las mismas consecuencias en todas la personas, ni provoca las mismas reacciones. Existen importantes diferencias entre los individuos en inteligencia, habilidad, experiencia, recursos sociales y económicos; sin embargo los efectos son siempre devastadores.

Es importante señalar que dado que el mobbing es violencia laboral, se retomarán algunas particularidades posteriormente.

### 3.3.2 Síndrome de Burnout

El estudio del síndrome de Burnout viene unido a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como el reciente hincapié que las organizaciones han hecho sobre la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados.

Los niveles elevados de estrés laboral pueden precipitar comportamientos violentos y, a su vez, la violencia en el lugar de trabajo puede ser un importante factor de estrés.

El síndrome de agotamiento profesional, cuyo término en inglés es burnout, que traducido al castellano significa “estar o sentirse quemado, agotado, sobrecargado, exhausto”, fue definido por primera vez por el psicoanalista alemán Herbert J. Freudenberger en 1974 como "un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía", refiriéndose a los profesionales denominados de "ayuda" cuya actividad va dirigida hacia otras personas.

Desde entonces el término burnout se utiliza para referirse al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos (educación, salud, administración pública, etc.). Debido a unas condiciones de trabajo que tienen fuertes demandas sociales.

Este síndrome presenta tres componentes esenciales: el agotamiento emocional, la despersonalización y falta de realización personal.

- Agotamiento emocional: Se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga, etc.

- Despersonalización: Manifestada por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, etc.).
- Falta de realización personal: Es un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge al comprobar que las demandas que se le requieren exceden de su capacidad para atenderlas debidamente.

El síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar bajo “condiciones difíciles” en contacto directo con los usuarios (clientes, pacientes, alumnos, presos, etc.) de tales instituciones y que tiene consecuencias muy negativas para la persona y para la organización.

Existe un vínculo entre estrés y violencia, en su forma más extrema, el estrés puede originar una violencia tal que el trabajador que lo sufre puede dirigir esa violencia contra sí mismo (Khalef A. citado en OIT, Violencia en el Trabajo. Educación obrera 2003/4, número 133).

La reducción de plantilla organizacional es un importante factor que induce a estrés y que tiene un poderoso efecto sobre las actitudes y el comportamiento de los empleados que permanecen (Noer, 1993, citado en Buendía). Estos estresores incluyen el aumento de la incertidumbre y la ambigüedad, sentimientos de pérdida del dominio y del control del propio ambiente, y amenazas sobre el concepto de uno mismo.

Al contrario del burnout, el mobbing ataca de manera directa la dignidad personal y su integridad física y moral.

### 3.4 Modelo interactivo

En la publicación de la OIT *Violence at Work*, se concluyó que la perspectiva más prometedora adoptada hacia la comprensión de la violencia en el lugar de trabajo se encuentra en un análisis interactivo tanto de los factores sociales como individuales, análisis en el que se presta una particular atención a cómo se realizan ciertos tipos de tareas laborales.

Para llegar a esta conclusión, la publicación de la OIT se vio influida, en grado significativo, por un estudio especial de la violencia en el trabajo, realizado en 1998 por el Instituto Tavistock de Relaciones Humanas, ubicado en Londres, en nombre de la Dirección de Salud y Seguridad del Reino Unido (Poyner, B. y Warne, C, citado en Rogers, 2004). El estudio reconoció que son varios los factores que pueden causar o contribuir al riesgo de la violencia en el trabajo:

El problema podría residir en el atacante, en cuanto que debe haber algún motivo que le haga atacar al empleado. El empleado podría tener una parte de culpa a causa de su incompetencia o por una actitud poco comprensiva o, incluso, la forma de trabajo de la organización podría, en ocasiones, provocar malentendidos o frustraciones (Poyner, B. y Warne, C, citado en Rogers, 2004).

Los investigadores del instituto Tavistock desarrollaron un modelo que reunió los diversos factores que, según sus estudios, podrían ser relevantes a la hora de explicar cómo se llega a un resultado violento en el trabajo a través de la interacción entre un atacante (perpetrador) y un empleado (víctima). El modelo Tavistock, como se le conoce, fue revisado y ampliado por Chappell, abogado y criminólogo de profesión y Di Martino, experto internacional en temas de salud laboral, desarrollo empresarial y bienestar organizacional, en la obra *Violence at Work* (Ver representación en la Figura 1).

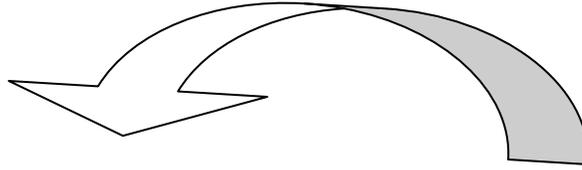
Este modelo ilustra el rango de factores de riesgo que pueden contribuir a que se produzca la violencia en el lugar de trabajo. Por ejemplo, destaca que los factores individuales se suelen asociar con los perpetradores, que puede ser cualquier persona cliente, colega, compañero de trabajo o un extraño a la institución. Existen numerosos factores de riesgo para que una persona utilice la agresión como medio para relacionarse, como el historial de violencia, ser varón y ser “joven”, que de por sí parece justificar ciertas actitudes que no son tan aceptadas socialmente en las mujeres, estar “bajo efectos de drogas”, o con “diagnóstico de enfermedad mental”, tener un “comportamiento agresivo”, estar “sometido a fuerte estrés” o “poseer cierta inmadurez” que permite ser fácilmente influenciado para adoptar este tipo de comportamiento.

De forma parecida hay factores o atributos de la víctima que se pueden asociar con el riesgo de la violencia, como el nivel de preparación, “apariencia” (tímido, inseguro, retraído), un “estado de salud alterado” en los trabajadores, “sobrecarga”, y “estrés”, los que pueden precipitar respuestas agresivas. Del mismo modo la “edad” y la “experiencia” estarían relacionadas con el manejo de situaciones difíciles. También se considera que el “sexo” es determinante en lo que respecta a conductas violentas, siendo los varones más propensos a responder de una manera agresiva a muchas situaciones en el lugar de trabajo y las mujeres más propensas a la victimización.

El modelo va más allá ilustrando los factores del lugar de trabajo que pueden influir en el riesgo de la violencia. Dichos factores de riesgo pueden relacionarse con el entorno laboral o con las circunstancias o factores en la que los empleados desarrollan tareas o deberes específicos. Así, los aspectos del entorno laboral que pueden preceder a un incidente violento incluye no solo elementos del entorno físico (por ejemplo, cómo están diseñadas las oficinas o las salas de espera), sino también estrategias o acontecimientos organizativos, como las reducciones de la plantilla y el cambio a una mano de obra eventual. Los estudios demuestran que éstas estrategias y aspectos de la cultura organizativa (por ejemplo, un estilo de

gestión autoritario) pueden aumentar la probabilidad de que se produzca un incidente violento entre trabajadores (Neuman y Varon, citado en Rogers 2004), al igual que factores específicos de las tareas encomendadas (por ejemplo, trabajar solo o trabajar con personas en situaciones de estrés) pueden aumentar la vulnerabilidad.

Una organización deficiente puede hacer una distribución poco equitativa del trabajo, sobrecargando a algunos de sus empleados mientras que otros permanecen relativamente inactivos. Un ambiente de trabajo donde prima la autocracia, con personas trabajando en forma aislada, desconfiando el uno del otro, en actitud defensiva, constituye un mayor riesgo de violencia, a diferencia de lo que ocurre en un ambiente participativo, de mutua colaboración, tolerancia racial e igualdad de oportunidades.



### **VICTIMARIO**

- Historial de violencia
- Varón
- Joven
- Bajo efectos de drogas o alcohol
- Enfermedad mental
- Sometido a fuerte estrés

### **EMPRESA**

- Estructura organizativa pobre y difusa
- Distribución poco equitativa del trabajo
- Estilo de gestión autoritario, basado en el miedo
- Ambiente competitivo y muy exigente
- Mala comunicación interna
- Rotación de la plantilla



### **VICTIMA**

- Nivel de preparación
- Apariencia(tímido, inseguro, retraído)
- Estado de salud alterado (ansiedad)
- Sobrecarga de trabajo y estrés
- Edad (ancianos y niños)
- Ser mujer
- Tipo de actividad que desempeña

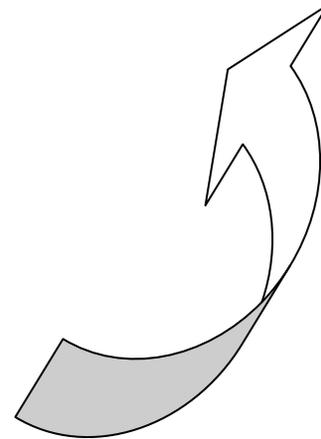
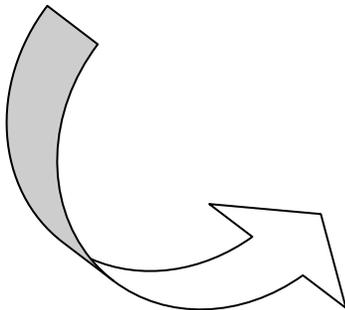


Figura 1 Adaptación al modelo interactivo de Chappell y DiMartino

Por último, el modelo ilustra las consecuencias o resultados negativos a menudo ligados a la experiencia de la violencia en el lugar de trabajo.

Tanto este modelo como la investigación que lo respalda dejan claro que existen varios factores y circunstancias importantes que contribuyen a que se produzca la violencia en el lugar de trabajo. Todos estos factores deben tenerse en cuenta a la hora de comprender este fenómeno y, sobre todo, a la hora de reaccionar al mismo. Por consiguiente, los programas de prevención de la violencia en el lugar de trabajo más eficaces suelen ser los que adoptan un enfoque integrador en la identificación de medidas preventivas y consideran al atacante, al empleado (la víctima) y sobre todo, al lugar de trabajo como puntos potenciales de intervención (Rogers, 2004).

Este modelo permite reconocer todos aquellos elementos que, de una u otra forma, pudieran incidir en la expresión de actos de violencia no sólo en contextos laborales, sino en muchos otros, lo que facilita la identificación de factores potenciales y reales en la manifestación de la violencia, y permite de alguna manera planificar acciones destinadas a la prevención (12).

### **3.5 Formas de expresión de violencia**

De acuerdo a la naturaleza del daño ocasionado y los medios empleados, se contemplan tres formas de violencia.

#### **3.5.1 Violencia física**

La violencia física es la más evidente, la que se manifiesta de manera patente porque el daño producido se marca en el cuerpo de la víctima. En esta clasificación están incluidos golpes de cualquier tipo, heridas y aún homicidios. La violencia física deja una huella, aunque no siempre sea visible; a veces produce

lesiones internas que solo son identificables tras un periodo más o menos prolongado y que incluso llegan a ocasionar la muerte (Torres, 2001).

### **3.5.2 Violencia verbal**

Se considera *violencia verbal* conductas tales como ofensas verbales, insultos, gritos, apodos, comentarios sarcásticos, amenazas, las cuales pueden tener consecuencias psicológicas negativas.

### **3.5.3 Violencia psicológica**

La noción de violencia psicológica es relativamente reciente, como tema de investigación de análisis y como denuncia de transgresión de derechos. Cuando se ejerce violencia psicológica se produce un daño en la esfera emocional y el derecho que se vulnera es el de la integridad psíquica.

Contrariamente a las suposiciones generales la incidencia de violencia psicológica es más grande que la de violencia física. Además puede causar mayor daño a las víctimas y llegar al extremo de provocar el suicidio de las mismas.

Quienes sufren violencia psicológica no solo ven reducida su autoestima, en la medida en que experimentan continuamente el rechazo, el desprecio, la ridiculización y el insulto, sino que en muchas ocasiones sufren también alteraciones físicas, trastornos en la alimentación y en el sueño, enfermedades de la piel, úlceras, gastritis, jaquecas, dolores musculares, todo ello como respuesta fisiológica cuyo origen esta en la esfera emocional.

Quien ejerce violencia psicológica actúa con la intención de humillar, insultar, degradar; en pocas palabras, actúa para que la otra persona se sienta mal (Torres, 2001).

Al hablar de violencia por omisión en el trabajo, y de acuerdo a la definición dada en el capítulo II (ausencia de acciones para solucionar un problema determinado), se puede decir que la ausencia de herramientas o inadecuadas para desarrollar el trabajo, la falta de capacitación para el desarrollo de funciones, no respetar los derechos del trabajador, se pueden considerar violencia por omisión ya que vulneran la integridad física y psicológica de los trabajadores, al mismo tiempo que limitan el desempeño en su trabajo.

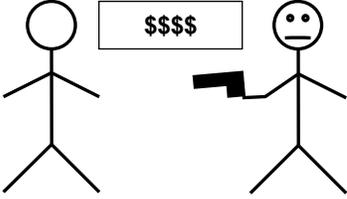
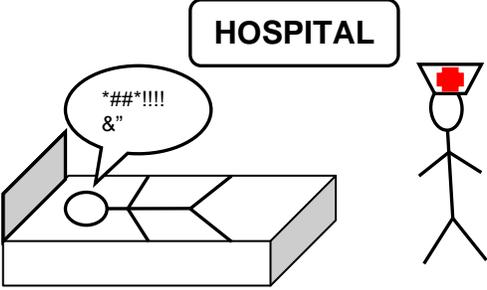
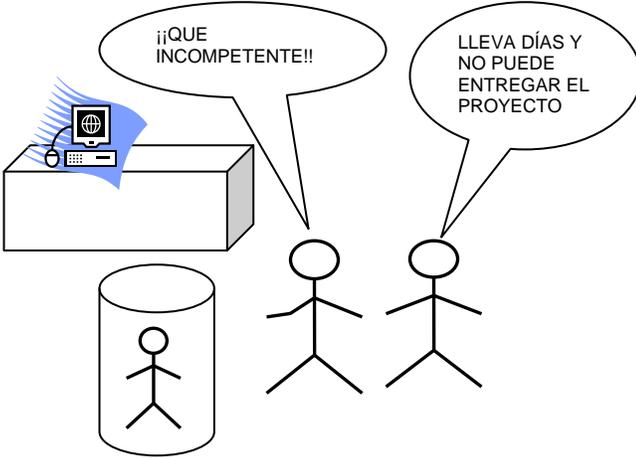
### **3.6 Tipos de violencia**

Existen tres tipos de violencia laboral basadas en el origen del conflicto y la ubicación donde ocurre. A continuación se muestra una tabla ilustrativa al respecto (tabla No. 2).

Lo más habitual en el tipo 3 es que el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor sea un compañero de trabajo o un superior suyo. Las acciones de aquel pueden estar motivadas por dificultades percibidas en su relación con la víctima, buscando revancha, ajuste de cuentas o hacer uno mismo justicia (13).

Los motivos que suelen ocasionar conductas violentas están en parte determinadas por el objetivo que tienen, por ejemplo un ladrón solo desea obtener dinero, mientras que un cliente puede mostrarse violento para intentar obtener un servicio. Así mismo es más común la violencia física en los tipos 1 y 2 (exterior de la empresa), mientras que la violencia psicológica y verbal se da en el tipo 3 (empleados internos). Para esta investigación el tipo de violencia que se indaga es la de tipo 3 ya que solo nos enfocamos a la violencia que se presenta al interior de la organización.

Tabla No. 2 Tipos de violencia.

<b>TIPOS DE VIOLENCIA LABORAL DE ACUERDO A SU PROCEDENCIA</b>	
<p><b>Tipo1. Intruso:</b> Incidentes en los que toma parte agentes o perpetradores que no tienen un nexo legítimo con la organización o el lugar de trabajo, por ejemplo atracadores de banco, proveedores.</p>	
<p><b>Tipo 2. Usuario o cliente:</b> Incidentes en los que el perpetrador recibía algún servicio proporcionado por la organización, por ejemplo actuales o antiguos usuarios, pacientes o clientes.</p>	
<p><b>Tipo 3. Empleados internos:</b> Incidentes en los que el perpetrador tiene o tenía algún tipo de relación de empleo con el lugar de trabajo afectado, por ejemplo compañeros de trabajo o supervisores.</p>	

En *Violence at Work* se hace referencia a los siguientes ejemplos de conducta consideradas como violentas en el lugar de trabajo (tabla No. 3).

Tabla No. 3 Ejemplos de conductas violentas dentro del trabajo.

<b>EJEMPLOS DE CONDUCTAS VIOLENTAS DENTRO DEL TRABAJO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Homicidio</li> <li>• Violación</li> <li>• Atraco</li> <li>• Lesiones</li> <li>• Palizas</li> <li>• Agresiones físicas</li> <li>• Patadas</li> <li>• Mordiscos</li> <li>• Puñetazos</li> <li>• Espantos</li> <li>• Arañazos</li> <li>• Pinchazos, pellizcos y actos análogos.</li> <li>• Acoso en su modalidad sexual y racista</li> <li>• Coacciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acoso psicológico</li> <li>• Victimización</li> <li>• Intimidación</li> <li>• Amenazas</li> <li>• Ostracismo</li> <li>• Mensajes ofensivos</li> <li>• Actitudes agresivas</li> <li>• Gestos de rudeza en el uso del equipo y las herramientas de trabajo.</li> <li>• Comportamiento hostil</li> <li>• Lenguaje soez</li> <li>• Gritos</li> <li>• Apodos</li> <li>• Indirectas</li> <li>• Silencio despreciativo</li> </ul>

### **3.7 Factores que propician la violencia laboral**

La violencia en el lugar de trabajo suele provenir de una combinación de causas, que comprenden, tanto el comportamiento individual, como el entorno y las condiciones de trabajo, la interacción entre los compañeros, entre los clientes o usuarios y trabajadores, y entre directivos y subordinados (Revista de la OIT, Número No. 26 septiembre/octubre de 1998).

En los ambientes de trabajo donde predomina los estilos de liderazgo autocráticos que fomenta el aislamiento de los empleados, provocando entre ellos: desconfianza, actitud defensiva y conductas hostiles corren un mayor riesgo de presentar violencia, a diferencia de los ambientes de trabajo que propician una integración y participación, promoviendo la colaboración y el respeto entre compañeros.

Han existido varias hipótesis sobre el aumento de la violencia en el lugar de trabajo desde principios de los años noventa incluyendo las siguientes:

- La oleada de despidos, fusiones y adquisiciones han incrementado radicalmente el estrés en el lugar de trabajo.
- Como resultado de la explosión demográfica, hay menor cantidad de empleos disponibles conforme las personas se esfuerzan en ascender en la organización.
- El cada vez mayor número de lugares de trabajo multiculturales hace más probable que se presenten prejuicios y sesgos en las interacciones de los trabajadores.
- Existe una gran tendencia de los trabajadores al abuso de drogas y alcohol, disminuyendo así las inhibiciones que evitan el comportamiento violento.
- En esfuerzos por volverse más eficientes con menos personal, las organizaciones han eliminado niveles administrativos, dando como resultado pocas oportunidades de comunicación con lo empleados sobre situaciones frustrantes (Landy, 2005).

También se consideran fuentes de violencia las iniquidades económicas y el inadecuado y desigual acceso a bienes y oportunidades. Así, las causas de la violencia pueden ser muchas, si bien algunas causas inmediatas pueden ser fácilmente identificables tales como los conflictos con la autoridad, cólera, frustración, problemas de comunicación. En muchas ocasiones la violencia sigue un curso gradual: comienza por situaciones en las que se empieza hablando y se va pasando a niveles de mayor intensidad. La propia reacción de los trabajadores ante tal situación puede contribuir a determinar el curso de los acontecimientos en un sentido u otro (13).

Existen algunos factores que pueden incrementar la posibilidad de que se produzcan actos violentos; los más significativos de dichos factores se asocian al

entorno de trabajo, al propio trabajo y a las características del perpetrador, y se relacionan a continuación:

- Entorno
  - economías inestables
  - zonas deprimidas
  - zonas con alto índice de criminalidad
- Trabajo
  - estilos de gestión rígidos, autoritarios
  - presiones para incrementar la productividad
  - plantillas inadecuadas; escasez de plantilla, reducciones de plantilla, despidos,...
  - trabajos en solitario o en pequeños grupos
  - trabajos que implican intercambio regular de dinero con clientes
  - trabajos por la noche, o hasta tarde o muy de madrugada
  - tener en el lugar de trabajo bienes valiosos (dinero, joyas,...)
  - ejecutar servicios de seguridad (particularmente guarda de propiedades, dinero o bienes valiosos)
  - trabajar con público (consumidores, clientes, pasajeros, pacientes...)
  - trabajar en zonas con altos índices de criminalidad
  - trabajar con ciertos colectivos, desarrollar funciones de seguridad pública
  - retrasos, errores, incumplimientos
- Perpetrador
  - inestabilidad psicológica
  - ausencia de responsabilidad individual
  - insatisfacción con servicio o producto
  - largas esperas
  - percepción de promesas incumplidas
  - frustración, ira, estrés (13)

Aunque en éste trabajo no es nuestro propósito abordar la prevención de la violencia, para poder llevar a cabo estrategias de prevención razonables y efectivas es de vital importancia conocer los diversos factores que propician la violencia en el ambiente laboral específico.

Partiendo de que el lugar de trabajo refleja la sociedad en la que se vive se debe considerar que al tener un lugar de trabajo saludable que permita el desarrollo óptimo de sus trabajadores se contribuye al desarrollo económico y social de la población que conforma dicha sociedad.

### **3.8 Ocupaciones y lugares de trabajo más vulnerables**

La violencia ha caracterizado las relaciones entre los seres humanos desde tiempos prehistóricos y es inevitable encontrarla también en el lugar de trabajo. Aunque no existe una regla para saber qué tipo de trabajo corre más riesgo que otro, es sabido que el trabajo en solitario no es intrínsecamente más peligroso que otras formas de empleo, sin embargo, sí que se producen situaciones especiales. Por ejemplo, las personas que trabajan solas en pequeños talleres, estaciones de servicio, el comercio informal, los empleados de negocios abiertos a toda hora, los taxistas, manejo y embalaje de valores son algunas de las ocupaciones donde se observa la mayor incidencia de casos de violencia física externa, pues suelen considerarse blancos “fáciles” de los agresores.

Los trabajadores de limpieza, mantenimiento y reparación, y otras categorías de empleados que trabajan fuera de las horas habituales, corren un riesgo especialmente grave de sufrir agresiones físicas y sexuales (Revista de la OIT, Número No. 26 septiembre/octubre de 1998).

En ciertos sectores tiende a haber diferentes tipos de violencia. Así pues, la atención médica y la educación son profesiones que merecen una atención especial. En el sector de salud se ve especialmente afectado por el problema de

la violencia, en este sector tiene lugar casi la cuarta parte de los actos de violencia que se cometen en los lugares de trabajo del mundo. Los responsables de esta violencia son generalmente pacientes y visitantes aunque también hay casos de intimidación por parte de compañeros o superiores jerárquicos (Jim Baker, 2003/2004, Educación Obrera de la OIT).

Por otra parte, la violencia psicológica (ya sea intimidación, hostigamiento o violencia emocional) entre compañeros de trabajo puede darse y se da en casi todas las profesiones, pero es más difícil de detectar y en la mayoría de los casos no se comunica (Gold y Caborn, 2003/2004, Educación Obrera de la OIT).

### **3.9 Diferencias entre géneros**

Cuando hablamos de violencia de género, nos referimos a todas las formas mediante las cuales se intenta perpetuar el sistema de jerarquías impuesto por la cultura patriarcal. Se trata de una violencia que se dirige hacia las mujeres con el objeto de mantener o incrementar su subordinación al género masculino (Corsi, 2003).

Hombres y mujeres reciben un trato diferenciado desde su nacimiento; por lo general, a los niños se les enseña a ser fuertes, valientes y a no llorar y a las mujeres se les enseña a ocuparse de las tareas domésticas.

La percepción del empleo en la mujer es considerado todavía en muchos países como algo secundario y sus ingresos como adicionales a las ganancias del marido. Tener un empleo no significa lo mismo para una mujer que para el hombre, no parece ser tan indispensable en la representación social del concepto de mujer, como lo es en el caso del hombre, y esto incluso en países donde la incorporación de la mujer al trabajo ha alcanzado cifras muy elevadas (Buendía, 2001).

A pesar de la famosa liberación de la mujer, muchos hombres no pueden soportar que ella salga a trabajar fuera de casa, tenga a sus compañeros o amigos y piense por su cuenta, contra eso emplea la violencia. A veces con consecuencias tales como la muerte.

Al parecer, vivimos un momento histórico que tiene aspectos en lo social y lo familiar como efecto del reacomodo de estructuras políticas y económicas, con lo que parece inevitable la transformación de los roles tradicionales.

Hoy ha dejado de tener vigencia la generalización de que solo las mujeres pueden ser víctimas de violencia, observándose tímidamente una creciente tendencia en la aparición de cifras de hombres maltratados, golpeados y violados, ya sea por otros hombres o mujeres.

Esto lleva a pensar que siempre han existido varones victimizados, pero la rigidez de los estereotipos de género había impedido sacar a la luz un hecho aparentemente insólito: la vulnerabilidad masculina (Silva, 2003).

La participación de las mujeres en el ámbito económico-laboral se ha incrementado notablemente en las últimas décadas, no obstante, la mayoría de los sectores continúan profundamente masculinizados desde su concepción, estructura, organización y regulación.

Las mujeres están mucho más expuestas a ser las víctimas directas e indirectas, debido a que carecen de poder, se encuentran en posiciones más vulnerables e inseguras o cuando se les percibe como amenaza potencial para obtener puestos de mayor jerarquía (La mexicanas y el trabajo III, 2004).

### **3.10 Consecuencias de la violencia**

La violencia erosiona a corto y, a veces, también a largo plazo, al individuo, la organización y el entorno general de trabajo. Las consecuencias pueden tener proporciones realmente alarmante no solo para el sujeto afectado sino que abarca a la empresa y la sociedad en la que se desarrolla. A continuación se presenta una tabla en donde se muestra de manera breve los efectos ocasionados en los distintos ámbitos tanto a nivel individual como general (Tabla No. 4).

Tabla No. 4 Consecuencias de la violencia laboral.

		<b>CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA LABORAL</b>	
<b>Nivel</b>		<b>Ámbito</b>	<b>Efectos</b>
<b>Individual (víctima directa e indirecta)</b>	Derechos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trascusión de los derechos humanos del trabajador.</li> </ul>
	Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolor de cabeza.</li> <li>• Tensión muscular.</li> <li>• Problemas gastrointestinales</li> <li>• Reacciones alérgicas.</li> <li>• Heridas físicas de poca gravedad</li> <li>• Heridas físicas graves</li> <li>• Magulladuras, fracturas.</li> <li>• Abuso sexual</li> <li>• Violación</li> <li>• Invalidez física temporal o permanente</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicológica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansiedad, angustia, depresión e insomnio.</li> <li>• Agresividad e irritabilidad.</li> <li>• Trauma psicológico</li> <li>• Síndromes postraumáticos (miedos, fobias o perturbaciones del sueño).</li> <li>• Trastorno por estrés postraumático.</li> </ul>
	Familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de serenidad y confianza en si mismo y en los demás.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de Vida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor Consumo de tabaco, alcohol o drogas.</li> <li>• En casos extremos puede haber intentos de suicidio o suicidio consumado.</li> </ul>
	Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala comunicación, tensión e irritabilidad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derivado de la pérdida del empleo, por renuncia o despido, pueden disminuir los recursos económicos de la familia y sus condiciones de seguridad social.</li> </ul>	
<b>Externo General</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor Insatisfacción.</li> <li>• Reducción de la eficiencia.</li> <li>• Menor productividad.</li> <li>• Menor lealtad ante la empresa.</li> <li>• Disminución de la moral.</li> <li>• Tiempo de trabajo perdido.</li> <li>• Mayor ausentismo.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deterioro de las relaciones laborales.</li> <li>• Pérdida de confianza hacia la dirección y los colegas.</li> <li>• Hostilidad en la comunicación entre compañeros.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de la calidad del producto.</li> <li>• Dificultades para contratar nuevo personal.</li> <li>• Quejas, reivindicaciones y litigios contra la empresa.</li> <li>• Reducción de la clientela.</li> <li>• Mayor rotación de personal.</li> <li>• Un ambiente de trabajo hostil.</li> <li>• Disminución de la competitividad.</li> <li>• Deterioro de la imagen de la empresa.</li> <li>• Reforzamiento de las medidas de seguridad que pueden resultar onerosas.</li> </ul>

### 3.11 Estudios realizados

El informe mundial más extenso que se ha realizado hasta ahora sobre la violencia en el trabajo es *Violence at Work* de Duncan Chappell y Vittorio Di Martino, de la Oficina internacional del Trabajo, Ginebra, 1998.

El informe de la OIT se centra en el análisis de las tendencias globales. Entre los resultados del estudio, el informe señala:

- Los brotes de violencia "que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo permiten concluir que este problema rebasa en efecto las fronteras de los países, los ámbitos de trabajo o cualesquiera categorías profesionales".
- En algunos lugares de trabajo y ocupaciones, como los taxistas, el personal de los servicios sanitarios, el personal docente, los trabajadores sociales, el servicio doméstico en países extranjeros o el trabajo solitario, sobre todo en los turnos de noche del comercio de detalle, existe un grado de riesgo ante la violencia mucho mayor que el correspondiente a otros ámbitos ocupacionales.
- Dicho riesgo es considerablemente mayor para las mujeres, dado que se concentran en las ocupaciones más expuestas, como la enseñanza, el trabajo social, la enfermería, la banca y el comercio minorista.
- Tanto los trabajadores como los empleadores reconocen cada vez más que las agresiones psicológicas son una forma grave de violencia. La violencia psicológica incluye el amedrentamiento de grupo o "mobbing", es decir, la intimidación y el hostigamiento psicológico colectivos (Chappell y Di Martino, 2000).

El informe de la OIT se basa en una gran encuesta realizada en 1996 entre trabajadores de 32 países, titulada *International Crime (Victim) Survey* Encuesta del Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre la

Delincuencia y la Justicia, en la que se registraron las observaciones de estos trabajadores sobre lo que consideraban les había ocurrido en el lugar de trabajo.

Según los datos contenidos en esta encuesta, los trabajadores franceses son los más expuestos a convertirse en víctimas de actos de violencia en el lugar de trabajo: el 11,2 por ciento de los varones y el 8,9 por ciento de las mujeres denunciaron haber sido objeto de agresiones en el año anterior, mientras que 19,8 por ciento de las mujeres denunciaron "incidentes de carácter sexual" en el mismo período de doce meses.

Entre los datos relativos a algunos países comprendidos en la encuesta de 1996 figuran los siguientes: en Argentina, el 6.1 por ciento de los varones y el 11,8 por ciento de las mujeres indicaron haber sufrido agresiones en el año anterior, mientras que 16,6 por ciento de las mujeres dieron cuenta de incidentes de carácter sexual; en Rumania, dichos índices fueron de 8,7 por ciento, 4,1 por ciento y 10,8 por ciento; en Canadá, de 3,9 por ciento, 5,0 por ciento y 9,7 por ciento; en Inglaterra/País de Gales (considerados como una unidad), de 3,2 por ciento, 6,3 por ciento y 8,6 por ciento; por último, en los Estados Unidos, de 1,0 por ciento, 4,2 por ciento y 5,3 por ciento.

Los datos anteriores nos muestran que la violencia es un problema global, que debe ser atendido de manera específica en cada país para su comprensión y medidas de intervención.

### **3.12 Legislación de la violencia laboral en México**

#### **La situación en México**

De acuerdo a la búsqueda de información referente a la legislación de la violencia, se acudió a instancias gubernamentales que tienen como función el resguardo de los derechos de los individuos en el ámbito laboral como son la Procuraduría Federal de los Derechos de los Trabajadores (PROFEDET), la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), Instituto de Investigaciones Jurídicas de la

UNAM, se nos informo que aún no existe una ley que regule los casos de violencia laboral.

Sin embargo los artículos de la Ley Federal del Trabajo que contemplan de alguna manera situaciones de “violencia laboral”, pero que cabe aclarar que en México no esta legislada como tal, son:

El Artículo 47 de Ley Federal del Trabajo, establece las causales de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el patrón. A saber “...II incurrir el trabajador durante sus labores en faltas de probidad u honradez, en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos en contra del patrón, sus familiares o del personal directivo o administrativo de la empresa o establecimiento, salvo que medie provocación o que obren en defensa propia; III cometer el trabajador contra alguno de sus compañeros, cualquiera de los actos enumerados en la fracción anterior, si como consecuencia de ello se altera la disciplina del lugar en el que se desempeñe el trabajo”

El Artículo 51 de la Ley Federal del Trabajo, establece las causales de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el trabajador. A saber “...II Incurrir el patrón, sus familiares o su personal directivo o administrativo, dentro del servicio, en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amenazas, injurias, malos tratos u otros análogos, en contra del trabajador, cónyuge, padre hijos o hermanos; en los actos a que se refiere la fracción anterior, si son de tal manera graves que hagan imposible el cumplimiento de la relación de trabajo; IX. Las análogas a las establecidas en las fracciones anteriores, de igual manera graves y de consecuencias semejantes, en lo que al trabajo se refiere.”

El Artículo 132 de la Ley Federal del Trabajo, fracción VI señala lo que es obligación del Patrón. “VI Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de todo maltrato de palabra o de obra.”

Dada la creciente incidencia de la violencia en los centros de trabajo, en México es urgente sea reconocida la violencia laboral un problema para su inclusión en los marcos legales y así garantizar el respeto a la dignidad del trabajador y sus derechos.

El 1 de febrero de 2007 en el Diario Oficial de la Federación se publica la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en su capítulo II de la violencia laboral y docente contempla los siguiente artículos:

Artículo 10.- Violencia Laboral y Docente: Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.

Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. También incluye el acoso o el hostigamiento sexual.

Artículo 11.- Constituye violencia laboral: la negativa ilegal a contratar a la Víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación y todo tipo de discriminación por condición de género.

Artículo 13.- El hostigamiento sexual es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

El acoso sexual es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de

indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

Artículo 14.- Las entidades federativas en función de sus atribuciones tomarán en consideración:

- I. Establecer las políticas públicas que garanticen el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia en sus relaciones laborales y/o de docencia;
- II. Fortalecer el marco penal y civil para asegurar la sanción a quienes hostigan y acosan;
- III. Promover y difundir en la sociedad que el hostigamiento sexual y el acoso sexual son delitos, y
- IV. Diseñar programas que brinden servicios reeducativos integrales para víctimas y agresores.

Artículo 15.- Para efectos del hostigamiento o el acoso sexual, los tres órdenes de gobierno deberán:

- I. Reivindicar la dignidad de las mujeres en todos los ámbitos de la vida;
- II. Establecer mecanismos que favorezcan su erradicación en escuelas y centros laborales privados o públicos, mediante acuerdos y convenios con instituciones escolares, empresas y sindicatos;
- III. Crear procedimientos administrativos claros y precisos en las escuelas y los centros laborales, para sancionar estos ilícitos e inhibir su comisión.
- IV. En ningún caso se hará público el nombre de la víctima para evitar algún tipo de sobrevictimización o que sea boletinada o presionada para abandonar la escuela o trabajo;
- V. Para los efectos de la fracción anterior, deberán sumarse las quejas anteriores que sean sobre el mismo hostigador o acosador, guardando públicamente el anonimato de la o las quejosas;

VI. Proporcionar atención psicológica y legal, especializada y gratuita a quien sea víctima de hostigamiento o acoso sexual, y

VII. Implementar sanciones administrativas para los superiores jerárquicos del hostigador o acosador cuando sean omisos en recibir y/o dar curso a una queja.

En esta ley se contempla desde la perspectiva de género, la no discriminación, la igualdad y el reconocimiento de sus derechos humanos, incluye todos los tipos de violencia de género; psicológica, patrimonial, económica, física, laboral, institucional, sexual y de pareja que en conjunto constituyen la violencia feminicida.

Ninguna persona que trabaje esta exenta de ser víctima de la violencia laboral por lo que es necesario una concientización para poder, en primer instancia reconocerla como un problema grave de tal forma que pueda ser investigada y poder tomar medidas para evitarla y controlar sus efectos.

La prevención es la mejor forma de iniciar una labor para una organización libre de violencia; seguida del establecimiento de políticas, que incluyan definiciones y conceptos y sanciones para quienes no sigan sus lineamientos. El fomentar una comunicación efectiva entre el personal para reportar cualquier incidente violento dentro de la empresa puede contribuir a la mejora de la calidad del medio laboral en general.

La violencia laboral en sus diferentes variantes puede utilizarse como una estrategia de tipo empresarial para desprenderse de individuos que le son molestos, incómodos o que consideran inservibles para sus fines, no tomando en cuenta las leyes y elementos protectores del trabajador. Ante estas circunstancias el trabajador se ve obligado a renunciar “voluntariamente”. Ahorrándose así la empresa las indemnizaciones legales a las cuales el trabajador tiene derecho.

Como pudimos observar la violencia laboral es un problema que requiere del esfuerzo de diversas disciplinas como la salud pública, los responsables de la

seguridad en el trabajo, los profesionales en materia jurídica, los psicólogos laborales, los empleadores, entre otros profesionales, que tienen que desarrollar modelos de prevención, intervención sin olvidar garantizar los derechos de los trabajadores.

Reiteramos la importancia de favorecer una cultura laboral libre de violencia en el ambiente de trabajo y asegurar que los empleados puedan tener un ambiente libre de comportamientos violentos que dañen su integridad.

## Capítulo IV. Satisfacción laboral

*Amar lo que uno hace y sentir que importa:  
¿qué puede ser más divertido?  
Katherine Graham*

### 4.1 Motivación

A lo largo de la historia, una y otra vez ha cambiado el concepto de lo que es el hombre, de lo que debe ser, de las metas hacia las que tiende. Estos cambios han sido el resultado de fuerzas socioculturales y del mejor conocimiento de la conducta humana.

La motivación de los trabajadores ha sido de interés especial para los psicólogos por casi 100 años. Las primeras teorías industriales organizacionales sobre la motivación se fundamentan en la noción de los instintos, principalmente impulsada por las teorías psicodinámicas de la personalidad.

La motivación no es directamente observable. Es una construcción hipotética postulada por los investigadores para explicar cierta conducta.

A mediados del siglo XIX, cuando surge la psicología como ciencia, se iniciaron propiamente las teorías motivacionales derivadas en gran parte de la teoría de Darwin sobre la evolución.

Todos los autores coinciden en el hecho de que la motivación es un motor que impulsa a un organismo hacia la consecución de un fin determinado (Landy, 2005).

## **4.2 Definición de Motivación**

La motivación se define como un estado interno que induce a la persona a conducirse de determinadas formas desde cierta perspectiva, se relaciona con la dirección, la intensidad y la persistencia de la conducta a lo largo del tiempo. La dirección alude a la elección de conductas específicas a partir de una gran cantidad de conductas posibles. La intensidad se refiere al esfuerzo que invierte una persona en la realización de una tarea. La persistencia denota la continuidad con la que se observa una cierta conducta a lo largo del tiempo (Spector, 2002).

La motivación en ambientes de trabajo es el proceso por el cual el comportamiento se adapta y se integra con el fin de alcanzar las metas organizacionales (Dubrin, 2003).

Beltrán en el 2003 menciona que la motivación esta constituida por todos aquellos factores que originan conductas, así, debemos considerar factores tanto de origen estrictamente biológico como pueden ser el hambre, la sed, el sueño, así como factores del tipo psicológico y aun de tipo social y cultural.

Para Robbins (1994) la motivación laboral es la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

## **4.3 Principales teorías de la motivación**

Campbell clasifica las teorías de la motivación laboral en teorías de contenido y teorías del proceso (Guillen, 2000). Las teorías de contenido analizan que elementos o factores motivan a las personas a trabajar, le interesa identificar las necesidades o impulsos que las personas tienen y cómo se les da prioridad, los tipos de incentivos o metas que las personas se esfuerzan en alcanzar con el fin de estar satisfechos y desempeñarse adecuadamente. Las teorías de proceso se

centran en aspectos cognitivos de la motivación en cuanto ésta es fruto de la percepción y evaluación anticipada de una serie de variables del ámbito laboral, sin embargo no explican como se produce la motivación.

En lo que respecta a ésta investigación solo se consideran las de contenido que a continuación se mencionan.

#### **4.3.1 Teoría de las necesidades de Maslow**

En 1943 Abraham H. Maslow propuso que todos los humanos tenemos un conjunto básico de necesidades y que estas se expresan así mismas durante toda la vida del individuo como “empujones” o impulsos internos. Surge así la jerarquía de necesidades de Maslow en la que propone que cada persona tiene cinco tipos de necesidades que se activan de manera jerárquica y que luego son estimuladas en un orden específico, colocándolas en un modelo en forma de pirámide en las que las necesidades fisiológicas básicas se encuentran en la parte inferior y las necesidades de autorrealización en la parte superior. Antes de que se activen las necesidades de mayor nivel, se deben satisfacer las necesidades del nivel inferior. Un principio claro de la jerarquía de necesidades es que a medida que se resuelven las necesidades en un nivel dado, estas pierden su poder (fuerza) y se activa el siguiente nivel de necesidades. Es decir, una necesidad satisfecha deja de ser motivadora. Los cinco niveles de necesidades de Maslow se describen a continuación:

- a) Necesidades fisiológicas: Se encuentran las necesidades corporales básicas como la necesidad de agua, aire, alimento, descanso y sueño.
- b) Necesidades de seguridad: Se refiere a la necesidad de un ambiente seguro, predecible, habitable y tranquilo.
- c) Necesidades sociales o afectivas: Estas necesidades están asociadas con los factores interpersonales, se refieren al deseo del

individuo de pertenecer a un grupo y afiliarse con otras personas, de dar y recibir afecto y de tener actividad sexual.

- d) Necesidades de estima: Las necesidades de este nivel incluyen el autorrespeto basado en logros genuinos y el respeto de los demás, así como el prestigio, reconocimiento y aprecio.
- e) Necesidades de autorrealización: Se refiere a realizar su propio potencial y autodesarrollarse continuamente, es decir, el crecimiento personal, el deseo de ser todo aquello que se es capaz, de desarrollar el potencial y aprovechar al máximo las capacidades personales.

Cuando se aplica la aproximación de Maslow al escenario laboral, surgen algunas implicaciones interesantes. La primera, y más importante, es que para influir en la motivación el empleador necesita saber en qué nivel de necesidad se encuentra el trabajador. La segunda implicación, igualmente importante, es que en un grupo de trabajadores todos pueden estar funcionando en diferentes niveles de necesidad, por lo que se requiere un esquema motivacional hecho a la medida de cada individuo.

Aún cuando la teoría de Maslow pocas veces es requerida explícitamente en las organizaciones actuales, la existencia de un menú de beneficios/recompensas en muchas organizaciones indica que tal teoría ha tenido cierta influencia en las prácticas organizacionales modernas (Landy, 2003).

#### **4.3.2 Teoría de los factores de Herzberg**

Para 1959 Herzberg señala que la motivación se origina en la naturaleza del trabajo mismo, no en las recompensas externas o en las condiciones del puesto. Según esta teoría las personas tienen dos tipos de necesidades:

- a) Necesidades de higiene o insatisfactores (sólo pueden evitar la insatisfacción): Incluyen la remuneración, la calidad de la supervisión, relaciones interpersonales (con compañeros, jefes y subalternos), las condiciones físicas de trabajo, políticas de la compañía, prácticas administrativas, estabilidad en el puesto, prestaciones, estatus y seguridad laboral. Todos los anteriores factores se relacionan con el **contexto o ambiente en donde se realice el trabajo**, es decir, que cuando las condiciones de trabajo son positivas, entonces se eliminan las posibilidades de la existencia de insatisfacción laboral. No obstante, la satisfacción de las necesidades de higiene no puede, por si misma, traducirse en satisfacción laboral, sino solo en la reducción o eliminación de la insatisfacción.
- b) Necesidades de motivación o satisfactores (pueden motivar y satisfacer a los empleados): Se relacionan directamente con el trabajo mismo, el rendimiento del empleado, el reconocimiento y crecimiento personales que experimenta el sujeto. Estos factores se centran en el trabajo, es decir, guardan relación con el **contenido del puesto**. Comprenden la consecución de metas, responsabilidad, interés del trabajo mismo, los ascensos, desarrollo en el trabajo y crecimiento profesional. Según la teoría los factores que conducen a la satisfacción laboral son los que cubren las necesidades de autorrealización del individuo en su trabajo y solo mediante el desempeño de la tarea es como las personas pueden disfrutar las recompensas que reforzarán sus aspiraciones.

Comparados con los factores de higiene, que cuando se presentan se traduce en un estado “neutro” (ni satisfacción ni insatisfacción), los factores positivos de motivación producen satisfacción laboral. Sin embargo, si el reconocimiento, la responsabilidad y otros factores de motivación no están presentes en un trabajo, el resultado no será la insatisfacción, como sucede con las necesidades de higiene sino el mismo estado neutro, véase Tabla 1.

Tabla No.1 Modelo bifactorial de Herzberg.

FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIENICOS		
Factores que cuando van bien producen satisfacción.		Factores que cuando van mal no producen satisfacción.		
Factores que cuando van mal no producen insatisfacción.		Factores que cuando van mal producen insatisfacción.		
SATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización exitosa del trabajo</li> <li>Reconocimiento del éxito obtenido por parte de directivos y compañeros.</li> <li>Promociones en la empresa, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de responsabilidad.</li> <li>Trabajo rutinario y aburrido, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estatus elevado.</li> <li>Incremento del salario.</li> <li>Seguridad en el trabajo, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Malas relaciones interpersonales.</li> <li>Bajo salario.</li> <li>Malas condiciones de trabajo, etc.</li> </ul>

La teoría nos señala que debe tomarse en cuenta:

- La aplicación de políticas de retribución relacionadas con el desempeño laboral (sueldo).
- Optimizar las relaciones personales dentro de la organización: potenciar el trabajo en equipo, manejo de las técnicas de comunicación por parte de los mandos.
- Cuidado del entorno laboral de modo que se haga lo más agradable posible (luz, temperatura, mobiliario, decoración,...).
- Reconocimiento de los objetivos conseguidos y de la importancia de las tareas realizadas.
- Trabajos de expansión vertical que permitan mayor responsabilidad a los empleados.
- Ajustar los objetivos / metas empresariales con los personales de los miembros de la organización (los planes de carrera van en esa dirección).

Herzberg y colaboradores sugieren el enriquecimiento del trabajo, entendiéndose por enriquecimiento del trabajo, el intento por diseñar puestos que ofrezcan la posibilidad de logro personal, reconocimiento, desafío y crecimiento profesional

así como mayor responsabilidad y autonomía en la elaboración de una tarea completa y retroalimentación oportuna de su desempeño.

#### **4.3.3 Teoría de logro-poder-afiliación de Mc Clelland (1951,1961)**

Se basa en la premisa de que la gente adquiere o aprende ciertas necesidades de su cultura. Según la naturaleza del ser humano, el individuo siempre esta necesitando algo. Cuando una necesidad es suficientemente fuerte, impulsa a una persona a trabajar para satisfacerla. Según David McClelland la motivación laboral esta en función de tres necesidades o motivos:

- a) *Necesidad de Logro*: es el deseo de alcanzar algo difícil por el simple interés del hacerlo. La gente que tiene una fuerte necesidad de logro con frecuencia piensa cómo hacer mejor un trabajo, establece metas realistas hasta cierto punto difíciles, corre riesgos calculados y desea ser retroalimentada sobre el desempeño.
  
- b) *Necesidad de poder*: Es el deseo de controlar a otra gente, de influir en su comportamiento y de ser responsable de ellos. Una persona que tiene una fuerte necesidad de poder dedica tiempo en influir y controlar a otros, y trata de ganar una posición de autoridad y status. Una vez obtenido el poder que desean, pueden utilizarlo constructiva o destructivamente.
  
- c) *Necesidad de afiliación*: Es el deseo de establecer y mantener relaciones amigables y cálidas con otros, estrechar vínculos y recibir afecto de los demás. La gente que se motiva así se preocupa por restaurar relaciones interrumpidas y curar sentimientos lastimados.

El dinero también sirve como símbolo de logro (McClelland, 1961), como una fuente de reconocimiento y como un significado de obtener otros valores.

Todos los individuos sienten éstos tres tipos de necesidades pero en diferente medida, es decir, el grado en que se constituye como un factor motivacional es variable de una persona a otra.

Dado que estas necesidades son aprendidas, la organización puede condicionar conductas favorables al rendimiento a través de recompensas vinculadas directamente con esas conductas.

El trabajo debe considerar los factores motivacionales con la finalidad de hacerlo atractivo, con retos, con la posibilidad de delegar mayores responsabilidades y obtener así cierta autonomía en algunas funciones.

Podemos decir que la motivación es parte esencial de la conducta de los individuos y está estrechamente relacionada a la satisfacción, en el campo laboral es importante identificar lo que motiva una conducta para la consecuente satisfacción o insatisfacción en el empleado.

Llevar a cabo un programa de motivación dentro de la empresa resulta complicado debido a la diversidad de factores que resultan motivantes para cada persona. La empresa puede destinar parte de su presupuesto a éste objetivo sin embargo la ejecución de éste no garantiza tener a todos sus empleados totalmente motivados. Con lo anterior no se pretende decir que no vale la pena invertir en éste objetivo, todo lo contrario todos los esfuerzos realizados pueden beneficiar tanto a los trabajadores como a la empresa misma.

Se puede concluir que es importante tomar en cuenta las diferencias individuales, dado que las personas no tenemos las mismas necesidades. Debemos dedicar especial atención a conocer cuáles son las necesidades de aquellos con los que trabajamos. De este modo, se puede ajustar las tareas e incentivos físicos y psicológicos, para motivarles de una manera más adecuada.

Es relevante encontrar el candidato idóneo para cada puesto a fin de que el individuo esté lo suficientemente interesado en sus actividades y pueda realizarlas eficazmente cumpliendo así los objetivos establecidos. Así mismo, las personas necesitan una retroalimentación para regular el comportamiento y orientarlo a la consecución de una meta.

#### **4.4 Satisfacción laboral**

##### **4.4.1 Antecedentes**

A principios de los años treinta dos proyectos de investigación diferentes infundieron un nuevo enfoque al concepto de satisfacción laboral. La primera fue una encuesta de todos los trabajadores adultos realizada por Robert Hoppock en 1935 en el cual encontró que tanto las variables de diferencias individuales como las relacionadas con el puesto podrían influir en la satisfacción ambiental.

En el segundo proyecto de investigación en la planta Hawthorne de la Western Electric Company se encontró que el incremento en la productividad se debió al aumento de la atención de los supervisores hacia los trabajadores (Landy, 2003).

El buen funcionamiento de la empresa depende en un gran porcentaje del ánimo o el empeño que los trabajadores enfoquen hacia sus labores, algunas veces los empleados se dedican única y exclusivamente a terminar a como de lugar sus tareas, sin preocuparse de la calidad de las mismas, afectando de grave manera al desarrollo de la empresa.

Por lo cuál la empresa debe de identificar los tipos de incentivos adecuados que motiven a su personal para que pongan mayor empeño en sus labores y así propiciar la satisfacción e interés por realizar de forma adecuada el trabajo.

El hombre no es una máquina que actúa por estímulos externos o un motor que se acciona con energía que se aporta desde afuera. El rendimiento del hombre en el

trabajo esta condicionado por su deseo de trabajar y por la voluntad que pone para que su trabajo sea de calidad.

La satisfacción en el trabajo puede analizarse desde dos puntos de vista: *general* y *específico*. En el primer caso se considera un conjunto global de sentimientos respecto al trabajo en su totalidad, mientras que en el segundo se tienen en cuenta los sentimientos referentes a aspectos concretos del mismo.

Nos referimos a satisfacción laboral cuando en realidad lo que queremos expresar son las diferentes reacciones y actitudes ante el empleo. La satisfacción en general no es un tema fácil de abordar, hablar de ella, y sobre todo en el ámbito laboral es hablar de un ideal, de una utopía personal, ya que no existe la satisfacción laboral como tal, es el resultado de la combinación de los factores que se encuentran rodeando nuestras actividades: nuestra necesidad, motivación, ideología, estado de ánimo, recompensas, etc., todas dan como resultado una satisfacción, ya sea en el campo educativo, laboral, familiar, etc.

Es precisamente esta combinación lo que hace que la satisfacción se encuentre en prácticamente todo lo que hacemos, ya que está en todas las áreas de nuestra vida.

La satisfacción laboral variará de acuerdo a diferentes factores como la posición profesional (status) sexo, edad, experiencia laboral, etc. Ya que un determinado factor puede ser causa de satisfacción para una persona y de insatisfacción para otra (Galicia y Hernández 2000).

Lo que atrae a un empleado en comparación con otros trabajos constituye la expectativa respecto de las recompensas materiales, sociales o psíquicas que puede ofrecer. Lo que tiene la persona en el empleo – la satisfacción con él- es el grado hasta el cual el empleo compensa en relación con lo mejor que se podría

hacer en otro empleo y las aspiraciones que se tienen (Galicia y Hernández, 2000).

#### **4.4.2 Definición de Satisfacción laboral**

El término de satisfacción de laboral se ha modificado través del tiempo, las primeras investigaciones realizadas consideraban solamente a los factores físicos del ambiente laboral como causas de satisfacción. Para Taylor, por ejemplo, la iluminación, la ventilación, la temperatura y el sueldo, eran las únicas variables que influían sobre la satisfacción. Posteriormente, los resultados de Elton Mayo mostraron que las interrelaciones entre los empleados y sus supervisores eran relevantes para determinar la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral ha sido abordada por varios investigadores, a continuación se presentan las definiciones más representativas.

Locke en 1976 (citado en Muchinsky, 2002) la define como un <estado emocional positivo o agradable que resulta de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales, que son congruentes y ayudan a la satisfacción de sus necesidades básicas>.

Brave, Peiró y Rodríguez en 1996 (citado en Guillén, 2000) consideran a la satisfacción laboral como <una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo; actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo>.

Para Robbins (1998) la satisfacción laboral es una actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud esta basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Según este autor una persona con alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia él mismo; una persona que esta insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él.

La satisfacción laboral se definirá a partir de factores motivantes como un trabajo interesante y que sea un auténtico reto, la utilización de sus capacidades, la oportunidad de hacer algo significativo, reconocimiento de los logros y responsabilidad por su propio trabajo (Herzberg, 1959, citado en Galicia y Hernández, 2000).

La satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general. Son dos los enfoques que se han creado para abordar la satisfacción laboral: general y de facetas. El enfoque general concibe la satisfacción laboral como una percepción única y general hacia el empleo; el enfoque alternativo consiste en atender las facetas, es decir, los diferentes aspectos que componen el empleo, como la remuneración, las otras personas del empleo, las condiciones de empleo y la naturaleza del trabajo mismo (Spector, 2002).

Para Beltrán Verastegui Nora (2003) la satisfacción en el trabajo es la relación entre las expectativas que un trabajador se forja hacia el empleo y como éstas son cumplidas dentro del mismo; entre mayores sean las expectativas de una persona y menores las posibilidades de satisfacerse en el trabajo, menor será la satisfacción laboral.

Para éste trabajo definiremos satisfacción laboral como la actitud positiva desarrollada por la persona hacia su situación de trabajo la cual puede ir enfocada hacia el trabajo en general o hacia aspectos específicos del mismo, que le generan bienestar.

A nuestro particular punto de vista, un empleo satisfactorio es en donde nuestro trabajo es respetado, reconocido y valorado, la ejecución del mismo nos resulta gratificante, se nos brinda la oportunidad de insertarnos en un equipo de trabajo y en general nos da los elementos para desarrollarnos tanto personal como

profesionalmente. Sin descuidar que la parte remunerativa solvente íntegramente todas nuestras necesidades.

#### **4.5 Motivación y Satisfacción laboral**

Como ya lo mencionamos la relación que guardan estos dos conceptos es crucial en la conducta del individuo y contribuye a establecer un ambiente de trabajo favorable o desfavorable, por lo que es importante tener claro estos conceptos:

**Motivación:** desencadenada por una necesidad, busca una meta que la satisfaga.

**Satisfacción laboral:** actitud resultante del trabajo concreto (Guillén, 2000).

En las definiciones brevemente mencionadas, podemos percibir que la motivación es el impulso que mueve al individuo hacia la realización de un objetivo en tanto que la satisfacción es el resultado de la obtención exitosa de las metas o necesidades.

La motivación laboral es un proceso interno que parte de una serie de necesidades personales y que se orienta a la satisfacción de éstas. La satisfacción en el trabajo, por su lado, es una actitud que orienta a la motivación e incide en que ésta se mantenga para lograr una meta específica o bien a partir de la realización favorable de ésta se plantee una meta más elevada.

La satisfacción depende del grado de coincidencias entre lo que una persona quiere y busca en su trabajo y lo que realmente obtiene. A mayor diferencia entre lo deseado y lo obtenido el individuo tendrá una menor satisfacción y viceversa.

No pretendemos realizar una revisión exhaustiva acerca de la satisfacción laboral entre hombres y mujeres, sin embargo es importante considerar que el mercado laboral ha ido favoreciendo la inserción de las mujeres en puestos exclusivamente para hombres. De esto se desprende que hombres y mujeres difieren en sus

actitudes hacia el trabajo, de acuerdo a lo que reporta Spector (2002) en la mayor parte de los estudios en que se compara a los dos sexos en sus niveles de satisfacción laboral general, se han detectado diferencias poco significativas, sin embargo los varones tienen más probabilidades de ocupar puestos administrativos/profesionales, mientras que las mujeres de trabajar como empleadas.

Para Clark (1997) el hecho de que las mujeres manifiesten una mayor satisfacción en su trabajo se debe a las pocas expectativas que tienen hacia sus empleos en comparación con los hombres los cuales tienen expectativas más altas y difíciles de lograr. Aunque las razones no son del todo claras, esto indica el porque las mujeres pueden ser más felices en condiciones laborales menos favorables que los varones.

Es un hecho que en México las mujeres tienen pocas oportunidades de acceder a una mejor posición laboral, sin embargo, actualmente los cambios socioculturales han dado pauta a que la mujeres más jóvenes adopten una actitud de mejora y superación que les otorgue igualdad de oportunidades en las empresas con respecto a los varones.

La satisfacción laboral influye sobre la percepción del valor de la recompensa y, por tanto sobre el esfuerzo realizado para hacer el trabajo. Se produce cuando no existe tensión emocional porque el valor subjetivo de la recompensa obtenida es similar a la recompensa esperada.

Algunos aspectos determinantes para la satisfacción laboral son:

- a) Personales: el nivel de educación, la condición social, la estabilidad emocional, la edad, el sexo y la salud.
- b) Laborales: la adecuación puesto-persona, el salario, el reconocimiento, promociones, funcionamiento de la empresa, trato con los superiores,

En un primer momento la motivación es anterior a la satisfacción al ser previa al trabajo, pero una vez que éste se realiza, el grado de satisfacción que reporte influirá en la dinámica interactiva de la motivación al menos en cuanto es un esfuerzo positivo de la conducta laboral orientada a una meta concreta. A su vez, la motivación como orientadora de la acción incide en la satisfacción laboral pues orienta y condiciona la cantidad de expectativa que evidentemente va influir en que dados unos resultados de la conducta laboral se evalúe su grado como suficiente y satisfactoria (Guillén, 2000).

A continuación se presenta una figura que pretende brindar una explicación visual de la relación entre estos dos conceptos.

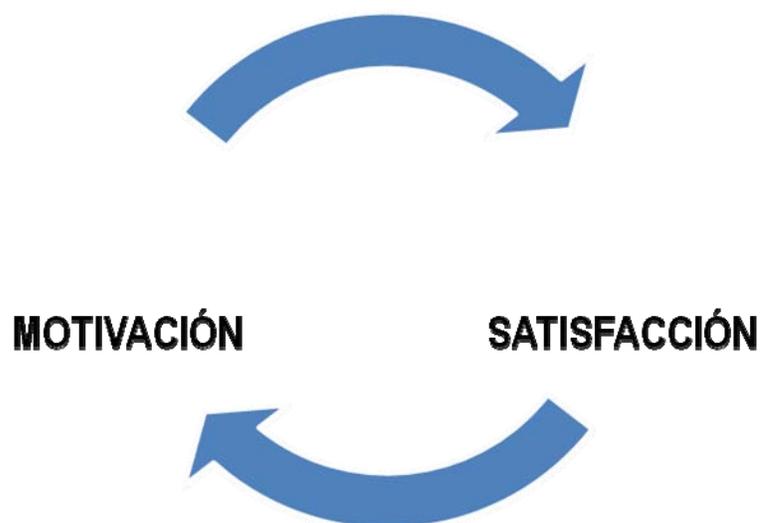


Figura 1. Relación entre motivación y satisfacción y viceversa.

## **4.6 Violencia y Satisfacción laboral**

La violencia en el trabajo no solamente acaba con la satisfacción en el mismo, sino que puede ser perjudicial para la salud, ocasionando malestares, licencias por enfermedad y pérdidas de ingreso.

De acuerdo con Olsen (2003) si el entorno laboral de una persona es saludable y seguro, la persona tiende a tener un mayor grado de satisfacción, mejores relaciones con los compañeros y el personal jerárquico y mayor eficacia y productividad que una persona que sufre por un entorno laboral mal organizado.

Por lo tanto es de vital importancia realizar los esfuerzos necesarios para lograr ambientes de trabajo sanos que permita un entorno que favorezca el desempeño laboral.

La mayoría de los casos de violencia en el escenario laboral involucran algún sentimiento de ser tratado injustamente y que el perpetrador tiene cierto resentimiento real o imaginario en contra de la organización o de una persona dentro de la misma (Landy, 2005).

Este tipo de situaciones es más común de lo que se cree e indiscutiblemente afecta el ambiente laboral propiciando consecuencias desfavorables tanto para los empleados como para la organización.

Desde una perspectiva más amplia la violencia deteriora el clima de trabajo de todos los trabajadores estén o no directamente implicados, y puede ser la causa de la desmotivación en el trabajo (OIT, Educación obrera 2003/2004 No 133).

En el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155), un medio ambiente seguro y saludable facilita un estado de salud físico y mental

óptimo en relación con el trabajo, y contribuye a prevenir la violencia en el lugar de trabajo.

Por tal motivo consideramos que la organización tiene la responsabilidad de procurar un entorno de trabajo seguro y los empleadores deben tomar las medidas necesarias para minimizar el riesgo de que su personal sufra algún daño a raíz de la violencia en el trabajo, pudiendo contribuir así a mantener la satisfacción laboral de sus empleados a fin de lograr los objetivos de la organización y en alguna medida a la realización personal y profesional de los trabajadores.

## **METODOLOGÍA**

### **Planteamiento del problema**

A partir de la publicación del estudio Violence at Work en 1998, se tomó mayor importancia a la violencia en el trabajo en diferentes países. Los países europeos realizan en mayor medida investigaciones que permiten su comprensión a fin de prevenir los actos de violencia, sin embargo en México el tema ha sido poco abordado y los pocos estudios están enfocados al acoso sexual en mujeres. Partiendo de esto, es importante conocer el grado en que la violencia se presenta en los centros de trabajo.

Por el contrario el tema de la satisfacción ha sido abordado en innumerables ocasiones, sin embargo, no existen estudios que intenten asociarla a la violencia laboral. Por lo tanto nuestro estudio se desarrolló a partir de las siguientes preguntas de investigación:

¿Existe violencia en el lugar de trabajo?, ¿existe relación entre la violencia que percibe el empleado y su satisfacción en el trabajo?, ¿existen diferencias significativas entre el nivel de violencia y satisfacción que perciben hombres y mujeres?

### **Delimitación de variables**

Variable dependiente

- Violencia laboral
- Satisfacción laboral

## Variables categóricas

- Género
- Edad
- Escolaridad
- Antigüedad en el puesto

## **Definición de variables**

### Variables dependientes

#### *Violencia laboral*

Conceptual: violencia laboral es cualquier incidente en el que se abusa, amenaza o ataca a las personas, en circunstancias relacionadas con su trabajo, que implican una amenaza explícita o implícita a su seguridad, bienestar, salud o rendimiento laboral.

Operacional: Serán los puntajes obtenidos por cada uno de los sujetos en el instrumento Violencia Laboral México 2007 (VLM2007), el cual comprende las siguientes dimensiones:

- Violencia psicológica
- Violencia verbal

#### *Satisfacción laboral*

Conceptual: Actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo; actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996).

Operacional: Serán los puntajes obtenidos por cada uno de los sujetos en el Índice de Satisfacción Laboral (ISL\*66) de Galicia Téllez y Hernández Arreola (2000), el cual comprende las siguientes dimensiones:

- Evaluación institucional del personal
- Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal
- Comunicación
- Salud y condiciones

#### Variables categóricas

- Género: Conjunto de ideas, creencias y atribuciones sociales construidas en cada cultura en un momento histórico, tomando como base la diferencia sexual, a partir de ello se construyen los conceptos de masculinidad y feminidad, los cuales determinan el comportamiento, las funciones, oportunidades, valoración y las relaciones entre hombres y mujeres. Son construcciones socioculturales que pueden modificarse dado que han sido aprendidas. (14)
- Edad: medida de duración del vivir, lapso de tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta el instante o periodo que se estima de la existencia de un ser humano. (14)
- Escolaridad: Conjunto de cursos que un estudiante sigue en un establecimiento docente. (15)
- Antigüedad en el puesto: Tiempo transcurrido desde el día en que se obtiene un empleo. (16)

## **Hipótesis**

H<sub>0:1</sub> Los trabajadores no perciben diferentes niveles de violencia en sus centros de trabajo.

H<sub>1:1</sub> Los trabajadores si perciben diferentes niveles de violencia en sus centros de trabajo.

H<sub>0:2</sub> Los trabajadores no perciben diferentes niveles de satisfacción en sus centros de trabajo.

H<sub>1:2</sub> Los trabajadores si perciben diferentes niveles de satisfacción en sus centros de trabajo.

H<sub>0:3</sub> Los diferentes niveles de violencia percibidos por los trabajadores no inciden en la satisfacción laboral de los mismos.

H<sub>1:3</sub> Los diferentes niveles de violencia percibidos por los trabajadores sí inciden en la satisfacción laboral de los mismos.

H<sub>0:4</sub> No existen diferencias en la percepción de la violencia entre hombres y mujeres.

H<sub>1:4</sub> Sí existen diferencias en la percepción de la violencia entre hombres y mujeres.

H<sub>0:5</sub> No existen diferencias en la percepción de la satisfacción entre hombres y mujeres.

H<sub>1:5</sub> Sí existen diferencias en la percepción de la satisfacción entre hombres y mujeres.

## **Diseño**

El diseño que se utilizó en esta investigación es no experimental exposfacto ya que simplemente se observó y midió el comportamiento en un escenario natural en donde el papel del investigador se limitó a observar sin interferir, además de no contar con un grupo control.

## **Estudio**

Correlacional debido a que se intentó buscar la relación entre las variables violencia y satisfacción; de campo porque se acudió al lugar donde se encontraba el sujeto para la aplicación de los instrumentos y transversal porque la medición de las variables se realizó en un momento determinado.

## **Instrumentos**

El instrumento que se utilizó para medir la satisfacción laboral fue creado en el año 2000, que para obtener el título de licenciadas en psicología presentaron Galicia Téllez Adriana y Hernández Arreola Alexandra en la tesis titulada “Elaboración de un instrumento para medir satisfacción laboral”.

Dicho instrumento se denomina Índice de Satisfacción Laboral 66, (ISL\*66), para su elaboración se tomó como referencia la Jerarquía de necesidades de Maslow (1954) así como los factores utilizados por Herzberg en su teoría dual (1959) en la tesis de Galicia y Hernández (2000).

El ISL\*66 tiene como características las siguientes:

- Sólo puede ser aplicado a hombres y mujeres que cubran la condición de trabajar, siempre y cuando no sean su propio jefe.

- Los reactivos se agrupan en cuatro dimensiones: 1) Evaluación institucional de personal, 2) Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal, 3) Comunicación y 4) Salud y condiciones laborales.
- El instrumento presentó un valor alpha igual a 0.9530, por lo que posee una confiabilidad alta (ver anexo 3).
- La validez del instrumento se desarrollo con un análisis factorial tomando como referencia las cargas factoriales mayores a 0.35.

Para poder medir la violencia laboral se desarrolló el instrumento llamado Violencia Laboral México 2007 (VLM2007), con la finalidad de identificar la percepción respecto a la violencia laboral que tiene el trabajador y su impacto en la satisfacción laboral.

Para su creación se realizó en primera instancia, una red semántica conformada por 33 palabras (ver anexo 1), a fin de obtener una definición de los conceptos a emplear para la creación de los reactivos que conforman el instrumento, tomados de los ejemplos de conductas violentas en el trabajo de acuerdo al artículo de la OIT titulado “Cuando el trabajo resulta peligroso” No. 26 septiembre/octubre de 1998.

Cabe mencionar que dicha red semántica fue aplicada a 30 sujetos, de los cuales 15 fueron hombres y 15 mujeres, posteriormente se realizó un análisis de los conceptos que se repitieron con mayor frecuencia; obtenidos éstos datos se procedió a redactar el banco de reactivos, para conformar el instrumento tipo Likert, es decir que el sujeto indicó mediante la elección de alguna de las opciones (nunca, casi nunca, casi siempre, siempre) la frecuencia con la que percibía violencia.

Se redactaron 108 reactivos aplicándose a 100 sujetos, 50 mujeres y 50 hombres, se realizó un primer piloteo para poder conformar el instrumento preliminar por medio de la selección de reactivos que cubrieran la norma de validez y

confiabilidad. Llevando a cabo el análisis estadístico “T” de student, eliminando un total de 27 reactivos de los cuales 21 tuvieron una significancia mayor a 0.05, y 6 resultaron ser confusos en su redacción. Por lo que el primer instrumento quedo conformado por 81 reactivos agrupados en tres dimensiones: violencia física (16 reactivos), psicológica (53 reactivos) y verbal (12 reactivos).

Se realizó el segundo y último piloteo con una muestra constituida por 300 sujetos, de los cuales 150 fueron hombres y 150 fueron mujeres que cumplían la condición de trabajar. Inicialmente se contemplaron tres tipos de violencia (física, psicológica y verbal) para conformar el instrumento, sin embargo en la prueba final solo se contemplan dos (psicológica y verbal), se determinó eliminar el único reactivo que media violencia física dado que al tener un solo reactivo no servia de nada. Este instrumento tiene una confiabilidad de 0.959 la cual se obtuvo mediante el alpha de Cronbach.

En este instrumento todos los reactivos que resultaron tener una correlación menor a 0.49 fueron eliminados. Finalmente el instrumento esta conformado por 42 reactivos, de los cuales 32 corresponden a violencia psicológica y 10 a violencia verbal (ver anexo 2).

A continuación se muestran las tablas de confiabilidad, en la tabla No. 1 se muestran los reactivos que conformaron inicialmente la prueba, recordando que se eliminaron los reactivos que tenían una correlación menor a 0.49.

Tabla No 1. Confiabilidad del instrumento con 81 reactivos.

	Media de la prueba si se elimina el reactivo	Varianza de la prueba si se elimina el reactivo	Correlación de la prueba con el reactivo	Alpha de Cronbach si se elimina el reactivo
Vlr1	101.65	469.48	0.465	0.964
vlr2	101.5	465.25	0.601	0.963
vlr3	101.56	467.10	0.506	0.963
vlr4	101.75	477.02	0.209	0.964
vlr5	101.32	472.08	0.206	0.964
vlr6	101.49	464.11	0.612	0.963
vlr7	101.57	469.76	0.437	0.964
vlr8	101.6	468.06	0.536	0.963
vlr9	101.34	466.44	0.434	0.964
vlr10	101.59	468.37	0.481	0.964
vlr11	101.73	475.15	0.379	0.964
vlr12	101.62	469.66	0.482	0.964
vlr13	101.74	473.43	0.477	0.964
vlr14	101.17	460.80	0.593	0.963
vlr15	101.48	467.41	0.417	0.964
vlr16	100.99	457.87	0.528	0.964
vlr17	101.33	465.23	0.425	0.964
vlr18	101.72	473.90	0.377	0.964
vlr19	101.35	465.12	0.521	0.963
vlr20	101.56	465.24	0.619	0.963
vlr21	101.43	465.84	0.532	0.963
vlr22	101.11	460.88	0.576	0.963
vlr23	101.71	472.29	0.447	0.964
vlr24	101.33	462.17	0.572	0.963
vlr25	101.57	464.86	0.656	0.963
vlr26	101.34	465.67	0.505	0.963
vlr27	101.62	470.85	0.394	0.964
vlr28	101.51	467.42	0.473	0.964
vlr29	101.45	464.49	0.595	0.963
vlr30	101.71	471.28	0.547	0.964
vlr31	101.53	465.96	0.554	0.963
vlr32	101.29	461.87	0.622	0.963
vlr33	101.56	466.89	0.544	0.963
vlr34	101.59	467.02	0.565	0.963
vlr35	101.72	473.08	0.415	0.964
vlr36	101.45	462.47	0.671	0.963
vlr37	101.75	475.50	0.387	0.964
vlr38	101.7	472.84	0.433	0.964

vlr39	101.7	473.29	0.389	0.964
vlr40	101.38	460.60	0.688	0.963
vlr41	101.76	474.92	0.447	0.964
vlr42	101.68	471.81	0.434	0.964
vlr43	101.4	460.72	0.67	0.963
vlr44	101.73	473.45	0.448	0.964
vlr45	101.67	471.62	0.446	0.964
vlr46	101.59	469.24	0.458	0.964
vlr47	101.54	462.97	0.742	0.963
vlr48	101.58	470.58	0.397	0.964
vlr49	101.48	462.66	0.655	0.963
vlr50	101.65	470.47	0.474	0.964
vlr51	100.98	465.89	0.362	0.964
vlr52	101.53	464.24	0.648	0.963
vlr53	101.49	465.66	0.545	0.963
vlr54	101.53	466.57	0.509	0.963
vlr55	101.41	465.38	0.483	0.964
vlr56	101.63	470.47	0.487	0.964
vlr57	101.66	470.95	0.483	0.964
vlr58	101.25	458.18	0.626	0.963
vlr59	101.7	471.52	0.516	0.964
vlr60	101.62	466.38	0.643	0.963
vlr61	101.69	470.65	0.567	0.963
vlr62	101.69	473.90	0.321	0.964
vlr63	101.7	471.56	0.531	0.964
vlr64	101.5	463.21	0.66	0.963
vlr65	100.85	461.51	0.405	0.964
vlr66	101.7	472.07	0.487	0.964
vlr67	101.13	460.83	0.464	0.964
vlr68	101.77	476.63	0.285	0.964
vlr69	101.27	460.35	0.526	0.964
vlr70	101.57	464.94	0.626	0.963
vlr71	101.74	474.29	0.472	0.964
vlr72	101.26	461.17	0.585	0.963
vlr73	101.51	465.68	0.527	0.963
vlr74	101.49	462.46	0.665	0.963
vlr75	101.43	461.74	0.62	0.963
vlr76	101.57	465.95	0.619	0.963
vlr77	101.67	472.85	0.191	0.964
vlr78	101.6	465.54	0.691	0.963
vlr79	101.62	466.00	0.682	0.963
vlr80	101.59	466.94	0.558	0.963
vlr81	101.74	476.39	0.237	0.964

En la tabla 2 se muestran los reactivos que conforman la prueba final y que cumplieron con los requisitos de confiabilidad.

Tabla No 2. Confiabilidad del instrumento con 42 reactivos.

	Media de la prueba si se elimina el reactivo	Varianza de la prueba si se elimina el reactivo	Correlación de la prueba con el reactivo	Alpha de Cronbach si se elimina el reactivo
vlr2	55.52	211.009	0.604	0.958
vlr3	55.58	212.534	0.489	0.959
vlr6	55.51	210.304	0.61	0.958
vlr8	55.62	213.123	0.523	0.959
vlr14	55.19	208.117	0.588	0.959
vlr16	55.01	205.53	0.545	0.959
vlr19	55.37	210.535	0.544	0.959
vlr20	55.58	210.969	0.625	0.958
vlr21	55.45	211.06	0.555	0.959
vlr22	55.13	207.479	0.605	0.959
vlr24	55.35	208.778	0.581	0.959
vlr25	55.59	210.551	0.673	0.958
vlr26	55.36	211.42	0.498	0.959
vlr29	55.47	210.237	0.613	0.958
vlr31	55.55	211.162	0.577	0.959
vlr32	55.31	208.416	0.641	0.958
vlr33	55.58	212.352	0.53	0.959
vlr34	55.61	212.46	0.55	0.959
vlr36	55.47	209.27	0.666	0.958
vlr40	55.4	207.281	0.725	0.958
vlr43	55.42	207.634	0.69	0.958
vlr47	55.56	209.522	0.742	0.958
vlr49	55.5	209.056	0.67	0.958
vlr52	55.55	210.476	0.642	0.958
vlr53	55.51	211.19	0.553	0.959
vlr54	55.55	211.719	0.522	0.959
vlr58	55.27	206.428	0.617	0.958
vlr59	55.72	215.901	0.456	0.959
vlr60	55.64	212.091	0.622	0.958
vlr61	55.71	214.718	0.567	0.959
vlr63	55.72	215.491	0.514	0.959
vlr64	55.52	209.25	0.688	0.958
vlr69	55.29	207.447	0.536	0.959
vlr70	55.59	210.82	0.628	0.958
vlr72	55.28	208.124	0.592	0.959
vlr73	55.53	211.854	0.494	0.959
vlr74	55.51	208.969	0.678	0.958
vlr75	55.45	208.289	0.642	0.958
vlr76	55.59	211.491	0.622	0.958
vlr78	55.62	211.377	0.683	0.958
vlr79	55.64	211.555	0.684	0.958
vlr80	55.61	212.548	0.533	0.959

Cabe hacer mención que se cuenta con un banco de 26 reactivos, los cuales tienen una correlación entre 0.40 y 0.49, éste banco servirá para que en futuras investigaciones puedan adecuar el instrumentos a sus propósitos, sabiendo que la confiabilidad no se verá afectada.

Se utilizó una validez por jueces para clasificar el reactivo en verbal o psicológico. Como evidencia de validez éste instrumento tiene un valor de 0.812, dicho resultado se obtuvo al correlacionar los reactivos de violencia verbal con violencia psicológica, esto nos indica que no hay una clara distinción entre ambos reactivos,

sin embargo, esto se debe a que las expresiones verbales de violencia en muchas ocasiones conllevan en si una carga psicológica fuerte.

## **Sujetos**

La muestra fue no aleatoria, porque se aplicó solo personas que trabajaran, que tuvieran como mínimo 6 meses de antigüedad en el puesto y que contaran con una escolaridad mínima de carrera técnica.

### **Primer Análisis (Violencia)**

La muestra fue constituida por 100 sujetos, de los cuales 50 fueron hombres y 50 mujeres. Cabe mencionar que en este primer piloteo solo se aplicó el instrumento de violencia, con el objetivo de obtener la confiabilidad y validez del mismo.

### **Segundo Análisis (Violencia-Satisfacción)**

En éste segundo análisis la muestra estuvo constituida por 300 sujetos de los cuales 50% eran hombres y 50% mujeres, cabe aclarar que en dicha muestra se aplicaron los dos instrumentos (ISL 66 y VLM2007) para poder correlacionar las dos variables del estudio.

## **Escenario**

El lugar donde se aplicaron los cuestionarios fueron lugares públicos (parques, plazas, centros comerciales, etcétera).

## **Procedimiento**

Se aplicaron los cuestionarios VLM2007 y el ISL66 de manera individual y anónima; proporcionándole a cada sujeto los cuestionarios, tabla de apoyo y un lápiz. Se les brindaron las siguientes instrucciones:

“Estamos realizando una investigación acerca del nivel de violencia que los trabajadores perciben en su ambiente laboral y si éste tiene consecuencias en su nivel de satisfacción, la información que nos proporcione será confidencial, por lo cual le solicitamos honestidad en sus respuestas”.

Una vez aplicados los cuestionarios, procedimos a la calificación y captura de los datos para realizar el análisis estadístico.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS para Windows versión 13.0.

## Resultados

### Análisis Estadístico

A continuación se presentan una serie de tablas y gráficas que representan las características de la muestra así como los resultados obtenidos tras el análisis realizado.

En lo que respecta a la variable género, la muestra final quedo distribuida de la siguiente manera:

Tabla No. 1 Género, frecuencias y porcentajes de la muestra.

<b>GÉNERO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Mujeres	150	50%
Hombres	150	50%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

La tabla 2 nos indica la media y la desviación estándar en la muestra en lo que respecta a edad de cada género.

Tabla No. 2 Media y desviación referente a la edad.

<b>GÉNERO</b>	<b>MEDIA</b>	<b>DESVIACIÓN</b>
FEMENINO	29.07	7.515
MASCULINO	30.63	7.424

La tabla 3 nos indica la distribución de la muestra en lo que se refiere a edad de acuerdo a los rangos establecidos.

Tabla No. 3 Distribución de la muestra por edad.

<b>RANGO AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SUJETOS</b>
19-23	51
24-28	109
29-33	68
34-38	28
39-43	29
44-48	5
49-53	6
54-58	3
59-63	1

La tabla 4 nos presenta el nivel de escolaridad de la muestra por género.

Tabla No. 4 Frecuencia y porcentaje referente a escolaridad.

<b>GENERO</b>	<b>FEMENINO</b>		<b>MASCULINO</b>	
	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>ESCOLARIDAD</b>				
Carrera técnica	14	9.3%	17	11.3%
Preparatoria	34	22.7%	21	14.0%
Licenciatura trunca	0	0%	2	1.3%
Licenciatura	96	64%	100	66.7%
Posgrado	6	4%	10	6.7%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

En la siguiente gráfica se presenta la escolaridad de la muestra y el porcentaje que la conforma.

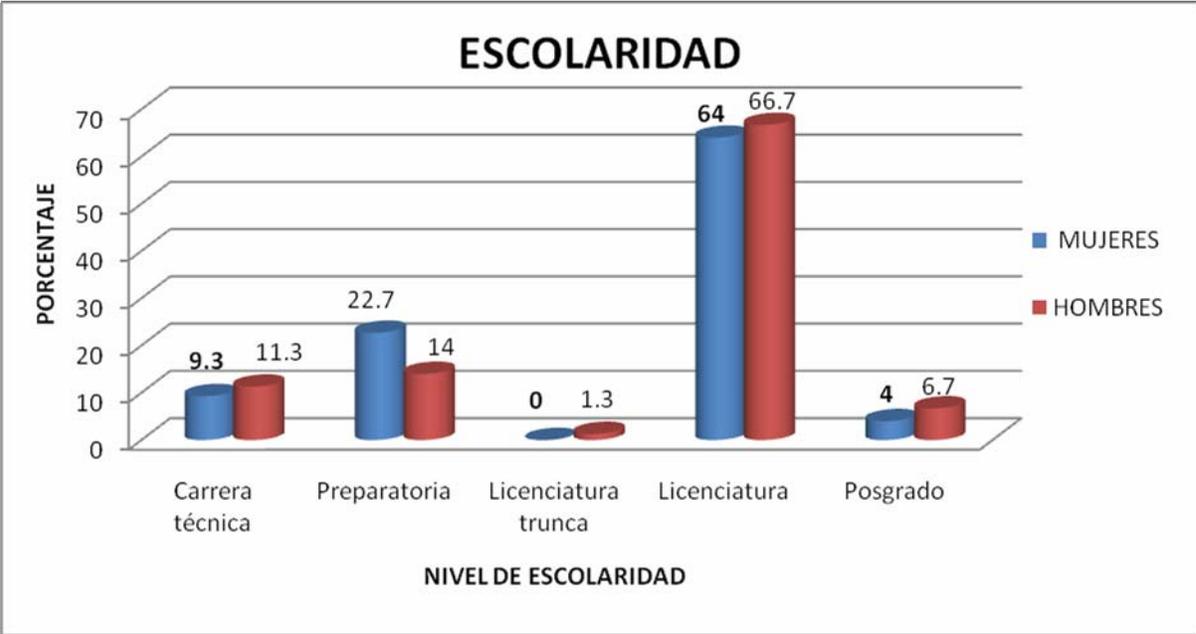


Figura 1. Porcentaje de la escolaridad de la muestra.

En la tabla 5 se muestra los datos referentes a la antigüedad en el puesto en meses de permanencia.

Tabla No. 5 Media de la antigüedad en el puesto.

GENERO	MEDIA
FEMENINO	38.05 meses
MASCULINO	45.04 meses

Se determinaron niveles en la percepción de la violencia y satisfacción, los cuales se presentan en la tabla 6 y 7 respectivamente.

Tabla No. 6 Niveles de diagnóstico para la percepción de la violencia laboral.

<b>CALIFICACIÓN DE VIOLENCIA</b>	<b>DIAGNOSTICO</b>
41-71	Normal
72-87	Media
88-103	Alta
104-119	Muy alta
120-135	Extremadamente alta

Tabla No. 7 Niveles de diagnóstico para la percepción de la satisfacción laboral.

<b>CALIFICACIÓN DE SATISFACCIÓN</b>	<b>DIAGNOSTICO</b>
91-124	Muy baja
125-158	Baja
159-225	Normal
226-259	Alta
260-293	Muy alta

Posteriormente se llevó a cabo un análisis para ver como se relacionaban la percepción de la violencia y la satisfacción laboral encontrando lo siguiente: una correlación significativa (0.000) entre las dos variables (violencia y satisfacción) de  $r = -.431$ . Con lo cual se aprecia que a medida que aumenta la percepción de violencia disminuye la satisfacción que muestra el trabajador en su entorno laboral (Tabla 8).

Tabla No. 8 Correlación entre los resultados del instrumento VLM2007 e ISL66.

<b>Variables</b>	<b>R</b>	<b>Sig.</b>
Violencia	-.431	.000
Satisfacción		

Además del análisis anterior decidimos ver si existían diferencias en las dos variables en cuanto al género encontrando lo que se muestra en la tabla No. 9 que nos indica las diferencias presentes entre las dos variables:

Tabla No. 9 Diferencias entre género en los instrumento VLM2007 e ISL66.

VARIABLES	GÉNERO	MEDIA	DESVIACIÓN	T	SIGNIFICANCIA
Violencia	Masculino	55.9267	15.03557	.237	0.813
	Femenino	55.5235	14.36897		
Satisfacción	Masculino	199.5867	31.05336	3.870	0.000
	Femenino	185.0133	34.10347		

Con base en la tabla anterior podemos decir que la variable violencia no muestra diferencias entre ambos géneros, en cambio en la variable satisfacción observamos que los hombres tienen mayor satisfacción que las mujeres, es decir ambos géneros perciben el mismo nivel de violencia laboral, en lo que respecta a satisfacción laboral los hombres muestran un nivel mayor.

Las siguientes gráficas muestran las diferencias que existen en el nivel de percepción entre mujeres y hombres de las variable manejadas. Los resultados obtenidos nos muestran una media para mujeres de 55.5235 y para hombres de 55.9267 por lo que no existe diferencia significativa en el nivel de percepción de violencia entre géneros. Dado que el instrumento se conforma en su mayoría por reactivos que evalúan violencia psicológica, los datos son insuficientes para dar una conclusión respecto a qué tipo de violencia (verbal o psicológica) percibe con mayor facilidad cada género.

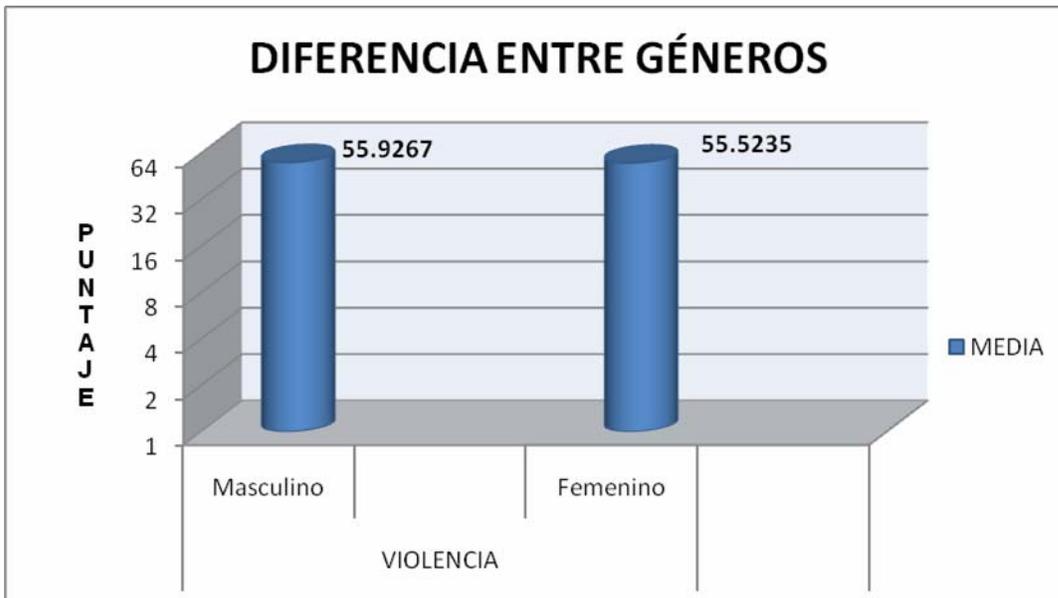


Figura 2. Diferencia por géneros en cuanto a la percepción de la violencia en el entorno laboral.

En cuanto a la variable satisfacción laboral en los resultados se obtuvo una media para hombres de 199.5867 y para mujeres de 185.0133, lo que indica que los hombres perciben una mayor satisfacción laboral en comparación con el género femenino.

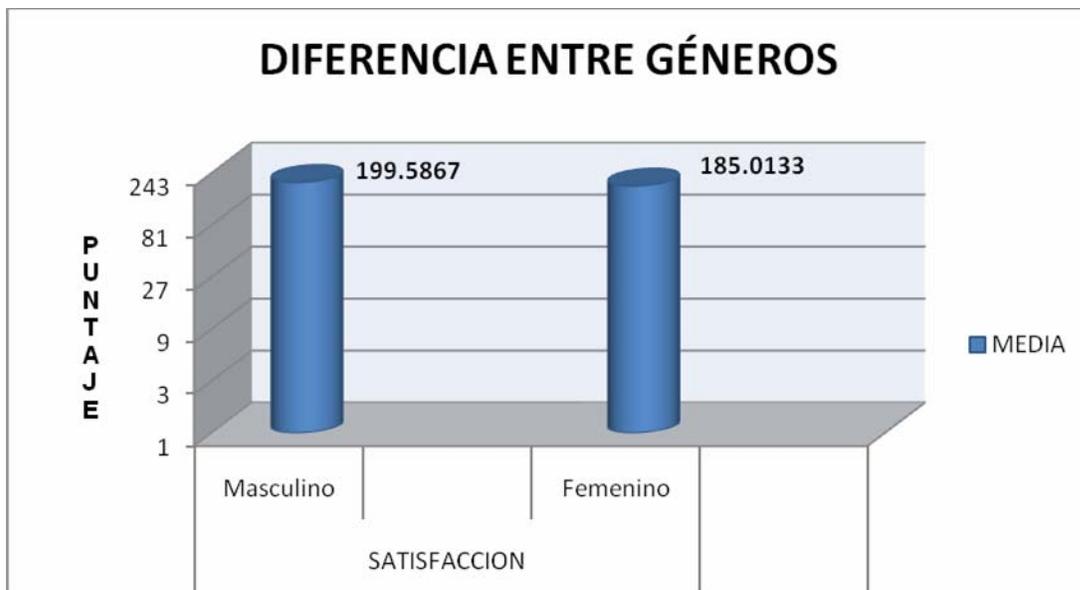


Figura 3. Diferencia por géneros en cuanto la satisfacción laboral.

Como se puede observar tanto hombres como mujeres perciben un mismo nivel de violencia mientras que los hombres se encuentran más satisfechos con su trabajo.

## DISCUSION

Esta investigación tuvo como principal propósito la elaboración de un instrumento que midiera violencia laboral, basado en el informe de la OIT *Violence at work*, así mismo se pretendió determinar si el hecho de presentar violencia laboral afectaba la satisfacción laboral en un empleado.

Partimos de la idea de que se requiere un ambiente de trabajo seguro y saludable para prevenir la violencia en el lugar de trabajo tal como se establece en el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155).

El mayor estudio reportado sobre violencia laboral es el realizado por la OIT *Violence at work* en 1998, en donde se reconoce que la violencia está presente en diversos sectores y es un problema mundial.

La violencia laboral es un problema que requiere de mayor atención por parte de las empresas para que a partir de ellas, los responsables de legislar y asegurar la integridad en el trabajo elaboren y ejecuten leyes para erradicar la violencia en el trabajo.

Por los resultados encontrados observamos que existe un bajo nivel de percepción de la violencia en el lugar de trabajo y que tiene una relación indirectamente proporcional con la satisfacción en el mismo. Se determinó que a medida que aumenta la satisfacción laboral disminuye la presencia de violencia, tal como lo refiere Olsen en el 2003 “si el entorno laboral de una persona es saludable y seguro, la persona tiende a tener un mayor grado de satisfacción”.

En el instrumento desarrollado se contemplaron tres tipos de violencia (física, verbal y psicológica), al llevar a cabo el análisis de reactivos solamente se consideraron aquellos que medían violencia verbal y psicológica pues la física solo contaba con un reactivo por lo que decidimos desechar ese tipo de violencia integrándose el instrumento final solo con las escalas de violencia

verbal y psicológica. Las conductas violentas encontradas en el presente trabajo son mayoritariamente de tipo psicológico.

La falta de satisfacción repercute en la eficacia de la organización, por lo que un empleado insatisfecho puede reaccionar con agresión y expresar sentimientos negativos respecto a su trabajo, el ambiente y las relaciones laborales, así lo refiere Baker (2003).

Al inicio de la investigación consideramos que las mujeres, dado el contexto socio cultural, iban a presentar una percepción de violencia notablemente mayor al percibido por los hombres, sin embargo en el desarrollo del presente estudio corroboramos que los casos de hombres víctimas de violencia son cada vez mayores, pero estos lamentablemente no son reportados y por lo tanto no se tienen cifras oficiales al respecto; esto refiere lo que Silva (2003) propone acerca de que los hombres son vulnerables a recibir actos de violencia pero los estereotipos de género aún impiden que se ventilen abiertamente.

En el análisis realizado para determinar la diferencia entre géneros referente a los niveles de violencia percibidos, encontramos que no existe una diferencia significativa entre mujeres y hombres a pesar de que las investigaciones apoyan el hecho de que las mujeres reciben más violencia y son discriminadas con más frecuencia. Como lo refiere la OIT (1998) en su informe las mujeres son especialmente vulnerables, sin embargo a las mujeres no les agrada reconocer que son violentadas, lo que explicaría el que no hayamos encontrados dichas diferencias.

En lo que respecta a la satisfacción laboral los hombres mostraron estar más satisfechos con su trabajo, esto contradice lo que Clark (1997) menciona acerca de que las mujeres están más satisfechas en su trabajo dado que tienen menores expectativas y más fáciles de lograr. Estos resultados los atribuimos a que los hombres tienen mejores condiciones y expectativas de desarrollo en sus puestos de trabajo lo que haría la diferencia con respecto a las mujeres, de acuerdo a lo que reporta Spector (2002).

## CONCLUSIONES

La violencia es parte de la naturaleza humana y puede intensificarse de acuerdo al contexto, es decir, que existen entornos que favorecen que la violencia se manifieste y sea soslayada como un recurso de adaptación. En ésta investigación los resultados confirman que existe poca percepción de la violencia laboral.

Cierto es que, dentro de lo razonable, existen diferencias de opinión, rencillas, problemas, como parte de la continua interacción con los compañeros de trabajo, sin embargo, cuando un comportamiento se vuelve inaceptable y tiene la intención de ofender y dañar, es entonces cuando hablamos de violencia y no debe ser permitida.

Consideramos importante hacer obvia la existencia de la violencia en el ambiente laboral así como los estragos que provoca tanto en los trabajadores como en la organización, es necesario dejar de percibir la violencia como algo normal y aceptable, ya que es un acto que atenta contra la dignidad y la integridad de la persona.

En base al análisis realizado observamos que no existen diferencias significativas entre géneros en cuanto a la variable violencia laboral, dado que se obtuvo una media similar para ambos géneros (para mujeres  $\bar{X} = 55.5235$  y para hombres  $\bar{X} = 55.9267$ ).

Al hablar de satisfacción laboral en nuestra muestra concluimos que existen diferencias en cuanto a la percepción de satisfacción laboral entre géneros, ya que se obtuvo una media para mujeres de  $\bar{X} = 185.0133$  y para hombres de  $\bar{X} = 199.5867$ , es decir, que los hombres manifiestan estar más satisfechos en su trabajo.

Al correlacionar la variable violencia y la satisfacción laboral encontramos que existe una correlación negativa ( $r = -.431$ ) entre estas dos variables, por lo que a medida que aumenta una variable la otra disminuye, confirmando que la

presencia de violencia en los centros de trabajo afecta la satisfacción que el trabajador tiene.

En cuanto a datos sociodemográficos concluimos que los hombres tienen una mayor preparación académica, el 66.7% cuentan con una licenciatura concluida en comparación con el 64% de las mujeres. Los hombres tienen una mayor permanencia en sus empleos (45.04 meses), respecto a las mujeres (38.05 meses). El promedio de edad para las mujeres es de 29.07 y para hombres de 30.63 años.

Dado que la investigación parte como un estudio meramente exploratorio en la ciudad de México, y tomamos como base el estudio realizado por la OIT, insistimos en la necesidad de continuar investigando este tópico en México para poder comprender mejor la violencia laboral en nuestras particulares condiciones laborales y culturales.

El conocimiento de su existencia, tanto para los afectados como para los empleadores y responsables a nivel gobierno, contribuirá a que se genere en un principio mayor investigación para que así pueda ser contemplada en las leyes y asegurar el derecho al trabajo digno y seguro.

Como toda acción conlleva una reacción, en el caso de la violencia laboral de entre las múltiples consecuencias se encuentra su efecto negativo sobre la satisfacción en el trabajo, generando un ambiente poco propicio caracterizado por el aumento de la rotación, ausentismo, menor productividad, deterioro de las relaciones laborales, estrés, entre otras, que indudablemente afectan el grado de satisfacción en el trabajo.

Finalmente todo trabajador tiene derecho a un entorno seguro y protegido donde no se tolere la violencia y donde se fomente el respeto, la igualdad de trato y las relaciones laborales productivas.

## **Sugerencias y limitaciones**

Para ser consideradas en futuras investigaciones:

### Sugerencias

- Tener una muestra más amplia.
- Considerar los niveles jerárquicos y determinar de dónde procede la violencia, es decir, si proviene de una posición jerárquica superior a la suya, de un compañero de trabajo o subordinado.
- Delimitar la muestra a un sector en particular (público, privado, servicios) para tener modelos de prevención e intervención específicas y por lo tanto más efectivas.
- Enriquecer el instrumento a fin de que se contemplen de forma equilibrada los tres tipos de violencia expuestos (física, verbal y psicológica).
- Crear conciencia sobre la problemática y consecuencias que tiene la violencia laboral en el entorno del trabajo.
- Generar cambios en los patrones culturales para el cambio de actitudes en el ámbito del trabajo que promuevan el trabajo productivo y el bienestar del trabajador.

### Limitaciones

- En México los programas y políticas públicas no contemplan la violencia laboral de aquí que exista poca información.
- Los pocos esfuerzos que se realizan se enfocan al género femenino, principalmente al acoso sexual y discriminación en el trabajo.
- Debido a dificultades para acceder al personal de las empresas se recurrió a la población en general, siempre y cuando cubriera las características requeridas, por lo que se tuvo poca participación por parte de los sujetos al contestar los instrumentos.

## GLOSARIO

**Agresión:** Energía espontánea que se va incrementando en los seres vivos y que en un período de tiempo esa energía acumulada debe ser expulsada de algún modo.

**Burnout, Síndrome:** Conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía

**Bullying:** Es la imposición arbitraria del más fuerte sobre el más débil, se presenta en ambientes escolares y se caracteriza por un continuado y deliberado maltrato verbal y moral que recibe un niño o una niña por parte de otro u otros, que se comportan con él/ella cruelmente con el objeto de someter, amilanar, arrinconar, excluir, intimidar, amenazar u obtener algo de la víctima mediante chantaje y que atenta contra su dignidad y sus derechos fundamentales.

**Género:** Conjunto de ideas, creencias y atribuciones sociales construidas en cada cultura en un momento histórico, tomando como base la diferencia sexual, a partir de ello se construyen los conceptos de masculinidad y feminidad, los cuales determinan el comportamiento, las funciones, oportunidades, valoración y las relaciones entre hombres y mujeres. Son construcciones socioculturales que pueden modificarse dado que han sido aprendidas.

**Maltrato y descuido a menores:** Abarca todas las formas de malos tratos físicos y emocionales, abuso sexual, descuido o negligencia o explotación comercial o de otro tipo, que originen un daño real o potencial para la salud del niño, su supervivencia, desarrollo o dignidad en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder.

**Maltrato de las personas mayores:** Se define como el daño físico, emocional, sexual o patrimonial ejercido por un familiar o quien es responsable del cuidado y bienestar de una persona de edad contra ésta misma persona. Por lo general,

se trata de una conducta reiterada y sistemática que se agrava en intensidad con el tiempo.

**Mobbing:** Es una forma de violencia que implica una situación laboral recurrente durante un tiempo prolongado, con el fin de conseguir la estigmatización o aislamiento de una persona respecto del grupo, haciendo perder al acosado su autoestima personal y su reputación profesional.

**Motivación:** Se define como un estado interno que induce a la persona a conducirse de determinadas formas desde cierta perspectiva, se relaciona con la dirección, la intensidad y la persistencia de la conducta a lo largo del tiempo.

**Motivación laboral:** Es la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

**Satisfacción laboral:** Se define como la actitud positiva desarrollada por la persona hacia su situación de trabajo la cual puede ir enfocada hacia el trabajo en general o hacia aspectos específicos del mismo, que le generan bienestar.

**Trabajo:** Es la actividad realizada en determinadas condiciones y por el cuál se percibe una remuneración económica.

**Violencia:** Es el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

**Violencia colectiva:** Se refiere al uso de la violencia como instrumento por parte de personas que se identifican a si mismas como miembros de un grupo contra otro grupo o conjunto de individuos, para lograr objetivos políticos, económicos o sociales.

**Violencia física:** Es el tipo de violencia que se manifiesta de manera patente porque el daño producido se marca en el cuerpo de la víctima.

**Violencia juvenil:** Son los actos físicamente destructivos que realizan los jóvenes entre los 10 y 29 años de edad y que afectan a otros jóvenes dentro del mismo rango de edad.

**Violencia laboral:** Es cualquier incidente en el que se abusa, amenaza o ataca a las personas, en circunstancias relacionadas con su trabajo, que implican una amenaza explícita o implícita a su seguridad, bienestar, salud o rendimiento laboral.

**Violencia en la pareja:** Se refiere a cualquier comportamiento dentro de una relación íntima que causa daño físico, psíquico o sexual a los miembros de la relación.

**Violencia verbal:** Es el tipo de violencia en la cual se consideran conductas tales como ofensas verbales, insultos, gritos, apodos, comentarios sarcásticos, amenazas, las cuales pueden tener consecuencias psicológicas negativas.

**Violencia psicológica:** Es el tipo de violencia en el cual se produce un daño en la esfera emocional y que el derecho que se vulnera es el de la integridad psíquica.

**Violencia sexual:** Se define como todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios e insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante la coacción por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abajo, E., (2004), Mobbing , acoso psicológico en el ámbito laboral, Buenos Aires: Depalma
- Andrew J., (2003), Fundamentos del comportamiento organizacional, México: Thompson
- Audirac, C.A. (2006) (et al), ABC del desarrollo organizacional, México: Trillas
- Buendía, J. (2001), Empleo, estrés y salud, Madrid: Pirámide
- Badenes, V.L., Clemente E.R. (coord.) (2002), El menor ante la violencia: procesos de victimización, España: Universitat Jaume I
- Cerezo, R., (2001), La violencia en las aulas, análisis y propuestas de intervención, Madrid: Pirámide
- Chappell, D., Di Martino V. (2000), Violence at Work, second edition, Geneva: International Labour Office
- Chiavenato, I (2006) Administración de Recursos Humanos, México: McGraw-Hill
- Clark, A.E, (1997) “Job satisfaction and gender: why are women so happy at work?” *Labour Economics*, vol. 4, pp 341-418
- Corsi J. (2003), Violencias sociales, Barcelona, Editorial Ariel.
- Corsi, J. (compilador),(2003), Maltrato y abuso en el ámbito doméstico, Buenos Aires: Paidós
- Falcon, M. (2001), La violencia en casa, México: Paidós
- Guillén, G. (2000), Psicología del trabajo para relaciones laborales, España: McGrawHill
- Fernández, I, (2003), Escuela sin violencia, México: Alfaomega-Narcela
- González Guerra, JM (2006), El sindicalismo en México. Historia, crisis y perspectivas. México: Fundación Konrad Adenauer, Centro Nacional de Promoción Social, A.C., Plaza y Valdés
- Grados, J (2003) Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal, México: El manual moderno
- Hirigoyen, M. (1999), El acoso moral, el maltrato psicológico en la vida cotidiana, España: Paidós
- Krug, E.G., (2002), Informe mundial sobre la violencia y la salud, Ginebra: Organización Mundial de la Salud
- Landy F. (2005), Psicología industrial, México: McGraw Hill
- Lorente, M, (2005), Mobbing: cómo prevenir y superar el acoso psicológico, Barcelona: Paidós
- Martínez, J. (2004), Estrés laboral, guía para empresarios y empleados, Madrid: Pearson Educación
- Myers D., (2005), Psicología social, México: McGraw Hill Interamericana
- Muchinsky, P.M. (2002) Psicología aplicada al trabajo, México: Thompson Learning
- Münch, L., (2003), Fundamentos de administración, México: Trillas

- OIT, (2004) La violencia en el trabajo en el sector de servicios y medidas para combatir este fenómeno, Ginebra.
- OIT, (2002) Organización Mundial de la Salud, Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud, Ginebra.
- OIT. La violencia en el trabajo. Educación obrera 2003/4, número 133, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra
- Pagés, C. (2005), Se buscan buenos empleos, los mercados laborales en America Latina, Colombia: Banco Interamericano de Desarrollo en coedición con Alfaomega Colombiana.
- Peiró J. M. (1993), Los jóvenes ante el primer empleo: el significado del trabajo y su medida, Valencia: NAU Llibres.
- Reyes, A (2000). Administración, México: Editorial Limusa.
- Robbins S. (1998). Comportamiento organizacional, 8ª Edición, Prentice-Hall: México.
- Roher, E. (1999), Violence in the wokplace, Ontario: Carswell
- Rogers, K. y Chappell, D., (2004), Prevención y respuesta a la violencia en el trabajo, Organización Internacional del Trabajo y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- Silva A. (2003), Conducta antisocial: un enfoque psicológico, México: Ed. Pax
- Spector, E. (2002), Psicología Industrial y Organizacional, México: Ed. Manual Moderno, S.A. de C.V.
- Tartar-Goddet, (2005), Convivir con la violencia cotidiana, Bilbao: ediciones mensajero
- Torres, F.M., (2001), La violencia en casa, México: Paidós
- Valero, M. (2002), Casos de recursos humanos y relaciones laborales, Madrid: ediciones pirámide
- Warshaw, L. (1998), Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo: La violencia en el lugar del trabajo, Ed. OIT
- Folleto Maltrato hacia las personas de edad, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México, 2003
- Folleto Las mexicanas y el trabajo III, Hostigamiento sexual, Instituto Nacional de las Mujeres, México, 2004

## **REERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS - TESIS**

- Beltrán Verástegui y López Torres (2003), Satisfacción laboral en personal contratado por outsourcing. Tesis de licenciatura, UNAM.
- Domínguez Espinosa Alejandra del Carmen (2003), La violencia, su conceptualización y socialización a través de la TV. Tesis de doctorado, UNAM.
- Galicia Téllez y Hernández Arreola (2000) Elaboración de un instrumento para medir satisfacción laboral. Tesis de licenciatura, UNAM

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS - WEB

### Capítulo I

- (0) <http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaciones>
- (1) <http://www.conapo.gob.mx/publicaciones/otras4.htm>
- (2) [http://www.cinu.org.mx/onu/documentos/\\_ciddh.htm#carta](http://www.cinu.org.mx/onu/documentos/_ciddh.htm#carta)
- (3) <http://www.cinu.org.mx/onu/documentos/dudh.htm>
- (4) <http://www.cinu.org.mx/onu/documentos/pidesc.htm>
- (5) <http://www.constitucion.gob.mx/index.php?idseccion=210>
- (6) <http://info4.juridicas.unam.mx/juslab/leylab/123/134.htm>

### Capítulo II

- (7) <http://www.cinu.org.mx/paz/>
- (8) [http://www.unicef.org/spanish/media/media\\_40147.html](http://www.unicef.org/spanish/media/media_40147.html)

### Capítulo III

- (9) <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2002-101sp.html>
- (10) <http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/hisder/cont/14/cnt/cnt3.htm>
- (11) [http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_489.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_489.htm)
- (12) [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532004000200007&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532004000200007&lng=es&nrm=iso)
- (13) <http://www.fateryh.com.ar/visualizacion/formato.asp?IDContenido=1227&IDContenidoST=28&ChannelID=1>

### Capítulo V

- (14) [http://200.77.230.9/foroinea/lectura\\_genero.pdf](http://200.77.230.9/foroinea/lectura_genero.pdf)
- (15) [http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=ESCOLARIDAD](http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=ESCOLARIDAD)
- (16) <http://www.wordreference.com/definicion/antiguedad%20en%20el%20puesto>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS SUGERIDAS

- Alcocer de la Hera, C-M. (2004), Introducción a la psicología del trabajo, España: McGraw Hill
- Arroba, T. (1990), Como manejar la presión en el trabajo, México: McGraw Hill
- Bailon, R. (1992), Derecho laboral: Teoría, diccionario, preguntas y respuestas, México: Editorial Mundo Jurídico
- Bandura, A. (1977), Modificación de conducta, México: Trillas
- Barling J. (1998), La violencia en el lugar de trabajo, Enciclopedia de seguridad y salud en el trabajo, Tomo II, Madrid
- Bernal, O., (1998), Las relaciones humanas, España: Biblioteca Nueva
- Berkowitz, L. (1996), Agresión: causas consecuencias y control, Bilbao: Biblioteca de filosofía
- Bobes, G.J. (2004), Comportamiento suicidio: prevención y tratamiento, España: Arsmédica
- Bohlander, G. (2001) Administración de Recursos Humanos, Colombia: Thompson Learning
- Bouzas, O. (2004), La reforma laboral que necesitamos ¿cómo transitar a una autentica modernización laboral?, México: UNAM
- Capozzoli, T. (1996), Managing violence in the workplace, Florida: St. Lucie Press
- Corsi, J. (1994), Violencia familiar: una mirada interdisciplinaria sobre un gran problema social, Buenos Aires: Paidós
- Corsi, J. (1995), Violencia masculina en la pareja: una aproximación al diagnóstico y a los modelos de intervención, Argentina: Paidós
- De buen Nestor, (2005), El desarrollo del derecho del trabajo y su decadencia, México: Porrúa
- De la cueva, (2005), El nuevo derecho mexicano del trabajo, México: Porrúa
- Fernández, A (2000) Organización y gestión de empresas, España: Ed universidad da Coruña.
- Finkel L. (1996), La organización social del trabajo, Madrid: Pirámide.
- Fontana, D. (1992), Control de estrés, México: Manual Moderno
- Frau, L. (1998), El trabajo de las mujeres entre la producción y la reproducción, España: Publicaciones de la Universidad de Alicante
- Glendenning, F. (2000), El maltrato a las personas mayores, España: Paidós
- Giarini, O. (1998), El dilema del empleo, el futuro del trabajo, España: Galaxia Gutemberg
- Gil R. (2003), Introducción a la psicología de las organizaciones, Madrid: Alianza
- Gómez, M. (2001), Dirección y gestión de recursos humanos, España: Prentice Hall

- Guillén, G., (2000), Psicología del trabajo para relaciones laborales, España: McGraw Hill
- Italo, M. (1987), La estabilidad en el empleo, México: Trillas
- J-M Clero (1991), Introducción a las condiciones y el medio ambiente del trabajo, Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo
- Kurczyn, V. (2005), La justicia laboral: administración e impartición, México: UNAM
- Lemus, P. (2001), Derecho del trabajo y leyes complementarias, México: McGraw Hill
- Linares, J.L., (2002), Del abuso y otros desmanes, España: Paidós
- López, G., (1996), Mercado, desempleo y política empleo, México: Nuevo Horizonte
- López S, (1999), Aspectos clínicos y prevención del psicoterror laboral, Barcelona: MAPFRE
- Medina, S. (2003), Recursos humanos y población en México, en el umbral del siglo XXI, una perspectiva regional, México: Universidad de Guadalajara
- Müller de la Lama, E. (1998), Dirección de relaciones laborales, México: Trillas.
- Navarrete, E. (2001), Juventud y trabajo, un reto para principios de siglo, México: El Colegio Mexiquense, A.C.
- Niehoff, D. (2000), Biología de la violencia, España: Ariel
- Orellano, M. (2005), Trabajo, desocupación y suicidio, efectos psicosociales del desempleo, Argentina: Grupo Editorial Lumen.
- OIT (2000), Las normas internacionales del trabajo, México: Alfaomega
- Peris, F (1995) Curso de dirección y organización de empresas, Valencia: Tirant lo blanch
- Peter, D. Frank, G. (2000), El maltrato a las personas mayores, Barcelona: Paidós
- Pieck, E. (2001), Los jóvenes y el trabajo, la educación frente a la exclusión social, México: Coedición: Universidad Iberoamericana, MJ, UNICEF, CINTERFORD de la OIT, (RET), RED Latinoamericana de educación y trabajo, CONALEP
- Pineda, P. (2002), Pedagogía laboral, España: Ariel Educación
- Pantry, S. (1996), Dealing with agresión and violence in your workplace, Great Britain: Library Association Publishing
- Rendón, G., (2003), El trabajo de hombres y trabajo de mujeres en México del siglo XX, México: UNAM, Programa Universitario de Estudios de Genero
- Rodríguez, J (2007) Administración moderna de personal, México: Thomson
- Supiot (1999), Trabajo y empleo, Valencia: Tirand lo Blanch
- Thomas, J.C., (2002), Handbook of mental health in the workplace, USA: Sage Publication
- Traverso, M.T., (2000), Violencia en la pareja, la cara oculta de la relación, Washington: Banco Interamericano de Desarrollo

- Trejo, R., (1988), Empleo para todos, el reto y los caminos, México: Fondo de Cultura Económica
- VandenBos, G.R. (1996), Violence on the job, United States of America: American Psychological Association
- William, B. (2000), Administración de personal y recursos humanos, México: McGraw Hill

## ANEXO 1

### INSTRUCCIONES:

A continuación encontrarás una lista de palabras y queremos que nos digas que entiendes por cada una de ellas. Gracias por tu colaboración.

Discriminación:

---

---

Violación:

---

---

Robo:

---

---

Lesiones físicas:

---

---

Palizas:

---

---

Golpear:

---

---

Patadas:

---

---

Mordiscos:

---

---

Puñetazos:

---

---

Acoso:

---

---

Abuso sexual:

---

---

Ataques físicos:

---

---

Escupitajos:

---

---

Arañazos:

---

---

Pelizcos:

---

---

Intimidación:

---

---

Acoso psicológico:

---

---

Represalias:

---

---

Amenazas:

---

---

Mensajes ofensivos:

---

---

Gestos agresivos:

---

---

Conducta hostil:

---

---

Insultos:

---

---

Gritos:

---

---

Groserías:

---

---

Apodos:

---

---

Indirectas:

---

---

Abuso racial:

---

---

Victimización:

---

---

Ley del hielo:

---

---

Marginación:

---

---

Hacer las cosas a la fuerza:

---

---

Homicidio:

---

---

## ANEXO 2

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_ PUESTO: \_\_\_\_\_  
ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES

A continuación se presentan una serie de reactivos **relacionados con tu lugar trabajo**, cada uno cuenta con 4 opciones de respuesta: Nunca, Casi nunca, Casi siempre y Siempre. Marca con una cruz (x) la respuesta que mas se adecue a tu consideración, siendo lo más honesto posible. Marca solo una opción en cada reactivo. Gracias por tu colaboración.

1. Consideras que tus compañeros te hacen de menos.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

2. Te han criticado muchas veces con respecto a tu trabajo.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

3. Alguno de tus compañeros hace ruido innecesario con la intención de molestarte.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

4. Tus compañeros se dirigen a ti con apodos que te son molestos.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

5. Te vigilan constantemente.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

6. La mayor parte del tiempo te sientes incomodo.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

7. Has recibido mensajes ofensivos por parte de algún compañero.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

8. Te has sentido ignorado por tus compañeros.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

9. Alguno de tus compañeros ha murmurado sobre tu persona.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

10. Cuando estás con tus compañeros estos hacen gestos de rechazo hacia ti.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

11. Te recuerdan constantemente tus errores.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

12. Tus compañeros al dirigirse a ti lo hacen con gritos sin motivo aparente.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

13. Tus compañeros de trabajo te han ocultado información importante para el desempeño de tus actividades.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

14. Cuando hablas con tus compañeros te interrumpen constantemente.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

15. Alguno de tus compañeros te ha hecho comentarios humillantes.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

16. Te hacen críticas negativas sobre tu persona.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

17. Te has sentido discriminado dentro de tu grupo de trabajo por tus propios compañeros.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

18. Tus compañeros se han expresado contigo mediante un gesto desagradable con el fin de agredirte.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

19. Alguno de tus compañeros se burla de ti sin motivo aparente.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

20. Has recibido comentarios que no vienen al caso por parte de alguno de tus compañeros.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

21. Durante tu jornada laboral has recibido comentarios con el afán de provocar miedo a tu persona.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

22. Has recibido insultos por parte de alguno de tus compañeros.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

23. Alguno de tus compañeros se dirige a ti por medio de indirectas.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

24. Has sentido que los comentarios de tus compañeros son con mala intención.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

25. Te han creado dificultades con la finalidad de perjudicarte.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

26. Sientes que eres atacado verbalmente.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

27. Has sentido que los comentarios de tus compañeros son con el fin de ponerte en evidencia.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

28. Te has sentido ofendido por la manera en que tus compañeros se dirigen a ti.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

29. Consideras que tus actividades son controladas innecesariamente.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

30. Alguien se ha dirigido a ti por medio de palabras hirientes con el fin de molestarte.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

31. Te han humillado públicamente en tu trabajo.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

32. Alguno de tus compañeros al dirigirse a ti con mala cara se acerca tanto que te incomoda.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

33. Recibes críticas negativas injustificadas de manera continua a tu trabajo.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

34. Has recibido amenazas verbales por parte de alguno de tus compañeros

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

35. Has sido apartado de algunas actividades dentro de tu trabajo sin motivo alguno.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

36. Han menospreciado tus esfuerzos dentro de la empresa.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

37. Alguno de tus compañeros te ha dicho algún piropo con la intención de molestarte.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

38. Tus compañeros se han dirigido a tu persona con comentarios que tienen la intención de agredirte.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

39. La forma en que se dirigen tus compañeros a ti daña tu dignidad personal.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

40. Te sientes indefenso ante los ataques de tus compañeros.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

41. Cuando hablas con tus compañeros te interrumpen innecesariamente.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

42. Alguno de tus compañeros te hace gestos de rechazo.

Nunca \_\_\_\_\_ Casi nunca \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Siempre \_\_\_\_\_

## ANEXO 3

### ISL\*66

#### INSTRUCCIONES

A continuación encontrarás una serie de preguntas las cuales queremos que contestes en base a como te sientes actualmente en tu trabajo, recordando que todas las personas sienten cosas diferentes, por lo tanto no existen respuestas **BUENAS O MALAS. TACHA LA CASILLA QUE DESCRIBA MEJOR TU FORMA DE PENSAR**, de acuerdo a la siguiente tabla,

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>

Fíjate en el siguiente ejemplo:

1. El sol sale todas las mañanas.

1.-	<del>TA</del>	A	D	TD
-----	---------------	---	---	----

Este ejemplo nos indica que la persona esta Totalmente de Acuerdo con la pregunta. Asegúrate de que **el número de la pregunta corresponde al número de la respuesta en la hoja de respuestas**. Rellena bien tus marcas. Si deseas cambiar alguna respuesta, borra por completo lo que quieras cambiar.

Trata de ser sincero. **No dejes sin contestar ninguna pregunta.**

**Nota:** Tus respuestas serán totalmente **confidenciales**, no es necesario que escribas tu nombre, y solamente anotarás los datos que se te piden.

**GRACIAS**

**Ahora puedes comenzar**

## ISL\*66

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_  
PUESTO: \_\_\_\_\_ ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: \_\_\_\_\_

1. La Institución me hace sentir como parte importante de ella.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

2. Existe forma de saber si hago bien o mal mi trabajo.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

3. Puedo acudir a niveles superiores al de mi jefe cuando existe algún problema sabiendo que no habrá represalias en mi contra.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

4. Es importante la integración del personal dentro de mi área.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

5. Cuando cometo un error, mi jefe me lo hace saber de manera inmediata.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

6. He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en la Institución.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

7. Conozco como se evalúan los resultados en mi trabajo.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

8. Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

9. El convivir con personas de diferentes profesiones me enriquece de forma personal.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

10. Existe buen trato con los funcionarios dentro de la Institución.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

11. Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

12. En mi departamento se realizan juntas con los diferentes grupos de trabajo.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

13. Dentro de las diferentes áreas de la Institución tengo la oportunidad de trabajar con otras personas.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

14. Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece la Institución.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

15. Tengo la oportunidad de ascender y progresar en esta Institución.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

16. Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

17. En mi departamento existe colaboración y ayuda mutua con los compañeros, en las actividades que se realizan.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

18. Considero atractivos los beneficios que ofrece la Institución.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

19. El equipo de trabajo con que cuento esta diseñado para realizar adecuadamente las actividades que desempeño.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

20. He sido promovido por mis logros en el trabajo.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

21. El actualizar mis conocimientos, me permite estar a la vanguardia en el trabajo que realizo.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

22. Conozco los objetivos específicos de mi área de trabajo.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

23. El personal que labora en mi área fácilmente se integra a un equipo de trabajo.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

24. Conozco y comprendo los objetivos generales de la Institución.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

25. Me siento capaz de tener un puesto de mayor responsabilidad.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

26. Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

27. La motivación en el trabajo que desempeño no depende de la estabilidad en mi puesto.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

28. Los cursos que he tomado en esta Institución me han ayudado a mejorar.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

29. Mi jefe inmediato me motiva para lograr un mayor desempeño en mi trabajo.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

30. Mi jefe inmediato se preocupa por mi desarrollo personal.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

31. Se me ha preparado para desempeñar un puesto de mayor responsabilidad.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

32. Me siento satisfecho con lo que he logrado hasta este momento en la Institución.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

33. Los materiales y equipo con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

34. Los medios de información con que cuenta la Institución (posters, tableros, carteles, etc.) son efectivos para la comunicación.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

35. La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

36. En mi departamento se implementan diferentes sistemas de trabajo orientados hacia la consecución de mejores resultados.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

37. La Institución se preocupa por mantener informado al personal.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

38. El trabajo que desempeño es rutinario.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

39. Utilizo el total de mis capacidades en el desempeño de mi trabajo.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

40. Encuentro algo nuevo para aprender en mis funciones de trabajo actual.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

41. La Institución me apoya para tomar cursos impartidos por otras dependencias o instituciones.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

42. El ambiente de trabajo favorece la comunicación.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

43. Tengo buena comunicación con mis jefes y superiores.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

44. En la Institución quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de conservar su empleo.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

45. Las instalaciones y condiciones de espacio son adecuadas para la correcta realización de mi trabajo.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

46. Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

47. En ocasiones es necesario llevar el trabajo extra a casa.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

48. Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por mi jefe.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

49. La información que recibo por parte de la Institución es adecuada y oportuna.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

50. En la Institución mis superiores valoran mi esfuerzo personal.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

51. Las diferencias entre la Institución y el personal se manejan en forma satisfactoria para ambas partes.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

52. Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce de inmediato.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

53. Conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi puesto.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

54. Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar, aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

55. Las funciones de trabajo en mi departamento están bien repartidas entre mis compañeros y yo.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

56. La Institución se preocupa porque el personal se sienta a gusto en ella.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

57. Cuando cometo un error mi jefe inmediato me corrige con tacto.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

58. Considero de buena calidad la información que he recibido en los cursos de capacitación.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

59. Considero tener estabilidad y continuidad en mi empleo dentro de la Institución.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

60. Las políticas y normas de la Institución son claras.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

61. Me siento estancado en mi puesto.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

62. El trabajo me ha ocasionado algún malestar físico.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

63. Mi trabajo es agotador.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

64. El realizar un buen trabajo me permite tener ciertos privilegios en la Institución.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

65. Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

66. Sé lo que los jefes esperan de mi en la realización de mis actividades.

TA	A	D	TD
----	---	---	----

**GRACIAS POR TU COLABORACION**