



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**PODER: FUENTE DEL ACOSO PSICOLÓGICO
EN TRABAJADORES**

TESIS

Que para obtener el título de

Licenciada en Psicología

P r e s e n t a

LIZBETH HUERTA CLAVERIA

DIRECTOR DE TESIS:
Dr. JESÚS FELIPE URIBE PRADO



FACULTAD
DE PSICOLOGÍA

México, D.F.

2009



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.

Dedico esta tesis con mucho cariño a:

Mis padres, Silvia Marcelina y Víctor Felipe y a mis hermanos
Edgar Abner y Elizabeth por su comprensión, palabras de aliento,
cariño y confianza

AGRADECIMIENTOS

A mis padres:

Gracias por todo el apoyo y amor brindado en el transcurso de mi vida, por la confianza y el cariño incondicional, la paciencia y fortaleza para nunca rendirme y seguir adelante, porque gracias a eso he logrado concluir un objetivo más, que también es suyo. Los quiero mucho.

A mis hermanos

Les agradezco el cariño y el sustento otorgado día con día, y sobretodo por su paciencia en los momentos difíciles.

A mis abuelitos:

A mi abuelita María Elena, gracias por todo tu apoyo, cariño y admiración, al igual que el de mis abuelitos Celia (†), Víctor (†) y José (†) porque aunque ya no estén, son parte de este objetivo y de mi vida.

A mis tíos y primos:

**Gracias por su ayuda y apoyo constante de familia.*

Amigas:

Agradezco el cariño y apoyo durante estos años y por estar siempre conmigo en las buenas y en las malas. Sigamos compartiendo esta amistad: “A”

A mis profesores:

A todos los profesores que me han acompañado en este camino.

**El profesor Felipe Uribe por su apoyo, tiempo dedicado, y perseverancia, que me permitieron conseguir este objetivo.*

**A mi tutora Concepción Morán por el tiempo, la disposición y su apoyo a lo largo de este camino, así como la constancia y el ánimo para finalizar esta tesis*

**A Mirna Ongay por el tiempo y colaboración en la elaboración y desarrollo de esta tesis*

**A mis revisores por sus consejos y apoyo*

A la comunidad universitaria:

Por su colaboración, retroalimentación, críticas y ánimo para la elaboración de esta tesis.

ÍNDICE

Resumen.....	6
Introducción	7
Capítulo 1.El Trabajo y las Organizaciones	11
1.1. Trabajo	11
1.2. Organización	14
1.3. Las organizaciones de trabajo.....	16
1.4. Factores psicosociales en las organizaciones.....	19
1.4.1. Las relaciones interpersonales en las organizaciones	19
1.4.2. El poder en las organizaciones.....	21
Capítulo 2.Poder	24
2.1. Origen del poder	24
2.2. Definición de poder.....	27
2.3. Fuentes de poder	31
2.4. Bases del poder	33
2.5. Tácticas o estrategias del poder	35
2.6. Distribución del poder.....	37
2.6.1. Uso y abuso de poder.....	38
2.7. Cosecuencias del poder.....	41
Capítulo 3. <i>Mobbing</i>	43
3.1. Origen del mobbing	43
3.2. Definición de mobbing	45
3.3. Características del mobbing.....	48
3.4. Fases del mobbing.....	50
3.5. Tipos de mobbing	52
3.6. Factores del mobbing.....	54

3.7. Modelos del mobbing	57
3.7.1. Modelo de leymann.....	57
3.7.2. Modelo de glasl.....	58
3.7.3. Modelo de ashforth	58
3.8.4. Modelo de einarsen.....	59
Capítulo 4.Redes Semánticas.....	63
4.1. Antecedentes de redes semánticas	63
4.2. Modelos de redes semánticas.....	64
4.3. Definición de redes semánticas.....	65
5. Método	68
5.1. Justificación	68
5.2. Planteamiento del problema.....	69
5.3. Objetivo.....	69
5.4. Variables	70
5.5. Diseño	72
5.6. Participantes.....	72
5.7. Escenario.....	73
5.8. Procedimiento	73
5.9. Instrumento	76
6. Resultados.....	78
6.1.Análisis descriptivo.....	78
6.2. Análisis estadístico.....	85
7. Conclusión y discusión	117
7.1. Limitaciones y sugerencias	122
8. Referencias.....	130

9. Anexos	143
9.1. Anexo 1	143
9.2. Anexo 2:.....	147

Resumen

Este estudio pretende identificar al poder como la fuente de acoso psicológico en trabajadores, entendiendo al acoso o mobbing como el abuso emocional acompañado de conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañeros. Por consiguiente, se realizó una investigación no experimental, de carácter descriptivo a 100 trabajadores de la Ciudad de México, a partir de esto se aplicaron las redes semánticas, se elaboraron dos, una para el concepto de acoso y otra para el concepto de poder, con la intención de encontrar que las personas relacionen al poder como fuente del acoso laboral. El análisis fue cualitativo y cuantitativo, con la finalidad, de propiciar más interés por el tema, y observar el mal uso del poder o uso excesivo, así como los daños a otras personas, en este caso, no solo a la víctima sino a la misma organización. De esta forma, se observó en las definitorias dadas por los participantes, la relación entre acoso y poder, con base a los datos demográficos obtenidos, lo cual, señaló al poder como factor que se presenta ante la aparición del acoso. Asimismo, se observó entre las definitorias la palabra abuso como muestra de que el poder al excederse causan problemas y daños, tales como el acoso, al cual señalan como una situación de abuso, humillaciones, agresiones y conductas hostiles, a las cuales debemos poner atención, pues son indicadores de la posible aparición de acoso o mobbing.

Finalmente se pretende que esta investigación sea una fuente para que se realicen más investigaciones, y así, atender los casos que hoy en día existen y prevenir futuros abusos, principalmente de poder, pues aunque este existe y lo aplicamos, no debe abusarse, pues afecta a muchas personas, por ello, la organización debe tomar en cuenta los factores, principalmente el poder y su abuso, para mejorar la calidad de trabajo y mejorar la productividad de muchas empresas

Introducción

El trabajo desempeña una actividad de mucha importancia en la vida de hombres y mujeres, desde nuestros antepasados hasta nuestros días, ya que se pasa la mayor parte del tiempo en él (López, 2001).

El trabajo tiene origen desde la creación del hombre y surge como la lucha por la supervivencia; que a su vez propicio nuevos descubrimientos, como el fuego, la agricultura, dando paso, a una vida más sedentaria (Neff, 2000). Esta nueva forma de vivir propició la aparición de sembradíos e industrias, como la alfarería, entre otros, y a su vez, permitió, el aprovechamiento de tierras y la recaudación de impuestos; sin embargo, trajo consigo el abuso a las personas, como era el caso de los esclavos o de aquellas que carecen recursos, haciendo uso de la posición o simplemente del poder para sacar mayor beneficio (López, 2001). Pero esto también ha generado la creación de nuevas herramientas de trabajo, como las máquinas, para facilitar la comodidad y comunicación del hombre; sin embargo, el abuso hacia las personas o trabajadores empezó a darse con frecuencia, con excesivas horas de trabajo y pagos injustos; y aunque cambió un poco con la tecnología, la cual facilitó el trabajo; en la actualidad, la competitividad laboral se incrementa, contrario a las ofertas de trabajo, razón por la cual, genera malestar, tal como que, el dinero no alcanza, los alimentos elevan su precio, el transporte, etc. (López,2001). Esto propicia que aquellos que cuentan con un empleo tenga que conservarlo cueste lo que cueste, esto incluye hasta esfuerzos sobre humanos, un ambiente hostigador, malas condiciones laborales, malos tratos, insultos, etc.

Además, por desgracia, las transformaciones que sufre el trabajo constituye un papel trascendente que influye en el desarrollo y desempeño de los trabajadores, por ello, cuando surgen problemas dentro de la organización y se propicia un ambiente hostigador, en el cual prevalecen las ofensas o insultos, se vuelve una situación desagradable, indeseable y desgastante, pero por desgracia es una realidad que ataca a muchos de los trabajadores de empresas públicas y privadas (Topa, Depolo y Morales, 2007).

En consecuencia, millones de trabajadores sufren actualmente de problemas de acoso psicológico en su empleo, pero esta circunstancia empeora, no sólo a las organizaciones, sino también la

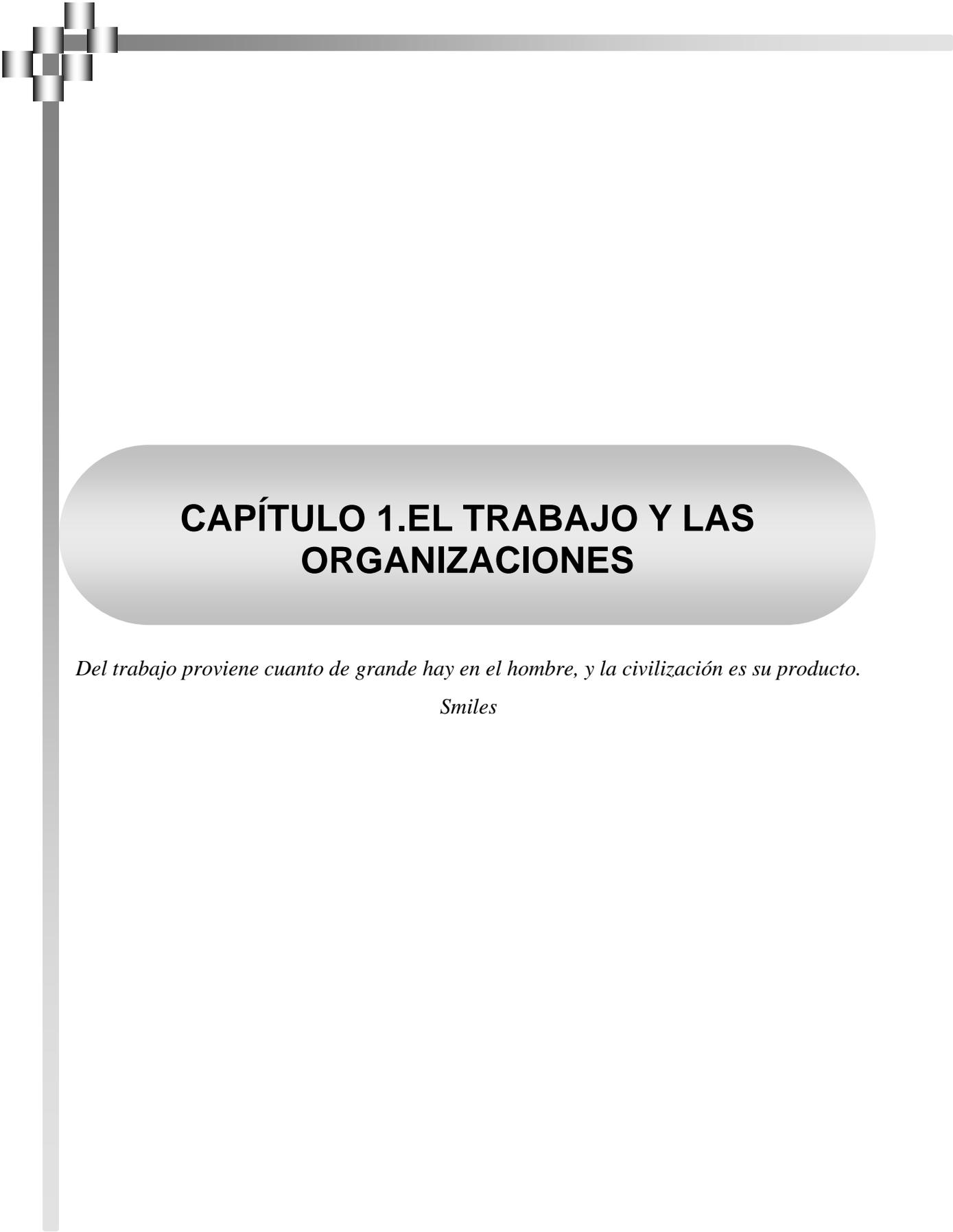
salud de millones de trabajadores. En México existe un 79.7% de trabajadores que padecen conductas de acoso psicológico (Pando, Aranda, Preciado, Franco y Salazar, 2006), por ello hay que actuar, brindando principalmente información para prevenir la aparición del acoso, ya que en muchas ocasiones el no saberlo impide detectarlo y por consiguiente no se sabe con exactitud cual es la causa de su aparición, además, se debe cambiar y aplicar correctamente métodos, normas en las organizaciones para que no se manifieste un abuso de poder (González, De Cabo, Martín y Franco, 2004), ya que según una publicación, la UGT realizó un estudio a 4.000 trabajadores en el 2008 y reveló la existencia de un 2% que sufren acoso moral severo y un 15% medio, además, el 8% de los encuestados tuvieron bajas laborales por causas vinculadas a la repercusión de los riesgos de acoso moral.

Pero, ¿cuál ha sido la razón de que esta situación de abuso a los trabajadores, en lugar de mejorar, empeora?, una respuesta, es el poder, ya que al desear más, pertenecer a un grupo o simplemente tener el dominio (como muchos emperadores romanos y señores feudales hacían con las tierras), para que de esta forma se imponga miedo, ha provocado un desequilibrio, el cual, se debe en muchas ocasiones a una mala estructura organizacional, que puede generar en la persona que carece o se ve afectada por él, problemas laborales o de salud (Hirigoyen, 2001; Munich y García, 2003).

De este modo, se observa que el poder no es algo nuevo, surgió desde nuestros antepasados como una búsqueda para obtenerlo o luchar por más, a costa de lo que sea, inclusive realizando acciones violentas.

A pesar de que la violencia tiene una larga historia en el ambiente laboral, no se ha tratado adecuadamente, ya que cada vez hay más personas que se ven envueltos en eventos violentos dentro de la organización. Por lo cual, como es de imaginarse, estos problemas traen consecuencias personales y para la misma organización. (Topa et. al., 2007). Con base en ello, se vuelve un tema novedoso por que la problemática recae en la intensificación, gravedad, amplitud, canalización del problema y en el abordaje que intenta establecer un nexo causal con el poder (Juárez, Hernández y Ramírez, 2005).

De esta manera, este estudio, pretende demostrar que una de las fuentes que influyen en el acoso laboral o *mobbing* (uno de los problemas que aquejan a nuestra población de trabajadores) es el poder que se tiene ante otras personas para colocarlos en circunstancias precarias o aislarlos, debido a que se generan diferencias entre los miembros ya sea por diferencias personales, por dinero, nivel jerárquico, condiciones intelectuales, etc. (Hirigoyen, 1999). De hecho, una característica de la situación es que es asimétrica, en donde el acosador tiene más recursos para dañar a la otra persona, en este caso al acosado, de tal forma que el acosador se vale de poder como pueden ser la fuerza física, la antigüedad, la fuerza del grupo, la popularidad en el grupo o simplemente el nivel jerárquico, para llevar a cabo estos comportamientos hostigadores, de tal modo que, se logre la salida de este miembro o provocarle enfermedades, malestares, bajos niveles de autoestima o hasta el suicidio; sin embargo, cabe mencionar que el acoso psicológico dependerán de cada caso o circunstancias(González, et al., 2004), pero a pesar de ello se partirá del poder que un individuo ejerce en otro y quizá al detectar al que lleva a cabo tal acción, se tome como fuente que influye y se brinde un marco de afrontamiento al acoso psicológico.



CAPÍTULO 1.EL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES

Del trabajo proviene cuanto de grande hay en el hombre, y la civilización es su producto.

Smiles

La recompensa del trabajo bien hecho es la oportunidad de hacer más trabajo bien hecho

Jonas Edward Salk

CAPÍTULO 1. EL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES

En este capítulo se abordará el concepto de organización y trabajo; su origen, su relación y como poco a poco han ido expandiéndose, interviniendo en las relaciones personales de mucha gente, hasta llegar a un grado de afectarlo y por desgracia no siempre de manera positiva.

1.1. TRABAJO

El trabajo se originó desde la aparición del hombre sobre la Tierra, aunque no se le denominaba así, el hombre realizaba diferentes actividades, a través de varios recursos y métodos, para sobrevivir.

En la época primitiva, la principal actividad de trabajo para los hombres era la caza y la pesca, en la cual, se basaba para vivir (Müch y García, 2003; Bencomo, 2008).

Esto dio paso al inicio de una nueva civilización; por lo cual, podemos observar como el hombre y el trabajo han evolucionado simultáneamente. También, se comenzó a observar la división de trabajo con base a la edad y género de los integrantes de la sociedad. Pero, esto trajo consigo que el hombre ejerciera su autoridad como jefe de familia, lo cual propició un cambio drástico en el trabajo y el hombre.

Alrededor del siglo XVI y XVII el trabajo comienza a adquirir valor. Para Locke, el trabajo es la fuente de la propiedad, para Smith es la fuente de riqueza y éste último concepto, perdura hasta el siglo XVIII, como un fundamento importante para la sociedad, por lo cual, se le ha considerado como el creador de una fuerza social (Bencomo, 2008).

Actualmente, la situación del trabajo se muestra diferente, es visto como un medio de conocimiento, en el cual el trabajador muestra y aplica sus capacidades; sin embargo, el entorno es altamente competitivo (Bencomo, 2008).

Desafortunadamente, un gran número de personas desempeñan trabajos ajenos a sus preferencias, pasando así, varios años de su vida en organizaciones enfermas, realizando actividades que ponen en riesgo su propio estado físico y emocional (Redondo, 2003).

Pero realmente como se define el trabajo, antes de mostrar las definiciones, es preciso, señalar que existen varias y diversas raíces, una de ellas es del latín *traba*, *trabas* que significa traba, ya que para algunos el trabajo implica un obstáculo o reto (Diccionario de Administración y Finanzas, 1983).

Otro término, deriva de la raíz *labore* o *labrare* que significa labrar, la cual, hace referencia al trabajo de la tierra. De ese modo, se define al trabajo como un factor de la producción representado por la actividad humana aplicada a la producción de bienes y servicios, cuya retribución se denomina salario (Diccionario de Administración y Finanzas, 1983).

Considerando al trabajo como actividad humana, la Real Academia Española (2005) lo define como el esfuerzo aplicado a la producción de riqueza.

De igual forma, el trabajo es definido para fines de la Ley Federal del Trabajo por el Diccionario Contable Administrativo y Fiscal, como toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio (López, 2008).

De hecho, en México, la Ley Federal del Trabajo (2005) en el Artículo 3º, especifica la aceptación del trabajo como un derecho y un deber social.

Por tanto, el trabajo surgió desde el origen del hombre y por ello, ha tomado mucha importancia, debido a que dio paso a la socialización humana, pese al avance propiciado, el trabajo se ha convertido en una actividad muy competitiva, que ha dado origen a problemas en las condiciones de éste; además, el trabajo se ha apoderado cada vez más del tiempo de muchas personas,

sumándole las bajas remuneraciones; sin embargo, se ha considerado ese aspecto para conseguir mayor eficiencia (Beck, 2003).

Asimismo, comprendiendo las diferentes definiciones, antes mencionadas, podemos definir al trabajo como una actividad humana, la cual conlleva relaciones entre personas, como condición básica y fundamental de la vida, pues, con él se producen bienes y servicios que han permitido el desarrollo y subsistencia del hombre.

En resumen, el trabajo es una actividad realizada por el hombre, que en su mayoría, desempeña en una organización, por lo cual, se define en el siguiente apartado.

1.2. ORGANIZACIÓN

En el anterior apartado, se definió al trabajo como una actividad humana, que se relaciona con un grupo de personas; y conforme a esto, se fue dando paso a la creación de mayor organización en donde se reúnen para conseguir determinados objetivos.

De esta forma el mundo hoy en día, es una sociedad compuesta de organizaciones; sin embargo, al igual que el trabajo, existen desde hace muchos años.

Las organizaciones comenzaron a surgir en la época de los faraones, los emperadores chinos, así como en la iglesia y el ejército (Chiavenato, 2000); sin embargo, su estudio comenzó en los años cincuenta, por los psicólogos con la observación de la conducta en los empleados de las organizaciones (Ramírez, 2006).

Actualmente, la sociedad está compuesta por un sin fin de organizaciones, que a su vez, están constituidas por organizaciones secundarias. Por lo cual, las organizaciones constituyen la forma de institución dominante, ya que muestra un crecimiento de vida.

Además, las organizaciones deben de cubrir las demandas de la sociedad, la tecnología y principalmente las necesidades internas de sus miembros y materiales (Hodgetts y Altman, 1981).

De esta forma, el término organización deriva del latín *organón*, órgano elemento de un sistema y que a la vez, es utilizado en distintos ámbitos (empresarial, educativo, social, etc.).

Una organización es:

“Un conjunto de elementos, compuesta principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí, bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos y otros, de forma cotidiana, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines”.

Asimismo, las organizaciones son consideradas una entidad social, ya que están conformadas por grupos de personas.

Al referirnos al concepto de organización visto como entidad, implica una colectividad considerada como unidad, una empresa, corporación o institución.

Pero, las organizaciones, según el Diccionario Contable Administrativo y Fiscal (López, 2008) son definidas como:

“Asociaciones de personas o empresas, que también deben distribuir sus recursos para la realización de las actividades de la mejor manera”.

De igual forma, Robbins (1998) define una organización de trabajo como “una unidad social coordinada conscientemente, compuesta de dos o más personas, que funciona con una base relativamente continua para lograr una meta común o un conjunto de metas”.

Finalmente, las organizaciones son vistas desde dos aspectos:

- Como entidad; es decir, elementos integrado por personas que interactúan bajo determinada estructura
- Como la actividad de ordenar, coordinar los recursos y las dinámicas, orientadas hacia un logro para una mejora.

A pesar de las metas de mejora, se han propiciado aspectos negativos como: enfermedades, alteraciones psicológicas, las cuales propician problemas personales y también familiares, incrementando aún más su dificultad (García, 2003).

Con base en ésta reflexión, podemos sintetizar que el trabajo ha sido y es una de las actividades más importantes del ser humano, para empezar porque ha marcado el crecimiento de nuestra civilización y de organizaciones, en estas últimas, ha desempeñado satisfactoriamente las actividades; sin embargo, se ha encontrado con aspectos negativos que han perjudicado a las personas que laboran en ellas, por ello, en el siguiente apartado se mencionará cuales son las funciones de trabajo, sus características y como estas han afectado a las organizaciones de trabajo, y desafortunadamente, en la actualidad más de forma negativa.

El trabajo hecho con buena voluntad deja al que lo ejecute un margen de libertad

André Maurois

1.3. LAS ORGANIZACIONES DE TRABAJO

Como se mostró en el apartado anterior el trabajo es una actividad humana que tiene su origen desde la aparición del hombre, dando paso a la creación de una nueva civilización y de organizaciones, por ello, en este apartado se mostrará cuales son las funciones de estas organizaciones de trabajo.

Con base en ello, las actividades en las organizaciones de trabajo han modificado su naturaleza, tal como lo menciona Engels (1998, citado en Juárez et. al., 2005), el trabajo ha adquirido destreza, competitividad y capacidad para socializarse. Pero, para conseguir los objetivos de una organización y actuar con eficiencia, Taylor y sus colaboradores, comprobaron que además de métodos y de incentivos, se requiere un conjunto de condiciones para mejorar el bienestar físico y psicológico del trabajador (Chiavenato, 2000).

Las condiciones de trabajo fueron:

- Adecuación de instrumentos y herramientas de trabajo (mejores equipos), para disminuir las pérdidas de tiempo y minimizar el esfuerzo.
- Distribución física de las máquinas y equipos para racionalizar el flujo de producción.
- Mejorar el ambiente físico de trabajo, como es el ruido, la ventilación, iluminación, etc., de tal forma que no afecten al trabajador.

Otro principio, es el de eficiencia de Emerson (citado en Chiavenato, 2000); el cual, indica varias condiciones para mejorar el ambiente de trabajo:

- ✓ Mantener orientación y supervisión
- ✓ Disciplina
- ✓ Honestidad y justicia en el trabajo
- ✓ Registros precisos y adecuados
- ✓ Fijar remuneraciones, incentivos proporcionales al trabajo

- ✓ Fijar normas

Al igual que Taylor, Farol (citado en Hodgetts y Altman, 1981), indica condiciones para el diseño organizacional, pero, enfocado un poco más a la gerencia:

- ✓ División del Trabajo
- ✓ Autoridad y responsabilidad (igualdad)
- ✓ Mando y dirección(dirigidos hacia un mismo objetivo)
- ✓ Centralización (Equilibrio en la organización)
- ✓ Jerarquía (orden, del más alto al nivel más bajo)

Weber (citado en Hodgetts y Altman, 1981), también indica características para estructurar una organización y son:

- ✓ División del Trabajo
- ✓ Una jerarquía donde los niveles inferiores y superiores estén en control
- ✓ Reglas y normas congruentes
- ✓ Formalidad
- ✓ Seguridad, en cuanto al puesto de trabajo, tomando en cuenta sus habilidades, evitando las posibilidades de un despido.

Sintetizando, se han planteado diversos principios para mejorar las condiciones de trabajo, como:

- brindar adecuadas herramientas de trabajo
- mejorar el ambiente físico de la organización (ventilación, sillas, etc.)
- establecer normas
- mantener disciplina de manera justa
- jornadas adecuadas con remuneración acorde a las actividades realizadas y al tiempo
- Liderazgo, justo.

Pero por desgracia, aunque se han mencionado varios principios para mejorar las condiciones laborales, actualmente, las organizaciones de trabajo se han preocupado más por la producción que por observar el cumplimiento de las condiciones de trabajo, han dejado aún lado al hombre, el cual realiza la actividad más importante. Además, esto conlleva a la formación de estructuras débiles, lo cual, propicia incertidumbre y cambios en el entorno (Ramírez, 2006).

Además, por si fuera poco las relaciones laborales que surgen en el trabajo, se han visto afectadas, por ello, en el siguiente apartado señalaremos las relaciones de trabajo y como se han visto afectadas por las deficiencias laborales.

Por ende, a continuación se muestra un apartado, donde se consideran los factores que surgen dentro de las organizaciones de trabajo, debido a la carencia de determinados servicios, métodos, herramientas han provocado dificultad al realizar actividades y además, problemas entre los compañeros, generando ausencia o disgusto por trabajar.

1.4. FACTORES PSICOSOCIALES EN LAS ORGANIZACIONES

Anteriormente, se indicó que las organizaciones de trabajo requieren de ciertos métodos para poder tener un equilibrio y no presentar problemas ni en la producción y mucho menos con los trabajadores, por ello, en este apartado se indicarán los factores que interfieren para el desempeño de los trabajadores.

Como ha mencionado, las actividades laborales han tenido cambios benéficos, pero también negativos, los cuales, en últimas fechas se han incrementado y se ha puesto mayor énfasis en los daños, afectaciones que sufren los trabajadores y las relaciones que estos tiene por tantas horas de trabajo y por la situación estresante que todo eso propicia en su ambiente de trabajo (García, 2003).

Aunado a ello, la diversidad de los trabajadores que se encuentran dentro de una organización, repercuten en el comportamiento y a que, si existe ambigüedad, se generen más problemas como las malas relaciones (Robbins, 1998).

Finalmente, existen diversos factores, el principal son las relaciones que se establecen, pues determinan, el desempeño y la producción de la organización, los cuales se abarcarán en el siguiente apartado.

1.4.1. Las relaciones interpersonales en las organizaciones

Las organizaciones de trabajo, como ya lo mencionamos en el capítulo anterior, están conformadas por una entidad que realiza determinadas actividades, por ello, surgen diversos principios para otorgar condiciones de mejora al ambiente de trabajo y a las relaciones laborales, por lo que, en este apartado se indicará el porqué surgen esas relaciones y cómo se han visto afectadas por las carencias.

Como se ha señalada una característica de la definición de las organizaciones es:

“Un conjunto de relaciones sociales estables creadas deliberadamente con la explícita intención de alcanzar objetivos y propósitos”, pues, en ella se establecen relaciones, por la misma necesidad que tiene el ser humano de estar en contacto con otros individuos, ya que se desempeñan y se desenvuelven dependiendo del grupo en el cual se encuentre integrado y en la jerarquía que ocupe (Chiavenato, 2000).

La misma convivencia surge por pasar mucho tiempo trabajando en las organizaciones, propicia la aparición de relaciones y quizá inconscientemente influenciarse por los demás compañeros, pues finalmente se forma parte de un grupo, en el cual, cada uno de los participantes aporta aspectos que son valorados por otro individuo, lo cual permite el ejercicio del poder, dando paso a la negociación, sin embargo, puede darse el caso contrario y encontrar diversos tipos de poder o abusos de éste (Arras, 2007).

Por ello, si surge un problema grave entre los empleados, se provoca una situación violenta, como amenazas, actos de intimidación, acoso, agresiones, etc. Además, este conflicto puede afectar la dinámica del grupo, de los integrantes, por la personalidad y las conductas contrarias, debido a la diversidad de personas que forman parte de él, como son las razas, género, origen étnico, nivel socioeconómico, edad, religión, entre otros (Hellriegel y Slocum, 2004).

Además, al haber relaciones interpersonales, existen relaciones de poder, como la relación entre un empleado y un jefe, en la cual si se está a gusto, se trabaja mejor y, claramente el jefe obtiene el incremento en la productividad (Boulding, 1993).

En resumen, las organizaciones de trabajo se caracterizan principalmente por la relaciones que se establecen en ellas, pues éstas afectan a la organización, y a la vez, las relaciones se ven más afectadas por la falta de una buena organización y distribución de recursos.

Finalmente, las relaciones de trabajo se ven afectada por la falta de condiciones de mejora, pero al verse afectadas, dan paso al ejercicio del poder y, pueden propiciar un abuso o mal uso del poder, de este modo, en el siguiente apartado se mostrará varios factores que afectan las relaciones de trabajo, en estos, el poder y el acoso.

1.4.2. El poder en las organizaciones

Como vimos anteriormente, en las organizaciones se establecen relaciones de trabajo debido a la convivencia diaria y de muchas horas, por lo cual, cuando surge un conflicto generalmente se reflejan fuentes de poder que usan ya sea subordinados, obreros, jefes, hacia otros miembros del mismo nivel, superior o inferior (Hellriegel y Slocum, 2004). Como es el caso de las redes de poder que se propician en las organizaciones, debido a los niveles jerárquicos, en el cual se realiza un abuso de poder por el puesto que se tiene (Hirigoyen, 1999).

Esto nos muestra que la falta de un buen liderazgo propicia dificultades con los trabajadores, pues, con su influencia se derivan principalmente dos fuentes:

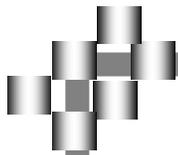
- ❖ Posición de poder
- ❖ Disposición

Como hemos visto anteriormente, las organizaciones son sistemas en los que triunfan las personas que entienden el poder y la política. Entendiendo a la política como las actividades en las cuales se consigue lo que se quiere a costa de otros (Hunt, 1993).

Finalmente, es importante destacar que el poder existe en la sociedad y de igual forma, en las organizaciones de trabajo y un buen uso o empleo conlleva a crecimientos de producción; sin embargo, la alta competitividad ha orillado que muchas organizaciones pierdan de vista la tolerancia y los límites de un buen ambiente, pues las amenazas del desempleo han contribuido a muchos métodos inadecuados (Hirigoyen, 1999).

En resumen, la forma en que se emplee el poder afecta a las organizaciones, pero para ello, dependerá de varias fuentes, como la posición, etc., aunque el hecho de contar con la libertad de ejercer autoridad, se convierte en una principal fuente de poder, por ejemplo, si únicamente un jefe tiene las claves de un sistema, puede generar dificultades, ya que si no se encuentra y surge una emergencia, los demás trabajadores no sabrían como remediarlo; sin embargo, puede favorecer, pues el otorgarle a alguien el poder de saberlo, puede propiciar otros problemas, y el mantenerlo sólo para él puede favorecer el crecimiento de la organización; por ello, en el

siguiente capítulo se abarcará el poder, su definición, fuentes, bases y las consecuencias que conllevan un uso excesivo de poder (Hodge et al., 2001).



CAPÍTULO 2.PODER

*El poder es tomar el miedo de otros en nuestras manos y mostrárselos.
Anónimo*

Nada es más grato al espíritu del hombre que el poder de la dominación

Joseph Addison

CAPÍTULO 2. PODER

En el capítulo anterior se mostró la definición, origen de las organizaciones y del trabajo, así, como su evolución, pues ha propiciado la aparición de condiciones de trabajo, pero, también deficiencias, las cuales, hoy en día padecen, con mucha frecuencia los trabajadores. Por ello, el poder juega un papel importante, pues forma parte de las organizaciones de trabajo y el emplearlo o hacer mal uso conlleva a más dificultades interpersonales, pues, se comienza a ver cargas de trabajo y abusos. Tal como vamos a ver en el siguiente apartado el poder no es algo nuevo, tiene su origen en años atrás.

2.1. ORIGEN DEL PODER

El poder surge desde el nacimiento de los seres vivos y se extiende hasta nuestros días con mayor fuerza, al igual que el trabajo.

En la época antigua el poder consistía en algo más colectivo, ya que todos los miembros debían participar de forma igualitaria (Manrique, 2000, citado en Martín y Pérez, 2006).

Posteriormente, el poder, se aceleró con el descubrimiento del fuego, propiciando un aumento en la población, así como nuevos métodos para cazar. Aunque el crecimiento del poder, trajo consigo beneficios a la sociedad, también provocó el movimiento de los grupos para una lucha por el territorio, por la responsabilidad del grupo, y con ello, obtener el control de los recursos, y sacar beneficios personales de la situación (López, 2001). Pero, esto no para ahí, sino todo lo contrario, es el inicio de un largo camino que cada vez empeora. Con la aparición de la agricultura, la población siguió creciendo y sufriendo cambios más drásticos, entre ellos, la creación de ciudades y medios de transporte (Boulding, 1993).

Con el paso del tiempo, el ejercicio del poder, estaba integrado por el sacerdocio, el ejército y por la élite hereditaria; lo cual, ocasionó el mal uso del poder, ya que para ellos, las personas comunes y corrientes no tenían participación (Martín y Pérez, 2006).

Esto dio paso a otros problemas, como fue el caso de la esclavitud, en donde el poder era empleado por altos mandos, para privar de su libertad a aquellos que no lo eran, explotándolos. Posteriormente, el desarrollo de la sociedad comienza a separarse del ejército, el sacerdocio y las élites hereditarias, haciendo aun lado la participación del monopolio de la nobleza (Martín et al., 2006).

Posteriormente, con la aparición de empresas, se dio paso a la paga por trabajar, pero también originó la carga excesiva de trabajo, donde se observa el mal uso del poder, debido a las largas jornadas y la poca recompensa (López, 2001).

Luego, surge la ciencia moderna y el abuso se vuelve aún más obvio, ya que con el surgimiento de nueva tecnología, maquinaria, etc. las jornadas se convirtió en una situación ajena al bienestar de los trabajadores, asignándole mayor importancia a la producción (Boulding, 1993).

Claramente, propicio la aparición el surgimiento de métodos que controlaran la situación y de cierta forma, se empezaron a preocupar por los empleados, con la creación de sindicatos, jornadas de ocho horas, etc. Por desgracia, el uso excesivo del poder, vuelve a atacar a las organizaciones, y con ello, a los trabajadores e incluso a los directivos, causando fatigas, bajos salarios, enfermedades físicas o problemas psicológicos (Chiavenato, 2000). Lo cual, ha mostrado como el poder surge de diversas formas, tal como lo señala Valle (2006), el poder puede tener su origen por la necesidad de pertenecer a un grupo (mayoritario, de estatus económico elevado, con roles de autoridad), por comportamientos (pragmáticos, abusivos, chismes) o por las bases del poder que se posea o convenga utilizar (coercitivo, premio, persuasivo y conocimiento). Además, estos comportamientos abusivos pueden darse de manera no verbal como es el caso de gestos, miradas o posturas, los cuales, conllevan agresiones con el mismo efecto dañino o hasta mayor (Ellison y Dovidio, 1985, citado en Valle, 2006).

En síntesis el poder surge como:

- Actividad colectiva
- Un recurso empleado para controlar a la población.

Asimismo, el poder se origina por:

- La necesidad de pertenecer a un grupo
- Comportamientos dañinos (como el abuso, chismes violencia, etc.)
- Uso inadecuado de las Bases o fuentes de poder.

Es por ello, que la ambición por tener muchas riquezas, ha llevado a los extremos a muchas personas, haciendo un mal uso del poder sobre otros individuos con menos posibilidades de alcanzarlo. Por ello, el mal uso del poder es un problema que aqueja a las personas desde hace tiempo, y por desgracia, se ha extendido hasta nuestros días, dañando no sólo a la organización, sino a los trabajadores, en especial a la víctima, envueltas en esa situación.

Finalmente, el poder es un recurso empleado por el hombre para diversos fines, pueden ser positivos o negativos, pero, esas son características del poder, que nos llevan a definirlo en el siguiente apartado.

2.2. DEFINICIÓN DE PODER

En el capítulo anterior, se expuso que el poder tuvo sus inicios desde hace muchos años, pero, propició un progreso en el trabajo del hombre, aunque con ello, propicio el mal uso del poder. Antes de ello, se presenta la definición del poder.

Etimológicamente la palabra poder proviene del latín *pôtis* que significa poderoso y *sum*, pudiente, puedo, es decir, poder significa tener la fuerza de hacer una cosa.

Kaplan en 1964 (citado en Baron, et. al., 2002), lo definió como una relación entre dos o más partes (individuales o colectivas) en la cual, la acción de una de ellas, es determinada por la acción de otras.

Weber define al poder como la probabilidad de imponer la propia voluntad, en una acción común incluso con la resistencia de otros que participen en esa acción (citado en Chiavenato, 2000).

De igual forma, Foucault, ve al poder como una compleja situación estratégica en una determinada sociedad, de fuerzas.

Igualmente, Mechanic (citado en Jiménez, Del Aguila, Luque, Sangrador y Vallespín, 2006) define al poder como:

"La fuerza que determina una conducta que puede no ocurrir si las fuerzas no actuaran".

Considerando al poder como una fuerza, conlleva a una situación en la cual se impone la voluntad de uno sobre otro, a pesar de la resistencia, a través de recompensas y castigos (Blau, citando en Jiménez et. al., 2006, 2006).

Otra definición es la de Uribe- Prado, Valle Gómez y González- Sánchez (2006, citado en Ramírez, 2006), quienes lo definen:

“El poder es la capacidad de las personas o grupos para imponer su voluntad a pesar de cualquier tipo de resistencia”.

Similarmente, Lewin define al poder como la posibilidad de inducir fuerzas de cierta magnitud en otra persona (citado en Jiménez, Águila, Luque, Sangrador y Vallespín, 2006).

Pero el poder, también es visto como una capacidad de influencia; sin embargo, es importante señalar la diferencia entre poder e influencia, ya que el poder implica un control sobre otra persona y se da una distribución asimétrica, la influencia va un poco más enfocada a la intencionalidad (Valle, 2006). De hecho, esta comparación, lleva a algunos autores a definir al poder como influencia, tal como Pfeffer (1993):

“El poder es la capacidad de influir en las conductas, de cambiar el curso de los acontecimientos, de vencer resistencias y conseguir que la gente haga algo que de otro modo no haría”.

Siguiendo con la definición de poder basada en la influencia que ejerce, Perlman (1992, citado en Montero, 2003) define al poder como “La influencia que cada persona genera intencionalmente en la búsqueda de resultados específicos, ésta habilidad se deriva de ciertas condiciones causales”.

De igual forma, se define al poder como “la capacidad, (potencial o actual) de imponer a los demás la propia voluntad (Hodge, Anthony y Gales, 2001).

Asimismo, el poder es visto como la capacidad de las personas o grupos para imponer su voluntad a pesar de cualquier tipo de resistencia (Uribe-Prado, Valle- Gómez y González – Sánchez, citado en Ramírez, 2006).

El poder afecta a otras personas, tal como define Hunt (1993):

“El poder es la capacidad de afectar el comportamiento de otras personas, con o sin su consentimiento: se ocupa del despliegue de recursos para conseguir sus fines”.

Rivera (2000 citado en Flores, Díaz, Rivera y Chi, 2005), menciona que el poder “es un medio que surge entre un conjunto de actos que pueden ser usados durante el intento de influencia al otro, al tratar de conseguir lo que se desea”.

De este modo, considerando las diferentes definiciones del poder, obtenemos los siguientes puntos en común:

- Capacidad de influir
- Impone la voluntad a otro individuo
- A pesar de cualquier resistencia.

Además, se puede observar en las definiciones de poder ciertos inconvenientes (Ramírez, 2006):

* Se posee, pero no siempre se aplica

*No siempre es exitoso

*Se puede ver afectado por diversos factores

Es así que el poder existe y no necesariamente se debe utilizar o imponer, pues éste puede ser benéfico para una buena organización dentro de una institución o todo lo contrario.

Finalmente, podemos considerar al poder como una capacidad de los individuos para imponer la voluntad hacia otro u otros individuos, de tal forma, que se le orille a realizar determinada actividad, a pesar de no desearlo (resistencia), o vaya en contra de sus ideales (Mills, 1957).

Sintetizando el poder es una capacidad de imponer la voluntad, la cual, puede verse afectada por diversos factores, que influirán en la realización o no de la voluntad, otorgando así, un control, que sobrepasa la resistencia.

Aunque el poder es comparado con influencia, autoridad, difiere de ellas, pues no garantiza la presencia de poder tan solo son fuentes de poder, que pueden llevar a problemas si no se emplean correctamente, como es el caso del acoso psicológico (mobbing), ya que puede darse en diversas

direcciones a causas de varios factores, pero, ¿qué tanto el poder esta inmerso en todo esto?, ¿qué lo lleva a manipular y ejercer presión ante otra persona propenso a ser una posible víctima?

Para dar respuestas a estas cuestiones, en el siguiente apartado veremos de donde proviene el poder (fuentes) y como se manipula (bases); por ejemplo, si se tiene un nivel jerárquico (posición) de donde ejercer poder, se cuenta con la fuente, y la forma de manipular dependerá de la base empleada (premios).

2.3. FUENTES DE PODER

En el anterior apartado, se definió al poder como la capacidad de influir e imponer la voluntad, a pesar de una resistencia, para ello, el acosador emplea diferentes fuentes que expondremos en el siguiente apartado.

De este modo, el poder influye en la conducta, el puesto o rol laboral del acosado, por ello, las fuentes del poder que puede emplear un acosador, son cuatro (Figura 2.1):

1. Poder de posición, posición en la cual un individuo desarrolla su rol organizacional, es decir, su nivel jerárquico. Tal como lo señala Hodge et al. (2001), entre más alto se este en la posición mayor poder se ostenta.
2. Poder personal, características personales de la persona en el ámbito físico como en relación con los rasgos de personalidad, por ejemplo, “el carisma”.
3. Poder de experto, se basa en la destreza o competencia, con la cual, una persona llega a dominar información o habilidades especializadas para poder anteponer sus decisiones a los demás. La pericia o destreza, es una de las fuentes más potentes de poder, sobre todo en los grupos y organizaciones con una gran tendencia tecnológica. A medida que los trabajos se van progresivamente especializando, aparece la figura del "experto" de la que se sirve el grupo para conseguir propósitos sofisticados, lo que le confiere a éste, una gran posibilidad de poder. Muy frecuentemente es este el origen del acoso en personas brillantes y potencialmente competitivas.
4. Poder de oportunidad, consiste en encontrarse en el sitio adecuado, en el momento oportuno para tomar una determinada decisión que brinde la ocasión de ejercer el poder. En este caso, no es necesario ocupar una posición formal elevada en la estructura, sino más bien encontrarse en el lugar adecuado para poder controlar la información ó el acceso a una fuente superior de poder.

Claramente, esto señala que intervienen las relaciones establecidas entre los individuos de la organización, aún más, ocurre que el hostigador tiene más poder, recursos, apoyos o posición superior a la del hostigado o víctima, de tal forma que influye en la interrelación de una o varias personas (Robbins, 1998).

Por ello, es importante tomar las medidas necesarias para poder detectar a las personas que se ven afectadas por esta situación antes de que ocurra este daño y establecer medidas preventivas incluso de evitación, y proporcionar recursos psicológicos, jurídicos, médicos cuando el daño se encuentre presente.

Finalmente, es importante señalar que no debemos dejar a un lado este tema, debido a que las situaciones desagradables aumentan y no específicamente en algún sector o nivel profesional, sino en muchas organizaciones y ámbitos profesionales, por lo cual, se debe actuar lo más pronto posible para encontrar una solución al problema. Martín y Durán (2004) encontraron que, al igual que en otros sectores profesionales y países, este fenómeno parece incrementar, pues se observó un 28.4% de sujetos que manifestaron haber sido testigos del acoso psicológico en los últimos dos años, frente al 14.2% de los cinco y el 12.6% de los últimos diez años.

Además, se requiere tener bases para manipular al cambio o llevar a cabo una acción, como lo que se expondrán en el siguiente apartado

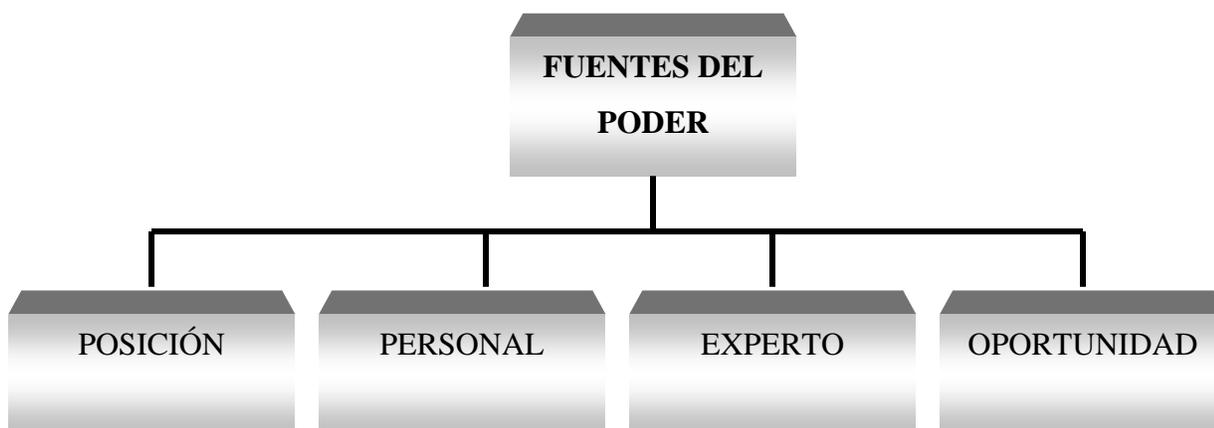


Figura 2.1. Fuentes del poder señaladas, tomado de Robbins (1998).

Todo poder cae a impulsos del mal que ha hecho, cada falta que ha cometido se convierte tarde o temprano, en un ariete que contribuye a derribarlo.

Concepción Arenal

2.4. BASES DEL PODER

Para ejercer el poder se requiere de una fuente (donde proviene éste), pero, también se requieren bases (manipular) para conseguirlo.

Perlman (1992), indica como el poder se refiere a la fuerza que motiva al cambio, y claramente, va a depender de la relación existente entre el acosador y el acosado; es decir, la capacidad que A tiene para influir en la conducta de B, de modo que B haga algo, que de lo contrario no realizaría., tal como hemos visto anteriormente, en las diferentes definiciones del poder; las cuales, en su mayoría, indican la capacidad de influir, imponiendo la voluntad a pesar de cualquier resistencia, pero, esto nos orilla a pensar ¿cómo es que se puede lograr esto? una posible respuesta la muestra la realizan los psicólogos French y Raven (1971, citado en Jiménez, Del Águila, Luque, Sangrador y Vallespín, 2006), identificando cuatro bases del poder en las que se asienta la fortaleza del agente que ejerce el acoso psicológico (Figura 2.2):

1. Poder coercitivo, el cual, principalmente tiene como base el miedo, el temor a las consecuencias negativas de la desobediencia, a través de las amenazas, las sanciones físicas, frustración o el control y restricción de la satisfacción de alguna necesidad fisiológica.
2. Poder de premio, en este, las personas son sometidas a los deseos de otros porque esto les proporcionará beneficios, fundamentalmente materiales. En este caso sería la ausencia de gratificaciones o la negación del desarrollo profesional, herramienta que se pone al servicio del acosador.
3. Poder persuasivo, tiene base en la concesión y manipulación de premios simbólicos, así como en la capacidad de decisión, en la manipulación de información, en controlar la asignación de los status o de influir en las normas del grupo.

4. Poder de conocimiento, tiene base en el acceso o control de la información necesaria para posibilitar la toma de decisiones en el grupo o en la organización.

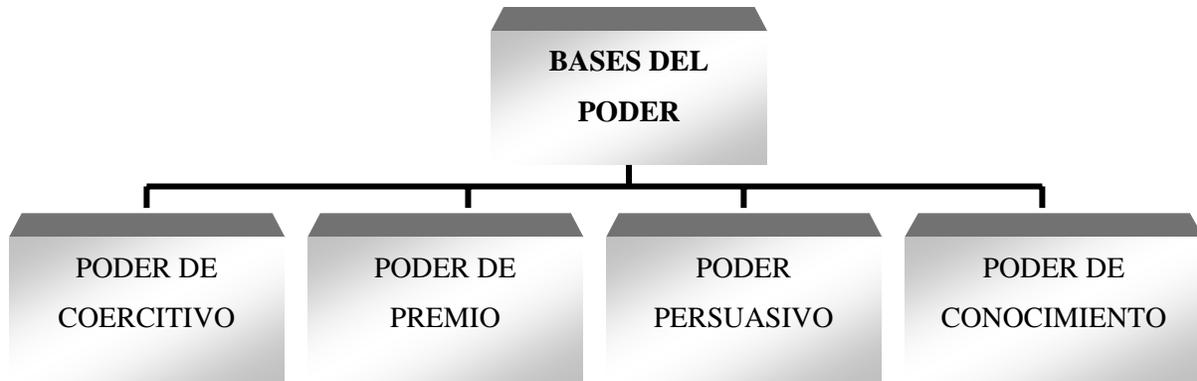


Figura 2.2. Bases del poder según French y Raven.

De esta forma, se observa que las bases son necesarias para manipular a otra persona, ya sea de manera positiva o negativa, como por ejemplo, pueden ser empleadas para favorecer a una persona en la búsqueda de un mejor puesto, mejores salarios para los empleados, o también para recabar información en la toma de decisiones oportunas (Robbins, 1998). Sin embargo, muchas veces el disponer de cualquiera de estas bases para manipular, se emplean para lastimar o dañar a otros, como es el caso del acoso psicológico, en el cual el acosador elige su herramienta y así manipula a la víctima, para conseguir que realice determinadas tareas que quizá no le correspondan o van en contra de sus principios u orillarlos a una situación de peligro, por ejemplo, un supervisor puede obligar a su empleado a trabajar horas extras y a realizar funciones diferentes a su trabajo de manera frecuente (acoso psicológico), amenazándolo con sanciones o retiro de incentivos (poder coercitivo). Pero, pese a que las bases en ocasiones se utilizan de manera dañina, hay personas que se someten a esos deseos por necesidad (no perder su empleo) o para obtener beneficios como dinero extra, reconocimiento de jefes o compañeros, etc. (Robbins, 1998). De ahí la importancia de conocer las bases de poder que son coercitivo, premio, persuasivo y de conocimiento (Figura 2.2), aunque para que una persona lleve a cabo la manipulación requiere de una táctica o estrategia para facilitar el acercamiento, y el conocerlas, permitirá actuar de manera temprana y prevenir un problema futuro.

El poder es lo más puro y codiciado que existe, pero sólo el hombre correcto puede llevarlo

bien

Anónimo

2.5. TÁCTICAS O ESTRATEGIAS DEL PODER

En los apartados anteriores vimos como el poder requiere de una fuente para propiciarse y una bases que manipule; sin embargo, falta mostrar como se lleva a cabo esta manipulación, lo cual veremos en éste apartado.

Robbins (1998) indica que existen estrategias o tácticas para poder realizar la manipulación, son:

RAZÓN.- Implica el uso de hechos para presentar ideas lógicas.

AMABILIDAD.- Consiste en actuar de buena voluntad sin ninguna petición.

COALICIÓN.- Obtener apoyo de otros para realizar una petición.

NEGOCIACIÓN.- Es el intercambio de beneficios o favores.

ASERTIVIDAD.- Exigir que se realice determinada acción, claramente basándose en las normas o reglas de obediencia.

AUTORIDAD SUPERIOR.- Contar con apoyo de niveles superiores y así, poder exigir o respaldar las peticiones.

SANCIONES.- Consiste en premios o castigos derivados de la organización, como carga de trabajos, horas extras o pagar por apoyar más tiempo, etc.

En síntesis las tácticas del poder son, razón, amabilidad, coalición, negociación, asertividad, autoridad superior y sanciones (ver Figura 2.3).



Figura 2.3. Tácticas o estrategias del poder según Robbins.

Finalmente, estas tácticas nos permiten observar como actúa una persona que ejerce poder sobre otra, valiéndose de diversos recursos, con la intención de conseguir algo positivo o negativo.

Por ello, al emplearse erróneamente, nos puede llevar a problemas más graves como el acoso psicológico, el cual, se vería afectado por la mala intencionalidad de una persona o acosador ante una petición por determinado aspecto.

Hasta este apartado hemos visto que una persona requiere para ejercer el poder una fuente como lo es un puesto y una base que manipular como conocimiento, a través de tácticas como amabilidad, pueden llevar a problemas no sólo a una persona sino a la misma organización, pues si lleva una intencionalidad negativa con fines lucrativos, ocasionaría dificultades o hasta enfermedades más serias como el acoso psicológico, donde la persona se vería envuelta a una serie constante de peticiones que agradan su persona o sus principios, lo cual veremos en el próximo capítulo.

Todo poder que no reconoce límites, crece, se eleva, se dilata y por fin se hunde por su propio peso

Cormenin

2.6. DISTRIBUCIÓN DEL PODER

Desde la época antigua, se formaban grupos de los cuales, al principio surgían pequeños problemas por la comida, después eran pleitos por poseer ciertas tierras o simplemente ser los jefes del grupo; lo cual nos muestra como desde años atrás había alguien que poseía el poder más que otras persona, por lo cual, la distribución del poder no ha sido equitativa.

Hoy en día, la situación no se torna tan diferente, a pesar de que crearon normas para controlar varias situaciones que generaban problemas, la escasez de recursos, su mal uso y el incremento de la población, han propiciado que si una persona ansía el poder, puede emplear diversas fuentes y eliminar a sus rivales, con tal de conquistar o conservar el poder (Hirigoyen, 1999).

De esta forma, el poder se encuentra distribuido de forma desigual, debido a que hay partes en las cuales, la jerarquía es la que domina (Boulding, 1993). Sin embargo, Hersey indicó que (1985, citado en Montero, 2003) la influencia hacia los demás se realiza en cualquier nivel jerárquico, pues depende de las necesidades personales o de la organización.

Además la distribución se vera afectada por la interacción de la estructura y la conducta de los integrantes (Brass y Borkhardt, 1993, citado en Montero, 2003).

Otro aspecto que lleva a una mala distribución del poder o emplearlo erróneamente, es utilizar las políticas, normas o desperdiciar recursos, para otros fines y originar fracasos (Pfeffer, 1993).

Finalmente, la distribución del poder depende de varios aspectos, como la cultura organizacional, el aprendizaje y quizá hasta de la genética de cada miembro, ya que, el dominio que tenemos en las relaciones entre personas, forma parte desde que nacemos (Boulding, 1993).

Además, la distribución del poder se encuentra en un constante cambio, en ocasiones el poder de una persona se incrementa, o desaparece; es decir, evoluciona al igual que las organizaciones, y el mismo hombre (Boulding, 1993).

2.6.1. USO Y ABUSO DE PODER

Como vimos en el apartado anterior, la distribución del poder esta en un constante cambio, y durante esa evolución genera diversos aspectos, tanto negativos como positivos, lo cual nos lleva a cuestionarnos sobre como se emplea el poder.

El poder se emplea de diferentes formas, pero para ejercerlo en una organización según Gustavsson (2001, citado en Hellriegel y Slocum, 2004) es:

“El ejercicio del poder es posible siempre y cuando el empleado se identifique con lo que el administrador ofrece”

Sin embargo, el ejercerlo, no implica realizar adecuadamente, por ello, para el uso eficaz del poder se requiere:

➤ Esfuerzo, ya que para tener influencia debe emplearse energía

Así, usan las fuentes de poder para influir en las personas y de ellas depende, la distribución de recursos, conductas en la organización (Hellriegel y Slocum, 2004).

Por ello, el uso del poder consiste en influir de manera consistente con las necesidades de la organización, pues si surgen oportunidades para resolver problemas, debe haber en la organización un grupo que decida aplicar energía y llenar ese vacío (Hodge et al., 2001), pero, hacerlo erróneamente, con fines lucrativos, ignorando los intereses de la organización, sino lo contrario, sacando ganancia para el bien propio, lleva a un mal uso del poder; es decir, un abuso de poder, que puede ser a través de agresiones, para finalmente aplastar al más débil.

Por ejemplo, Hirigoyen (1999), indica que si un superior arremete con su poder a subordinados es algo muy evidente el abuso de poder, pues para compensar su frágil identidad requiere dominar, lo cual, obliga a una situación sistemática de abuso de poder que afecta a la

organización, pues pueden propiciarse más acoso, el cual afecta física y psicológicamente al trabajador.

Además, dan paso a una dependencia, en la cual, la persona que toma la decisión de realizar cierta acción, permite observar quien posee el poder. Por ejemplo, si se decide la contratación de nuevos empleados un uso adecuado del poder, nos llevaría a buenos resultados; sin embargo, si se abusa de determinada persona para realizar una actividad incluso ajena al trabajo, solo por molestar, se realizaría un abuso de poder que puede llevar a otras consecuencias graves, o alterar la conducta como el *mobbing*.

Tal como lo definió Weber, el poder es la probabilidad de imponer la propia voluntad de una persona sobre la de otra a pesar de alguna resistencia (citado en Chiavenato, 2000).

Pero entonces, ¿qué es "el abuso de poder"? pues una posible respuesta es que es un uso ilegítimo del poder; es decir, es aquella situación en la cual, alguien que tiene poder (esto es, la capacidad de imponer su voluntad sobre esos otros) por ejemplo, debido a su superior destreza mental, posición social, fuerza, conocimiento, tecnología, armas, riqueza, o la confianza que tienen en él o ella, utiliza ese poder injustificadamente para dañar o aprovecharse de esos otros, o mediante su falta de acción da pie, a que esos otros sean explotados o dañados.

Ya que, la finalidad del abuso de poder es dañar, tal como lo indica Dussich (citado en Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2006):

“El abuso de poder es visto como las conductas que violan una norma o principio aceptado, sea éste formal o informal a través del uso de poder para causar daño a otro; uso del poder que se refiere a la habilidad de una persona o de un grupo de personas en virtud de su posición, poder o posesión de armas que pueden infligir daño con impunidad, generalmente por una acción planificada”.

De hecho, el abuso de poder se da cuando las consecuencias de emplear ciertos métodos son equivocadas, dañan la dignidad de los demás, tanto de las personas, como disfunciones en la organización y el desempeño (Montero, 2003).

En síntesis, depende de cada persona, organización, o los que integran un grupo, la manera de cómo establezcan límites para controlar el uso y no llegar al abuso de poder, pues se da paso a consecuencias negativas, las cuales veremos en el siguiente apartado.

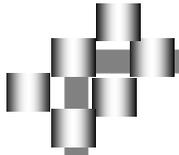
2.7. COSECUENCIAS DEL PODER

En éste capítulo pudimos considerar como surgió el poder, características, las fuentes y bases, así como las distribuciones que se realiza de forma positivos y negativos (uso y abuso del poder), que a su vez, generan consecuencias negativas en las personas afectadas, como el acoso.

Por ello, Hellrieger, Slocum y Woodman (1999) señalan varias consecuencias del uso ineficiente del poder:

- Baja evaluación del desempeño
- Remuneraciones menores
- Mayores niveles de tensión y estrés
- Resentimiento
- Disminución en la capacidad de influir
- Por supuesto, el acoso psicológico

Kipnis (1972, 1976, citado en Valle, 2006) indica que las personas poseedoras de poder realizan en primer lugar una influencia, menosprecian a las personas, mantiene una distancia considerable con los demás por lo cual se consideran personas elevadas. Esto, lo comprobó en un experimento en el que colocó a los participantes en una situación en la cual los que poseían el control de los recursos ejercían influencia hacia sus subordinados así como una alta percepción de su capacidad de control y justamente, en el siguiente capítulo se muestra una de las consecuencias cuando el poder no es empleado adecuadamente; es decir, cuando se abusa de éste y lleva a que esa técnica utilice la debilidad del otro, causada por el temor a ser despedido, hostigado, etc., se va propiciando la pérdida de confianza en sí mismo, convirtiéndose en una fase de destrucción moral, en la cual se da una persecución de poder y también lleva a utilizar a la víctima como un objeto; es decir, *mobbing* o acoso psicológico (Hirigoyen, 1999).



CAPÍTULO 3. MOBBING

La crueldad, como cualquier otro vicio, no requiere ningún motivo para ser practicada, apenas oportunidad

George Elliot

CAPÍTULO 3. *MOBBING*

3.1. ORIGEN DEL *MOBBING*

En los años 60, Konrad Lorenz realizó estudios para referirse al comportamiento agresivo de algunas especies, observando la presencia de similitudes con las organizaciones humanas. Es así, como se toma de la etología el término mobbing, refiriéndose a la conducta de acosar u hostigar (Leymann, 1996).

Posteriormente, basado en los estudios realizados con animales, Meter- Paul Heinemann, en 1972, realiza investigaciones similares con niños de un colegio, apreciando entre clases, el comportamiento destructivo, de un grupo de ellos hacia un compañero aislado (Leymann, 1996).

Siguiendo con esto, el Psiquiatra Carroll M. Brodsky, realiza la publicación de un libro titulado “El trabajador acosado”, haciendo referencia a la problemática que presenta el trabajador en la empresa (1976, citado en Romero, 2008)

Es hasta los años 80, cuando Leymann estudia el comportamiento “acosador” como violencia psicológica en el sitio de trabajo, realizando estudios de ciertas conductas agresivas, muy comunes entre los niños y adolescentes (Abajo, 2006). Tal comportamiento agresivo en los niños Leymann lo denominó “Bullying” (intimidación), por el abuso psicológico que se prolonga hasta la edad adulta, en donde se le denomina “*Mobbing*”; sin embargo, la realidad está en que desafortunadamente, el acoso existe y cada vez con mayor ocurrencia, causando daños en la salud y bienestar del trabajador (Juárez, Hernández y Ramírez, 2005). Esto se observó, en una encuesta realizada a 2500 trabajadores, en las cuales, se indicó al acoso psicológico o *Mobbing* como un fenómeno emergente que está terminando con la salud física y psíquica de cientos de miles de trabajadores en nuestro país (Leymann, 1996).

De esta forma, Leymann da la pauta para continuar con estudios, ya que desafortunadamente, el acoso psicológico no es raro y su estudio es cada vez mayor, puesto que se extiende como “la nueva plaga laboral del siglo XXI” (Abajo, 2006). Tan es así, que existen 13 millones de trabajadores en Finlandia, Reino Unido, Países Bajos, Suecia, Bélgica, Portugal, Italia y España que han sido víctimas en los últimos años, según la tercera encuesta europea sobre condiciones de trabajo 2000, publicada por la Organización Internacional del Trabajo (Blanco,2001).

De forma similar, Blanco (2001) realizó una encuesta basada en 21,500 entrevistas, por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida, indicó que el acoso psicológico afecta a 750,000 trabajadores.

Actualmente, el término *mobbing* se sigue empleando en los países nórdicos y en Suiza; para señalar las mismas conductas de abuso psicológico de una o varias personas hacia otro individuo, causando daño, con mayor ocurrencia en la salud, física y psicológicamente (Juárez et. al., 2005).

Pando, Aranda, Aldrete y Reynaga (2006) realizaron un estudio a 144 sujetos, seleccionados al azar, indicó una prevaecía de 79.7% de trabajadores sufriendo conductas de violencia psicológica, lo cual, poner en riesgo la salud mental y física de más de 12 millones de mexicanos; sin embargo, no es un tema muy tratado en México, aunque se observa en el ámbito laboral y se muestra un alto porcentaje de personas afectadas por esta situación.

Finalmente, el acoso psicológico o *mobbing* muestra que tiene décadas de existir, presentándose como un comportamiento agresivo, primero fue observado en animales, posteriormente en niños para llegar a la edad adulta, en donde se desarrolla principalmente en el área de trabajo, debido a la competitividad. A pesar de que el término “mobbing” es poco conocido en México, lo cual provoca que su investigación aún sea limitada; sin embargo, se debe considerar como una situación que está dañando a través de diversas conductas, la integridad de muchos individuos. De este modo, en el siguiente apartado veremos diferentes definiciones hechas por varios autores, las características y la finalidad del acoso psicológico o *mobbing*.

Las tres enfermedades del hombre actual son la incomunicación, la revolución tecnológica y su vida centrada en el triunfo personal

José Saramago

3.2. DEFINICIÓN DE *MOBBING*

Se mostró el origen del acoso psicológico a través de conductas agresivas hacia otro individuo, ya sea, niños o adultos, y como afecta la salud de las personas; sin embargo, es importante conocer su definición para poder identificarlo.

De esta manera, Leymann define al *mobbing* o terror psicológico como:

Aquella situación hostil que ejerce una o más personas hacia otro u otros individuos, de forma sistémica(al menos una vez por semana) por un periodo mínimo de seis meses. (Juárez et al., 2005).

Este hostigamiento lleva a un comportamiento abusivo, tal como define al *mobbing* Hirigoyen (1999):

“Cualquier manifestación de una conducta abusiva, y especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad y la integridad física o psíquica de un individuo, que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima laboral”.

De igual forma Iñaki Piñuel considera al acoso psicológico o *mobbing* como:

“Un deliberado y continuo maltrato modal y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar, para disminuir su capacidad laboral y poder eliminarlo con facilidad del lugar de trabajo” (Riquelme, 2006).

Similarmente, González Rivera (2002) muestra el acoso como intimidaciones, ridiculizaciones, las cuales conllevan a la víctima a verse envuelta en un ambiente atemorizante, desgastante, que le dificultan aún más la realización de su trabajo.

Esto, además señala, la práctica repetitiva del acoso psicológico o *mobbing*, tal como lo definen Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2003, citados en Einarsen y Hauge, 2006):

“Hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas laborales. Para concebir una acción como acoso psicológico o *mobbing*, esta debe ocurrir regularmente (semanalmente) y durante un periodo prolongado de tiempo (por lo menos seis meses). El acoso es un proceso gradual, durante el cual la persona, desde una posición inferior, se convierte en el objeto de comportamientos sociales negativos de forma sistémica. Un conflicto no puede ser entendido como una situación de acosos si se trata de un único incidente aislado o si ambas partes en conflicto tiene una *fuerza similar*”.

Estas actitudes llevan a un comportamiento abusivo, ya sean palabras, comportamientos, acciones o gestos, que de alguna forma, por su repetición, infringen la dignidad e integridad psíquica y física de la víctima o acosado, colocándolo en una situación de peligro para su salud y su ambiente de trabajado (Hirigoyen, 2001).

Siguiendo con la conducta abusiva Lydia Guevara (citado en Romero) define al acoso como:

“El ejercicio extralimitado de un poder (jurídico o de hecho) en el entorno laboral, mediante el uso sistemático, recurrente, progresivo, de una fuerza intimidante, que atenta contra la integridad moral (autoidentificación de la persona que le da su equilibrio)”.

Brodsky (1976, citado en Romero) define el hostigamiento como:

“Todo acto que repetida y persistentemente busca atormentar, desgastar, o frustrar a una persona, así como toda conducta que en definitiva busca provocar, enojar, intimidar o incomodar hacia quien se dirige”.

Analizando las definiciones de *mobbing* o acoso psicológico, se obtienen elementos que coinciden:

- Se realizan conductas agresivas verbales y no verbales
- Va dirigido a un trabajador
- Es una acción repetitiva de persecución
- Orilla a la víctima a una situación indefensa
- Limita su comunicación
- Provoca daños físicos o psicológicos al individuo
- Daña su estancia y bienestar en el trabajo
- Tiene la finalidad de conseguir que el trabajador renuncie

De esta forma, para fines de esta investigación se define el acoso laboral o *mobbing* como un comportamiento abusivo, ya sean palabras, comportamientos, acciones o gestos, que de alguna forma, por su repetición y duración, infringen la dignidad e integridad psíquica y física de la víctima o acosado, colocándolo en una situación de peligro para su salud y su ambiente de trabajado (Hirigoyen, 1999).

Así, sintetizando se indica que el acoso psicológico constituye una problemática que avanza y limita la comunicación entre los trabajadores, en especial para el acosado o víctima, la cual, sufre ataques, cargas excesivas de trabajo que naturalmente no concluyen, avanzan, ocasionándole miedo, temor y hasta enfermedades.

Finalmente, como hemos visto, el acoso psicológico busca desgastar psicológicamente a la víctima, con la intención de provocar su renuncia, causándole daños a su salud o hasta orillar a la muerte; sin embargo, hay muchos aspectos que intervienen, pero antes de indicar esos factores, se debe distinguir el *mobbing* de otro tipo de acoso, para ello, existen varias características, como la intencionalidad, las cuales veremos en el siguiente apartado.

3.3. CARACTERÍSTICAS DEL MOBBING

Existen ciertos aspectos que identifican al *mobbing*, uno de ellos, es la persistencia de las conductas, tal como lo señala Leymann (1996), ya que la agresión perdura por mucho tiempo, así como también puede orillar a graves consecuencias, como enfermedades, o la muerte. Por ello, una de las características del *mobbing* es la frecuencia con la que ocurren las acciones, pues debe ser una duración de al menos 6 meses, convirtiéndose así, en una herramienta para poder hablar de *mobbing* (Juárez, et al., 2005).

Asimismo, el desequilibrio de poder entre las partes, ya que la persona acosadora tiene bajo control a la víctima y puede así, afectar su salud. Claramente, debido al poder que puede ejercer, aprovechando su influencia, jerarquía, etc. (Meseguer, Soler, Sáez y García, 2008).

De la misma manera, las intenciones del *mobbing*, son características que lo distinguen, pues, sino las hubiese, no se daría, aunque puede ser algo inconsciente y darse de alguna forma el *mobbing*, lo cual pone en duda la existencia de la intencionalidad, ya que es muy difícil constatar. (Meseguer, et al., 2008).

Otra característica es la confabulación de los compañeros, ante las malas acciones del acosador, y que en muchas ocasiones estos cómplices, se quedan callados antes las quejas de la víctima (Juárez, et al., 2005).

De igual forma, existen ciertas características de la personalidad, tanto del acosador como de la víctima; sin embargo, no hay un patrón específico. En el caso de las víctimas, estos suelen ser trabajadores, responsables, de hecho, cuentan con una gran capacidad intelectual y profesional.

En cuanto al acosador, suelen ser personas agresivas, ambiciosas, mentirosas, y principalmente presentan complejos de inferioridad, por ello, realizan tales conductas (Góngora, Lahera y Rivas, 2002).

Finalmente, una de las características principales del *mobbing*, es el abuso de poder que se ejerce, pues, la víctima se ve sometida por el acosador, ante el anhelo por mantener o incrementar su poder ante los demás (Góngora et al., 2002).

Así, se muestran los elementos característicos para identificar al *mobbing* de otros tipos de acoso o problemas, tales como el *bornaut*, el estrés, el acoso sexual o problemas organizacionales, de dirección o liderazgo; claro está, son agresiones hacia el personal, pero debemos de considerar que estos factores son dirigidos únicamente hacia una persona, pues, analizando la situación se puede colocar al personal en una situación incómoda, pero, mientras esta estrategia no sea destinada a un individuo con la finalidad de que renuncie o causarle daños físico o psicológicos, no se puede hablar de *mobbing* (Juárez, Hernández y Ramírez, 2005).

Incluso, lo anterior muestran un fenómeno no ocasional, sino todo lo contrario, es un proceso gradual, por lo cual, en el siguiente apartado, se indica como va evolucionando el acoso psicológico.

El hombre es el único ser sensible que se destruye a sí mismo en estado de libertad: si algún animal se despedaza es entre prisiones y para romper sus cadenas

Saint- Pierre

3.4. FASES DEL MOBBING

Tal como se indicó en el apartado anterior, el *mobbing* no es un proceso que se manifiesta en una sola vez, sino va evolucionando, mostrándose en las primeras etapas de manera sutil, para posteriormente llegar a otra etapa, en la cual las conductas hostiles son mayores, y por último, causar su renuncia, provocarle enfermedades o hasta orillar a la víctima al despido. Es por ello, que Leymann (citado en Riquelme, 2006) indica que el *mobbing* se presenta en 4 fases:

- La primera, es la fase de conflicto, ya que se origina una situación o disgusto interpersonales.
- La segunda, es la fase de *mobbing* y estigmatización. Las conductas son más directas, ya con la finalidad de agredir y afectar a la víctima, además, las conductas son frecuentes.
- La tercera, es la fase de intervención desde la empresa. El conflicto, trasciende y se ve afectada, pues si no interviene algún superior solucionando el problema, este puede empeorar hasta propiciar su despido, dependerá de cada persona.
- La última es la fase de marginación o expulsión de la vida laboral. Aquí se define si se queda, o el acosador logra el cometido de expulsar a la víctima de la organización, o verse envuelta en bajas temporales por enfermedades, claramente, consecuencias del *mobbing* y por consiguiente, pueden orillarla al suicidio (ver figura 3.1).

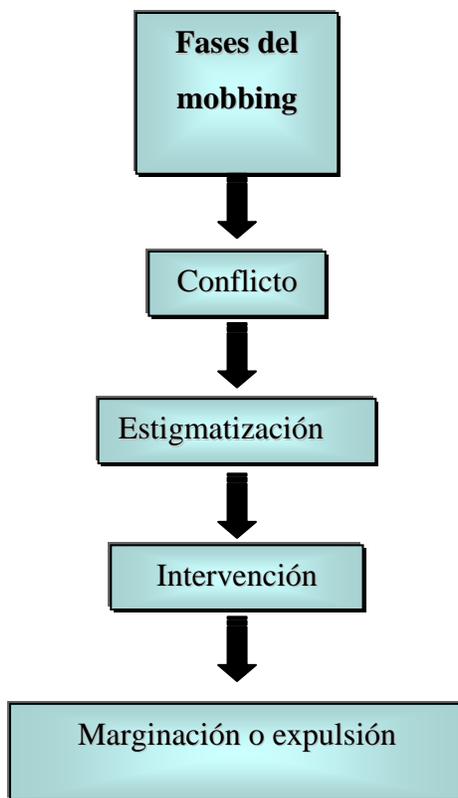


Figura 3.1. Fases del *mobbing* o acoso psicológico.

Así, recapitulando el *mobbing*, inicia con lo que parecería un pequeño problema, sin embargo, este problema se convierte más personal y agresivo, para posteriormente trascender, hasta provocar daños físicos y psicológicos, los cuales, propician bajas temporales o incluso la renuncia. Además el *mobbing*, puede presentarse en diferentes direcciones; es decir, el ataque puede provenir de un directivo hacia un subordinado, o viceversa, e incluso entre empleados del mismo nivel jerárquico.

3.5. TIPOS DE MOBBING

Al igual que se dan ciertas fases, las cuales propician el desarrollo del *mobbing*, éste puede presentarse en diferentes niveles, ya que, como se indicó, una de las características es el desequilibrio de poder, debido a ello, en algunas organizaciones no solo sucede el acoso con el personal de diferentes jerarquías, sino con los de jerarquías similares, debido a ello, Riquelme indica que este fenómeno se manifiesta en tres formas:

1. Ascendente: El jefe o con un rango superior en la organización, recibe agresiones por uno o varios subordinados. Generalmente, sucede cuando se integra una persona externa y los métodos no son aceptados por sus subordinados, o quizá el puesto es ansiado por algunos de ellos, o uno de los miembros de la organización es ascendido y a los demás no les agrada.

Tal y como se observó en una investigación realizada a 396 personas de varias compañías del sector productor de frutas y vegetales, en la región de Murcia (España), con una distribución de la muestra de 61 varones y 331 mujeres, a través de la escala NAQ-R (Negative Acts Questionnaires), se identificó en un 74.14% a los superiores solos o acompañados de compañeros como acosadores (Meseguer, et al., 2008).

2. Horizontal: las conductas pueden ser ejecutadas por uno o varios individuos, incluso por un grupo de trabajadores, o quizá, al no pertenecer a él, se puede tener desventajas, al no conocer las reglas y puede generar más diferencias.

En el mismo estudio de Meseguer, et al. (2008), se encontró que cuando el acoso procede de las relaciones entre iguales, suele manifestarse en ataques personales como burlas, mofa, exclusión o ridiculización, contrario a cuando proviene de los superiores, ya que éste va dirigido más a las competencias profesionales.

3. Descendente: En este tipo de acoso, la persona acosada (víctima) posee un nivel jerárquico inferior con respecto al agresor. Este último, aprovecha su nivel, empleando su poder para

aminorar al trabajador, ya sea para mantener su posición en la organización o como una estrategia para que el acosado se retire voluntariamente, sin incurrir en costos económicos compensatorios.

Martín y Durán (2004) estudiaron a través de encuestas, a una muestra de 522 trabajadores, actualmente desarrollando su actividad profesional en una organización de servicios deportivos de la Comunidad de Madrid, mostrando a un 55.4% como testigos de acoso psicológico o mobbing sobre otros profesionales, en los últimos diez años de su trayectoria profesional. Peor aún, el 34.1% de esta muestra declaró haber padecido *mobbing* en algún momento de su trayectoria profesional. Además, nos indica como se ejerce el poder ante compañeros del mismo nivel jerárquico, todo con la intención de restringir las posibilidades de comunicación profesional; finalmente, el acosador utilizará poder para constreñir la conducta, la posición y hasta la propia personalidad del acosado.

Como hemos visto el mobbing se presenta en diferentes niveles, entre empleados, o de un jefe a su trabajador o a la inversa. Por ello, es importante tomar en cuenta los tipos de *mobbing*, y señalar que no importando la dirección en la cual se realice el mobbing, sino cómo se desarrolla y afecta a la víctima. Tomando en cuenta lo anterior, en los siguientes apartados se trata de responder esta cuestión, considerando los factores que pueden originar el *mobbing*, en especial, al poder. Por ello, es importante considerar los modelos de *mobbing*, los factores que influyen más, con el objetivo de afrontar el acoso con más probabilidades de éxito (Baron, Munduate y Blanco, 2002).

El peligro radica en que nuestro poder para dañar el ambiente, o al prójimo aumenta a mayor velocidad que nuestra sabiduría en el uso de ese poder

Stephen William Hawking

3.6. FACTORES DEL MOBBING

En los apartados anteriores, se definió *mobbing* y se identificó las características del acoso psicológico, tales como, las agresiones intencionadas con duración mínimo seis meses, el desequilibrio de poder, también, el desarrollo del proceso y la dirección en la cual se puede originar; sin embargo, ya identificándolo, surge la gran cuestión de por qué ocurre el acoso laboral y cuáles son esos factores que lo provocan, una frecuente respuesta, es que no implica el nivel, sino el poder otorgado a una persona sobre otras, ya sea porque tiene un largo tiempo en la organización o simplemente por la relación con otros miembros de un rango más alto, el hecho, es ejercer poder en otras personas consideradas amenazantes o diferentes.

Otros factores se dan por el empleo de métodos de producción y/o de trabajo extremadamente improvisados, y por la falta de un personal carente de herramientas para intervenir adecuadamente o despreocupado por el trabajo que se genere en la organización (Leymann, 1996).

Vickers (2006) señala en una investigación, que deben de preocuparse más por el bienestar en las organizaciones, ya que el personal debería contar con los recursos adecuados para poder realizar su trabajo adecuadamente y así, obtener beneficios.

Claramente, esto no sólo conlleva al uso de malos métodos y negligencia en el trabajo, sino que propicia sobrecargas de trabajo, desorganización, malas relaciones entre los compañeros que van generando conductas negativas, que si se posterga puede intensificarse y producir estrés o problemas más severos en la salud como Bornaut (Einarsen, Hauge, 2006). Sin embargo, cabe mencionar que estos problemas, se generan en la organización y con mayor frecuencia, debido a que en nuestros días, la complejidad, el avance tecnológico, los cambios e incertidumbres que atraviesan, requieren más esfuerzo del hombre. Esto generalmente, provoca que se preste mayor atención en el bienestar de la empresa, descuidando al personal, sus jornadas laborales,

ocasionando, problemas físicos y también psicológica. Por ello, es indispensable, el papel desempeñado por los directivos de la organización, ya que con ello, se puede lograr una armonización entre las dos funciones (Chiavenato, 2000).

En consecuencia, como observamos, la organización influye mucho en el surgimiento del *mobbing*, tal como lo señala Zapf (1999) en un estudio, en el cual, se muestra como el clima laboral y los problemas organizacionales son determinantes para causar *mobbing*; así pues, esto señala la importancia de la organización, y el papel que toma para que se provoque el *mobbing*.

De hecho, en un estudio, realizado a 7 personas, se demostró, a través de una entrevista, que los comportamientos hostiles derivaban de la organización, del aislamiento y agresiones (Franco, 2003).

En efecto la organización interviene y en la mayoría de los casos inadecuadamente, por ello, Leymann señala que la intervención de la dirección es deficiente cuando:

(1) se ve envuelta en la dinámica del grupo sobre una base de igualdad y por lo tanto calentando más la situación (lo que se ha podido ver con más frecuencia con mujeres directivas)

(2) negando que existe conflicto (lo que se ha observado con más frecuencia con hombres directivos).

Por tal motivo, se señala que ambos tipos de conductas son peligrosas, y son, conjuntamente con la pobre organización del trabajo, las causas principales del desarrollo de un proceso de acoso laboral o *mobbing*.

Por si fuera poco, el conflicto se agrava cuando la dirección interviene en el problema o intenta aclararlo, sin contemplar que se integra a él. Tal como lo señala Leymann en un artículo, en muchos casos, en lugar de mejorar, empeora la situación. Sin embargo, es aún más grave, cuando el directivo no escucha a los trabajadores, de hecho esta situación puede hasta empeorar (Leymann, 1996).

Pero, realmente, podemos observar como el *mobbing*, puede generarse por diversos factores; sin embargo, de los problemas que más aquejan a los trabajadores es el abuso de poder, la falta de

liderazgo y la falta de comunicación, las cuales, conducen al aumento de conductas dañinas, las cuales, agravan la situación de la organización y de los trabajadores, es por tanto, identificar estas fuentes ayudaría a la intervención oportuna y evitar su incidencia.

Tal como se señaló anteriormente esto se produce por hacer un uso excesivo del poder que se posee, lo cual, conlleva a la presencia de un clima organizacional negativo, que afecta el comportamiento organizacional, dañando a su vez, a la empresa (Mora, 2008).

Ante esta realidad, es importante destacar como los abusos de poder, han propiciado problemas en la productividad, y por desgracia, a veces, para cumplir con los objetivos, la eficacia o el rendimiento, se extralimita el poder, llevándolo a un abuso del personal o *mobbing* (Mora, 2008).

Con base en lo anterior se puede sintetizar, que en la organización pueden generarse problemas como, mal liderazgo, herramientas inadecuadas, jornadas excesivas de trabajo, que a su vez, van a propiciar, problemas dentro de la organización y entre sus empleados; originando, malestares o la aparición del acoso psicológico o *mobbing*. Esto nos indica uno de los factores, en los cuales, se ve envuelto con mayor frecuencia el poder, y al llevarlo a sus extremos, se realiza un abuso generando el *mobbing*. Por ello, surgen diversos modelos que hacen mención a estos factores, en le siguiente apartado.

Lo que se obtiene con violencia, solamente se puede mantener con violencia

Mahatma Gandhi

3.7. MODELOS DEL MOBBING

En el apartado anterior, se indicaron diversos factores que afectan, en la aparición del *mobbing* o acoso psicológico, tales como, exceso de horas de trabajo, mal dirección, los cuales, directamente no son la causa de la aparición del *mobbing*; pero, provocan malestares que se agravan y van orillando a este tipo de conductas acosadoras.

Por toda la variedad de factores, surgen modelos que indican cuales son los que principalmente propician el *mobbing*, como la situación, la personalidad o el abuso de poder. Estos son:

3.7.1. Modelo de Leymann

El modelo de Leymann (1996, citado en Bágueda, Amigó, Beleña, Díaz, Roldán, Toldos, 2006) indica que el *mobbing* se debe a cuatro factores organizacionales:

- (1) deficiencias en el diseño del trabajo;
- (2) deficiencias en la conducta de liderazgo
- (3) posición social ocupada por la víctima
- (4) estándares morales bajos por parte de la dirección y del personal de la empresa.

Asimismo, este modelo resalta que la presencia del *mobbing* es responsabilidad del mal de los directivos y de las organizaciones, ya sea por negar el problema o por formar parte de éste; sin estar inmiscuida la personalidad y mucho menos de la víctima.

Por ejemplo, aquellas víctimas que son acosadas por superiores tienden a informar de más actividades de *mobbing* basadas en el uso de medidas organizacionales, de menos rumores y ataques a las relaciones sociales, que aquellas que son acosadas por sus colegas (Zapf, 1999).

3.7.2. Modelo de Glasl

Este modelo se enfoca en que la presión de la situación, es la cual favorece el desarrollo de mobbing, además, señala, en primer lugar, se origina el problema, ante esto, se intenta solucionarlo; sin embargo, empiezan a darse pequeños roces, pero realmente, surgen más tensiones y por ello, se comienza a buscar aliados, para no afectar su prestigio; ante la presencia de esta situación, se manifiesta un trato agresivo y es a partir de este momento, en que empieza a darse el mobbing, debido a que la intención es acabar con la víctima, degradarla y quizá orillarla al suicidio, en la cual, vemos nuevamente el poder que se ejerce hacia otra persona.

Asimismo, Glasl (1994, citado en Bágueda et al., 2006) distingue tres fases:

Fase I. Racionalidad y control:

- Intento de cooperar y errores fortuitos que llevan a la tensión
- Polarización y estilo de debate
- Interacción a través de hechos no de palabras

Fase II. Dificultades en la interacción:

- Preocupación por la reputación y la coalición
- Desprestigio y ultraje moral
- Dominio de las estrategias de amenaza

Fase III. Agresión y destrucción:

- Campañas sistemáticas destructivas contra la sanción potencial de la otra parte
- Ataque contra los hilos de poder del enemigo
- Destrucción total o suicidio

3.7.3. Modelo de Ashforth

Ashforth (1994, citado en Bágueda et al., 2006) considera al igual que Glasl (1994) indica a los factores situacionales como determinantes para la aparición del *mobbing*, por ello, desarrolló el concepto de “pequeña tiranía”.

En este caso, la víctima no ha hecho nada ofensivo, sino que el acosador hace uso del poder que tiene, observando la debilidad de la víctima, para destruirla o hacerla menos.

Estos “tiranos” como los nombra Ashforth (1994), presentan 6 características: (1) la arbitrariedad y el engrandecimiento; (2) el desprecio a los subordinados; (3) la carencia de consideración; (4) un estilo forzado de resolución de conflictos; (5) el desaliento a las iniciativas; y (6) la aplicación del castigo no contingente.

Es así, que el acosador, ya sea directivo o con algún cargo delegado por la autoridad, aprovecha su poder sobre los demás beneficiándose de las predisposiciones individuales, así como de los facilitadores sociales.

Uno de los facilitadores sociales son las características individuales, las cuales según Ashforth (1994) son: (1) personalidad autoritaria, lo que implica la tendencia a dominar a los inferiores y a ser sumiso con los superiores; (2) individuo burócrata, lo que se asocia con una conducta inflexible e impersonal; (3) personalidad tipo X, la cual mantiene a los empleados, son por definición vagos y carentes de motivación; y (4) baja confianza en si mismo, un rasgo que se ha mostrado fuertemente relacionado con la conducta de dominio hacia los subordinados.

Otros factores que señala Ashforth (1994) son los situacionales:

(1) Valores de la organización (extrema supervisión), (2) producción en masa, y (3) cultura empresarial de la organización.

3.8.4. Modelo de Einarsen

Finalmente, en el modelo de Einarsen et al. (2003, citado en Bágueda et al., 2006), considera al mobbing como complejo y por ello, en el que se interponen diversas causas a diferentes niveles:

El primero es el individual, implica más la personalidad como causa o predisposición para ser víctima, así como de los distintos estados emocionales maneras de afrontamiento.

El segundo es el nivel grupal, denominado como “chivo expiatorio”, ya que un grupo elige a un miembro nuevo o que ve con predisposición, o quizá porque pertenece a un grupo minoritario o externo, centran en éste agresiones y frustraciones.

El tercero es el nivel organizacional, al cual, se le adjudican varios factores, tal como, la cultura o el ambiente organizacional que influyen en una búsqueda por ser más competitivos.

El cuarto, es el nivel de la sociedad, en el cual están inmiscuidos factores legales, socioeconómicos e históricos, los cuales determinaran la situación de mobbing, ya que, el aumento de horas de trabajo, la cantidad o el temor de perder su empleo, además de la escasez de éste, son determinantes para que la víctima se vea forzada a soportar esta situación.

De esta manera, estos modelos muestran aquellos factores que interviene en la aparición del *mobbing*, entre los cuales, se encuentra el poder o abuso de éste, por lo cual, resulta necesario conocer las peculiaridades del poder que se pone en juego para ejercerlo (Baron, Munduate y Blanco, 2002).

Estos modelos, claramente nos indican:

Leymann (1996):

- Deficiencias en la Dirección y Liderazgo
- Deficiencias de los diseños de trabajo
- Posición de la víctima

Glasl (1994):

- Racionalización de la situación, en la cual, o se controla o propicia una
- Dificultad, la cual lleva a
- Agresiones o a la
- Destrucción de la víctima

Ashforth (1994):

- Depende de la situación en la que se encuentren

Einarsen (2003):

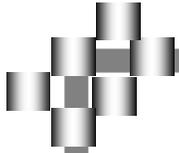
- Puede influir la personalidad de la persona

- Influye la predisposición que se tengas
- Factores
- Sociedad

Finalmente los modelos señalan que el mobbing depende de:

- poder que se ejerce y se tiene

Lo anterior nos mostró al acoso como una conducta hostil que se presenta por un periodo mínimo de seis meses, el cual, va evolucionando, hasta causar daño a la víctima, ya sea a su salud o solamente propiciar su despido, y por si fuera poco, esta situación agresiva, debido a diversas circunstancias en la organización, porque puede provenir de superiores o compañeros; lo cual, nos lleva a cuestionar las razones o factores que sirven como base para la aparición de éste fenómeno denominado *mobbing*; aunque uno de ellos es el poder, el cual se hace referencia en todos los modelos, y se muestra en muchas personas, propiciando un comportamiento inadecuado; por lo que, se pretende identificar al poder como una de las principales fuentes del acoso psicológico o *mobbing*, para colaborar a una pronta intervención y así reducir su incidencia (Meseguer, et al., 2008).



CAPÍTULO 4. REDES SEMÁNTICAS

La libertad es el derecho de hacer todo aquello que no puede perjudicar a otro

Villaume

CAPÍTULO 4. REDES SEMÁNTICAS

Dado que el objetivo de esta investigación es que a través del significado de acoso y poder, se identifique su relación, empleando la técnica de redes semánticas; por ello, se describen en siguiente apartado.

4.1. ANTECEDENTES DE REDES SEMÁNTICAS

La Técnica de las redes semánticas se originó desde años atrás, con el estudio y comprensión del funcionamiento de la mente y a su vez, dio paso al origen del conocimiento (cognoscitivismo).

Platón y Aristóteles dan un gran paso a la ciencia cognitiva con las investigaciones de cómo se adquieren y maneja el conocimiento, esto dio paso a diferentes planteamientos, como el idealismo y racionalismo de Platón, el cual, consistía en que el conocimiento era innato (la mente no está en blanco), ya que, se unifica y se reduce a través de las ideas.

Posteriormente, Aristóteles dio paso al realismo (empirismo) que consiste en la formación del conocimiento basado en la experiencia y el asociacionismo, el cual, propició la aparición del conocimiento derivado de las asociaciones mentales las cuales obtenemos mediante el aprendizaje y la memoria (Valdez, 1998).

De esta manera, el estudio de la memoria comenzó a propiciarse y con ella, el lenguaje y el significado.

Finalmente, se lleva a cabo el proceso de información de la memoria a través del lenguaje, y se asigna un significado para poder expresarlo posteriormente mediante el lenguaje (símbolos).

Es por ello, que se requiere retomar diversos modelos de las redes semánticas, para comprender este proceso.

4.2. MODELOS DE REDES SEMÁNTICAS

El primer modelo fue el Quillian (1969), indica como los conceptos o nodos se ligan a otros para formar una red (citado en Valdez, 1998; Bravo, Sarmiento & García, 1985).

Posteriormente, siguen los modelos Anderson y Brower (1973), los cuales consideraron a la memoria como una red de relaciones construida por la similitud de conceptos, de esta forma, crearon un programa llamado “Memoria Asociativa humana”, el cual implicaba la relación de un objeto con el sujeto y el contexto.

Similarmente, Rumelhart, Lindsay y Norma (1972) crearon otro programa denominado “Eleonor”, el cual consistía en relaciones de los nodos (Valdez, 1998).

Así, tomando en cuenta los modelos anteriores Anderson realiza una propuesta de un modelo de propagación, pues cada nodo en la red, muestra la variedad de elementos limitados que se codifican.

Otro modelo, es el de Figueroa, el cual, a diferencia de los otros modelos, plantea el estudio del significado en las respuestas de los humanos de manera “natural” (término que hacen referencia a la manera en que se organiza la información en la memoria) y no computarizado, por lo cual, este modelo abarca la técnica de redes semánticas naturales (Valdez, 1998; Bravo, Sarmiento, García y Acosta, 1985).

En síntesis hay diversos modelos acerca de las redes semánticas, de los cuales los primeros que surgieron tomaron en cuenta los conceptos como nodos que se relacionaban y formaban una red, a través de esquemas elaborados por sistemas computarizados, posteriormente, surgieron modelos que basaron el concepto de manera natural, es decir, con base a la información proporcionada por las personas, reemplazando los sistemas computarizados.

De esta forma en el siguiente apartado abarcaremos la definición de las redes semánticas.

4.3. DEFINICIÓN DE REDES SEMÁNTICAS

Tal como se indicó en el aparatado anterior las redes se forman a través de nodos (conceptos) que se entrelazan mediante un significado asignado por nuestra experiencia con el entorno.

Es así como Valdez define a las redes semánticas como:

“El conjunto de conceptos elegidos por la memoria a través de un proceso reconstructivo, que permite a los sujetos tener un plan de acciones, así como la evolución subjetiva de los eventos, acciones u objetos...”

De manera similar, Morales (1994, citado en Vera, Pimentel y Batista de Albuquerque, 2005) menciona que la memoria semántica es:

“La memoria necesaria para el uso del lenguaje, debido a que organiza el conocimiento que las personas poseen de las palabras y otros símbolos verbales...”

Es decir que la memoria semántica se construye a través de los conceptos (nodos) para formar redes mediante el significado de las relaciones establecidas que a la vez, se combinan, con base a las experiencias.

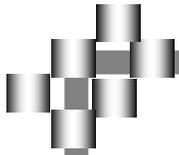
Tal como definen las redes semánticas, Sarmiento, Bravo, Pelcastre y Aguilar (1992):

“Como una red gigante de interconexiones entre muchos conceptos y sus definitorias”.

Por ello, cuando se estudian los procesos internos se requiere estudiar la semántica, la cual, implica el estudio de las palabras que transmiten un sentido mediante el lenguaje; es decir, un significado.

De esa manera el lenguaje es el método con el cual nos comunicamos, transmitimos emociones y deseos. Sin embargo, este proceso de transmitir un sentido a las palabras que adquirimos con el lenguaje, requiere un significado, el cual, se le otorga a la información acumulada en la memoria, provocando el conocimiento y comprensión de conceptos (Figuroa, González, 1981; citado en Herrera y Hidalgo, 2002).

Finalmente, con base a la concepción que una persona tenga de su entorno se llevan a cabo las redes de significado o redes semánticas naturales, a través de la variabilidad de significados, los cuales, son expresados a través del lenguaje.



CAPÍTULO 5. MÉTODO

Para que no se pueda abusar del poder, es preciso que el poder detenga al poder

Montesquieu

5. MÉTODO

5.1. Justificación

Actualmente se observa en muchas empresas, personas que sufren críticas, gritos, agresiones horas excesivas de trabajo, por parte de superiores y/o compañeros de trabajo, simplemente con la finalidad de afectar su estabilidad emocional o física. Este hecho, dificulta la estancia en la organización y hace manifiesto las malas relaciones entre el personal de una organización, claramente no es una situación que surge de la nada, sino todo lo contrario, ya que estas personas (acosadoras) abuso del poder que tienen, ya sea por antigüedad o nivel jerárquico o por características personales, para dañar a otro individuo; lo cual, nos muestra una estrecha relación entre el poder como fuente u origen del acoso psicológico. Por ello, es de suponerse que empleando adecuadamente el poder y una mejor comunicación con los trabajadores, hecho que por consiguiente, no se presenta, beneficiaría principalmente al acosado y por consiguiente a la organización (Rodríguez, Moya y Yzerbyt, 2006).

Al realizar esta investigación se pretende brindar elementos y soportes teóricos para resolver la problemática y prevenir las consecuencias, no solo para la salud física y mental, sino para el entorno donde se encuentra inserto: las organizaciones laborales, la familia y la comunidad.

Esta investigación busca propiciar el estudio de un tema no muy conocido, pero que existe y está presente en las organizaciones, por ello, la realización de esta investigación juega un papel importante; ya que, los problemas pueden seguir como están o empeorar, afectando aún más a los trabajadores y a la empresa en general.

5.2. Planteamiento del Problema

De este modo, mediante esta investigación no experimental, se pretende identificar si existe relación entre el poder y el acoso psicológico, a través de la libre asociación de trabajadores de la Ciudad de México (Cozby, 2005).

De esta manera, el problema que dio origen al diseño de esta investigación, se planteó de esta forma:

¿Existe relación entre el poder como fuente del acoso psicológico en trabajadores de la Ciudad de México?

5.3. Objetivo

General:

Identificar si el poder es la fuente del acoso psicológico en trabajadores, a través de redes semánticas, en organizaciones de la Ciudad de México.

Particulares:

*Identificar conductas o indicadores en trabajadores que tengan como mínimo seis meses laborando, así como su relación con el poder y el mobbing.

*Distinguir al poder como la fuente del mobbing y así, brindar una posible solución, en los trabajadores de la Ciudad de México.

*Identificar las posibles conductas preventivas del uso excesivo del poder.

*Identificar las posibles conductas preventivas del mobbing.

5.4. Variables

Variable Independiente

Poder

Definición conceptual.- La probabilidad de imponer la propia voluntad, en una acción común incluso con la resistencia de otros que participen en esa acción (Weber, citado en Chiavenato, 2000).

Definición Operacional.- Acción de un individuo para imponer su voluntad, a pesar de la resistencia del otro individuo, empleando diferentes medios.

Variables clasificatorias:

Género:

Definición conceptual.- Diferencia física y constitutiva de hombres y mujeres, sexo:

Masculino y Femenino (García- Pelayo, 1972; citado en Rosales, 2006).

Definición Operacional.- Identificación del sujeto como perteneciente al género masculino o femenino.

Edad:

Definición conceptual.-Tiempo transcurrido desde el nacimiento.

Definición Operacional.- Edad cronológica de los participantes.

Escolaridad:

Definición conceptual.- Grado de estudio.

Definición Operacional.- Nivel escolar que son Primaria, Secundaria, Bachillerato o Licenciatura.

Profesión:

Definición conceptual.- Estudio o trabajo que ejerce una persona y suele requerir estudios teóricos.

Definición Operacional.-Trabajo que ejerce una persona.

Nivel ocupacional (jerárquico):

Definición conceptual.- Rango otorgado para desempeñar una o varias actividades

Definición operacional: Formar parte de un nivel como Ejecutivo, Medio u Operativo.

Tipo de empresa

Definición conceptual.- Subdivisión de una población.

Definición Operacional.- Formar parte de una organización, ya sea del sector público (obtiene recursos del gobierno) o privado.

Antigüedad en la empresa

Definición conceptual.- Tiempo transcurrido desde el día en que se obtiene un empleo.

Definición Operacional.- El tiempo que ha laborado dentro de la organización.

Variable Dependiente

Acoso Laboral o *Mobbing*:

Definición Conceptual.- Abuso emocional acompañado de conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañero de trabajo y/o superiores y subordinados, asociado a comunicaciones negativas de manera sistémica y por un periodo prolongado de tiempo.

Definición Operacional.- Acosar laboralmente a un trabajador, dañando su bienestar en el empleo, así como su salud física y psicológica, de manera repetida.

5.5. Diseño

Se llevó a cabo una investigación no experimental a través de un estudio transversal descriptivo y correlacional, ya que principalmente se buscó las asociaciones, para conocer las representaciones que predominan en los trabajadores, con la finalidad de que se relacione al poder como fuente del acoso laboral (Cozby, 2005, Hernández, 1991); sin embargo, no se contó con antecedentes que permitieran plantear hipótesis por comprobar, debido a ello, también es un estudio exploratorio, pues es un tema poco estudiado (Hernández, 1991).

5.6. Participantes

La muestra se conformó por 100 participantes de la Ciudad de México, hombres y mujeres de 20 a 60 años de edad, y que por lo menos tuvieran seis meses laborando, a través de un muestreo no probabilística, por cuotas; ya que, la muestra de trabajadores se obtuvo de diferentes áreas.

5.7. Escenario

Se realizó la aplicación de las redes semánticas en diferentes instituciones (públicas y privadas) de las distintas áreas de trabajo de la ciudad de México.

5.8. Procedimiento

Se llevó a cabo en diferentes etapas:

a) ELABORACIÓN DE LAS REDES SEMÁNTICAS

- 1) Se detectó los conceptos; basándome en las variables, en este caso, poder y acoso, con base en ellas, se realizó una red para cada una.
- 2) Se planeó colocar la palabra poder y acoso psicológico; sin embargo, las personas definirían cada una y con ello, no se conseguía el objetivo de la investigación, el cual es la relación del poder como la fuente del acoso psicológico.
- 3) Por ello, tomando en cuenta el punto conceptual se obtuvieron las dos redes, que permitieran detectar las palabras relacionadas al poder y al acoso psicológico, quedando:
 - Para el acoso: Acosar laboralmente a un trabajador, dañando su bienestar en el empleo, lo asocio a
 - Para el poder: El “uso del poder” en el trabajo, lo asocio a.

b) APLICACIÓN DE LAS REDES SEMÁNTICAS

Antes de iniciar la tarea formal, se llevó a cabo un ejercicio con un estímulo-ejemplo para garantizar la comprensión:

“INSTRUCCIONES:

A continuación, se le va a presentar una oración, con la cual, debe asociar las primeras 5 palabras, pueden ser verbos, adverbios, sustantivos, adjetivos, Pronombres. Una vez

establecidas las palabras, numérelas, asignándoles un valor del 1 al 5, por orden de importancia, considerando que 1 es la más importante (Anexo 1).”

Posteriormente, una vez realizada esta tarea se solicitó a cada sujeto escribir 5 palabras que asociara con la frase presentada y le asignara números en función de su importancia o cercanía, esto es, otorgándole el número 1 a la palabra más relacionada con el término y así sucesivamente hasta llegar a la de menor valor.

Aunque el tiempo para realizar la tarea no es especificado dentro de las instrucciones (pues, no es una tarea de velocidad) se otorgó alrededor de tres minutos para producir las definidoras, después, se les indicó iniciar la jerarquía, toma aproximadamente un minuto y posteriormente pasar al siguiente estímulo. Se presentaron los estímulos aleatoriamente para no influir en la asociación (Reyes, 1993).

c) CODIFICACIÓN DE LOS DATOS

Se realizó el vaciado de los datos para ambas palabras, denominados “acoso” y “poder” respectivamente, a través de un programa estadístico con el formato de la hoja para redes semánticas, la cual, consta de una columna para escribir cada palabra definitoria y cinco columnas para anotar la frecuencia de aparición, conforme a la jerarquía asignada de cada participante, esta secuencia de números va del 1 al 5 y del 10 al 6 en la misma líneas; es decir, la primera corresponde al primer lugar jerárquico y tiene un valor de diez, la segunda corresponde al valor dos de la jerarquía y tiene un valor de 9, la tercera el valor 8, la cuarta el 7 y la quinta el 6. La columna siguiente, corresponde al valor M, el cual, consiste en la sumatoria de todas las definitorias, multiplicadas por el valor correspondiente; es decir, si solamente hay 5 palabras definitorias en el primer lugar, el cual corresponde al valor 10, el 5 se multiplica por 10, obteniendo un valor M de 50, si hubiera mas en los otros lugares, se sumarían (Anexo 2).

Datos obtenidos:

Valor J: Representa el total de las palabras definitorias por los participantes, de cada uno de los constructos. Es importante ya que entre mayor sea el número mayor será la riqueza de las redes semánticas.

Valor M: Se obtiene multiplicando la frecuencia de aparición por la jerarquía obtenida para cada una de las palabras. Es importante ya que nos indica el peso semántico obtenido para cada una de las palabras.

Conjunto SAM: Principalmente, se consideraba a SAM como el conjunto de diez palabras definidoras, que obtuvieron el mayor valores de M; sin embargo, en un estudio posterior, se consideró las quince palabras definitorias, ya que resulta más representativo, por lo cual, para fines de esta investigación se tomó esta cantidad de palabras.

Valor FMG: Se obtiene al considerar las diez palabras, tomando en cuenta que la primera con el valor M más alto, es el 100%, se lleva a cabo una regla de tres, por ejemplo si la más alta es 112 equivale al 100%, la siguiente es 63, éste se multiplica por 100 y se divide entre 112, lo cual nos da 56%.

Valor G: Se obtiene restando el valor M que se localiza primero con el segundo, después el segundo con el tercero, luego, el tercero con el cuarto y así sucesivamente.

Valor S: Es el total de definidoras generadas por sujeto para cada concepto. Indica la riqueza de las redes individuales de los sujetos para cada concepto en particular.

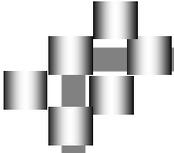
Valor F: Es el promedio de definidoras generadas por un sujeto para una lista de conceptos dados. También indica la riqueza de las redes individuales de cada uno de los sujetos.

5.9. Instrumento

Como instrumento para esta investigación se utilizó la técnica denominada Redes Semánticas Naturales, la cual emerge alternativas en la evaluación de significados, además de acceder a la representación mental de la información en la memoria y, mediante el consenso se puede identificar indicadores que la población considere pertenecen al constructo de interés, además la técnica permite que conforme a las representaciones de información elaboradas por los participantes se propicie la realización de futuras investigaciones (Reyes, 1993).

Además, la técnica de Redes Semánticas se caracteriza por:

- El tipo de reactivos es semiestructurado, ya sean palabras o definiciones del constructo, a partir del grupo de palabras se hará la selección pertinente a los objetivos de la investigación.
- Por su objetivo se caracteriza como una técnica de ejecución típica
- Por su materiales, se considera una técnica de lápiz y papel
- Por su aplicación, puede ser individual o colectiva
- No es recomendable aplicar a menores de 10 años, ni a personas adultas con bajo nivel escolar, debido a que se les dificulta (Reyes, 1993).
- No es una técnica de tiempo de realización; sin embargo, se requiere de atención y lleva de 5 a 10 minutos.



CAPÍTULO 6. RESULTADOS

Triunfan aquellos que saben cuándo luchar y cuándo no

Sun Tzu

No son los dos sexos superiores o inferiores el uno del otro. Son simplemente, distintos

Gregorio Marañón

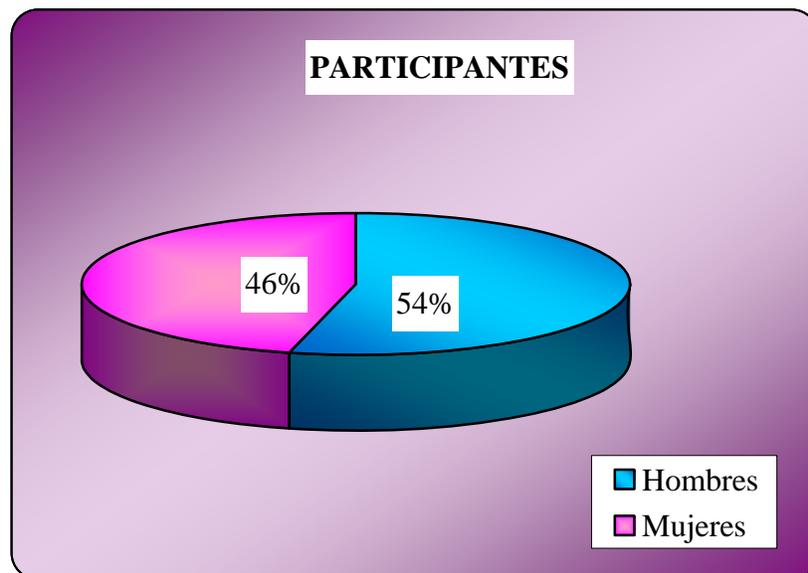
6. RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos en la investigación, cuya finalidad fue observar si existe relación entre el poder y el acoso laboral, además, si hay predominio en algún género, edad, etc., a través de un análisis cuantitativo y cualitativo, a través de la codificación de los datos, con base en un procedimiento de análisis de redes semánticas, mediante un programa estadístico.

6.1. Análisis Descriptivo

GÉNERO

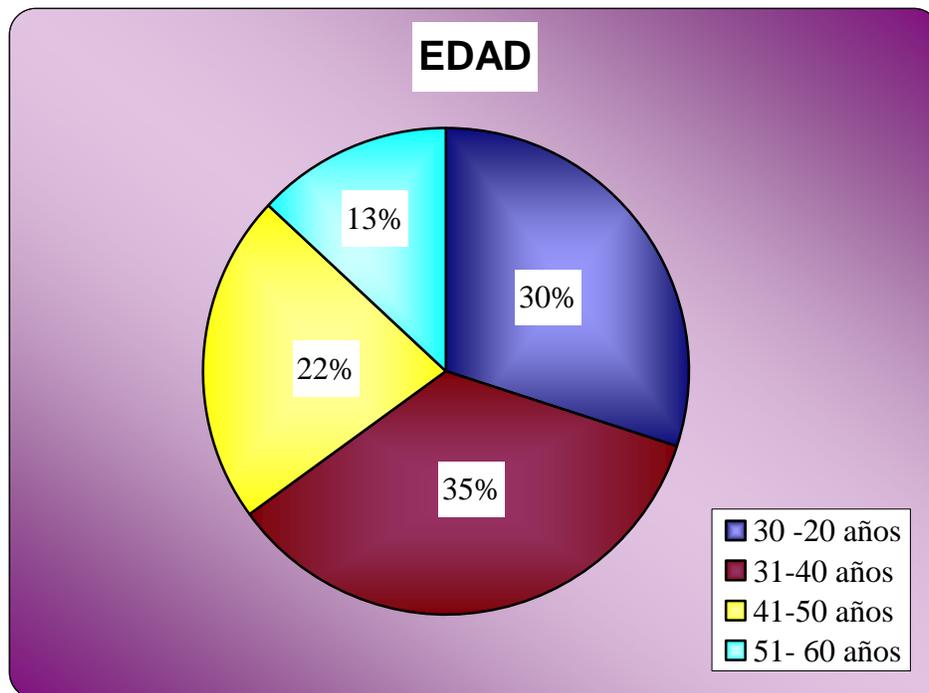
La población empleada se conformó por un total de 100 trabajadores, de los cuales 54% (54 personas) pertenecen al género masculino y un 46% (46 personas) pertenecen al género femenino (Gráfica 6.1).



Gráfica 6.1. Total de participantes.

EDAD

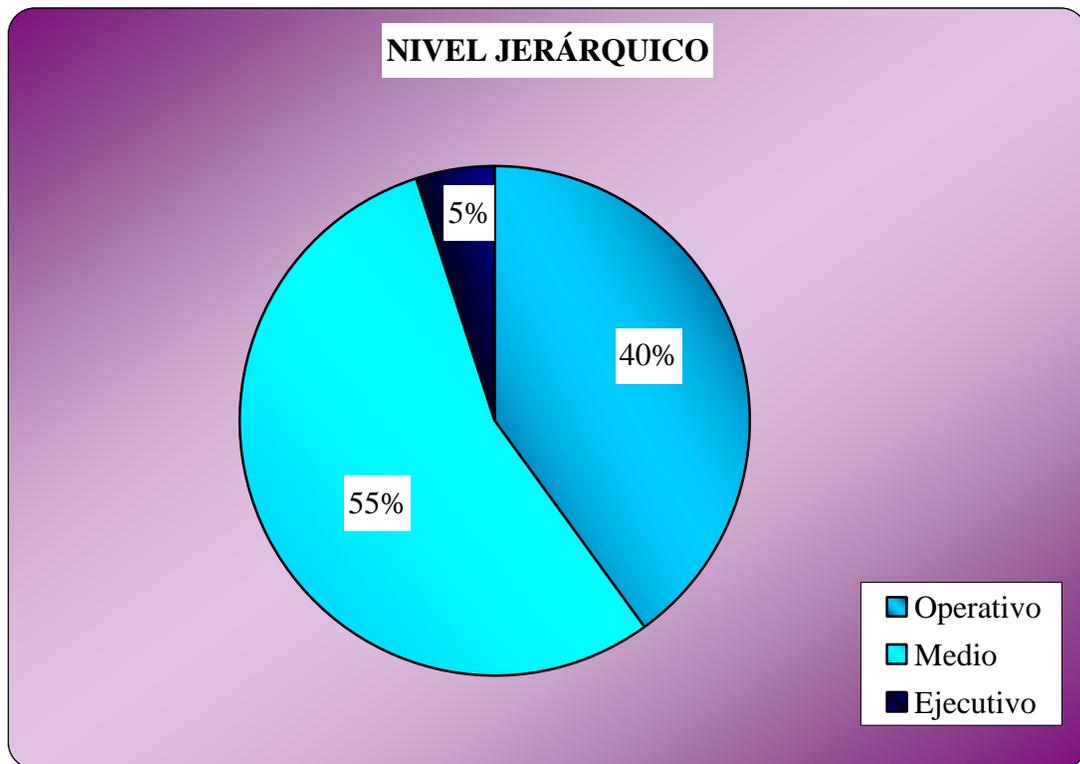
En cuanto a la edad, el rango de los participantes fue de 20 a 60 años, divididos en 4 grupos, en los cuales se observó un mayor porcentaje en el rango de 31-40 años con un 35%, seguido por un 30% de 20-30 años, un 22% de 41-50 años y un 13% de 51-60 años (gráfica 6.2).



Gráfica 6.2. Edades de los participantes.

NIVEL JERÁRQUICO

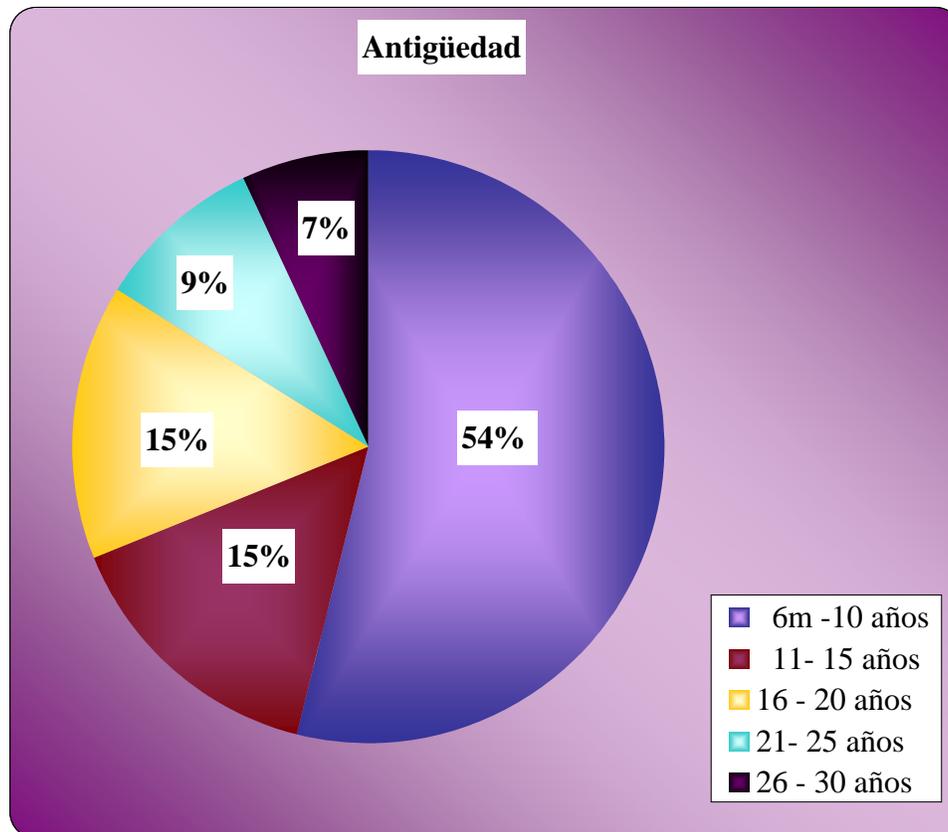
El nivel jerárquico se conformó por tres, ejecutivo, medio y operativo; de los cuales, el nivel medio mostró una inclinación de 55%, un 40% se encuentra laborando en el nivel operativo y un 5% en el nivel ejecutivo (Gráfica 6.3).



Gráfica 6.3. Nivel Jerárquico de los participantes.

ANTIGÜEDAD

Respecto a la Antigüedad, se consideró un rango dividiendo a los participantes en cinco grupos: la muestra registro mayor significado en las personas con una antigüedad de 6 meses a 10 años laborando dentro de una organización con un 54 %; mientras que un 15% con 11 a 20años, un 9% con 21 a 25 años y un 7 % con 26-30 años trabajando en la empresa (Gráfica 6.4).

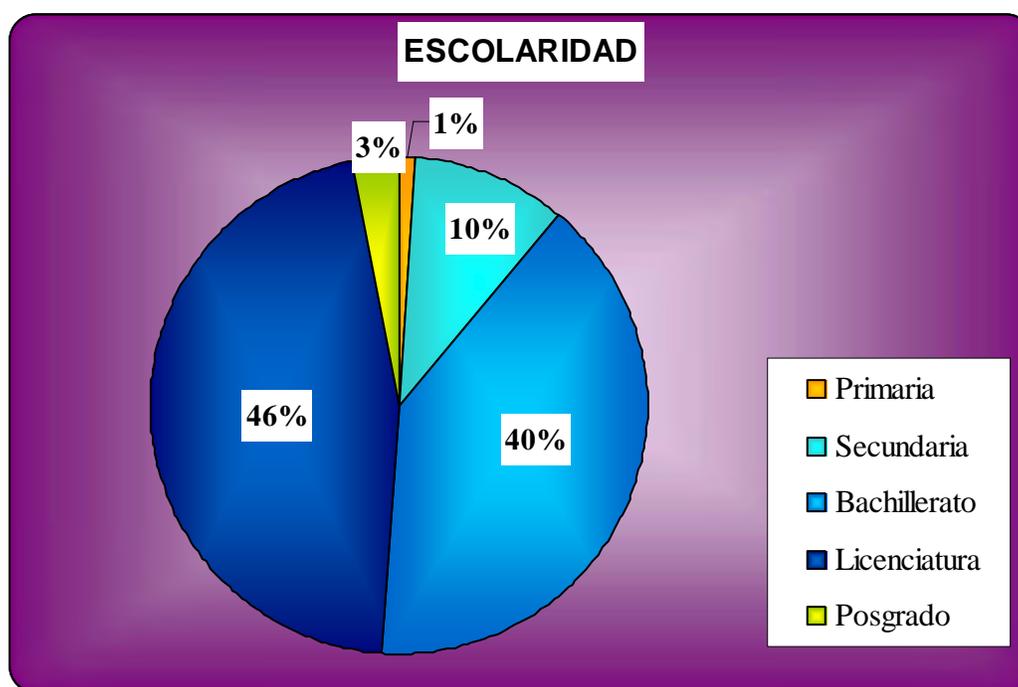


Gráfica 6.4. Antigüedad de los participantes.

ESCOLARIDAD

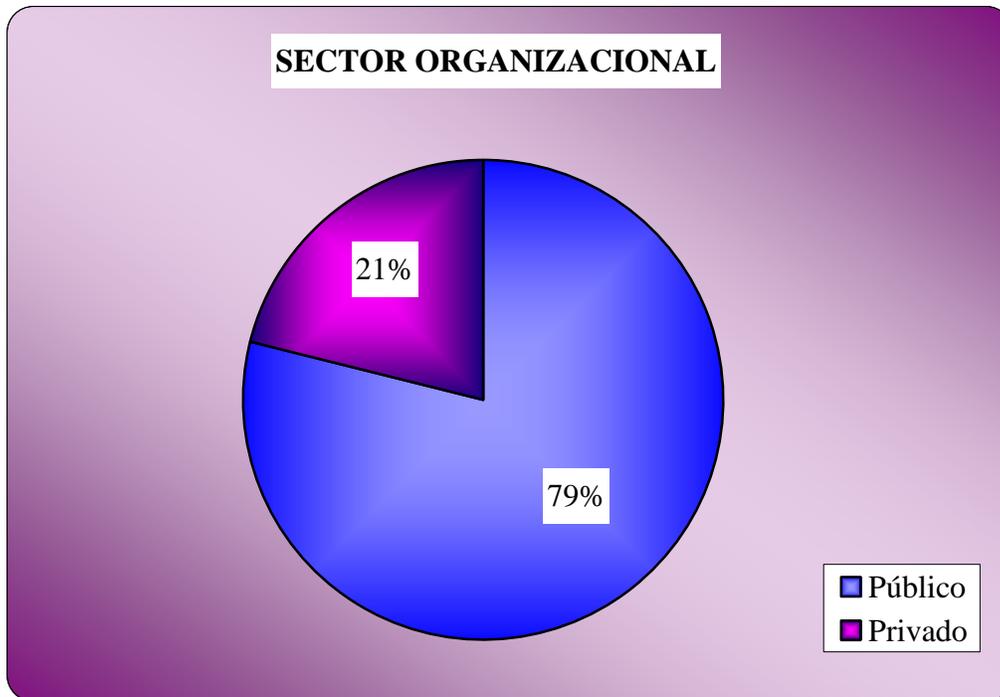
En cuanto a la escolaridad, se consideró el total de la muestra y con base en ella, se conformaron cinco grupos, tomando en cuenta el máximo y mínimo nivel de estudios concluidos.

Del total de la muestra, la mayor parte se concentró con un 46% en el nivel de estudios de licenciatura, mientras que un 40% tiene un nivel de estudios de bachillerato y un 10% cuenta con estudios de secundaria. Únicamente un 3% tiene un nivel de postgrado y solamente un 1% cuenta con estudios de primaria (Gráfica 6.5).



Gráfica 6.5. Escolaridad de los participantes.

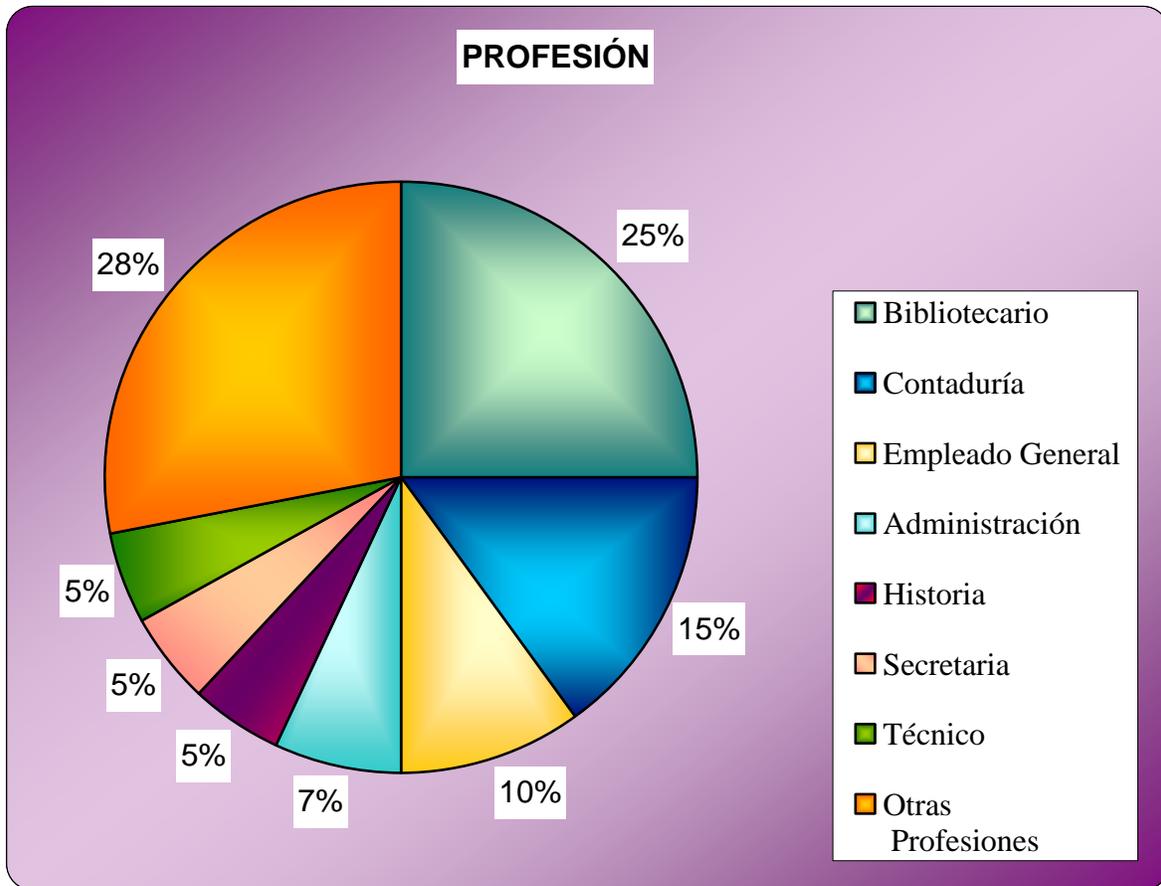
En la gráfica 6.6, se observa un 79% de trabajadores en un sector público, mientras que con un menor porcentaje se encuentran los trabajadores de instituciones privadas con un 21%.



Gráfica 6.6. Sector que ocupan los participantes en una organización.

Con respecto a la profesión de los participantes, se consideró al total de la muestra y se establecieron grupos conforme a las profesiones, a excepción de aquellas conformadas únicamente por un integrante se agruparon en una categoría denominada “otras profesiones”.

De esta forma, el alto porcentaje de 25% lo integraron los bibliotecarios, seguidos de 15% de la profesión en contaduría, un 10% de empleados generales y un 7% profesionistas Administradores. Mientras que con una minoría de 5% lo conforman la profesión de Historia, Secretarías y Técnicos. Finalmente, en el grupo de otras profesiones se encuentran con un 4% las Ingenierías, Comunicaciones y Periodismo, un 3% la profesión de derecho, un 2% sociología y arquitectura, el resto lo conforman profesiones que solo contaron con un participante (gráfica 6.7).



Gráfica 6.7. Profesión de los participantes.

A continuación se muestran las dos redes semánticas de “acoso” y de “poder” para cada uno de los datos demográficos presentados.

6.2. Análisis estadístico

Con base al propósito de esta investigación y de acuerdo con las redes semánticas elaboradas para facilitar en el análisis, se Consideró:

Acoso, para la red semántica “Acosar laboralmente a un trabajador, dañando su bienestar en el empleo”

Poder, para la red semántica “El uso de poder en el trabajo”

De lo cual, obtuvo una media (medida central de distribución) de 91.33 de la red acoso mientras que poder obtuvo una media de 76 (Ver tabla 6.1).

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
acoso	91.33	59.214	3
poder	76.00	47.159	3

Tabla 6.1. Medias de ambos constructos, acoso y poder.

En cuanto a la desviación estándar de ambos conceptos, se observó para acoso una desviación de la media de 59.214, mientras que poder tuvo una desviación con respecto a la media de 47.159.

Con respecto a la técnica de redes semánticas el valor S estuvo conformado por un total de 5 palabras definitorias generadas por un participante con respecto a cada concepto, dando un valor promedio de las definitorias de ambos conceptos (acoso y poder) por un participante equivale a F=10.

Finalmente, con el total de palabras definitorias se obtuvo el valor J, el cual, en un principio correspondió a 1000 definitorias, sin embargo, considerando las definitorias repetidas y los

sinónimos J quedó constituido por 634 palabras, lo cual correspondió para la red semántica elaborada a “poder”, obtuvo un mayor número de palabras definatorias (320 palabras) mientras que la red semántica elaborada para “acoso” un número menor de palabras definidas (314 palabras), lo cual nos indica una mayor riqueza en la red elaborada para “poder” (Ver tabla 6.2 y Grafica 6.8).

Variables	J
Acoso	314
Poder	320
Total J	634

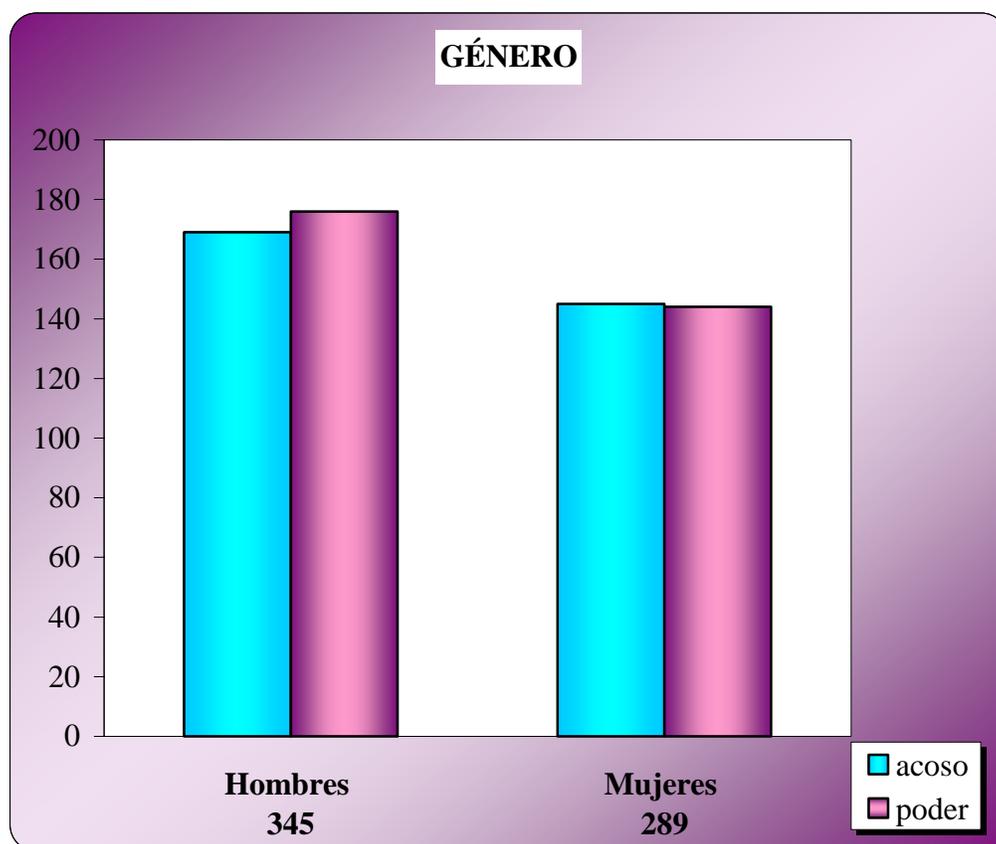
Tabla 6.2. Valor J, correspondiente al total de palabras definatorias generadas por los sujetos.

Tomando en cuenta las dos redes semánticas a continuación se mostrarán los datos de cada una de ellas, conforme a los datos demográficos establecidos.

Género

Conforme al género, hubo una diferencia en la cantidad de palabras definitorias de cada red, en los hombre fueron 345 y en las mujeres 289 (Gráfica 6.8).

Además se observa mayor riqueza de la red de poder para los hombres, contrario a las mujeres, las cuales aunque mostraron una mínima diferencia se observa una inclinación por acoso, es decir, que el número de mujeres encuestadas definieron más a la red de acoso; y el número de hombre se inclinaron más por el poder.



Gráfica 6.8. Número de participantes conforme a las variables de acoso y poder.

Mujeres:

En cuanto a las mujeres en la red semántica correspondiente a “acoso”, se observa que la palabra abuso equivale al 100% al igual que en la variable de poder (Ver tabla 6.3 y tabla 6.4).

De hecho en cuanto al género femenino se observa similitud entre las dos variables, poder y acoso, en las definitorias, abuso y prepotencia.

ACOSO/MUJERES			
DEFINITORIAS	M	FMG	G
Abuso	112	100%	
Injusticia	63	56%	49
Molestia	58	52%	5
Daño	50	45%	8
Hostigar/miento	45	13%	5
Problemas	38	34%	7
Acoso	30	27%	8
Falta de ética	28	25%	2
Prepotencia	28	25%	0
Incomodidad	26	23%	2
J=10			9.55

Tabla 6.3. Mujeres con el constructo denominado “acoso”.

PODER MUJERES			
DEFINITORIAS	M	FMG	G
Abuso	110	100%	
Jefe	71	65%	39
Mando/ar	67	61%	4
Autoridad	64	58%	3
Jerarquía	61	55%	3
Justicia	50	45%	11
Poder	47	43%	3
Corrupción	41	37%	6
Liderazgo	36	33%	5
Prepotencia	36	33%	0
J=10			8.22

Tabla 6.4. Mujeres con el constructo denominado “poder”.

Hombres:

En los hombres con respecto a la variable acoso, como se puede observar en la tabla 6.5, la palabra abuso correspondió al 100% (159), seguido de daño con un 47% (74), prepotencia un 42% (66) y aunque con un puntaje más bajo, definieron poder con un 18% (29).

Similarmente, ocurre con la variable poder, pues muestra con 100% la definitoria abuso (128), seguida de autoridad y prepotencia (Ver tabla 6.6).

De esta manera, se puede observar que con respecto al género masculino, existe una similitud entre las variables de acoso y poder, con la definitoria de abuso y prepotencia (Ver tabla 6.5 y 6.6).

ACOSO HOMBRE			
DEFINITORIAS	M	FMG	G
Abuso	159	100%	
Daño	74	47%	85
Prepotencia	66	42%	8
Injusticia	47	30%	19
Presión	43	27%	4
Molestar	41	26%	2
Inseguridad	37	23%	4
Hostigar/miento	33	21%	4
Maltrato	33	21%	0
Poder	29	18%	2
J=10			14.22

Tabla 6.5. Hombres con el constructo denominado “acoso”.

PODER HOMBRE			
DEFINITORIAS	M	FMG	G
Abuso/exceso	128	100%	
Autoridad	87	68%	41
Prepotencia	64	50%	23
Jefe	49	38%	15
Soberbia	44	34%	5
Conocimiento	44	34%	0
Inteligencia	43	34%	1
Imposición	39	30%	4
Jerarquía	39	30%	0
Corrupción	36	28%	3
J=10			8

Tabla 6.6. Hombres con el constructo denominado “acoso”.

Por lo tanto, en ambos géneros, en la tabla 6.7 y figura 6.1, se observan las palabras que se relacionan son: abuso 100% (271), daño un 46% (124), injusticia un 41% (110), molestia un 37% (99), prepotencia un 35% (94), hostigar un 29% (78) y problemas con un 25% (69).

Además, en ambos géneros mencionan la palabra poder (13%) relacionada con la red semántica de “acoso”, aunque con un bajo porcentaje y no incluida en las 10 primeras palabras definitorias.

Acoso	Masculino	Femenino			
DEFINITORIAS	M	M	TOTAL	FMG	G
Abuso	159	112	271	100%	
Daño	74	50	124	46%	147
Injusticia	47	63	110	41%	14
molestia	41	58	99	37%	11
Prepotencia	66	28	94	35%	5
Hostigar	33	45	78	29%	16
Problemas	31	38	69	25%	9
Corrupción	41	26	67	25%	2
Presión	43	22	65	24%	2
Inseguridad	37	25	62	23%	3
J=10					22.2

Tabla 6.7. Hombres y mujeres con el constructo denominado “acoso”.

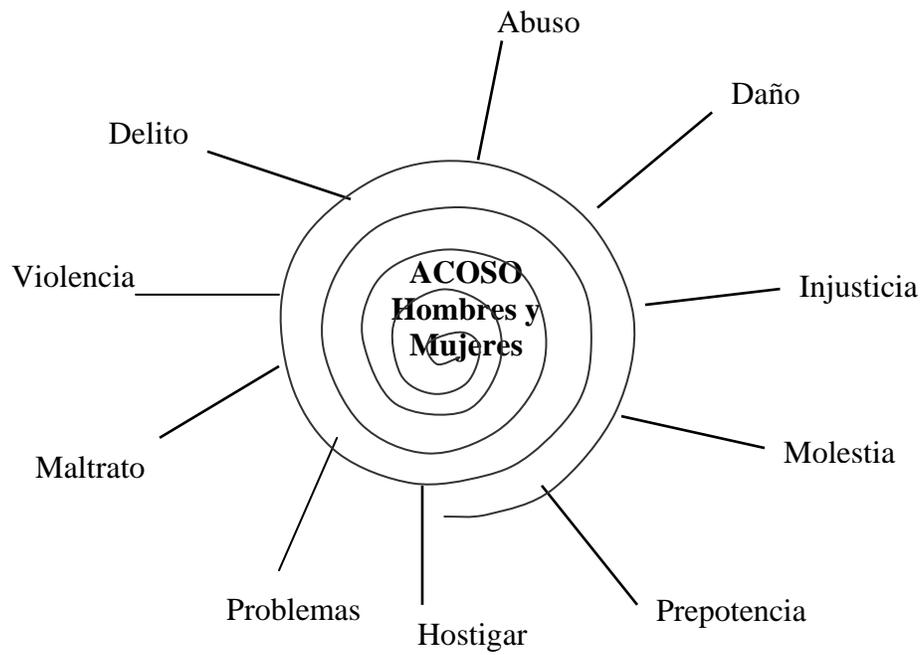


Figura 6.1. Palabras definidas por hombres y mujeres del constructo denominado acoso.

En cuanto a la variable “poder” se observa en la tabla 6.8, una inclinación por la palabra abuso con un 100% (238), autoridad un 63% (151), jefe un 50% (120), prepotencia y jerarquía con un 42% (100).

Aunque con un bajo puntaje y excluida de las 10 definitorias, aparece entre las palabras dadas por los participantes “acoso” con un 15% (17 valor total).

Poder	Masculino	Femenino			
DEFINITORIAS	M	M	TOTAL	FMG	G
Abuso	128	110	238	100%	
Autoridad	87	64	151	63%	87
Jefe	49	71	120	50%	31
Prepotencia	64	36	100	42%	20
Jerarquía	39	61	100	42%	0
Corrupción	36	41	77	32%	23
Trabajo	34	34	68	29%	9
Liderazgo	29	36	65	27%	3
Responsabilidad	35	20	55	23%	10
Injusticia	17	24	41	17%	14
J=10					21.88

Tabla 6.8. Hombres y mujeres con el constructo denominado “poder”.

Mostrando así, que la palabra que predomina es abuso, seguida de autoridad, jefe, prepotencia, jerarquía, corrupción, trabajo, liderazgo, responsabilidad e injusticia, en ambos géneros (ver figura 6.2).

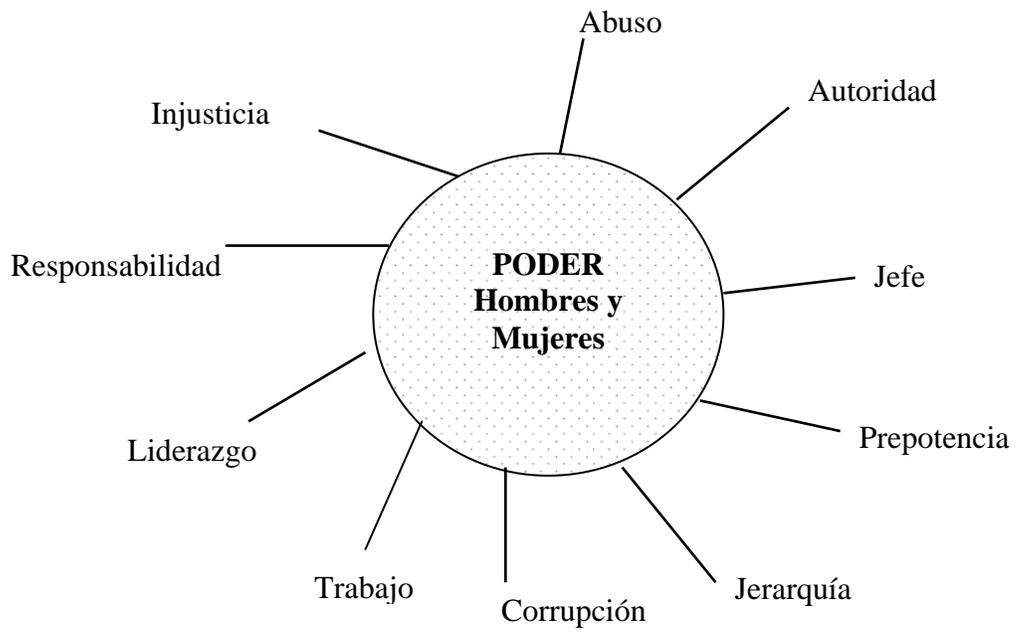


Figura 6.2. Palabras definidas por hombres y mujeres del constructo denominado poder.

NIVEL JERÁRQUICO

Se observó que la variable acoso en el caso del nivel jerárquico, muestra inclinación por la palabra abuso con un total de 100% (236), mostrando preferencia los del nivel operativo; seguido de injusticia con 44%(104), mostrando preferencia el nivel medio; daño con un 41% (96), y de igual forma muestra preferencia el nivel medio; molestia con 39% (92), preferencia del nivel operativo y hostigar con un 36% (84), preferencia d el nivel medio. Por lo cual, en la mayoría de los porcentajes muestra preferencia el nivel medio (ver tabla 6.9).

Además, en la tabla 6.9 se observan los más bajos puntajes en la definitoria inseguridad con un porcentaje de 26%, seguida por delito con un 16%, y fuera del grupo de las 10 primeras palabras definitorias se encuentra poder, la cual, fue nombrada por un 11% de los participantes.

Acoso	Operativo	Medio	Ejecutivo			
DEFINITORIAS	M	M	M	TOTAL	FMG	G
Abuso	129	107		236	100%	
Injusticia	41	45	18	104	44%	132
Daño	20	76		96	41%	8
Molestia	54	38		92	39%	4
Hostigar	33	51		84	36%	8
Presión	28	29	8	65	28%	19
Acoso	38	26		64	27%	1
Problemas	27	37		64	27%	0
Inseguridad	25	37		62	26%	2
Delito		29	9	38	16%	24
J=10						22

Tabla 6.9. Nivel jerárquico con el constructo denominado “acoso”.

Por lo tanto, las palabras más definidas en los tres niveles son abuso, injusticia, daño, molestia, hostigar, presión, acoso, problemas, inseguridad, delito, bajo desempeño, despido y poder (ver figura 6.3).



Figura 6.3. Palabras definidas conforme al nivel jerárquico del constructo denominado acoso.

Con respecto a la red de poder, los participantes mostraron inclinación con un 100%, por la palabra abuso, inclinándose más el nivel operativo (128); jefe con un 64% (145), inclinación del nivel medio; autoridad con un 62%, inclinación de nivel medio (89); jerarquía con un 51%, preferencia del nivel operativo y por último la defintoria poder con un 24% (55), mostrando mayor puntaje con una mínima diferencia, el nivel operativo (Ver tabla 6.10).

Aunque con un bajo puntaje, y no incluida en las diez defintorias se encontró entre las palabras la defintoria “acoso” con un 75 (16 valor total).

Además, entre las defintorias de los participantes se encuentra la palabra abuso tanto para la variable acoso como para la variable poder (ver tabla 6.9 y 6.10).

Poder	Operativo	Medio	Ejecutivo			
DEFINITORIAS	M	M	M	TOTAL	FMG	G
Abuso	128	87	13	228	100%	
Jefe	54	91		145	64%	83
Autoridad	52	89		141	62%	4
Jerarquía	67	41	9	117	51%	24
Prepotencia	61	39		100	44%	17
Corrupción	35	42	10	87	38%	13
Mando	24	49		73	32%	14
Trabajo	23	36		59	26%	14
Imposición	27	32		59	26%	0
Poder	28	27		55	24%	4
J=10						19.22

Tabla 6.10. Nivel Jerárquico con el constructo denominado poder.

Por ello, en la figura 6.4 se muestra las diez palabras definidas por los tres niveles jerárquicos: operativo, medio y ejecutivo; con base a la red semántica de poder. Las cuales son abuso, jerarquía, corrupción, autoridad, jefe, prepotencia, mando, trabajo, imposición y poder.

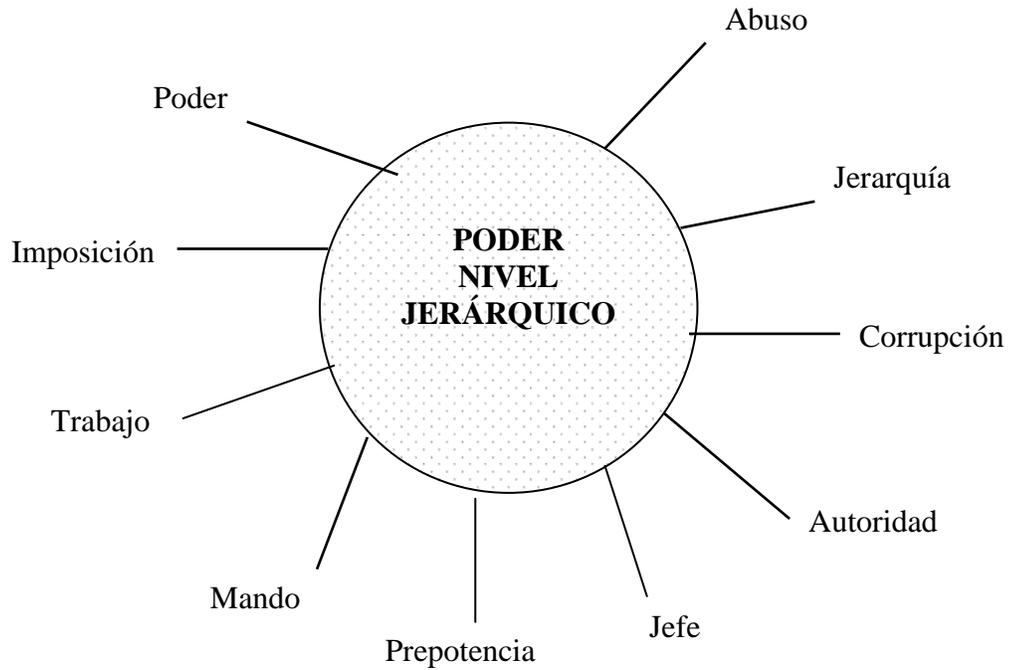


Figura 6.4. Palabras definidas conforme al nivel jerárquico del constructo denominado poder.

EDAD

En cuanto a la edad de los participantes en la tabla 6.11, se elaboró un rango y con base en él, se obtuvieron 4 grupos, de los cuales un 100% de 262 mostraron la palabra abuso como la de mayor relación con la red de acoso, seguida de daño con 48% (126), injusticia un 37% (98) y con menor puntaje se encuentran poder 17% (45) y falta de ética con un 17% (44).

Además nos permite observar, como hay mayor inclinación en el rango de 31-40 años de edad, seguido del 20-30 años de edad con mayor preferencia por la palabra abuso y molestia, a diferencia del rango de 31-40 años de edad, ya que hubo preferencia por las palabras daño, injusticia, prepotencia inseguridad, presión y falta de ética (Ver tabla 6.11).

Acoso	20-30 años	31-40 años	41-50 años	51-60 años			
DEFINITORIAS	M	M	M	M	TOTAL	FMG	G
Abuso	115	113	34		262	100%	
Daño	33	44	18	31	126	48%	136
Injusticia	35	63			98	37%	28
Prepotencia		51	36		87	33%	11
Molestia	25	21	36		82	31%	5
Hostigar			40	29	69	26%	13
Inseguridad		37	15	10	62	24%	7
Presión		31	17	10	58	22%	4
Poder	7	9	29		45	17%	13
Falta de ética	19	25			44	17%	1
J=10							24.22

Tabla 11. Edad cronológica de los participantes con respecto a la red de acoso.

De esa forma, podemos mostrar las palabras que más asocian las personas conforme a su edad son, abuso, daño, injusticia, prepotencia, molestia, hostigar, inseguridad, presión, problemas y falta de ética (Ver Figura 6.5).

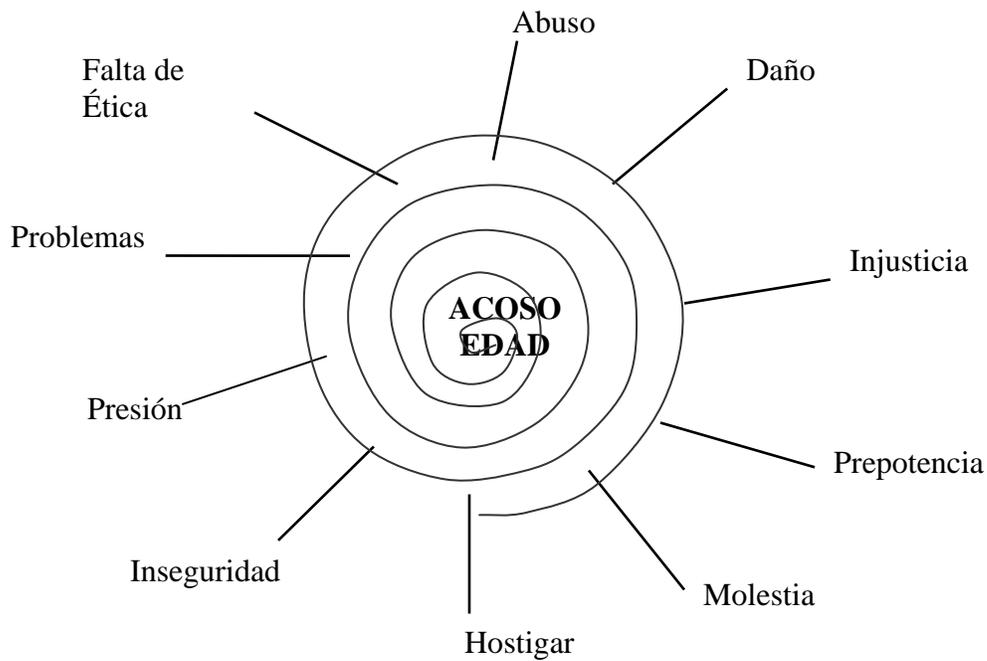


Figura 6.5. Palabras definidas conforme a la edad del constructo denominado acoso.

Con respecto al poder, la palabra definitoria con mayor porcentaje en los participante fue abuso con 100% de 175, jefe con 65% (114), autoridad con 64% (112), prepotencia con un 41% (71) y poder con un 35% (61). De igual forma, se observa en la tabla 9, que la mayoría de las personas muestran una inclinación por la palabra abuso y principalmente los de 31-40 años de edad, al igual que la palabra autoridad, jerarquía, poder, corrupción y mando (Ver tabla 6.12).

Poder	20-30 años	31-40 años	41-50 años	51-60 años			
DEFINITORIAS	M	M	M	M	TOTAL	FMG	G
Abuso	50	70	55		175	100%	
Jefe	56		30	28	114	65%	61
Autoridad	15	54	43		112	64%	2
Prepotencia	19		35	17	71	41%	41
Jerarquía	32	36			68	39%	3
Poder		35	26		61	35%	7
Corrupción	16	26	16		58	33%	3
Mando	18	34			52	30%	6
Injusticia		22	26		48	27%	4
Agresión	23			17	40	23%	8
J=10							15

Tabla 6.12. Edad cronológica de los participantes con respecto a la red de poder.

De esa forma, la mayoría de los participantes mostraron inclinación por la palabra abuso, jefe, autoridad, prepotencia, jerarquía, poder, corrupción, mando, injusticia y agresión (ver figura 6.6).

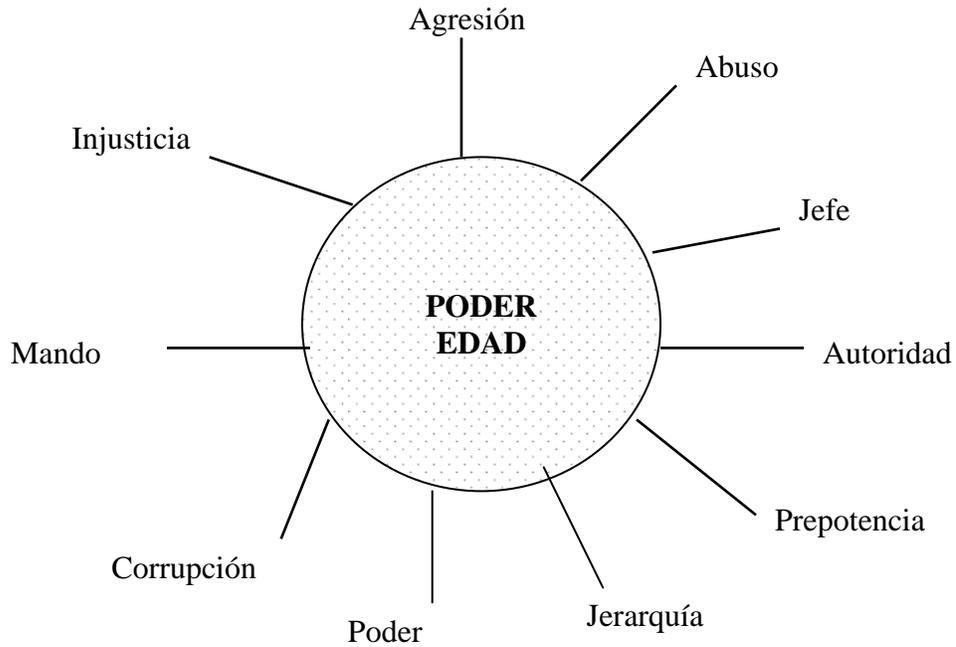


Figura 6.6. Palabras definidas conforme al edad del constructo denominado poder.

ANTIGÜEDAD

La antigüedad, mostró mayor preferencia en el rango de 6-10 años, con la palabra abuso (172), con un total de 100% (238), seguida de daño 47% (111), injusticia 44% (104) y con menor puntaje se encuentran delito y violencia con un 19% (46). De igual forma, se observa los altos puntajes en el rango de 6-10 años de trabajo (Ver tabla 6.13).

Acoso	6meses- 10años	11-15 Años	16-20 años	21-25 años	26-30 años			
DEFINITORIAS	M	M	M	M	M	TOTAL	FMG	G
Abuso	172	47	19			238	100%	
Daño	62		32		17	111	47%	127
Injusticia	69	17	18			104	44%	7
Prepotencia	56	14	24			94	39%	10
Molestia	62	15		15		92	39%	2
Problemas	39	10		22		71	30%	21
Presión	31		15	19		65	27%	6
Hostigar			23	10	19	52	22%	13
Delito	46					46	19%	6
Violencia	30				16	46	19%	0
J=10								21.44

Tabla 6.13. Antigüedad de los participantes con respecto a la red de acoso.

Además aunque con un muy bajo puntaje se encontró dentro de las definitorias dadas por los participantes con respecto al concepto de acoso la palabra “poder” con un 19% (45 valor total).

En la figura 6.7, se puede observar las palabras que mayor puntaje tiene para los participantes, conforme a la red acoso, en las que predomina la palabra abuso, daño, seguidas de la palabra injusticia, prepotencia, molestia, problemas, presión, hostigar, delito y violencia.

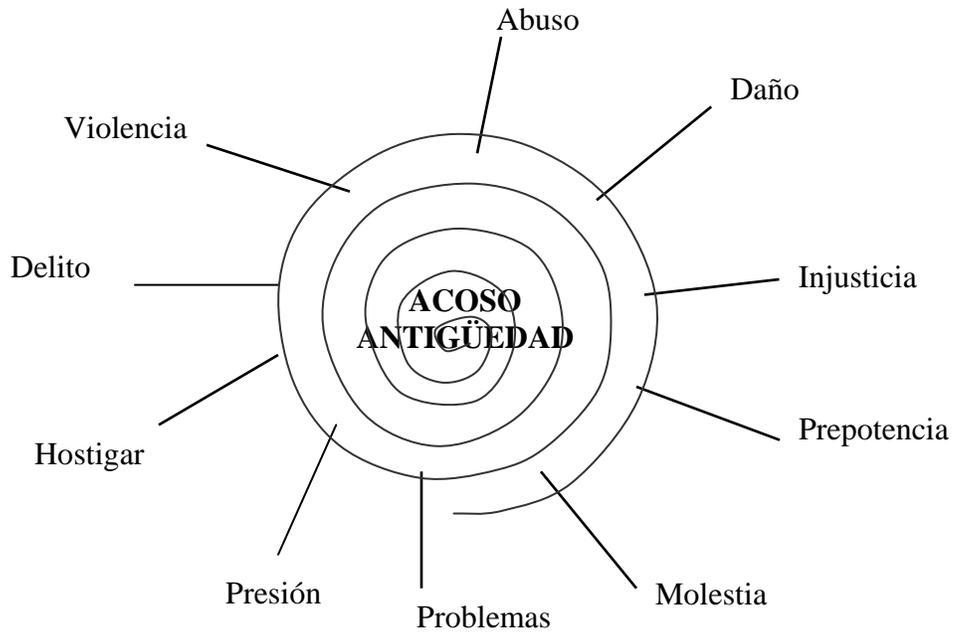


Figura 7. Palabras definidas conforme a la antigüedad del constructo denominado acoso.

Con respecto a la red elaborada para el concepto de poder, se mostró con el 100% la palabra abuso con un total de 228, seguido de la palabra jefes con un 50% de un total de 120, jerarquía un 46% de 109, autoridad un 45% de 108, prepotencia un 39% de 92 y con un 20% de un total de 48 se encuentra la palabra trabajo.

Asimismo, se observa la tendencia entre los primeros seis meses de trabajo a 10 años, como abuso con 136, jefes 63, jerarquía 83, autoridad 74, corrupción 58 y mando 51; seguido del rango de 11 a 15 años, con abuso 32, jefes 19, líder 15 y corrupción 14 (ver tabla 6.14).

Poder	6meses- 10años	11.-15 años	16.-20 años	21.-25 años	26.-3 años 0			
DEFINITORIAS	M	M	M	M	M	TOTAL	FMG	G
Abuso	136	32	50	10		228	100%	
Autoridad	74	8	7	19	15	123	54%	105
Jefe	63	19	10	10	18	120	53%	3
Jerarquía	83	8	17		9	117	51%	3
Prepotencia	38		28	9	17	92	40%	25
Corrupción	58	14	6		9	87	38%	5
Mando	51				15	66	29%	21
Trabajo	29	19		8	6	62	27%	4
Líder	35	15	10			60	26%	2
Responsabilidad	28		18		9	55	24%	5
J=10								19.22

Tabla 6.14. Antigüedad de los participantes con respecto a la red de poder.

De igual forma, la palabra acoso fue nombrada con un bajo porcentaje, por los participantes ante la red semántica de poder con un 7% (16), aunque no formó parte de las 10 primeras definitorias; sin embargo, los participantes relacionan poder y acoso.

De esta forma, se observa en la figura 6.8 las palabras que más asocian los participantes con poder, como es el caso de abuso, jefe, jerarquía, autoridad, prepotencia, corrupción, mando, líder, responsabilidad y trabajo.

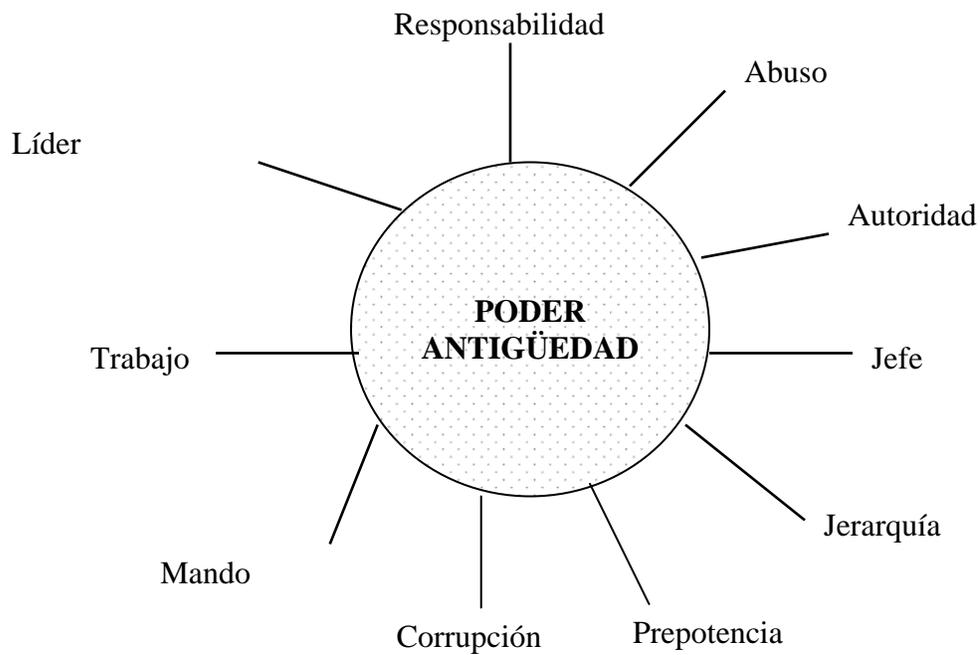


Figura 8. Palabras definidas conforme a la antigüedad del constructo denominado Poder.

ESCOLARIDAD

En la escolaridad, los participantes mostraron mayor número de porcentaje con la palabra abuso 100% (252), daño con 54% (137), injusticia un 38% (96), molestia un 36% (90), presión un 30% (76) y con un más bajo puntaje, pero nombrada por los participantes, la palabra poder con un 19% (40).

De igual forma, se observa la concentración de los puntajes en el nivel de estudios de bachillerato y licenciatura, como es el caso de la palabra abuso que en el nivel de licenciatura muestra un puntaje de 141, mientras que en bachillerato de 104 y con un menor puntaje fue el nivel primaria y el de postgrado (ver tabla 6.15).

En éste caso la palabra, también relacionaron acoso con poder, pues fue definida por los participantes y además, dentro del grupo de las 10 definitorias principales (Tabla 6.15 y figura 6.9).

Acoso	Primaria	Secundaria	Bachillerato	Licenciatura	Postgrado			
DEFINITORIAS	M	M	M	M	M	TOTAL	FMG	G
Abuso			104	141	7	252	100%	
Daño	7	17	58	46	9	137	54%	115
Injusticia		17	26	53		96	38%	41
Molestia		25	65			90	36%	6
Presión			34	42		76	30%	14
Hostigar		10	51			61	24%	15
Prepotencia			44	13		57	23%	4
Problemas				48	9	57	23%	0
Poder			9	39		48	19%	9
Acoso		15		25		40	16%	8
J=10								23.55

Tabla 6.15. Escolaridad de los participantes con respecto a la red de acoso.

Por lo anterior, se observa que las palabras asociadas por los participantes son, abuso, daño, injusticia, molestia, presión, hostigar, prepotencia, problemas, poder y acoso (Ver figura 6.9).

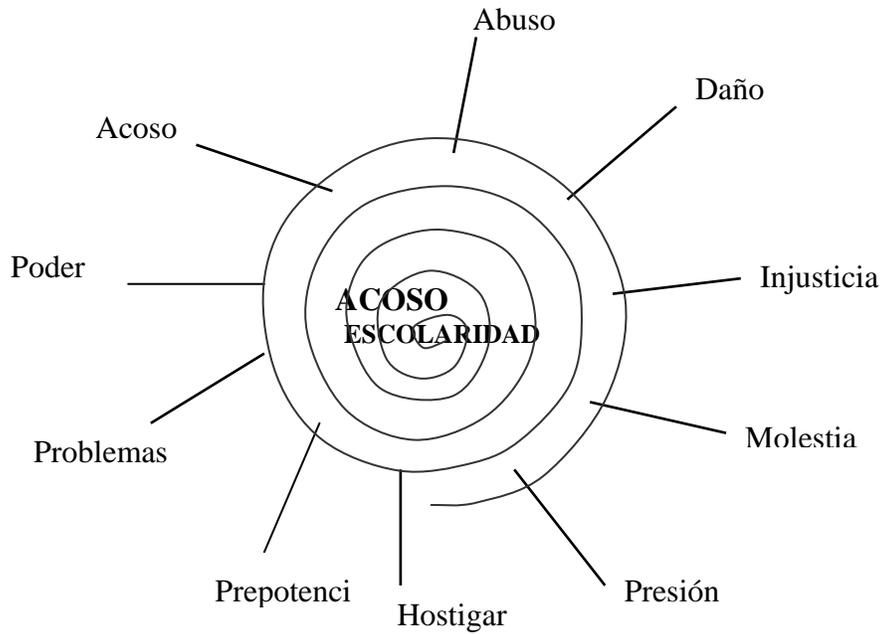


Figura 6.9. Palabras definidas conforme a la escolaridad del constructo denominado acoso.

Con base a la red semántica elaborada para poder, se obtuvo con el 100% de un total de 226, la palabra abuso, seguido por autoridad con un 53% de 141, luego jefe con un 48% de un total de 120, jerarquía un 51% de 116, corrupción 515 de 87 y justicia de con un porcentaje de 17% de un total de 39 (Ver tabla 6.16).

Poder	Primaria	Secundaria	Bachillerato	Licenciatura	Postgrado			
DEFINITORIAS	M	M	M	M	M	TOTAL	FMG	G
Abuso			112	114		226	100%	
Autoridad			57	64	20	141	53%	85
Jefe		20	67	33		120	51%	21
Jerarquía			24	83	9	116	48%	4
Prepotencia	8		55	37	9	109	38%	7
Corrupción		9	18	60		87	32%	22
Mando			31	34	8	73	21%	14
Poder			14	33		47	19%	26
Líder		10		34		44	17%	3
Justicia		8	6	25		39	3%	5
J=10								24.33

Tabla 6.16. Escolaridad de los participantes con respecto a la red de poder.

Además, aparece la palabra acoso como definitoria; sin embargo, fuera de las diez primeras palabras y únicamente por los pertenecientes a la escolaridad de licenciatura.

Por ello, las palabras que los participantes asocian con poder son abuso, autoridad, jefe, jerarquía, prepotencia, corrupción, mando, poder, líder y justicia (ver figura 6.10).

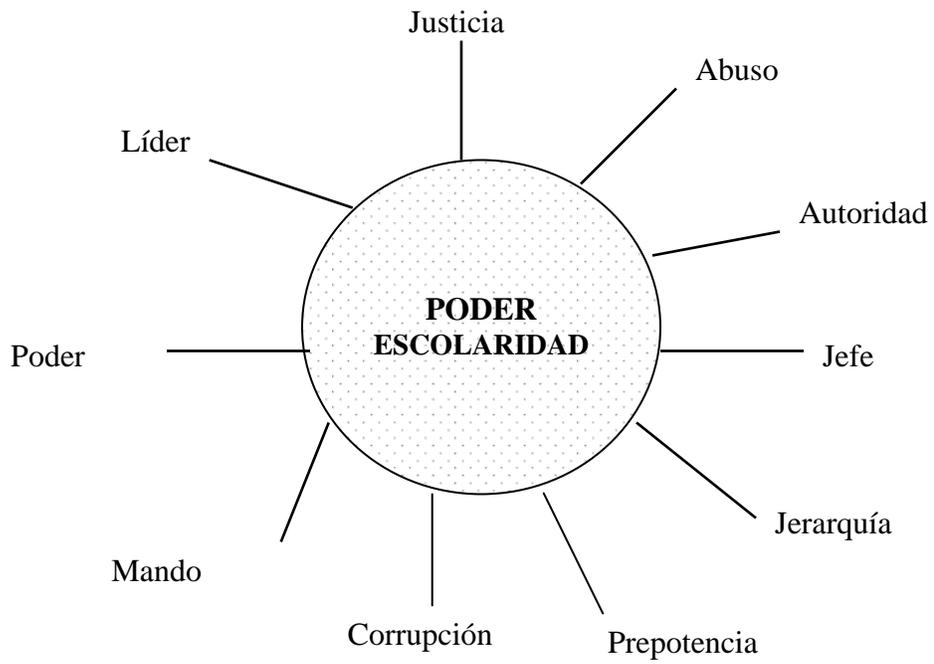


Figura 10. Palabras definidas conforme a la escolaridad del constructo denominado acoso.

SECTOR D E LA ORGANIZACIÓN

Conforme al sector de la organización, los participantes mostraron mayor número de porcentaje con la palabra abuso 100% (255), daño con 44% (113), molestia un 41% (105), injusticia un 41% (104), y con un más bajo puntaje, pero nombrada por los participantes, la palabra perversión con un 229% (55). Asimismo, se observa preferencia total en los altos puntajes para el sector público, como abuso con 167, daño 93, molestia 82, injusticia 80, hostigar 67, problemas 52, acoso sexual y presión con 50, inseguridad 53 y perversión 36 (Ver tabla 6.17).

Acoso	PÚBLICO	PRIVADO			
DEFINITORIAS	M	M	TOTAL	FMG	G
Abuso	167	88	255	100%	
Daño	93	20	113	44%	142
Molestar	82	23	105	41%	8
Injusticia	80	24	104	41%	1
Hostigar	67	8	75	29%	29
Problemas	52	18	70	27%	5
Acoso sexual	50	19	69	27%	1
Presión	50	14	64	25%	5
Inseguridad	53	6	59	23%	5
Perversión	36	19	55	22%	4
J=10					22.22

Tabla 6.17. Sector organizacional de los participantes con respecto a la red de acoso.

Además, se muestra que si relacionan los participantes la palabra poder con un 18% (45 valor total) a la palabra acoso, aunque no se encuentre entre las 10 primeras palabras.

Con base en la figura 6.11, se indican las palabras definidas conforme a los dos sectores organizacionales (público y privado), las cuales son, abuso, daño, molestia, injusticia, hostigar, problemas, acoso sexual, presión, inseguridad y perversión.

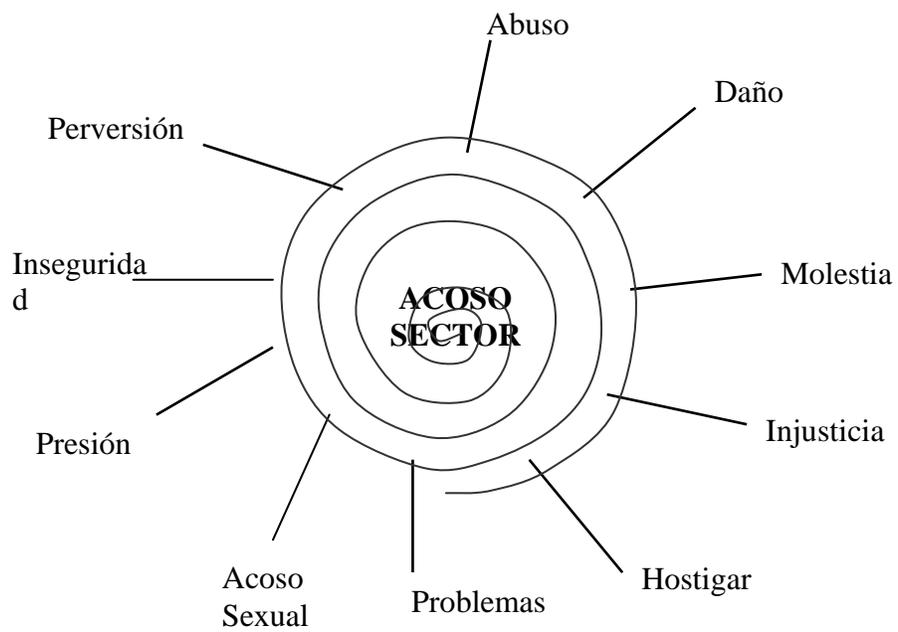


Figura 6.11. Palabras definidas conforme al sector del constructo denominado acoso.

Conforme a la red elaborada para poder, se observó un alto puntaje en el sector público a diferencia del sector privado, con el 1005 de 232 fue la palabra abuso, seguida de autoridad con 615 de 141, luego jefes con un 51% de 118, jerarquía un 50% de 117, mientras que los más bajos puntajes fueron líder con un 22% de 51 y responsabilidad con un 19% de 45 (ver tabla 6.19).

Poder	Público	Privado			
DEFINITORIAS	M	M	TOTAL	FMG	G
Abuso	180	52	232	100%	
Autoridad	114	27	141	61%	91
Jefes	93	25	118	51%	23
Jerarquía	74	43	117	50%	1
Prepotencia	82	9	91	39%	26
Corrupción	65	22	87	38%	4
Mando	64	9	73	31%	14
Liderazgo	50	15	65	28%	8
Líder	25	26	51	22%	14
Responsabilidad	37	8	45	19%	6
J=10					20.77

Tabla 6.19. Sector organizacional de los participantes con respecto a la red de poder.

Del mismo modo, se agregó la palabra acoso con un 7% (16 valor total), pues los participantes la relacionan con poder aunque no se encuentra dentro de las diez primeras palabras.

De esta manera, en la figura 6.12 se muestran las palabras asociadas conforme al sector organizacional, como abuso, autoridad, jefes, jerarquía, prepotencia, corrupción, mando, liderazgo, líder y responsabilidad.



Figura 6.12. Palabras definidas conforme al sector del constructo denominado poder.

Sintetizando, se observó que tomando en cuenta las definatorias, en ambas redes (“acoso” y “poder”) y el total de los participantes la palabra abuso; además, se observó que en cuanto al género, los hombres fueron los únicos que relacionaron el poder ante la red de acoso; con respecto al nivel jerárquico, se observó que principalmente los del nivel medio asociaron acoso y poder ante la red de acoso, seguidos de los pertenecientes al nivel operativo y además, en este nivel se observó la relación de acoso y poder ante la red elaborada para poder.

Con base a la edad, hubo una inclinación de la muestra entre el rango de 31-40 años, seguidos de 20-30 y 41-50, en los cuales, se observó una relación de acoso y poder con respecto a la red elaborada para acoso.

En cuanto al nivel de estudios, la muestra fue mayor para los de nivel bachillerato, seguidos por los de licenciatura, y en los cuales se destacó la relación entre acoso y poder conforme a la red elaborada para acoso, aunque en el acoso del nivel de licenciatura también se observó la relación acoso y poder con respecto a la red elaborada para poder.

Con respecto a la antigüedad en la organización, la mayor parte de los participantes se encontró entre los que llevan de seis meses a diez años trabajando y los que llevan dieciséis a veinte años laborando, de los cuales, se observó la relación entre acoso y poder, tanto para la red elaborada a acoso como para la red elaborada a poder.

Finalmente, en cuanto al sector organizacional, la muestra se concentró con el sector público, aunque con una diferencia mínima; de tal forma que, tanto el sector público como el privado mostraron una relación de acoso y poder para la red de acoso, mientras que únicamente el sector público mostró la relación de acoso y poder para la red de poder.

En síntesis, tomando en cuenta todos los datos demográficos, hubo una relación entre acoso y poder, principalmente ante la red de acoso.



6. CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN

Donde quiera que encuentre una criatura viviente, hallo ansia de poder

Friedrich Nietzsche

7. CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN

En México y en muchas partes del mundo se observa a trabajadores laborando en malas condiciones, con inadecuados salarios, abusos, agresiones, jornadas muy extensas y aunado a ello, la falta de oportunidades de empleo, obliga a muchos a pertenecer en el trabajo, a pesar de las dificultades y agresiones que reciban; por ello, a través de esta investigación se pretendió detectar una relación entre el poder como fuente del acoso psicológico en trabajadores de la Ciudad de México, dado que es un país en el cual, existe el acoso; sin embargo, hay muy pocas investigaciones que den paso para que muchas personas conozcan de él y puedan interferir adecuadamente.

De esta forma, en el presente trabajo se logró identificar al poder como un factor relacionado con el acoso, pues lo origina. Para ello, se empleó la Técnica de Redes Semánticas Naturales y se observó como los conceptos denominados “acoso” y “poder”, muestran definitorias similares; pero, de igual forma, se encontraron definitorias que permiten diferenciarlas.

Por ello, tomando en cuenta a los participantes, se observó que la mayoría de ello, relacionaron los conceptos; es decir, ante la red de “acoso” entre las palabras definitorias se encontró poder, mientras que ante el concepto de “poder” definieron acoso, lo cual significa que se encontró que los participantes relacionaran al poder con el acoso y viceversa.

Asimismo, retomando la definición dada para fines de esta investigación, la cual dice que el acoso psicológico o *mobbing*, es un comportamiento abusivo, ya sean palabras, comportamientos, acciones o gestos, que por su repetición y duración, infringen la dignidad e integridad psíquica y física de la víctima o acosado, colocándolo en una situación de peligro para la salud y su ambiente de trabajo (Hirigoyen, 1999), se observó dentro de las definitorias descritas por los participantes, la presencia de características del *mobbing*, tales con agresión, comportamiento abusivo, daño, violencia, maltrato, hostigamiento, poder, injusticia, inseguridad, etc.

Estos resultados, además de observar características del acoso, permiten ver las etapas del mobbing o acoso psicológico, principalmente las primeras dos etapas, que son la fase del conflicto, pues considerando las definatorias de la mayoría de los participantes indican disgusto, problemas con sus compañeros o el jefe, además, se observa en algunos de los participantes, la fase de estigmatización pues, en las definatorias señalan agresiones, maltrato, presión, violencia, perversiones, acoso, hostigamiento, etc. Sin embargo, todas las conductas y el proceso del acoso, requieren de algún(os) factor(es) que lo origine, por ello, surge la pregunta de cómo se inician estas conductas. Tal como lo menciona Hirigoyen (1999) el acoso psicológico o *mobbing* nace del encuentro entre el ansia de poseer poder y la perversidad. Esto claramente se observó en los resultados dados por los participantes, ya que definieron principalmente la palabra abuso, tanto para acoso como para poder, lo cual nos indica que para la mayoría de los participantes el uso de poder conlleva a un abuso, del mismo modo que el acoso implica una situación de abuso, lo cual, permite señalar como ante la presencia de acoso psicológico se manifiesta una situación de poder, que claramente esta vinculada con el abuso de poder.

Por ello, esta investigación nos orilló a observar como el acoso psicológico (*mobbing*) se ha vuelto un problema actual, propiciado, por un abuso y principalmente de poder, en el que está inmerso el nivel organizacional, lo cual muestra que el abuso de poder se manifiesta por someter a las víctimas, pues esta claro que el uso del poder no es malo, al contrario todos empleamos poder en algún momento; de hecho, es necesario para realizar adecuadamente algunas actividades, como jefe, padres, etc. Además, el poder es parte de nuestra capacidad como seres sociales que nos relacionamos y convivimos en muchas circunstancias. Sin embargo, al poseer poder se pierde el control de este y en ocasiones se llega a abusar de él. Lo cual, nos lleva a cuestionarnos sobre qué tan malo es usar el poder, realmente como se mencionaba anteriormente, no hay nada de malo, tal como lo indican Hellriegel, Slocum y Woodman (1999), finalmente, el poder esta presente y en todos los niveles; sin embargo muchas personas sobrepasan sus límites.

De esta forma, el abuso muestra un desequilibrio de poder, ya que puede manifestarse de manera ascendente, descendente u horizontal, tal como lo indica Riquelme, y por si fuera poco, se muestra con mayor frecuencia ejercido por los jefes, la autoridad o personas al mando. Tal como se observó en la investigación, en la mayoría de las definatorias dadas por los participantes. Esto debido a que los líderes en ocasiones no muestran adecuadamente su poder, negándose a verlo, o

lo usan en exceso, para no perder dominio ante los subordinados como lo indica el modelo de Leymann (1990). Asimismo, los jefes en ocasiones ejercitan su poder para no perder el control y descargar sus frustraciones, cubriéndolas con supuestas ideas innovadoras, con la finalidad de ejercer poder y someter a sus trabajadores (Hirigoyen, 1999).

Además, se consideran factores situacionales como lo indica Ashforth (1994) con su pequeña tiranía, en la cual, los jefes emplean su poder mostrándose autoritarios, carente de consideraciones y abusando de sus subordinados. Así como indica el modelo de Einarsen, acerca de como el acosador descarga sus agresiones y frustraciones en la víctima, debido a la carencia de poder, y así aprovecharse de la víctima para dañarla.

Con respecto al género, se observó una predisposición por los hombres (masculino), ya que mostraron mayor defensorías para la variable poder, lo cual, juega un papel importante en los roles establecidos por la sociedad, debido a que hay muchas generaciones conservadoras de la manera de ver al hombre como el género de poder, logro y masculinidad; mientras que a la mujer, como intimidad, feminidad; es decir, al hombre como el que ejerce el poder sobre otras personas y la mujer como ejerce el poder como un servicio para el grupo de manera más participativa; sin embargo, los tiempos cambian y hoy en día se observa un poco más de aceptación de la mujer como ejecutiva y al hombre como participe del hogar.

En cuanto a la edad, se observó un rango inclinado principalmente entre 20 a 40 años, esto nos indica una concentración por edades jóvenes, lo cual, puede implicar como menciona Bágueda (2006), que debido a la corta edad, los jóvenes se ven más propensos a conductas de hostigamiento, abuso, a contratos precarios debido a las altas demandas de hoy en día, y a su alta capacidad intelectual o estudios (Licenciatura o Postgrado), implican una amenaza para muchos que no cuentan con tanta vitalidad y estudios; sin embargo, se observó que las personas adultas de igual forma se pueden ver afectadas, pues, el perder ciertas cualidades dadas por la edad como la fuerza, los pone en una situación más vulnerable.

Con respecto al sector, señala que puede propiciar conductas agresivas, hostigamiento, maltrato, abuso, principalmente de poder, se generan en cualquier sector, pues depende de muchos factores la presencia de mobbing o acoso psicológico, tales como el ambiente, malos líderes, falta de

organización, abuso de poder, entre otras. Así a pesar de que en la investigación la población está concentrada en el sector público, no implica que por ello, el acoso psicológico y abuso de poder, ocurran más en este sector, quizá influya el que muchos jefes o compañeros de trabajo, tienen un puesto base que les da seguridad para poder aprovecharse de la situación y someter a compañeros o subordinados; sin embargo, también puede ocurrir lo mismo en el otro sector, pues aunque no se tenga un puesto seguro, hay investigaciones como la de Hirigoyen (1999), que indican como el acoso se da más en la esfera privada, quizá por lo mismo de no tener un puesto base, ya que coloca a la víctima en una situación vulnerable, para ser despedido o a presiones de trabajo.

Por lo tanto, se observó en la mayoría de los datos demográficos similitud entre las definitorias de ambas variables (acoso y poder), la relación entre acoso y poder, así como del poder con el acoso.

De esta manera, la relación entre acoso y poder, nos permite concluir que el acoso es una conducta abusiva, en la cual se presentan problemas, agresiones, maltrato, daño, acoso y abuso, de esta forma, lo cual hace evidente la relación con poder, ya que el poder también fue vista como una conducta de abuso, autoridad, mando, líder, justicia, prepotencia, poder, liderazgo y acoso. Por ello, la edad, el género, los estudios, la antigüedad, sector o la profesión, no son completamente factores que determinen la presencia de mobbing o abuso de poder; sin embargo, se puede dar casos como por ejemplo, el ser mujer conlleve a más abusos, así como los estudios, y quizá hasta la antigüedad, sean factores que determine tanto para ejercer como para recibir conductas de abuso.

Finalmente, se concluye que el poder es una fuente que al usarse inadecuadamente; es decir, un abuso, puede propiciar acoso psicológico o el *mobbing*; y a través de los diversos indicadores señalados por los trabajadores puede prevenirse, pues al observar alguno de ellos, se debe intervenir inmediatamente.

En conclusión, existen diversos factores que pueden propiciar el *mobbing* o acoso psicológico; sin embargo, en la aplicación de esta investigación se observó principalmente al poder, y más bien, el abuso de poder, marcado por diversas circunstancias, pues desafortunadamente los

trabajadores están pasando por una etapa en la cual se carece de muchos aspectos como ofertas de empleo, salarios adecuados, entre otros, los cuales orillan a los trabajadores de cualquier organización a permanecer en ella no importando las circunstancias degradantes en las que se localice, por ello, el acoso psicológico se ha vuelto un mal silencioso que acaba con la salud física y psicológica de muchos trabajadores.

Recuerda siempre que tu propia resolución de triunfar es más importante que cualquier otra cosa

Abraham Lincoln

7.1. Limitaciones y Sugerencias

En la elaboración de esta investigación se presentaron varias limitaciones, una de ellas fue el estudio descriptivo en el uso de la técnica de redes semántica, ya que presentó algunas dificultades, en algunos casos se observó conflicto para comprender la frase completa, por la falta de conocimiento del tema, distracción, falta de tiempo, mala disposición, desagrado, etc., lo cual, provocó contestaciones incompletas, sólo se enfocaba en una palabra para obtener las cinco palabras, aunque cabe mencionar que en la elaboración de la red se observó que las respuestas eran similares ante una palabra o una frase; sin embargo, diferían en que al mostrar una palabra las personas se inclinaban más por definirla y no por verla como una situación, que era finalmente el objetivo al presentarles la frase de acoso y de poder. Además, lo largo de la frase dificultó las asociaciones de los trabajadores entre el acoso y el poder; sin embargo, a pesar de ello, los casos fueron mínimos y no afectaron los resultados.

Asimismo, el carecer de estudios previos y antecedentes limitaron la elaboración de las redes semánticas. Por lo cual, se sugiere emplear estos resultados para ampliar la muestra y posteriormente emplear los datos para elaborar un instrumento que facilite la detección del acoso psicológico. De igual forma, se sugiere hacer más estudios para encontrar otras definitorias que permitan obtener elementos que faciliten la prevención del acoso psicológico y su vez, se informe a la sociedad del tema y a diferenciarlo con otros tipos de acoso, aunque cabe señalar que es una tarea difícil, ya que en la actualidad en las organizaciones se concentran en la productividad y no en el factor humano, por ejemplo, en cuanto a las capacitaciones si se cumple con ellas como lo marca la ley, ocurre que se elaboran cursos sin tomar en cuenta las necesidades del personas o los problemas por los que se enfrentan a diario.

En cuanto a la aplicación fue difícil, comenzando con las organizaciones, pues se contactaron varias empresas de diversas formas; sin embargo, muy pocas accedieron sin poner tantos obstáculos para la aplicación del instrumento, por lo cual, se recomienda visitar con anticipación

e insistencia a las organizaciones en lo beneficioso de informarse sobre el tema y la prevención, no sólo a su personal, sino a las misma organización. Con lo que respecta a las organizaciones visitadas, se observó la carencia de métodos preventivos, es decir, que muchas de ellas, no cuentan con herramientas para prevenir accidentes de trabajo como caídas y mucho menos las técnicas o estrategias para solucionar problemas personales.

Otra limitante muy importante fue que el acoso no se caracteriza por realizar un daño visible como un golpe, fracturas, etc., sino psicológico, a través de palabras, gestos, humillaciones, etc., lo cual complica su detección y provoca confusión con otros problemas como fue el caso del acoso sexual, y también se presta para exagerar la situación; es decir, una persona puede apreciar un gesto de otra y no ser específicamente acoso psicológico, quizá sólo causa de un mal día o de otro problema que no es intencionado; por ello es necesario tomar en cuenta las características del acoso, como la frecuencia con la que ocurre (mínimo seis meses), la persistencia en las agresiones, humillaciones, cargas exageradas y continuas de trabajo, aislamientos frecuentes, etc. De ahí lo importante de dar a conocer el tema, sus características y la manera de prevenirlo.

Algo similar pasa con el poder, pues el tenerlo y ejercerlo no es malo, sino que se abuse de él para fines no lucrativos o con intención de dañar a otras personas. Por ello, al identificar una relación existente entre acoso y poder, se pretende hacer consciencia para prevenir y emplear como estrategia preventiva al poder y así evitar la aparición del acoso psicológico o en caso de que ya exista, responder adecuadamente, brindándole apoyo psicológico a las personas afectadas y remarcarlo como un problema que también afecta a las organizaciones y por lo cual, es importante cooperar para la salud y bienestar de los trabajadores; sin embargo, es difícil, ya que, así como se dificultó la elaboración de esta investigación con la resistencia de algunas personas por el tema de poder y acoso, definitivamente se convierte en un gran problema el modificar métodos de liderazgo o simplemente sugerencias en sus métodos organizacionales, pues implica la resistencia de muchas personas que quizá obstruyan la aplicación correcta de instrumentos, métodos, normas o cursos, por lo tanto es necesario crear consciencia en los beneficios que tienen para su organización, como una mayor productividad, etc., así como no dirigirlo a un nivel jerárquico (operativo, medio o ejecutivo), sino para todos en general para que no se propicie resistencia.

Pero no sólo los temas fueron una limitante para realizar esta investigación, sino la falta de conocimiento del tema obstruyó, o de distinguirlo de otros problemas, a pesar de la frecuencia de personas que describen padecer situaciones de humillaciones, agresiones, aislamientos, cargas excesivas de trabajo, etc. y por si fuera poco, existe el temor de ser descubiertos por el jefe o simplemente, el hecho de darle una razón al jefe para poder llamarles la atención por no realizar su trabajo es una situación desagradable. Aunque algo más grave, es que en la sociedad el padecer esta situación de abuso o de uso excesivo de poder, es “normal”, lo cual, facilita su expansión y a la vez, dificulta su detección y prevención. Por ello es necesario actuar inmediatamente, brindándoles información del tema y herramientas para saber como reaccionar ante la presencia de *mobbing* o acoso psicológico, pero también para evitarlo propiciando la satisfacción y motivación laboral, y evitar la rotación de área, absentismo o bajas. Cabe mencionar que dentro de la información que se les brinde debe especificarse la distinción entre el acoso psicológico y otros problemas laborales, para que no se de paso al un abuso de estas condiciones.

Siguiendo con las limitantes, en cuanto a los jefes se observó mucha resistencia, pues en unos casos accedían a que los empleados lo hicieran, pero ellos, manifestaban estar ocupados o que al final de todos, lo cual no se daba; aunque, se dieron situaciones en las cuales, los jefes fueron muy cooperadores e interesados por el tema. Aunque, la falta de disposición por parte de los jefes, para la aplicación de las redes semánticas o al mencionarles el tema, limitó un estudio más a fondo con el nivel directivo, pues se observó en los jefes mala disposición a pesar de mostrarles el instrumento y decirles el poco tiempo que requería; sin embargo, es recomendable recalcar más los beneficios que tiene para la organización.

De esta manera se observó durante la aplicación de la técnica de redes, varias situaciones que manifestaron algunas personas encuestadas:

Sujeto 1, dice: “La situación es insoportable, como puedes ver así estoy siempre (se encontraba sentada en una oficina compartida con tres personas más) no, es insoportable (en voz baja) no se puede uno mover de su lugar porque sino hablan de ti, nada más están buscando algún motivo para llamarte la atención y lo peor es que me tiene aquí sentada, aquí me quieren aunque no haga nada...”

Sujeto 2, lee la frase y dice sarcásticamente: “de esto no se da aquí”.

Varios sujetos dijeron entre ellos con sarcasmo: “tu jefe...”.

Sujeto 3: “Coraje porque no puedes hacer nada, esta tu trabajo”

Sujeto 4: “Te hacen el trabajo pesado, se te quitan hasta las ganas de venir al trabajo, solo con pensar, ay no, pesado”

Sujeto 6 “Se hacen los enojados, no te asignan trabajo, aunque te tengan horas sin hacer nada, te están checando”.

Además, es cierto que los empleados indicaron la falta de disposición de los jefes, y no sólo eso, observe la mala disposición de varios miembros de la organización, al mostrar negativas para la aplicación, al igual que hubieron casos en los cuales la mala disposición fue dada por los mismo empleados, pues entre ellos se observó un mal ambiente laboral y una actitud prepotente, como sucedió con el sujeto 7:

Entra una compañera: ¿Qué haces? (risa burlona), porque necesito que hagas este trabajo... (Lo dejo sobre el escritorio)

Sujeto 7: Te diste cuenta, solo entró para ver que hacía, pero, sabe que mi trabajo ya lo terminé y no me han asignado más... lo hace para molestar...hasta se burla, pero sino lo hago me acusa con la jefa...

Además, en algunos de los casos al realizar la aplicación de las redes semánticas, se observaron factores económicos, debido a los malos sueldos y la falta de empleos, se convierte en un problema que orilla a muchos a permanecer en esas circunstancias de trabajo, pues la mayoría no puede darse el “lujo” de abandonar su empleo como lo mencionaba Robbins (1998) en las bases de poder, las cuales en ocasiones inclina a las personas a realizar ciertas conductas por premios o castigos, por ello, debemos considerar las bases y estrategias que permiten observar el mal uso que se les puede dar y prevenirlo, así como evitar problemas más graves como el acoso psicológico.

Asimismo, debido a la brevedad de la aplicación de la técnica en varios casos no se pudo indagar más acerca de las definitorias mencionadas, lo cual hubiera enriquecido más la investigación; sin

embargo, es muy difícil el acceso a las personas, tanto por el tiempo que se requiere para la aplicación, ya que en la mayoría de las organizaciones el tiempo es indispensable como para distraerse contestando una encuesta, como por la disposición y condiciones del lugar. Aunque se logró la finalidad de las redes semánticas y se consiguió algunos testimonios que aportaron beneficios a esta investigación.

Tomando en cuenta las condiciones de lugar, la aplicación no se realizó en un lugar específico, sino en el espacio de trabajo de cada uno de los participantes, lo cual, limitó un poco su concentración y atención para realizar la encuesta, por ello, es recomendable que se busque un lugar cómodo y despejado de cualquier ruido o distracción que afecte al participante, ya que finalmente como psicólogos laborales lo que buscamos es el bienestar de los trabajadores. De hecho, muchas organizaciones cuentan con malas instalaciones, pues en algunos lugares visitados están aislados, o todo lo contrario muy juntos, lo cual como lo indica Zapf (1999) puede influir en la aparición de *mobbing* o acoso psicológico.

Asimismo, nuestra labor como psicólogos, principalmente de un cargo organizacional, es colaborar para comprender, analizar y controlar situaciones inadecuadas, que pongan en riesgo la salud, bienestar físico y psicológico de las personas, pero no sólo de las víctimas sino de las personas que las propician porque finalmente sino hay abusador claramente no existiría una víctima.

De hecho, en cuanto a las víctimas, debemos prestar atención, pues son las más vulnerables a recibir agresiones y a no darse cuenta, o peor aún, a ser incapaces de pedir ayuda, por ello, principalmente debemos brindarles confianza en sí mismos, orientando a los directivos para prevenir y atender a la solución de acoso psicológico o *mobbing*. Observar la vulnerabilidad y la personalidad del personal que conforma las organizaciones, así como el ambiente en el cual se desenvuelven. De igual forma, para el acosador hay que proporcionarles talleres para mejorar la dinámica del grupo, así como herramientas y métodos acerca del uso del poder, para que no hagan mal uso de éste.

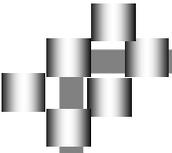
Es importante que las organizaciones tomen cartas en el asunto, al poner más atención en el manejo del poder dentro de ellas, debido a la importancia de evitar que determinadas actividades presenten consecuencias negativas como el abuso de poder y con ellas otros problemas como el *mobbing*.

Por esta razón, se sugiere seguir realizando investigaciones similares, para proporcionar más material y así lograr combatir el acoso psicológico o *mobbing*, tomando esta investigación como un indicador del abuso de poder como fuente de la existencia de acoso en las empresas, mejorando el instrumento o aplicando más herramientas para fortalecer los resultados, como el uso de una prueba que mida el acoso psicológico. Así como es recomendable ampliar la muestra pues no es muy significativa y realizarla en más estados para posteriormente poder realizarla en otros países. Asimismo, sugiero realizar más instrumentos para detectar el *mobbing*, empleando esta investigación como base para continuar con el proceso de elaboración de una prueba, lo cual, beneficia a las organizaciones, pues evita la presencia de bajas laborales, baja productividad, etc. Del mismo modo, se puede considerar esta investigación para indagar más acerca de las fases del acoso psicológico y más características que identifiquen y distinguen al acoso psicológico o *mobbing* de otros problemas, así como para que el tema sea más específico y así distinguirlo con mayor facilidad.

Además, de dar paso a la elaboración de más investigaciones, permite abarcar más áreas como la clínica, tomando en cuenta la personalidad de cada una de las personas afectas, pues tanto el acosador como el acosado requieren de apoyo terapéutico; la social, con las relaciones de los grupos; otras carreras como médicos; con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas.

Finalmente depende de las organizaciones controlar y conservar el poder adecuadamente, así como de los líderes emplearlo correctamente, apoyándose de las personas, recursos y herramientas necesarias para evitar esta situación. De esta forma, la organización debe considerar el establecimiento de normas y reglamentos, y así controlar y evitar problemas de acoso, pues aunque en algunas organizaciones no se respeten completamente las normas, debe darse un equilibrio, pues un acosador puede manipular y destruir para conservar su poder; sin tomar en cuenta como llevarlo a cabo. Por ello, es importante que no solo se elaboren talleres, métodos, herramientas y normas para controlar las situaciones de abuso, sino que se respeten y se lleven a cabo adecuadamente, respetándolas.

En síntesis, debemos de tomar en cuenta varios aspectos para prevenir el acoso psicológico o *mobbing* como la personalidad, la organización, las normas, la falta de ellas, etc. y en cuanto se detecte alguna conducta prestar mayor atención, para evitar dificultades y no abusar de ninguna posición, talento, habilidad que se tenga pues puede desencadenar dificultades a todo un grupo, esto a través de elaboración de cursos, normas, herramientas, etc. que permitan mejorar las condiciones, marcando los beneficios organizacionales.



9. ANEXOS

9. ANEXOS

9.1. Anexo 1

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le va a presentar una oración, con la cual, debe asociar las primeras 5 palabras, pueden ser verbos, adverbios, sustantivos, adjetivos, Pronombres. Una vez establecidas las palabras, numérelas, asignándoles un valor del 1 al 5, por orden de importancia, considerando que 1 es la más importante.

Por ejemplo si se presenta la palabra “MANZANA”, asocio:

Palabra	Jerarquía
Árbol	4
Fruta	1
Pera	3
Roja	2
Amarilla	5

Acosar laboralmente a un trabajador, dañando su bienestar en el empleo, lo asocio a:

Palabra	Jerarquía

El “uso del poder” en el trabajo, lo asocio a:

Palabra	Jerarquía

Edad: _____

Sexo: 1(F) 2(M)

Estado civil: 1) Soltero 2) Casado 3) Concubinato 5) Divorciado

Puesto que ocupa en la organización: 1) Operativo 2) Medio 3) Ejecutivo

Antigüedad en la empresa: _____ años

Escolaridad: 1) Primaria 2) Secundaria 3) Bachillerato 4) Licenciatura

Sector de la organización: 1) Pública 2) Privada

Profesión: _____

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le va a presentar una oración, con la cual, debe asociar las primeras 5 palabras, pueden ser verbos, adverbios, sustantivos, adjetivos, Pronombres. Una vez establecidas las palabras, numérelas, asignándoles un valor del 1 al 5, por orden de importancia, considerando que 1 es la más importante.

Por ejemplo si se presenta la palabra “MANZANA”, asocio:

Palabra	Jerarquía
Árbol	4
Fruta	1
Pera	3
Roja	2
Amarilla	5

El “uso del poder” en el trabajo, lo asocio a:

Palabra	Jerarquía

Acosar laboralmente a un trabajador, dañando su bienestar en el empleo, lo asocio a:

Palabra	Jerarquía

Edad: _____

Sexo: 1(F) 2(M)

Estado civil: 1) Soltero 2) Casado 3) Concubinato 5) Divorciado

Puesto que ocupa en la organización: 1) Operativo 2) Medio 3) Ejecutivo

Antigüedad en la empresa: _____ años

Escolaridad: 1) Primaria 2) Secundaria 3) Bachillerato 4) Licenciatura

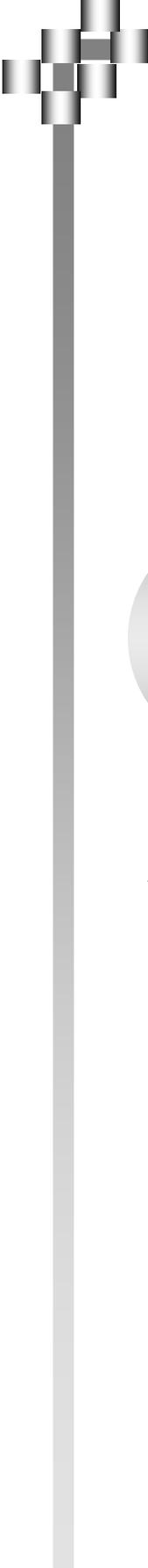
Sector de la organización: 1) Pública 2) Privada

Profesión: _____

9.2. Anexo 2:

HOJA DE VACIADO DE INFORMACION PARA REDES SEMANTICAS

Jerarquía/ Semántico	Valor	1	2	3	4	5	TOTAL		
Palabra		10	9	8	7	6	M	FMG	G



8. REFERENCIAS

Para triunfar en la lucha por la vida, el hombre ha de tener o una gran inteligencia o un corazón de piedra

Máximo Gorki

8. REFERENCIAS

Abajo, F. (2006). Mobbing: Acoso psicológico en el ámbito laboral. Argentina: Lexis Nexis.

Aldrete M.G., Pando M. Aranda C. y Torres T.M. (2008). Acoso psicológico en el trabajo. ¿un problema de género?. Revista de Enseñanza e Investigación en Psicología, 53-63. Xalpa, México: Universidad Veracruzana.

Arras A. M. (2007). L acción comunicativa estrategia de poder y agente de cambio en las prácticas organizacionales. Tesis Doctoral. Programa de Postgrado en Ciencias de la Administración. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Ausfelder T. (2002). Mobbing. El acoso moral en el trabajo. Prevención, síntomas y solución. Barcelona, España: Editorial Océano Ámbar.

Barbera E. y Ramos A. (2004). Liderazgo y discriminación de género. Revista de Psicología General y Aplicaciones, 57(2), 144-160 pp. España: Universidad de Valencia.

Beck U. (2003). Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización. España: Ediciones asidos, 9-163 pp.

Bencomo, T. (2008). “El trabajo” visto desde una perspectiva social y jurídica. Revista latinoamericana de Derecho Social, 7, 27-57 pp. Instituto de Investigaciones Jurídicas. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Boulding E.K. (1993). Las tres caras del poder. Barcelona: Ed. Paidós.

Bravo P.A., Sarmiento C., García R. & Acosta M. (1985). Estudio de las relaciones entre nodos conceptuales en redes semánticas: Propuestas preliminares. Revista interamericana de Psicología, 19, No. 1 y 2. 57- 69 pp. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Castañeda S. y López M. (1993). Ventajas y desventajas de las redes semánticas naturales en la evaluación de la estructuración del conocimiento. Revista de Psicología Social y Personalidad, UNAM. Vol.IX, No. 1, 67-81 pp.

Chiavenato I. (2000). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc- Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

Comisión Nacional de Derechos Humanos (2006). Cuartas jornadas nacionales sobre víctimas del delito y derechos humanos. México.

Coolican H. (1994). Métodos de investigación y estadística en psicología. México: Editorial Manual Moderno, S.A. de C.V., 63-262.

Cozby, P. (2005). Métodos de investigación del comportamiento (8ª. ed.). México: MacGraw Hill Interamericana.

Diccionario de Administración y Finanzas. (1983). Barcelona, España: Editorial Océano.

Einarsen S. y Hauge L. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones, 22, No.3, 251-273.

García A.L. (2008). Acoso psicológico en el trabajo: Mobbing un riesgo laboral emergente. Tesis de Licenciatura, Facultad de Estudios Superiores Iztacala. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

García S. (1993). El significado psicológico y social de la salud y las enfermedades mentales. División de Estudios de Postgrado. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Gimeno G. (1981). Poder, estado y discurso. Perspectivas sociológicas y semiológicas del discurso político –jurídico. Tesis de Licenciatura. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Gimeno R. (2004). La presión Laboral Tendenciosa (Mobbing). Tesis Doctoral. Universidad de Girona.

Góngora J.J., Lahera M. y Rivas M. L. (2002). Acoso psicológico en el trabajo “mobbing”. Pamplona: Gobierno de Navarra.

González J. (2002). El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso. Madrid: Espasa Práctico.

González K. (2002). Acción Sindical y Preventiva contra los riesgos Psicosociales. El Mobbing. Lan Harremanak, 7, 183-194 pp.

González V.M., De Cabo M.A. Martín C. y franco M.A. (2004). El mobbing. Aspectos conceptuales y cuestiones prácticas para el médico de familia sobre las conductas de acoso psicológico en el trabajo. Madrid, España: Novartis.

Hellriegel D. y Slocum J.W. (2004). Comportamiento organizacional. Décima edición. Editorial Thomson. México.

Hernández J.J. (2006) Mobbing/bullying un estado de la cuestión: Hacia una propuesta analítica en el lugar de trabajo. VI Congreso Nacional AMET, Oaxtepec-Morelos.

Hernández S. R., Fernández C. y Baptista P. (1991). Metodología de la investigación. México: MacGraw-Hill.

Herrera M. (1998). La especialidad organizativa del tercer sector: Tipos y dinámicas. Papers, 56, 163-196 pp. España: Univ. de Granada, Departamento de Sociología.

Herrera P. y Hidalgo M. (2002). EL Significado Psicológico del liderazgo transformacional en una muestra de trabajadores utilizando la técnica de redes semánticas naturales. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Hirigoyen M.F. (1999). El maltrato psicológico en la vida cotidiana. España. ed. Paidós Ibérica.

Hirigoyen M.F. (2001). El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso. Barcelona: Ed. Paidós, 300 pp.

Hodge B. J., Anthony W. y Gales L. M. (2001). Teoría de la organización. Un enfoque estratégico. (5ª. Ed.).México: Prentice Hall.

Hodgetts, R y Altman. S. (1981). Comportamiento en las Organizaciones. Cap.11: Factores situacionales en el diseño de la organización. México.

Hunt J.W. (1993). La Dirección de personal en la empresa. México.

Jiménez F., Del Águila R., Luque E., Sangrador J. y Vallespín F. (2006).Psicología de las relaciones de autoridad y de poder. Barcelona: Ed. UOC.

Juárez A., Hernández E. y Ramírez J. (2005). Mobbing un riesgo psicosocial latente en el trabajo de enfermería. Revista Enferm IMSS, 13(3), 153-160 pp. Proyecto de psicología del trabajo y salud ocupacional México: Facultad de Estudios Superiores Iztacala, Universidad Nacional Autónoma de México.

Leymann H. (1996). Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral (“mobbing”) en el trabajo. European Journal of work and Organizational Psychology, 5(2), 165-184.

Ley Federal del Trabajo (2005). México.

López B. (2001). El Significado Psicológico de manipulación mediante la técnica de redes semánticas. Tesis de Licenciatura, Facultad de .Psicología. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

López J.I. (2008). Diccionario contable administrativo y fiscal. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

Maldonado I. (1998).Abuso de poder en México. Tesis de Licenciatura; Escuela Nacional de Estudios Profesionales, Campus Aragón. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Manrique L.L. (1999). Estrategias de poder o tácticas de influencia que se utilizan en las relaciones íntimas. Tesis de Licenciatura, Facultad de .Psicología. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Manual de Estilo de Publicaciones de la American psychological Association (adaptado para el Español) Manual Moderno S.A. de C.V. México, D.F. Santa Fé de Bogotá.

Maquiavelo N. (1513/1998). El príncipe. México. Editores Mexicanos Unidos S.A.

Martinón L. y Pérez A. (2006). Las Estrategias de poder y su relación con motivación al logro en una empresa de seguros. Tesis de Licenciatura, Facultad de .Psicología. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Mills W. (1957). La elite del poder. México: Fondo de Cultura Económico.

Montero N. (2003), Estrategias de poder, su uso en escenarios laborales del D.F. México: Tesis de Licenciatura, Facultad de .Psicología. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Montiel E. (2007). La relación entre maquiavelismo y variables sociodemográficas en una muestra de estudiantes de derecho. Tesis de Licenciatura, Facultad de .Psicología. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Moreno B., Rodríguez A., Martínez M. y Gálvez M. (2007). Assessing workplace bullying: Spanish validation of reduced version of the negative acts questionnaire. The Spanish Journal of Psychology, 10 No.2, 449-457 pp. España.

Muñoz A.M. (2007). La nueva legislación sobre acoso laboral en Colombia (Ley 1010 del 2006). Revista Latinoamericana de Derecho Social. 5, 239-246 pp.

Müch L. y García J. (2003). Fundamentos de administración. México: Trillas. 240pp.

Pando M., Aranda C., Preciado L., Franco S.A. y Salazar J.G. (2006). Validez y confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO). Red de revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, Universidad autónoma del Estado de México, 11, No.2, 319-332 pp.

Pedraja L. y Rodríguez E. (2004). Efectos del Estilo de Liderazgo sobre la eficacia de las Organizaciones Públicas. Revista Facultad de Ingeniería, 12, No.2, 63-73 pp. U.T.A. Chile.

Peraita H. y Moreno F.J. (2003). Revisión del estado actual del campo de la memoria semántica. Universidad de Bogotá, Facultad de Psicología, 34, No. 3, 321-336 pp.

Perlman (1992). Psicología social. México. McGraw- Hill Interamericana.

Perlman B.J. y Rivera M.A. (2004). Planeación e integración Estratégica: Un modelo con estudio del caso del sector Judicial. Revista Chilena de Administración Pública, 2, No. 4, 58 69 pp.

Perrow (1999) Una sociedad de Organizaciones. Reis. 59/92 19-55 pp.

Pfeffer, Jeffrey (1993). El poder en las organizaciones. España: McGraw- Hill.

Ramírez C. (2006) Tácticas de influencia en hombres y mujeres directivos de diversas organizaciones. México: Tesis, Facultad de .Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México.

Redondo R. (2003). El acoso moral en la empresa. Vasco: Psiquis, 251- 256pp.

Reyes Lagunes. I. (1993).Redes semánticas para la construcción de instrumentos. Revista de psicología social y personalidad. IX, No. 1, 81-97 pp.

Rivera S., Díaz R., Sánchez R. y Avelarde P. (1993). La semántica del poder en la relaciones de pareja. Revista de Psicología Social y Personalidad, UNAM. IX, No.1. 1993, 45-57 pp.

Robbins (1998). Comportamiento organizacional. (8ª. Ed.). México: Prentice Hall.

Rosales A. (2006). Tácticas de influencia empleadas por una muestra mexicana en sus relaciones laborales y de pareja. Tesis de Licenciatura, Facultad de .Psicología. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Salas-Menotti I. (2008). Significado psicológico de la violencia y la agresión en una muestra. Revista Diversitas Perspectivas en Psicología. Bogotá, Canadá: Corporación Universidad Iberoamericana, No. 2, 331-343 pp.

Saldívar G. (2006). Coerción sexual en citas en una publicación de estudiantes Universitarios. Tesis de Licenciatura, Facultad de .Psicología. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Sarmiento C., Bravo P.A., Pelcastre B.E. y Aguilar J. G. (1992). Hacia una reconceptualización del modelo de las redes semánticas naturales. Revista mexicana de Psicología, 9, No. 2 pp. México: Facultad de Psicología.

Servin A.L. (2005). Mobbing. Tesis de Licenciatura, Escuela Nacional de Trabajo Social. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Steensma H. y Van Dijke. R. (2006). Attributional styles, self-esteem, and just world belief of victims of bullying in Dutch organizations. The Netherlands: Leiden University. *Int'l. Quarterly of community Health Education*, 25(4), 381-392 pp.

Valdez, J. (1998). Redes Semánticas Naturales, Usos y Aplicaciones en Psicología Social. México: Universidad Nacional Autónoma del Estado de México.

Valdez J. y Reyes I. (1993). La construcción de instrumentos de medición a partir de categorías semánticas. Un caso ilustrativo: el autoconcepto. Revista de Psicología Social. y Personalidad, IX, No. 1, 57-66 pp. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Valle C. (2006). El poder del Receptor en persecución un análisis desde la auto validación. Tesis doctoral, Facultad de Psicología, Madrid, España.

EN RED

Albarrán A.J. y Juárez n. H. (2008). Aplicación de las redes semánticas naturales en la búsqueda del significado de la pobreza. [En red]. Disponible en: <http://www.liberaccion.org/loomia>.

Báguena M.J., Toldos M.P., Beleña M. A., Díaz A., Roldan C., Amigó S. y Martínez D. (2006). Riesgos psicosociales en el trabajo: Efectos del tipo de empresa (pública vs privada). V Congreso de la federación iberoamericana de asociaciones de psicología, 227-237 pp. Boca del Río, Veracruz. [En red]. Disponible en: http://www.migualdad.es/mujer/mujeres/estud_inves/Mobbing_genero_salud.pdf.

Barón Duque M., Munduate L. y Blanco M. J. (2003). La espiral del Mobbing. Revista del Colegio Oficial de Psicólogos, 23, 84, 71-82 pp., España: Fac. Psicología, Universidad de Sevilla. [En red]. Disponible en: <http://www.lexjuridica.com/boletin/articulos/0026.htm>.

Blanco, J. (2001). ¿Cómo explicar en un juzgado que el mobbing no es conflicto laboral, qué es Psicoterrorismo, violencia psicológica, ataque socio-psicológico?. [En red], Disponible en: <http://cvv-psi.info>.

Calero, C. y Navarro R. (2003). Manual: El mobbing o acoso psicológico en el trabajo. UGT, Valencia., 1-24. [En red], Disponible en: <http://www.ua.es/ugt/informacion/acoso/laboral/pdf>.

Casorla R. y Recalde H. (Febrero de 2005). El consejo de dos abogados. Diario Hoy La Plata (Bs. As.). [En red], Disponible en: <http://www.periodicos.com.ar/argentina/buenosaires.laplatadiariohoy.php>.

Comisión Nacional de Derechos Humanos, (1994). Abuso de poder y derechos ciudadanos. [En red], Disponible en: http://www.generaenlinea.cl/intranet/publicacion/Abuso_de_poder_y_derechos_ciudadanos.doc.

Cruz, B. (2001). La lenta y silenciosa alternativa al despido. Periódico el País. [En red], Disponible en: <http://www.elpais.es/articulo.html?xref=...nchor=elpepisoc&Tes&d-date020010413>.

Diccionario de la Real Academia Española. (2005). [En red], Disponible en: <http://diccionario.terra.com.pe/cgi-bin/b.pl>.

El economista. (11 de marzo del 2009). UGT cree que "los trabajadores deben conocer los daños psicosociales" para acabar con el 'mobbing'. [En red], Disponible en: www.economista.es/.../Economia-Laboral-UGT-cree-que-los-trabajadores-deben-conocer-los-danos-psicosociales.

Flores M.M., Díaz R., Rivera S. y Chi A. (2005). Power and conflict negotiation in different types of marriage. Revista de Enseñanza e investigación en Psicología, 10, No. 2, 337-357 pp. México.[En red]. Disponible en: <http://www.cneip.org/revista/flores.pdf>.

Franco S. (Junio, 2003). Factores organizacionales que promueven y/o facilitan la aparición del fenómeno de hostigamiento y en el trabajo. FCE. Universidad Católica del Uruguay 1-20pp. [En red], Disponible en: <http://www.pdfactory.com>.

García J. M. (2003). Protección jurídica contra el amt. De servicios de ugt. Ed. Fed. [En red]. Disponible en: http://www.ugt-pv.org/cms/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1union.

Leymann H. (2002). Acoso psicológico en el trabajo mobbing. Boletín Informativo Sindical No.18.pp. 13, [En red], Disponible en: <http://www.eapc.es/documents/Mobbing.pdf>.

Martín M. y Durán J. (2004).El Mobbing (acoso psicológico laboral) Del deporte madrileño. Facultad de ciencias de la actividad física y el deporte / INEF. Universidad Politécnica de Madrid. [En red], Disponible en: www.cafyd.com/HistDeporte/htm/pdf/4-11.pdf.

Messenger M., Soler M., Sáez M. y García M. (2008).Workplace mobbing and effects on workers' health. Universidad de Murcia. The Spanish Journal of Psychology Copyright, 11, No. 1, 219-227 [En red], Disponible en: www.ucm.es/info/Psi/docs/journal/v11_n1_2008/art219.pdf.

Mora C (2008). Acoso psicológico en el trabajo “mobbing”. [En red]. Disponible en: <http://www.articuloz.com/psicologia-laboral-articulos/acoso-psicologico-en-el-trabajo-mobbing-176322.html>.

Pando M. M., Aranda C., Aldrete G. y Reynaga P. (Abril-Junio, 2006). Autoestima y redes sociales de apoyo como factores protectores de mobbing en docentes. Revista Salud Pública y Nutrición, 7 No. 2. [En red], Disponible en: <http://www.medigraphic.com/espanol/e1-indic.htm>.

Rebazo M. J. y Moreno J.M. (2006). Respuesta del Sistema judicial a las Relaciones de abuso de poder en el entorno educativa. Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa, 4(2), No. 9. 427-444 pp. España: Facultad de Educación Universidad de Extremadura, Badajoz. [En red], Disponible en: http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/9/espanol/Art_9_133.pdf.

Riquelme, A. (2006, julio). Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo. Revista de Ciencias Sociales Online, III, 2. [En red], Disponible en: http://www.uvm.cl/csonline/2006_2/pdf/riquelme.pdf.

Romero J. (23 de Octubre del 2008). Mobbing Laboral: Acoso moral, psicológico. Universidad de Costa Rica. [En red], Disponible en: www.lexjuridica.com/boletin/articulos/0026.htm.

Topa G., Morales J.F. y Gallastegui J.A. (2006). Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales. Red de revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 18, No.4, 766-771 pp. Universidad autónoma del Estado de México. [En red], Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=72718413.pdf>.

Topa G., Depolo M. y Morales J.F. (2007). Acoso laboral: meta- análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. Red de revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 19, No.1, 88-94 pp. Universidad autónoma del Estado de México. [En red], Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/727/72718413.pdf>.

Vera, Pimentel y Batista de Albuquerque (2005). Redes semánticas: Aspectos teóricos, técnicos, metodológicos y analíticos. Ra Ximhai, 1, No.3. México: Universidad Autónoma Indígena de México. [En red]. Disponible en: redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=439451.

Vickers M. (2006). Towards Employee Wellness: Rethinking. Bullying Paradoxes and Masks Published online: 21 November 2006. Springer Science + Business Media, Inc.18:267–281. [En red], Disponible en: http://www.psiq.info/index.php?option=com_content&task=blogsection&id=10&Itemid

Villareal M.G., Padilla V.M. La estructura de red y la coincidencia de nodos en las redes semánticas naturales de maestros y alumnos. Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Psicología. [En red], Disponible en: http://www.148.224.17.115/PDF/2228_317.pdf.

Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. International Journal of Manpower, 20, No. 1/2, 1999, 70-85 pp. Germany.: J. W. Goethe-University Frankfurt. [En red], Disponible en: <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do?contentType=Article&hdAction=lnkhtml&contentId=848233&dType=SUB&history=false>.