



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

MOBBING: ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES
MEXICANOS.

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A N:

CASTRO CARRANZA ESTELA

VERA HERNANDEZ LILIANA ELIZABETH

DIRECTORA DE TESIS: LIC. ALEJANDRA GARCIA SAISO

REVISORA: MTRA. SOCORRO ESCANDON GALLEGOS



© Facultad
de Psicología

ESTA INVESTIGACION ES PARTE DEL PROYECTO PAPIIT IN301808

DE DGAPA, UNAM

MÉXICO, D.F.

2009



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

Por ser parte de este triunfo...

Le agradezco a la directora de esta tesis, la Lic. Alejandra García Saiso, que me apoyo en el transcurso de la licenciatura, por su ayuda en todo momento, por brindarme conocimientos, y sobre todo, en la elaboración de este proyecto.

A la Mtra. Socorro Escandón por su ayuda y por sus aportaciones en este trabajo, al Dr. Felipe Uribe por haber compartido conmigo sus conocimientos y por su disposición en el transcurso de la elaboración de éste, a la Lic. Isaura López por haberme dado sus consejos, y aportaciones, al Lic. Abraham Castro por sus observaciones, para la mejora de esta tesis, y su apoyo en el mi estancia en la facultad.

A todas aquellas personas que fueron parte de mi desarrollo profesional, como el Mtro. Ricardo Trujillo que compartió conmigo sus conocimientos y me colocó en un escenario para practicarlos, por su tiempo y por ese apoyo incondicional.

Esta tesis quiero dedicarla a mis padres; que los amo, a mi mamá Estela y mi papá Salvador, que siempre han estado ahí, para apoyarme, para educarme; se las dedico por ser unas personas ejemplares, por desearme lo mejor y sobre todo por creer en mi.

A mis hermanos Erik, Edith y Elvia, que son parte de mi crecimiento como persona, porque he aprendido de ellos y; sobre todo, porque hemos crecido juntos y los adoro.

A mi familia por apoyarme al tomar alguna decisión, por darme consejos, por impulsarme para que cada día crezca como persona y profesionalmente.

A Lí por ser buena compañera de trabajo, por su paciencia, por su responsabilidad, etc.; y por compartir conmigo este gran paso.

A mis amigos que me brindan una palabra de aliento sin esperar algo a cambio, con los que he compartido un sin fin de cosas y de momentos que quedaran grabados.

¡Gracias! con toda sinceridad

Estela

Quiero expresar mi agradecimiento:

A mi Directora de tesis, Lic. Alejandra García por la oportunidad que me brindo de recurrir a su capacidad y experiencia, así como su motivación continúa para terminar la tesis, por su predisposición permanente e incondicional en aclarar mis dudas y por sus sugerencias durante la redacción de la tesis, y sobre todo gracias por su amistad.

A mi Revisora la Mtra. Socorro Escandón por sus valiosas sugerencias y acertados aportes para este trabajo.

A mis Sinodales, el Lic. Abraham Castro, el Dr. Felipe Uribe y la Lic. Isaura López por sus observaciones en la redacción de este trabajo, por su disposición y ayuda desinteresada.

Al Mtro. Ricardo Trujillo, gracias por haber sido parte de mi desarrollo profesional, a sus consejos, enseñanzas y sugerencias que me han servido en cada momento.

Quiero dedicar esta tesis a mis Padres, a quienes agradezco de todo corazón por su cariño y apoyo en todo momento, por confiar en mí y en que lograría terminar mis estudios, por ser la guía que me permitió llegar a cumplir una de mis metas y por darme la más grande herencia que pudiera recibir, por lo que viviré muy agradecida.

A toda mi familia por su apoyo incondicional, por sus consejos y motivaciones de seguir adelante, por todos aquellos momentos felices que me han brindado.

Agradezco a todas mis amigas por estar conmigo en las buenas y en las malas, por todos esos momentos agradables que pasamos, por su ayuda incondicional y sobre todo por su amistad.

Con cariño Liliana

Índice

Resumen.....	6
Introducción.....	7
Capitulo I.- Psicología del trabajo.....	9
1.1.-Definición de Psicología del trabajo.....	10
1.2.-El trabajo en México.....	12
1.3.- Concepto de Clima organizacional.....	17
1.3.1.- Clima organizacional.....	19
1.3.2.-Factores de Clima organizacional.....	21
1.3.3.-Características y dimensiones del Clima organizacional.....	24
Capitulo II.- Salud Ocupacional.....	26
2.1.- Concepto de salud.....	28
2.1.1.-Salud mental.....	30
2.2.-Salud y el trabajo.....	32
2.3.-Salud ocupacional y productividad.....	35
2.4.-Indicadores de bienestar laboral y psicológico.....	37
Capitulo III.- Mobbing.....	40
3.1.-Antecedentes del Mobbing.....	43
3.2.-Definición de Mobbing.....	47
3.3.-Clasificación.....	53
3.4.- Causas.....	58
3.5.-Manifestaciones.....	59
3.6.- Fases.....	61
3.7.-Factores que influyen dentro de la organización.....	66
3.8.-Consecuencias.....	69

Capítulo IV.-Método	75
4.1.-Justificación.....	76
4.2.-Objetivos.....	77
4.3.- Hipótesis.....	77
4.4.-Variables.....	79
4.5.-Muestra.....	79
4.6.-Sujetos.....	79
4.7.-Instrumento.....	79
4.8.- Tipo de investigación.....	80
4.9.- Estadística.....	81
4.10.- Procedimiento.....	81
-Resultados	82
-Discusión y Conclusiones	112
-Limitaciones y sugerencias	120
-Referencias	122
-Anexos	127

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la confiabilidad en la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT V1) de Uribe y col. (en proceso), además de encontrar si existe relación entre Mobbing y las variables sociodemográficas; para con ello tener un panorama claro de cómo se ve afectada la muestra (200 trabajadores mexicanos) por el Mobbing en la actualidad, y posteriormente implementar estrategias de prevención y evaluación del mismo. Los resultados de esta investigación son los siguientes:

- a) Se eliminó el factor 9 de los 11 factores que componen este cuestionario;
- b) Se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de .985 en la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT V1) de Uribe y col; c) se tuvo como resultado una relación significativa entre Mobbing (acoso laboral) y las variables sociodemográficas como: edad, escolaridad, ocupación, puesto que ocupa, tipo de contrato, antigüedad e ingreso. Esta investigación es parte del análisis de confiabilidad de dicha escala, que está en proceso, se recomienda en próximos estudios sea sometida a un análisis estadístico a fin de establecer la confiabilidad y validez del instrumento mediante un estudio exploratorio y confirmatorio, como se realizó en este trabajo, pero tomando en cuenta una muestra mayor.

Palabras Clave: Mobbing, Trabajo, Condiciones laborales, Salud, Variables Sociodemográficas, Confiabilidad.

INTRODUCCIÓN

El acoso psicológico (Mobbing) es un problema muy antiguo y existe en diferentes culturas y civilizaciones, aunque se agudiza con las nuevas formas de organización del trabajo. Las investigaciones llevadas a cabo por Leymann a partir de la década de los 80, lo han hecho más transparente y accesible, llevándolo a su inclusión como riesgo psicosocial. El abordaje del problema del acoso laboral debe iniciarse desde la identificación y evaluación de los riesgos de origen psicosocial, para disponer posteriormente las medidas preventivas oportunas (Góngora, et. al. 2002).

A través del tiempo, el acoso laboral (Mobbing) ha sido definido por diferentes autores como Leymann (1993), Piñuel (2001), Hirigoyen (1998), entre otros. Por lo que lo resumimos como abuso emocional, las conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañeros de trabajo y/o entre superiores y subordinados, acompañados de comunicaciones negativas y poco éticas.

Es importante tomar conciencia de la gravedad del Mobbing y de sus consecuencias, resaltar los efectos que genera a nivel individual y los síntomas que produce. Además de conocer información sobre el acoso laboral y despertar interés por el tema, llevará a nuevas comprensiones desde la psicología organizacional y formas de acción en el contexto laboral.

Los objetivos de esta investigación es dar confiabilidad a la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT V1) y encontrar si existe relación estadísticamente significativa entre Mobbing y las variables sociodemográficas. Así, se podrán analizar las interacciones laborales de una manera crítica, a fin de hacer visibles formas de relación desconsideradas y maltratantes que puedan estar presentes en algunas empresas y que no son naturales a la condición del trabajo, al mismo tiempo que afectan el clima y la productividad en la organización (Peralta, 2006).

En el presente trabajo se abarcaron los siguientes capítulos:

En el capítulo 1 se revisan distintas definiciones de la Psicología del trabajo, además de la importancia del trabajo en México mencionando la definición de trabajo y las condiciones laborales de la actualidad. También se abarcará el concepto de Clima organizacional, los factores, características y dimensiones que identifican a éste.

En el capítulo 2 se mencionan los conceptos de salud y salud mental propuestas por distintos autores, en este mismo apartado se toma en cuenta la relación entre la salud y el trabajo, así como la importancia de de salud ocupacional y la productividad, además de abarcar los indicadores de bienestar laboral y psicológico de las personas.

El capítulo 3 se describen los antecedentes de Mobbing, la definición de este fenómeno, así como la clasificación, causas, manifestaciones, fases, factores que influyen dentro de la organización y las consecuencias derivadas del mismo.

En el capítulo 4 se presenta la metodología empleada en esta investigación, la justificación del por qué se realizó este trabajo, los objetivos, las hipótesis, las variables, la composición de la muestra y de los sujetos, el instrumento utilizado, el tipo de investigación, tipo de diseño, la estadística que se utilizó. Finalmente se presentan los resultados, discusión, conclusiones, limitaciones y sugerencias.

Capitulo I

Psicología del

trabajo

CAPITULO I.- PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

En este capítulo abordaremos la importancia del contexto del trabajo en México ya que es un factor que influye en el comportamiento del trabajador y del clima laboral, el cual marca la relevancia que tienen los factores internos y externos para las relaciones entre los trabajadores.

También mencionaremos la importancia de la psicología del trabajo, ya que en ésta se aplican los principios psicológicos del ámbito laboral, estudiando al individuo, lo que nos permitirá entender la relación que existe entre el trabajador y su ambiente.

1.1.- Definición de Psicología del trabajo

Es importante mencionar que la psicología del trabajo estudia al ser humano en su dimensión individual y social, en situaciones relacionadas con el trabajo, intentando comprender y/o solucionar los problemas que se presentan en tal contexto (Rodríguez, 1998).

Las definiciones de psicología del trabajo han variado a través del tiempo debido a la evolución psicosocial y económica del individuo, así como de las organizaciones.

La psicología del trabajo es el estudio de las bases psicológicas para el desarrollo de la mano de obra y para la mejor estructuración de las comunidades de trabajo industrial (Dorsch, 1985).

La psicología del trabajo se remonta muy atrás en el curso de la historia, sobre todo si se considera como tal los planteamientos precoces, como la distribución del trabajo entre hombre y mujer según la aptitud natural (Dorsch, 1985).

En las definiciones anteriores podemos ver que en esos años, el estudio de la psicología del trabajo, no tenía interés más allá de la actividad que realizaba el trabajador, sin tomar en cuenta las relaciones sociales y el desarrollo de éste en el contexto que lo rodea.

Otra dicotomía básica en su conceptualización se produce entre quienes consideran a la psicología del trabajo como una simple aplicación de la psicología en general al ámbito laboral y quienes defienden que se trata de un campo diferenciado, con sus propias particularidades teóricas y metodológicas, si bien relacionado con otras áreas de la psicología (Alcover de la Hera, et. al. 2004).

Según Rodríguez (2004) la Psicología del trabajo busca comprender y explicar el comportamiento interpersonal del hombre en el contexto de las organizaciones y su funcionamiento, como resultado de las interacciones sociales entre los miembros que las componen.

La actividad laboral tiene un carácter psicosocial, por lo que es importante mencionar que la Psicología del trabajo se ocupa del estudio de las conductas y las experiencias de las personas desde un punto de vista individual, interpersonal-grupal y organizacional-social, en contextos relacionados con el trabajo (Alcover et al, 2004, citado en Archundia, 2007).

En la actualidad podemos ver que no solo existe una preocupación por el trabajo que ejerce el hombre, sino también por como interactúa el trabajador dentro del ambiente donde labora, siendo parte del desarrollo de la organización, tomando en cuenta sus habilidades y su crecimiento personal para su buena relación entre sus actividades y el contexto.

1.2.- El trabajo en México

Es importante señalar que el trabajo es la acción que el hombre realiza para dominar o transformar a la naturaleza con el propósito de obtener satisfactores de sus necesidades (Ruíz, 1987).

El trabajo sigue siendo un elemento central dentro de los procesos productivos, cualesquiera que éstos sean. En la actividad laboral, el ser humano participa de una manera íntegra, poniendo en acción todos sus sistemas: nervioso, muscular, esquelético, endócrino y al mismo tiempo sus facultades mentales, afectivas y subjetivas.

Sin importar el tipo de trabajo que se realice ya sea manual o intelectual, como el del minero, contador, profesor, fresador, maquinista, etc., el hombre despliega trabajo muscular e intelectual que es la expresión de la compleja interacción entre el pensamiento, la imaginación y la afectividad, encaminada a producir nuevas formas de productos, servicios, arte o formas de expresión (Peniche, 2008, citado en Uribe, 2008).

Debemos tomar en cuenta que las habilidades, aptitudes, destrezas y motivaciones del trabajador, no solo son para beneficio de él mismo, sino también son de gran importancia para el desarrollo de la organización en donde se encuentra, ya que es productivo para su persona y para el medio en el que labora.

Para Alcover (2004, citado en Archundia, 2007), el trabajo es una actividad social en la que el comportamiento humano no se puede comprender únicamente tomando en cuenta las características personales, ya que éste se ve influenciado por factores del contexto en el que desempeña su actividad laboral.

Como por ejemplo, se toman en cuenta las características de otras personas, las relaciones que se establecen entre ellas, la dinámica del grupo, la manera en que se organiza el trabajo, el trabajo mismo, las actividades o tareas que se realizan, además de las variables del medio ambiente físico de la organización.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (Jódar y Benach et al, 2000, citado en Archundia, 2007), señala que las Condiciones de Trabajo son el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que ésta se realiza; y determinan la Salud del individuo que la ejecuta.

La triple dimensión: física, social y mental, hace referencia tanto a aspectos de la tarea concreta, es decir, al contenido intrínseco de cada trabajo: cualificación requerida, exigencias, etc., como al entorno físico y organizativo en el que se realiza: condiciones ambientales de iluminación, ruido, clima, etc., así como tipo de contratos, horarios, tamaño de la empresa, etc.

Con esto nos damos cuenta que cada trabajo tiene diversos requerimientos que permitan al individuo mantener la salud, al estar satisfecho con lo que está haciendo, tomando en cuenta el ambiente donde está realizando su trabajo, ya que existen factores que influyen en la actividad que pueden mejorar o en su defecto deteriorar su desempeño.

Otro factor muy importante son los problemas de la economía en México que influyen en el comportamiento del trabajador, ya que éste necesita un salario para obtener la satisfacción de sus necesidades básicas, por lo que el trabajador tendría que mantenerse en un mismo empleo soportando la violencia y acoso psicológico, teniendo como consecuencia un decremento de su salud y productividad.

A lo largo de los últimos años la economía mexicana ha transitado por crisis, que ha afectado de manera negativa la vida de mexicanos y mexicanas por igual. Las oportunidades y actividades de empleo, nuevas y tradicionales, proliferan en ciertas zonas mientras que escasean en muchas otras (De la Garza, 2003).

Según Salas (2002,citado en De la Garza, 2003) los trabajadores que recién ingresan al mercado de trabajo, así como los trabajadores que perdieron su empleo se ven forzados a aceptar cualquier trabajo disponible, sin importar que sean mal pagados, que tengan malas condiciones de trabajo y la incompatibilidad con su entrenamiento y habilidades.

Con esto concluimos que los salarios bajos, el desempleo y las pocas oportunidades para el desarrollo contribuyen al decremento de la satisfacción personal, por lo que existen situaciones en la que el individuo se ve obligado a hacer labores donde no desarrolla sus habilidades, aptitudes, etc., y que además sea sometido a lo que dispongan otras personas (superiores y/o compañeros), no se reconozca su esfuerzo ni sea bien remunerado.

Por lo que en la actualidad los niveles de vida promedio tienden a mantenerse estancados o en franco deterioro para amplios segmentos de la población. La satisfacción de las necesidades básicas esenciales se convierte en una aventura diaria que no siempre tiene resultados exitosos (De la Garza, 2003).

Hay una estrecha relación entre las condiciones sociales de vida y de trabajo; un ejemplo de esto es que la clase social de cada individuo guarda relación con determinadas condiciones de trabajo, ya que sus ingresos económicos, lugar de residencia o comportamientos relacionados con la salud, tales como la dieta, el ejercicio físico o el consumo de drogas, afectarán su salud y la de su familia.

De esta manera los trabajadores que tienen una mejor situación económica y un mayor nivel educativo poseen trabajos más calificados, condiciones laborales más beneficiosas y un mejor nivel general de salud; por otro lado, los trabajadores que provienen de una clase social con escasos recursos o tienen menores oportunidades de educación, tendrán un peor estado de salud y difícilmente encontrarán un trabajo calificado que les pueda asegurar un mejor desarrollo personal (Jódar y Benach, 2000, citado en Archundia, 2007).

Así mismo, cada trabajador traslada a su medio laboral no sólo los problemas generados por su situación socioeconómica inmediata, sino también lo que le sucede día a día en su vida cotidiana, lo que ocasiona repercusiones en el medio laboral, como una inadecuada comunicación con sus compañeros, un bajo desempeño o, en su defecto, errores de trabajo.

Se debe tomar en cuenta que no en todos los trabajos se manejan de la misma manera; por ejemplo, existe en mayor medida preocupación e interés por estudiar las condiciones de trabajo en empresas u organizaciones con empleo formal, bien remunerado y estable, donde se encuentran bien definidas las normas de seguridad y puestos de trabajo.

Por otro lado, no existe la misma preocupación por conocer las consecuencias de otros trabajos remunerados que son en menor medida regulados y que en muchas ocasiones los trabajadores no cuentan con un contrato legal, tales como el trabajo precario, subcontratado, sumergido, autónomo o a domicilio (Jódar y Benach, 2000, citado en Archundia, 2007).

Debido a estas situaciones, para el trabajador, sobre todo quien no tiene un trabajo estable, es difícil cubrir las exigencias del entorno y las necesidades básicas, ya que no cuentan con tipos de apoyo como los trabajadores que tienen un empleo por contrato.

Según Rodríguez (1998), las condiciones de trabajo en México, se encuentran muy por debajo de lo que se considera como adecuado para los trabajadores; así mismo, la participación que éstos tienen en la planificación de las actividades que debe de realizar es mínima, contrariamente a las exigencias que debe cubrir en su puesto de trabajo.

Por lo expuesto anteriormente, la situación actual requiere lograr un mayor desarrollo personal, así como aumentar los niveles de aprendizaje y calidad de vida laboral; ello se logrará con un esfuerzo orientado al conocimiento, a la reestructuración y enriquecimiento de los contenidos de trabajo, así como de las propias condiciones en que éste se realiza (Rodríguez, 1998).

Como se había mencionado anteriormente, son importantes las condiciones de trabajo donde se desempeña alguna actividad laboral, para mejora de ésta y para la satisfacción del trabajador, tomando en cuenta que habrá más motivación e interés si tienen un lugar cómodo, material necesario y una retroalimentación de conocimientos o capacitaciones.

Además del ambiente físico, el factor humano es un aspecto muy importante en cualquier organización; por este motivo, se debe mencionar que su cuidado y preservación es una tarea relevante que no se debe abandonar, y que cada día será más importante que este aspecto se desarrolle para superar las deficiencias, en el desempeño; es decir, para que sea más competitivo y, de este modo, evitar los accidentes de trabajo que conllevan a la pérdida irreparable de la integridad de los trabajadores, a daños corporales e incapacidades permanentes o inclusive la muerte (Peniche, 2008, citado en Uribe, 2008).

Por lo anterior es indispensable conocer e implementar medidas de seguridad e higiene que permitan el cuidado del trabajador y del lugar donde labora, además de proveer los conocimientos necesarios acerca de los riesgos que enfrenta en el sitio donde trabaja para, de ésta, manera poder prevenir cualquier tipo de accidente.

1.3.- Concepto de Clima organizacional

Para llegar a un concepto más completo de clima organizacional debemos tomar en cuenta el concepto de organización. Para Barnard (1971, citado en Valencia, 2000), es un sistema de actividades coordinadas de dos o más personas.

Debemos considerar que una organización es un sistema sociotécnico, es decir, no es solo un montaje de edificios, fuerza de trabajo, dinero, máquinas y procesos. El sistema consiste en la organización de personas que comprende varias tecnologías, por lo cual las relaciones humanas no son una característica opcional de una organización, sino una prioridad intrínseca (Valencia, 2000).

Por lo anterior, es importante mencionar que las relaciones humanas son indispensables para la organización, ya que forman parte del clima laboral.

El clima se puede describir como el conjunto de aspectos visibles e invisibles, tangibles e intangibles, que están presentes en un lugar determinado, y que influye en los comportamientos que se desarrollan en ese lugar. También podríamos definirlo como un concepto molar que refleja el contenido y la solidez de las normas, actitudes, conductas y sentimientos que prevalecen entre los miembros de un sistema social (Rodríguez, 2004).

Dentro de una organización es esencial tomar en cuenta el clima en el que se encuentra el trabajador, puesto que influye de gran manera en los resultados de convivencia y productividad que favorecen el desarrollo tanto de la persona como del sistema.

Según Carrillo (1997, citado en Sánchez, 2001), desde un punto de vista meteorológico, el clima es “un conjunto de características que son estables a lo largo del tiempo dentro de una región geográfica delimitada y que incluye una gama de alimentos diferentes en una zona o lugar determinado”.

Por otra parte el clima, desde un punto de vista psicosocial, es tomado como una metáfora de condiciones psicológicas que prevalecen en un lugar particular y que dan lugar a una idea genérica de las vivencias que las personas tienen al estar ahí (Sánchez y Martínez, 2001).

El clima organizacional está constituido por aquellas características que distinguen a una organización de las otras, e influyen en el comportamiento de las personas (Valencia, 2000).

Tomando en cuenta cada una de las concepciones del clima organizacional, es de gran ayuda para el entendimiento del comportamiento de los trabajadores dentro de una organización, ya que éstos se ven influidos por distintos factores que permitirán la realización de las actividades laborales de una manera eficiente o, por el contrario, con un bajo desempeño.

El clima organizacional es el resultado de la interacción de la conducta de las personas y los grupos (los conflictos, estilos de liderazgo, estructura de la organización y comunicación). Es el término que se utiliza para describir la estructura psicológica de las organizaciones, es la sensación y personalidad del ambiente de la organización (Valencia, 2000).

Chiavenato, 2001 (citado en Gómez y Vicario, 2008) menciona que el clima organizacional es el medio interno en la atmósfera de una organización, y que factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, etapas de la vida del negocio, entre otros, son influyentes.

El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de la organización. Este genera cierta dinámica entre los miembros como la motivación, la satisfacción en el cargo, ausentismo y productividad.

Por lo anterior la participación de cada trabajador dentro de la organización se verá como resultado del clima que se desarrolle dentro de la misma, además permitirá distinguirse de otras organizaciones promoviendo los valores e intereses de gran importancia.

1.3.1.- Clima organizacional

En este apartado tomaremos en cuenta el concepto de Clima Organizacional la cual nos dice que “es la actitud y percepción que los individuos tienen de los factores internos y externos y de las interrelaciones que se ejercen en diferentes sentidos y en las políticas de gestión del talento humano”. (Urdaneta, 2005, p.108).

Así mismo, menciona que la actitud y percepción del trabajador conforman el ambiente laboral de una organización determinada, e inciden internamente en su ánimo, moral, motivación, satisfacción, gusto por el trabajo asignado, el sentido de identidad y compromiso; se proyectan organizacionalmente en la productividad, eficiencia, calidad de los productos o servicios, en la moral y en la satisfacción de los clientes o usuarios.

Por este motivo el trabajador reacciona según al ambiente físico o a cómo se comporten los demás, ya que tiene una gran relación de acuerdo a la dinámica que estos presenten, pudiendo ser favorables o desfavorables según lo perciba, ya que esto influye en la persona y en su desarrollo dentro de la organización.

El ambiente laboral no es exclusivo ni primordialmente de carácter físico y natural. De hecho existen numerosos componentes de dicho ambiente el cual es eminentemente social (por ejemplo; supervisores, compañeros de trabajo, equipos, organizaciones laborales, etc.) y otros que, aún presentando una base física incuestionable, sólo cubren su verdadero sentido en un marco social (Gómez y Vicario, 2008).

El clima en una organización que permite conocer cuál es la percepción que tienen los miembros acerca de sus distintas características, con respecto al ambiente y al entorno laboral. En relación con las características de la estructura al estar el clima directamente relacionado con las actitudes, influye de forma decisiva en el comportamiento de las personas (Rodríguez, 2004).

Kurt Lewin (1951, citado en Urdaneta, 2005) afirmó que el comportamiento del ser humano era una función del campo psicológico ó ambiente en el cual interactúa un individuo. Este concepto, aplicado al ámbito organizacional, reviste una gran importancia por las implicaciones que tiene en la satisfacción, motivación, identificación, productividad y compromiso de quienes se hallan vinculados a una empresa u organización.

Con todo esto debemos de promover el cuidado de todas estas implicaciones, que permitan que la organización tenga un rumbo estable, al igual de todos los que forman parte de ella.

Dessler (1993, citado en Urdaneta, 2005) manifiesta que no existe un consenso frente a la definición de clima organizacional, ni de los factores que intervienen en él, haciendo referencia a varios enfoques como son el punto de vista estructuralista, el concepto subjetivo y el punto de vista de síntesis.

Lyon e Ivancevich (1974, citado en Urdaneta, 2005) encuentran que el clima organizacional influía en la satisfacción laboral frente a condiciones de promoción y desarrollo del personal; encontró también que el ambiente laboral generaba mayor productividad y rendimiento.

En consecuencia, el clima organizacional puede considerarse como un puente entre las características propias de una empresa y el comportamiento individual de sus miembros. El clima organizacional hace referencia a las percepciones comunes, compartidas por los miembros de una organización frente al ambiente físico, el trabajo, las relaciones interpersonales, las políticas y normas que afectan el desempeño.

El estudio del clima organizacional es reciente y de especial interés en la Psicología Organizacional contemporánea y por ello las investigaciones en esta área hacen un especial énfasis en identificar y medir los factores más importantes que inciden en él (Urdaneta, 2005).

A continuación se mencionarán estos factores para identificarlos y reconocerlos, al igual que las características y dimensiones que tiene el clima organizacional.

1.3.2.- Factores de Clima organizacional

Los resultados en la productividad de una organización provienen de su tipo de clima, que es el resultado de los diferentes aspectos objetivos de la realidad de la organización tales como la estructura, los procesos y los aspectos psicológicos y de comportamiento de los empleados (Caballero y Galván, 2002).

Según Caballero y Galván (2002), los factores más importantes que intervienen en la formación de un clima organizacional positivo o negativo son:

1. Relaciones con el medio exterior. Demandas, presiones, oportunidades, fuentes (gobierno, mercado, competidores, etc.), relaciones con otras organizaciones, imágenes publicitarias, entrada de recursos (búsqueda, obtención), salidas (ventas, distribución, etc.), productos y servicios.

2. Metas / objetivos por resultados. Misión, planeación estratégica, objetivos, metas, ejecución de estrategias, tácticas, políticas y directrices, prioridades, resultados (cantidad, calidad, tiempos, etc.), índices de ganancias, participación en el mercado, economía, finanzas, contabilidad.
3. Estructura administrativa. Estructuras formales de la organización normas y procedimientos: previsión, planeación, organización, coordinación, control (PPOCC), informaciones, sistemas, comunicación formal, administración de personal y de recursos, proceso de toma de decisiones, amplitud de control (Generalización / Descentralización / Delegación), sistemas formales de estímulos, recompensas, castigos, descuentos, salarios, beneficios complementarios.
4. Tareas. Planes y programas de trabajo, división del trabajo (tareas, flujo de trabajo), actividades, desempeño, producción, atribuciones, responsabilidades, solución de problemas, métodos y que prácticas de producción.
5. Tecnología. Ecología, factores físicos ambientales, equipos, procesos, instalaciones, espacio, distribución, organización.
6. De comportamiento humano. Cultura, valores, actitudes, relaciones funcionales y personales, colaboración, competencia, conflictos, necesidades, aspiraciones, expectativas, estilos de gerencia, liderazgo, grupos, equipos, motivación, satisfacción, moral, rotación de personal, disciplina, ausentismo, accidentes, enfermedades, competencias (interpersonales, técnicas, administrativas), estructuras informales, comunicación informal, incentivos, recompensas, castigos informales, participación e intereses.

Por otra parte, Rodríguez (2004) propone tres factores, los cuales son:

1. Factores relativos a las personas. El clima es un concepto multidimensional que está constituido por dimensiones relativas a los individuos: personalidad, aptitudes y habilidades, actitudes, motivación y expectativas, inteligencia, valores y socialización, entre otros.
2. Factores relativos a la organización. Características de la tarea, grado de centralización y de complejidad, normas y procedimientos, sistema jerárquico y orientación burocrática, política y prácticas, sistema de coordinación, control y tamaño.
3. Factores relativos al grupo. Responsabilidad y autonomía, sistemas de motivación y de recompensas, de planificación, procesos de comunicación y toma de decisiones, relaciones de poder entre las personas y las diferentes unidades, liderazgo y estilos de supervisión, etc.

Cada factor anteriormente mencionado es un punto muy importante, ya que tiene una gran relación para el individuo, para el grupo y para la organización donde estos se encuentren, ya que si algún factor es inadecuado o no cumple con las expectativas será desfavorable para la persona, trayendo como consecuencia un clima organizacional no adecuado.

1.3.3.- Características y dimensiones del Clima organizacional

Las características generales del clima organizacional son las siguientes:

1) Cada organización tiene un clima diferente; 2) Es externo a las personas y de carácter descriptivo, si bien el nivel de descripción se refiere a toda la organización o a sus subsistemas; 3) Es perdurable y se puede cambiar.

Lo anteriormente mencionado se puede medir con las percepciones, observaciones y medidas objetivas; es un indicador del estado de la organización, el personal de la organización percibe el clima, el clima afecta a las actitudes y a la conducta, y puede influir en los resultados de la organización.

El clima en las organizaciones se debe entender como un concepto constituido por múltiples dimensiones, de tal manera que podemos hablar del clima en una organización en función del contexto, de la estructura, de los procesos que se desarrollan en la organización, de las personas que la componen, etc. (Rodríguez, 2004).

La organización como sistema social está caracterizada por varias dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos. Varios factores pueden contribuir al clima organizacional, pero el elemento decisivo es la percepción individual de los estímulos, de las obligaciones y de las posibilidades de refuerzo que dirigen el comportamiento de individuos en el trabajo. (Gómez y Vicario, 2008).

Por lo que se refiere a las dimensiones que constituyen el clima, Pritchard y Karasick en 1973 (citado en Rodríguez, 2004) propusieron las siguientes: autonomía, conflicto frente a cooperación, relaciones sociales, estructura de la organización, nivel de recompensas, relación o dependencia entre rendimiento y remuneración, motivación para el rendimiento, polarización del estatus, flexibilidad e innovación, centralización de las decisiones y apoyo.

Las dimensiones del clima organizacional toman en cuenta las áreas que son parte del trabajador dentro de la organización, que permiten contribuir al comportamiento, ya que estas influyen en el individuo según sus expectativas y percepciones.

Haciendo un breve resumen de lo visto en éste capítulo se tomó en cuenta la evolución de la psicología del trabajo en México, tratando de comprender y explicar el comportamiento del hombre, dando pauta al estudio del contexto laboral en el cual se ven implicados distintos factores para la formación de un clima organizacional positivo o negativo, que permite obtener resultados que impactan en el individuo y en la misma organización. En el siguiente capítulo se expondrá la importancia de la salud ocupacional dentro de la organización.

Capitulo II

Salud

ocupacional

CAPITULO II.- SALUD OCUPACIONAL

Como se mencionó en el capítulo anterior, es de gran importancia el contexto en el que se desarrolla el individuo en el ambiente de trabajo; al no existir un equilibrio entre estos dos, existe un decremento en la salud la cual afecta el desempeño del trabajador, por lo que en éste capítulo hablaremos del concepto de Salud. Ruíz (1987) lo define como un estado ideal que puede ser inalcanzable por completo siendo éste un concepto relativo.

Con el desarrollo económico y social se ha beneficiado a la población en algunos aspectos, aunque en otros ha traído efectos negativos, muchos a nivel psicosocial, como son los riesgos mentales, los estilos de vida inadecuados, el consumo de sustancias tóxicas, el estrés e incluso la inequidad en el acceso a las oportunidades de realización personal, todos ellos son aspectos que coexisten con el desarrollo de la sociedad (Matrajt, 1994, citado en Archundia, 2007).

Dependiendo de las condiciones del individuo y cómo desarrolle su capacidad para afrontar las situaciones será beneficiado por el ambiente; si se practica de manera positiva podrá mantener un equilibrio en cuanto a la salud; por el contrario, si deja que los efectos negativos lo afecten puede llegar a enfermar.

La preocupación por la Salud y enfermedad es una constante para el hombre, ya que son cualidades inherentes a la naturaleza del ser humano y a su supervivencia (Becoña, Vázquez y Oblitas, 2000, citado en Archundia, 2007).

En un informe de 1950 del Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Salud Laboral se define como la actividad que tiene como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones.

Por lo cual estas Instituciones previenen el daño a la salud ocasionado por las condiciones del trabajo; un punto muy importante es protegerlos en su empleo contra los riesgos para la salud, tomando en cuenta que en cada organización es necesario implementar normas de seguridad e higiene para protección del trabajador, colocarlo y mantenerlo en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas; es decir, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo para evitar incidentes que pongan en riesgo a la persona que labora.

2.1.- Concepto de salud

La salud es un concepto relativo y guarda, frente a la enfermedad, la misma relación que existe entre la riqueza y la pobreza, la libertad y la esclavitud, la belleza y la fealdad. La Organización Mundial de la Salud proporciona el concepto de salud: “La salud es un estado de bienestar completo, físico, mental y social, y no sólo ausencia de enfermedad o de incapacidad” (Ruiz, 1987).

Además tomaremos en cuenta un punto importante como lo es la Dinámica de la Salud, la cual marca la OMS como el resultado de la interacción entre el ser humano y los factores que provienen del mismo individuo (edad, sexo, educación, constitución física y psíquica, etc.) y del medio en que vive (hogar, la familia, el trabajo y el medio social) (Ruiz, 1987).

La dinámica de la salud es un punto que no debe pasar desapercibido para lograr una adecuada relación entre el individuo y los factores que se encuentran alrededor de él, promoviendo su bienestar total.

El concepto de salud, a pesar de los distintos enfoques y tratamientos, se puede tomar de una manera más generalizada basada en sus tres aspectos: somáticos, psíquicos y sanitarios (Cortés, 2001, citado en Lozano, 2008).

De los tres aspectos considerados anteriormente se aprecia la concepción fisiológica, la cual ha tenido un peso mayor en la sociedad, también considera la salud como el bienestar del cuerpo y del organismo, la cual lleva a una definición negativa, generalmente utilizada, de ausencia de enfermedad que solo se conoce y valora cuando se pierde (Cortés, 2001, citado en Lozano, 2008).

Si existe armonía, ajuste y equilibrio se puede encontrar la salud, a medida que estos elementos se vayan deteriorando encontraremos una falta de la misma; por esto es importante tratar de mantener la estabilidad, poniendo interés a los tres aspectos mencionados anteriormente, haciendo consciente cada uno de ellos para poder identificar el desequilibrio que pueda dar paso a la enfermedad y con ello procurar una solución para el problema.

Cortés (2001, citado en Lozano, 2008) menciona que el concepto de salud humana, personal e individual, es diferente para cada tipo de persona y difícil de valorar hasta que ya no se tiene.

Por lo que René Dubos (1985, citado en Ruiz, 1987) marca el concepto dinámico de la salud como “una fuerza que capacita a los individuos para enfrentarse a las contingencias de la vida como un mínimo de sufrimiento y desajuste”. Rubens de Siqueiras describe la salud como “la capacidad individual para disfrutar la vida en toda su plenitud” (Ruiz, 1987, p.53).

Con la conceptualización de la salud, aunque es definida por los autores de manera diferente, podemos llegar a la conclusión de que es esencial la capacidad de la persona para enfrentar aquello que le puede provocar enfermedad; para esto se considera que cada persona percibe las cosas de diferente manera, ya que cada uno responde o actúa procurando un resultado que lo beneficie.

Por otro lado, cuando no somos conscientes de que algo nos está afectando y no ponemos atención, puede agravarse la situación y percibirlo cuando no gocemos de salud o nos encontremos ya en un desequilibrio.

Noriega (1989, citado en Lozano, 2008) postula que el punto central para el estudio y la mejor comprensión de la salud, debe cambiar casi en su totalidad. La meta principal, es conseguir un mayor control sobre los elementos que determinan nuestro perfil de salud-enfermedad. Es decir, controlar cada vez más los procesos vitales como: el trabajo, las formas de consumo, las formas de organización, de cultura o de relación.

El ambiente donde nos encontremos influye en nuestro comportamiento; entre más nos acomodemos a éste o cumpla con nuestras expectativas, mejor nos sentiremos y tendremos menos probabilidades de enfermarse o de encontrar un desajuste en nuestra salud. Por esto es importante que cada organización tome en cuenta a su trabajador y sus necesidades.

2.1.1.- Salud mental

La principal preocupación de las organizaciones es la Salud del trabajador. Hace muchos años que la salud mental de los trabajadores ha sido de gran preocupación tanto para las organizaciones como para las instituciones que se encargan de este tema; hasta la fecha la salud no sólo en el ámbito laboral es de gran importancia sino en todos los aspectos de la vida (Matrajt, 1994, citado en Archundia, 2007).

La OMS ha propuesto para salud mental la siguiente definición: "...un estado de bienestar en el cual el individuo se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a la comunidad..." (Vidal, 2006, p.109).

Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) elaboró la siguiente definición: “Salud Mental: Estado sujeto a fluctuaciones provenientes de factores biológicos y sociales, en que el individuo se encuentra en condiciones de conseguir una síntesis satisfactoria de sus tendencias instintivas potencialmente antagónicas, así como de formar y mantener relaciones armoniosas con los demás y participar constructivamente en los cambios que puedan introducirse en su ámbito físico y social...” (Vidal, 2006, p.109).

El trabajador obtendrá beneficio si sabe controlar los distintos factores que pueden afectar su salud mental, como tratar de mantener buenas relaciones interpersonales, estar bien consigo mismo tratando de controlar aquellas situaciones que puedan intervenir de manera negativa; por ejemplo, los factores estresantes, conflictos, etc.

Por lo anterior, consideramos importante la siguiente definición:

Según Compas y Gutlib (2002) la salud mental toma dos principales dimensiones en la que incluye el desarrollo de habilidades y recursos para: a) protegerse del estrés y la adversidad, b) involucrarse en actividades personalmente significativas para generar un sentido de dominio y competencia individual.

Flores y García (1991) mencionan el estudio que se realizó en Perú, donde concluyen que es de gran importancia la creación de planes de salud mental para prevenir problemas de salud y proteger a los individuos más vulnerables, así como lograr con ello el desarrollo del país disminuyendo aquellos factores causales de enfermedad.

Tomamos en cuenta para la definición de salud mental aquello que tiene que ver con la conducta humana en su más amplia variedad, que está estrechamente vinculada al desarrollo pleno, tanto del individuo, de la familia como de la sociedad, teniendo armonía en cada una de ellas.

Cabildo (1991) menciona que la buena salud mental es como un sentimiento de paz y alegría interna, producto de una personalidad bien integrada, que logra el equilibrio entre sus necesidades internas y las exigencias y limitaciones externas; que se manifiestan por una adaptación flexible y constructiva a su medio; esto implica que ante circunstancias que juzgue negativas, tendrá una aceptación temporal de la situación, hasta en tanto no pueda modificarlas en el sentido que él considera adecuado.

En un estudio reportado en el Anuario de Psicología, realizado en Barcelona, Fernández (1994) concluye que las emociones tienen una gran influencia en la salud de los individuos, ya que si se tiene emociones y sentimientos negativos el individuo es vulnerable a un decremento en la salud, lo que hace que no tenga un equilibrio apropiado entre sus necesidades internas y las exigencias del ambiente.

Es importante recordar que la salud es la ausencia de todas aquellas condiciones que limitan la capacidad del individuo para funcionar óptimamente en su entorno, por lo que el desarrollo de actitudes positivas, capacidades de afrontar situaciones difíciles, tolerancia a la frustración, buena comunicación y relaciones interpersonales, le permitirá afrontar y sobresalir a aquellas condiciones determinantes para la enfermedad.

2.2.- Salud y el trabajo

Una definición de Salud Laboral es la emitida por la Conferencia Internacional del Trabajo, en su Trigésima Sexta Reunión, en 1953, en la que se definen los objetivos de la salud laboral en términos de “promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, en todas las profesiones; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la existencia de agentes nocivos para la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicológicas” (Ruiz et al. 1987, citado en Lozano, 2008, p. 6).

Se comprende que la salud y el trabajo se encuentran relacionados, ya que el trabajo es esencial en la vida del hombre en la cual ofrece condiciones propicias para su adaptabilidad y oportunidad para desarrollar las potencialidades de cada persona, pero al mismo tiempo ofrece obstáculos para su adaptación y grandes amenazas a la salud.

Es importante mencionar que la capacidad para realizar las actividades del trabajo depende en gran medida de la salud, así como también del grado que tiene cada individuo para adaptarse al ambiente; este impacta en gran medida en la realización de sus actividades laborales.

Todos los problemas de salud relacionados con el trabajo son susceptibles de prevención, ya que sus determinantes se encuentran precisamente en las condiciones de trabajo (García y col., 2001, citado en Lozano, 2008).

Barrios y Paravic (2006), mencionan que la promoción de la salud en el entorno laboral es esencial para lograr la salud de los trabajadores para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida en general. Realizando una serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, que permitirán el desarrollo económico y social de la organización.

La adaptación del ser humano a los elementos que componen su actividad laboral, tiene como requisito indispensable conservar y mejorar la salud. Si esta adaptación es complicada, la salud se verá afectada y por este solo hecho, será precaria (Ruiz, 1987).

De esta manera observamos que cuando el trabajador tiene una buena salud se refleja en su desempeño laboral; es decir, el efecto positivo de la salud, lo que es llamado bienestar físico, psíquico y social. Lo anterior significa que un trabajador sano tenderá a mejorar su entorno laboral a través de las condiciones con sus compañeros y sus mandos o subordinados, de la misma manera en que contribuirá a mejorar la calidad del trabajo.

Blanco y Feldman (2000), reportan una investigación en trabajadoras mexicanas que se dedican a la atención del hogar y de los hijos, se concluyó que las trabajadoras apoyadas por su pareja en las actividades del hogar no presentan un decremento en la salud y satisfacción laboral, mientras que en las trabajadoras no apoyadas en el hogar se sentían ansiosas, depresivas y con una salud mental disminuida, por lo que su productividad era baja. Con ello podemos observar la importancia de la salud (física, psicológica y social) ya que ésta influye en la productividad del individuo.

Además de la salud que nos puede generar un sentimiento de apoyo por parte de la gente que nos rodea, al igual que el ambiente, nos referimos a la condición de trabajo; por ello consideramos importante la relación salud – trabajo, ya que ésta resalta que una buena condición de trabajo puede mejorar la salud del trabajador y, a su vez, esta buena salud mejorará las condiciones de trabajo.

Archundia (2007) menciona que el trabajo constituye una fuente de salud, claro que esto sólo es aplicable cuando las condiciones de trabajo son las adecuadas, solo entonces el trabajo es un componente básico en el bienestar de las personas, proporciona una distribución del tiempo ocupado y del tiempo libre, ayudando a conectar a las personas con su entorno, así genera estímulos y satisfacciones que producen una sensación de bienestar.

Desde la perspectiva empresarial, los primeros estudios de las consecuencias económicas que traen las condiciones de trabajo se realizan bajo el paradigma entonces dominante; es decir, la racionalización de las tareas, basada en la especialización y el predominio del factor técnico sobre el factor humano.

Así, las condiciones de trabajo son consideradas un problema cuando crean un efecto negativo en la productividad de las empresas, cuando alguna condición de trabajo afecta al trabajador, éste afectará a la productividad de la empresa y por lo tanto influye en la economía de la misma. Este es un problema el cual se le debe tomar importancia ya que tiene que ser tratado con demasiado cuidado e interés, y evitar gastos innecesarios para la organización, así como las consecuencias para el trabajador.

2.3.- Salud ocupacional y productividad

Si tomamos en cuenta los efectos que ejerce la salud del trabajador sobre la productividad, entonces es fácil comprender que para la empresa el objetivo básico sea la salud del trabajador, ya que de esta manera obtendrán grandes beneficios; aquí es donde la empresa debe apoyar una buena práctica de la salud laboral.

Mediante sus actividades la organización pretende que los trabajadores, que son los clientes internos de la empresa, estén satisfechos y motivados con sus condiciones de trabajo, lo que es para la empresa una obligación legal y no debe ser visto como un gasto, sino como una inversión en la que todos saldrán beneficiados (Becoña, et al, 2000, citado en Archundia, 2007).

La salud ocupacional de los trabajadores y los lugares donde laboran pueden variar de acuerdo con la estructura económica, los niveles de industrialización, estado de desarrollo, condiciones climáticas, tradición de salud y seguridad ocupacional, ya que si las empresas se interesan en el cuidado de sus trabajadores le permitirá obtener mayores niveles de productividad, así como ganancias que le faciliten a la organización un desarrollo y crecimiento, y no tendrá pérdidas, ya sea por gastos médicos, indemnizaciones, etc. (Urdaneta, 2005).

Se reporta un estudio realizado en una maquiladora de Tijuana por Guendelman, Samuels y Ramírez- Zetina (1999), que las trabajadoras tenían un alto porcentaje de rotación debido a las condiciones donde se labora y eventos de salud ocurridos durante el empleo, ya que se tenían como factores de riesgo niveles de ruido excesivos, mala ventilación, exposición a químicos tóxicos, insuficientes periodos de descanso, jornadas largas, e índices elevados de accidentes, provocando una deficiencia en la salud, y con ello un decremento en el nivel de productividad .

Cuando existe un problema de salud en el trabajador, se permite tomar en cuenta la necesidad de implementar programas de salud ocupacional aplicada a todo lugar y clase de trabajo, para de esta manera proteger la salud de las personas.

En Colombia, Stefano (2004) menciona que se reunieron expertos de la Organización Panamericana de la Salud, en el cual consideraron que los problemas de salud ocupacional más importantes en América Latina son los accidentes mortales, los envenenamientos por plaguicidas y el dolor lumbar. Por lo que Velandia Bacca y Muñoz Robayo (2004, citado en Stefano, 2004) describen los factores de riesgo de carga física y postura forzada en mineros de carbón y su relación con alteraciones osteomusculares, que incluyen una importante incidencia de 50 a 87 % de lumbalgía en el ultimo año. Con todo esto se propone que se estimule la investigación acerca de la salud del trabajador.

Manteniendo el cuidado de la salud del trabajador, se permite una mejor productividad que debe perseguir como objetivo principal una producción con mayor cantidad y calidad, al menor costo y tiempo, con el mejor esfuerzo humano para beneficiar a las personas, teniendo en cuenta la protección y mejoramiento de la salud, así como la capacidad productiva de la gente que trabaja (Ruiz, 1987).

Le relación entre satisfacción en el trabajo y productividad, cuando no es identificada y valorada adecuadamente, ignorando o desatendiendo los factores negativos en las condiciones de trabajo, puede conducir fácilmente a la insatisfacción, frustración y por consiguiente en el boicot, sabotaje y tortuguismo entre otras posibilidades (Peniche, 2008, citado en Uribe, 2008).

Por lo que es considerable que el desarrollo de los individuos se vea determinado en gran medida por la energía que nos proporciona la salud para la capacidad productiva de los individuos, siendo éste el medio más eficaz para aumentar la productividad del trabajo. Así se obtendrá un interés por defender y mejorar la salud de los sectores trabajadores tomando en cuenta las características y necesidades específicas de cada sector.

2.4.- Indicadores de bienestar laboral y psicológico

El conocimiento de los problemas laborales que decrementan la salud del trabajador nos permite identificar cuándo se presentan éstos, de esta manera se pueden realizar acciones para promover el bienestar del trabajador.

La práctica profesional de la salud laboral surge como respuesta al conflicto entre salud y condiciones de trabajo, y se ocupa de la atención e intervención sobre las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores.

Así mismo, el objetivo de la salud laboral es identificar y eliminar o modificar los factores relacionados con el trabajo que tengan un efecto perjudicial para la salud del trabajador, así como potenciar aquellos con un efecto beneficioso sobre la salud y el bienestar del trabajador.

El objetivo mencionado anteriormente es central, pero también deben considerarse el tratamiento y rehabilitación de los trabajadores que han sufrido un problema de salud (Benavides, et al, 2000, citado en Archundia, 2007).

Por todo esto la atención a la salud del trabajador es importante, ya que permite que se realicen adecuadamente las actividades laborales, tratando así de evitar cualquier tipo de accidente, tomando en cuenta que cada trabajador debe estar alerta y saber cómo funcionan las instalaciones donde se encuentra, las máquinas y/o herramientas que utiliza con la ayuda de los miembros de la organización.

Siguiendo la misma línea, el desarrollo de intervenciones para la promoción de la salud en los lugares de trabajo en relación con factores de riesgo extralaborales, como el tabaco o el alcohol, de ningún modo difiere de manera particular del desarrollo de estas intervenciones en otros ámbitos.

Es importante mencionar que en algunos casos, es posible ayudar a que se desarrollen estilos de vida saludables a partir de cambios o mejoras en las propias condiciones de trabajo; por ejemplo, ofrecer alimentos saludables en los comedores y cafeterías de la empresa, establecer pausas de descanso durante el trabajo o diseñar horarios de trabajo para facilitar la vida familiar y social, lo cual sería de gran ayuda para que los trabajadores realizaran sus actividades con mayor empeño de lo usual (Benavides, et al, 2000, citado en Archundia, 2007).

Todo esto da pie a que se de un cambio dentro de la organización, que se logra a través de la constancia y participación de cada uno de los individuos, y con ello realizar las mejoras necesarias en el ambiente laboral que permitan un mejor entorno.

Podemos concluir que la salud es indispensable para el desarrollo de habilidades y recursos como son una buena comunicación, motivación, autoestima, satisfacción, etc., que permiten un desempeño laboral favorable, así como la productividad del individuo dentro de la organización. Por otro lado, si no existe un equilibrio de lo mencionado anteriormente se puede dar como resultado la ausencia de salud, además de un desgaste de la persona dentro de la organización y de otras áreas de interacción del mismo, por lo que en el siguiente capítulo abordaremos el Mobbing, el cual es una problemática que se vive actualmente.

Capitulo III

mobbing

CAPITULO III.- MOBBING

Como se mencionó en el capítulo anterior la importancia de tener un equilibrio entre el individuo y el ambiente en el que se desarrolla, podremos abarcar en este capítulo los aspectos que intervienen en el decremento de la salud ocupacional del individuo, tomando en cuenta una de las situaciones que siempre se ha vivido y que en la actualidad se está identificando e investigando, este fenómeno es llamado Mobbing.

Durante los años noventa, el concepto de acoso laboral (Mobbing) se ha establecido entre la comunidad académica europea como una descripción adecuada de un serio e importante estresor social en la vida laboral actual (Einarsen y Hauge, 2006).

Es importante conocer de dónde proviene el significado de Mobbing, la palabra mob (derivada del latín mobile vulgus) indica que una persona o grupo de personas, de modo escandaloso se dedica a actividades violentas ilegales. En inglés el verbo “to mob” significa “acosar, atropellar, atacar en masa a alguien” (Hirigoyen, 1998, p.50).

Este término surge en el campo de estudio de la etología, el alemán Konrad Lorenz lo utilizó al estudiar y describir conductas de supervivencia de algunas especies de animales que empleaban el ataque en coaliciones de miembros débiles de una misma especie animal, contra individuos más fuertes que ellos (García, 2008).

A simple vista esto nos puede dar un panorama de que existe algún tipo de agresión, ya sea entre las mismas especies de animales para marcar algún territorio o en seres humanos (como posteriormente se abordará) ya que esto mismo puede ocurrir en el área de trabajo con los mismos empleados, ya sea entre iguales, con sus supervisores o subordinados.

Tomaremos en cuenta el acoso laboral, el cual es entendido por Hirigoyen (1998, p.48) como “cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo”.

Se pueden encontrar dos fenómenos en el lugar de trabajo: el abuso de poder y la manipulación perversa, de esta manera el Mobbing comienza cuando una víctima reacciona contra el autoritarismo de un superior y no se deja avasallar, su capacidad de resistir a la autoridad a pesar de las presiones es lo que se señala como blanco (Hirigoyen, 1998). Además, la persona acosadora realiza acciones como: rechazar la comunicación directa, descalificar, desacreditar, aislar y realizar novatadas e inducir al error.

Todas estas acciones hacen que el individuo se vea afectado en todas sus esferas de interacción con el ambiente, ya que se crea un contexto conflictivo y desagradable, que puede minimizar sus motivaciones individuales, sociales o en su ambiente laboral.

El acoso laboral o Mobbing hace referencia a conductas negativas continuas que son dirigidas contra uno o varios empleados por su superior (es) y/o colega(s). Estas acciones, no deseadas por las víctimas, pueden ser realizadas deliberada o intencionalmente, causando humillación, ofensa y estrés, tanto en las víctimas como en las personas que lo presencian, e interfieren en el rendimiento laboral (Einarsen y Hauge, 2006).

El Mobbing puede presentarse en formas explícitas mediante ataques físicos o verbales, aunque también puede ser más discreto y sutil, como la exclusión o el aislamiento de la víctima del grupo. Las víctimas de acoso a menudo encuentran dificultades para defenderse durante el desarrollo del proceso, lo que implica una diferencia de poder, ya sea real o percibido entre las partes (Einarsen y Hauge, 2006).

Para el individuo resulta difícil reaccionar ante estas agresiones, ya que en ocasiones piensa que no puede hacer nada ante ello, al sentirse amenazado por personas que le hacen entender que tienen mayor poder y que tienen el potencial de afectarlos ya sea social o personalmente e incluso en el área de trabajo.

Leymann y Gutafsson (1996, citado en Uribe, 2008) señalan que el acoso es visto como un fenómeno social extremo, desencadenado por estresores sociales causando efectos negativos de gran envergadura.

El Mobbing aparece cuando la persona que constituye el blanco percibe o solo padece la malevolencia de la que es objeto. En ocasiones el trabajador no se da cuenta del acoso por lo que atribuye sus efectos negativos al estrés, pero una diferencia clave entre ambos radica en que el estrés sólo es destructivo si es excesivo, mientras que el acoso es destructivo por su propia naturaleza.

3.1.- Antecedentes de Mobbing

Se han propuesto una amplia variedad de factores como posibles antecedentes del Mobbing en el trabajo, desde las características de personalidad hasta los factores organizacionales (Einarsen y Hauge, 2006).

Einarsen y Hauge (2006) sugiere tres modelos causales que se centran en la personalidad de la víctima y del acosador, en las características inherentes a las interacciones humanas en las organizaciones, en el clima y el ambiente organizacional específicos de una empresa o departamento. Algunos autores han considerado el posible papel de los factores sociales como antecedentes del acoso, los modelos son los siguientes:

Antecedentes individuales del Mobbing: Las víctimas de acoso se caracterizan por una baja autoestima, altos niveles de ansiedad en situaciones sociales, tendencia a evitar los conflictos y ser más reactivos emocionalmente que las no víctimas (Einarsen y Hauge, 2006).

Brodsky (1976, citado en Einarsen y Hauge, 2006) describió a las personas que son objeto de acoso como estrechos de mente con una visión poco realista tanto de sus propias capacidades y recursos, como de las demandas de sus tareas de trabajo.

Leymann (1996, citado en Einarsen y Hauge, 2006) se opuso enérgicamente a la idea de que la personalidad de cada individuo predisponga a convertirse en objeto de comportamientos de acoso. El comportamiento neurótico y a menudo obsesivo de muchas víctimas debería ser entendido como una respuesta natural a la situación anormal, y los cambios en la personalidad de las víctimas como una consecuencia de haber estado expuestos a experiencia traumática del Mobbing.

Sobre los hallazgos empíricos sobre los acosadores, según Zapí y Einarsen (2003, citado en Einarsen y Hauge, 2006) sugieren tres tipos de explicaciones al respecto, denominadas acoso para proteger la autoestima, debido a las carencia de competencias sociales, y acoso por comportamientos micro-políticos.

Por lo anterior, nos damos cuenta que la víctima carece de recursos para poder defenderse, al sentirse una persona débil y no poder enfrentar a su agresor o situación que lo amenaza, ya sea para evitar un conflicto mayor dentro de la organización o entre sus compañeros de trabajo y además de tener una percepción negativa de él mismo al considerar que no es capaz de realizar ciertas actividades que le exige el trabajo.

Antecedentes del Mobbing por características inherentes a las interacciones humanas: El hostigamiento, que es el acoso que se da de forma jerárquica y que forma parte del Mobbing también ha sido considerado como una característica inherente y un mecanismo básico en la interacción humana. Generalmente los acosadores buscan comportamientos que sean eficaces a la hora de dañar a la víctima, pero que al mismo tiempo les supongan el menor riesgo posible (Einarsen y Hauge, 2006).

La irritación, los conflictos interpersonales, el estrés laboral pueden contribuir a una mayor tensión entre los empleados, aumentando así la probabilidad de que surjan desavenencias con los superiores y los compañeros. Esta puede ser una de las razones por las que se desarrolla el acoso laboral.

Estos factores contribuyen a que algunos trabajadores, por lo general los acosadores, se sientan amenazados por las personas que manejan con más habilidad sus actividades laborales, ya que temen ser reemplazados por esa persona, y por esto actúan en ocasiones, de manera discreta pudiendo dañar a su compañero.

Antecedentes de Mobbing por las condiciones psicosociales: Los factores relacionados con las deficiencias en el diseño del trabajo, deficiencias en los estilos de liderazgo, una posición expuesta socialmente y un bajo nivel moral dentro del departamento parecen ser los principales factores que llevan a ejercer Mobbing (Einarsen y Hauge, 2006).

Leymann en 1992, (citado en Einarsen y Hauge, 2006) consideraba que las condiciones del ambiente de trabajo eran las causas fundamentales del Mobbing, y que los factores de personalidad eran irrelevantes para el estudio del mismo.

Se ha encontrado que algunos factores relacionados con la calidad del entorno de trabajo juegan un papel moderador con el acoso, como el apoyo social y la participación en los procesos de toma de decisiones. El apoyo social en el trabajo puede amortiguar el impacto negativo de la exposición al acoso. Un entorno laboral de apoyo puede ayudar a las personas que padecen acoso a enfrentarse con las situaciones estresantes (Einarsen y Hauge, 2006).

Como se menciona líneas arriba, el ambiente laboral es una parte fundamental para que se de el Mobbing, ya que determina las relaciones interpersonales, así también como la comunicación y los resultados del desempeño dentro de la organización, todo esto se verá influido en la creación de redes de apoyo que le permitan a la víctima superar éste fenómeno.

Antecedentes de Mobbing por factores sociales: Los cambios en las estructuras y reducciones de plantilla pueden forzar a muchos directivos, incluso de forma involuntaria a utilizar comportamientos más autoritarios y agresivos para realizar su trabajo.

Es probable que las organizaciones ejerzan una presión creciente sobre sus mandos directivos, y aumenten las probabilidades de que los directivos, cada vez con menos tiempo y recursos disponibles, puedan emplear tácticas de acoso para alcanzar sus objetivos (Einarsen y Hauge, 2006).

Baron y Neumann (1998, citado en Einarsen y Hauge, 2006) encontraron relaciones significativas entre los factores de cambio, tales como recortes salariales, cambios organizativos e inseguridad laboral, y tres formas de agresión en el trabajo, denominadas agresión verbal, obstruccionismo y violencia en el trabajo.

Estos factores proveen de un entorno tenso y hostil, inseguro e inadecuado para realizar sus actividades, el cual propicia que se generen más agresiones por parte de los superiores, ocasionando efectos negativos en los trabajadores y, por lo tanto, pérdidas en la organización provocados por enfermedades y accidentes laborales.

3.2.- Definición de Mobbing

El interés por el estudio de este fenómeno que afecta a los trabajadores, ha hecho que se den diversas definiciones de Mobbing. Buendía (2001, p.191) lo describe como: “las situaciones donde un empleado es, durante un período de tiempo y frecuentemente, amenazado y acosado por uno o varios compañeros, subordinados o superiores”.

Matthiensen, Raknes y Rökkum (1989, citado en Buendía, 2001, p.193) definen el Mobbing como “Una o más conductas y reacciones duraderas y repetidas de una o más personas dirigidas a una o más personas de su grupo de trabajo”

Las conductas realizadas por el acosador toman de manera decisiva el curso que mantendrá el trabajador en sus esferas sociales, personales, familiares y laborales, se verá seriamente afectado con pocas posibilidades de tener recursos que le permitan afrontar la situación.

El Mobbing es una agresión contra cualquiera, más que una discriminación específica contra alguien basada en la edad, género, raza, creencias, nacionalidad incapacidad, o lugar de nacimiento, y es intencional. Es un ataque emocional que comienza cuando un individuo se convierte en el objeto de comportamientos como los señalados por parte de otros, con el fin de obligarle a abandonar el trabajo (Buendía, 2001).

El Mobbing es llamado también acoso moral, terror psicológico, acoso psicológico en el trabajo, terrorismo psicológico, pero en todos los casos, las consecuencias para las víctimas van desde trastornos psicológicos, sociales, laborales, económicos y en el peor de los casos el suicidio (Corella, 2009).

Por todo lo mencionado, el deterioro en las habilidades, motivaciones, aptitudes, metas, etc., son muy evidentes, ya que poco a poco el Mobbing lleva al individuo a un desgaste que conlleva serias complicaciones dentro de todos los ámbitos, por lo que es importante realizar una prevención e intervención de este fenómeno.

Por otra parte es importante mencionar que, según Leymann (1993, citado en Buendía, 2001) se puede hablar de la existencia de Mobbing si tales acciones aparecen al menos durante seis meses y con una regularidad de al menos una vez por semana, tomando en cuenta que los motivos por el cual se sufre esta violencia son diversos, porque son personas que se resistieron a ser manipuladas, porque no cayeron en el servilismo o la sumisión, porque despertaron celos en él/ la acosador/a, por envidia, por la personalidad enfermiza y cruel del/ la acosador/a.

En estudio reciente llevado a cabo en un centro universitario de educación superior de Guadalajara (Jalisco, México), evaluaron el Mobbing utilizando la escala Leymann Inventory Psico Terror (LIPT) en su adaptación española (ILPT-60), la cual evalúa de manera escalár seis tipos de estrategias de acoso: limitar la comunicación, limitar el contacto social, desprestigiar a las personas ante sus compañeros, desacreditar su capacidad profesional y laboral, comprometer su salud y entorpecer su progreso laboral; así mismo se utilizó la escala de evaluación de apoyo y contactos sociales con respecto al análisis de las redes sociales; en cuanto a la evaluación de la autoestima se recurrió a una adaptación del cuestionario de autoestima "IGA". Los resultados mostraron que algunos elementos como un buen nivel de autoestima o una adecuada red de apoyo social

dentro y fuera del ambiente laboral son factores de protección para los trabajadores (Fernández, et. al, 2005, citado en Corella, 2009).

Las aportaciones que Leymann realiza en el estudio del Mobbing es de gran importancia ya que toma en cuenta aquellos puntos importantes existentes en las situaciones de acoso laboral; la realización de una escala que mide el Mobbing provee de una gran herramienta para identificar este fenómeno.

Guevara (2003) considera que las condiciones básicas que caracterizan al Mobbing, son:

- a) El secreto de sus actuaciones que lo hacen muy difícil de comprobar y es por ello que lo consideran el asesino latente y silencioso.
- b) Tiene infinidad de situaciones que no tienen un matiz único pero que son consistentes con el objetivo de provocar molestia o dañar a la víctima.
- c) Se maneja expresivamente como abuso y siempre implica la violencia física.
- d) En la víctima existe cierta violencia o una tendencia a culparse de sus actos y de sus consecuencias que ello conlleva.
- e) La existencia de testigos mudos. Son los compañeros de trabajo de la víctima que omiten testificar a favor de ella y que en muchos de los casos, consienten los ataques del acosador.

El ambiente en el que se desenvuelve el Mobbing es importante, ya que el acosador toma ventaja de aquellas situaciones inadecuadas de trabajo, ocasionando las conductas de acoso que mantienen sometido al individuo, llevando a cabo su plan de manera sutil y sin correr riesgos.

Leymann (1993, citado en Buendía, 2001) defiende que las personas recurren al Mobbing para cubrir sus propias deficiencias: el miedo e inseguridad sobre su reputación o posición les lleva a denigrar a los demás. El acoso es un mecanismo para lograr la exclusión de otros trabajadores de cara a la protección de la situación de privilegio lograda.

El Mobbing continúa incluso después de la resignación o expulsión del agredido, lo que se explica por que los agresores necesitan justificar su conducta previa y apoyar la decisión de la organización (Buendía, 2001).

Las conductas que ejerce el acosador tiene como motivo sacar de la organización al trabajador, por medio de agresiones sutiles hacia la víctima, cuidando que no se ponga en riesgo su posición de autoridad dentro de la empresa, de esta manera, hacer ver a los demás que el trabajador es un mal elemento, el cual solo comete errores y no desempeña adecuadamente su trabajo, siendo el mismo acosador el que propicia que se den estas situaciones.

Piñuel (2001,citado en Reyes, 2007, p. 11) define el acoso laboral como: “un continuo maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de una o mas personas, que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos”.

En el Mobbing podemos encontrar el perfil de la víctima según López y Vázquez (2003, citado en Uribe, 2008) el cual refiere como una persona envidiable, vulnerable y amenazante. Lo envidiable puede deberse a que se trata de personas brillantes y atractivas, consideradas como peligrosas o competitivas por los jefes, quienes llegan a sentirse amenazados por su mera presencia.

Por lo anterior, también encontramos que existen personas vulnerables ya que son depresivos, necesitados de afecto y de aprobación, que dan la impresión de ser inofensivos e indefensos. Pero también están aquellos que resultan amenazantes por ser activos, eficaces y trabajadores, porque ponen en evidencia lo establecido, porque cuestionan, porque proponen cambios o implementan una nueva cultura, por lo que son personas propensas a ser víctimas de esta problemática.

En lo que se refiere al victimario, parece ser que goza cuando amedrenta a sus víctimas hasta eliminar todo atisbo de dignidad de las mismas. Es un individuo cuerdo y racional que se diferencia de otras personas por sus rasgos de personalidad como impulsividad, irresponsabilidad, egocentrismo y falta de empatía. En pocas palabras, es una persona que se puede mostrar amable, educada e incluso comprensiva con su víctima, pero es todo lo contrario (López y Vázquez, 2003, citado en Uribe, 2008).

Otras de las características más comunes de los acosadores son las siguientes: tienen una alta capacidad de simulación, falsa seducción, presentan mentiras compulsivas, tienen capacidad de manipulación y distorsión, normalmente son envidiosos y celan su profesión, presentan ausencia de empatía, incapacidad para afrontar el fracaso, mediocridad profesional, personalidad controladora, arrogancia, incapacidad de comunicación, falta del sentido del humor, así como imposición (Parra, 2003, citado en Corella, 2009).

Las características que se mencionan, hacen de este individuo carente de habilidades para sobresalir más allá de sus actividades laborales, por lo que cuando se siente amenazado por un trabajador con un buen desempeño que puede superarlo, es cuando comienza los ataques con todas esas conductas de acoso laboral; de esta manera manipula al individuo para minimizarlo y deteriora su productividad dentro de la empresa.

El objetivo de los acosadores es manchar y destruir al oponente; dentro de sus estrategias está forzar a la víctima a abandonar la organización, y ello lo justifican aduciendo que no son capaces de realizar su trabajo, que no son adecuados o que no son muy productivos y así no darles ningún tipo de ayuda.

Los acosadores buscan, para las víctimas, comportamientos que sean eficaces y dañinos para correr el menor riesgo posible en su empleo. Los individuos seleccionan víctimas que son débiles e indefensas; además utilizan formas sutiles de agresión, buscando incluso sacar de la empresa al trabajador (Einarse, 2006).

Estas situaciones de acoso laboral hacen de la víctima una persona con un desgaste en todos los ámbitos tanto en lo personal, social, familiar como en lo laboral, poniendo en riesgo su salud de manera significativa.

Esta persona, al iniciar las acusaciones o chismes que involucran a la víctima y las invenciones que después se hacen realidad, es la responsable de que se contamine el lugar de trabajo, y que esto vaya creciendo como práctica de estos sitios.

El acosador se puede ver rodeado de aliados que lo ayudan a destruir a su víctima, ya que así consigue resguardarse y pasar por desapercibido; al tener aliados pueden organizarse en grupo y así causarle más daño a la víctima; a estos se les puede clasificar como colaboradores tácitos y cómplices o testigos mudos. Los primeros ayudan al acosador a divulgar los rumores y a negar toda posible ayuda al acosado, ocasionando con ello el aislamiento y que la víctima no pueda desarrollarse en el trabajo.

Según la Revista *Emprendedores* (2003, citado en Corella, 2009), en México el 50% de los acosados presentan daños psicológicos o físicos de alguna índole, las experiencias por las que pasan las víctimas de acoso laboral pueden causar en ellas percepciones negativas de sí mismas, de los demás y del mundo, y frecuentemente tienen problemas de sueño y en otro tipo de síntomas psicológicos y orgánicos.

Los resultados que observamos dentro de un problema de acoso laboral, nos muestra que el victimario logra su objetivo de manera exitosa, destruyendo aquellas redes de apoyo que la víctima pueda adquirir y superar este fenómeno sin más pérdidas en todo su entorno.

Sin embargo, resulta importante preguntarnos: ¿qué convierte a una persona en acosador? Una posible respuesta es la necesidad que tiene de encubrir su mediocridad profesional y sus deficiencias, no estar a la altura del puesto o la amenaza de ser sustituido por una persona más joven y preparada; o bien, cuando el acosador ve reflejado en la víctima todo lo que quiso ser o tener y le ha sido negado (Velásquez, 2005, citado en Uribe, 2008).

Esto nos marca una gran importancia por tener conocimiento de las conductas que se realizan dentro de este fenómeno, además de cómo interactúa el acosador con la víctima, dándonos un panorama más general de la situación.

3.3.- Clasificación

En las empresas u organizaciones nadie esta a salvo de padecer y ejercer acoso laboral, las investigaciones señalan que el hostigamiento más típico es el que aplica un superior jerárquico contra su (s) subordinado (s) (López y Vázquez, 2003, citado en García, 2008).

Siendo importante tomar en cuenta el acoso que se sufren los trabajadores dentro de la empresa, López y Vázquez (2003, citado en García, 2008) propone 5 diferentes tipos de acoso psicológico:

a) Mobbing Ascendente

Se define como la agresión sistemática que aplica (n) un(os) trabajador(es) a un miembro con jerarquía mayor al interior de la organización. Básicamente ocurre cuando se presentan dos circunstancias, siendo las siguientes:

La primera es cuando una persona externa se incorpora a la empresa en un cargo superior y sus métodos, normas o prácticas de trabajo no son aceptados por sus subordinados, o por que el puesto estaba en la lista de pretensiones de algunos de ellos.

La segunda circunstancia ocurre cuando se asciende a un trabajador a un puesto de mayor envergadura, donde tendrá como responsabilidad coordinar el trabajo de sus compañeros. La situación puede tornarse más difícil si no hubo un procedimiento transparente de promoción y si el nuevo jefe no establece objetivos claros de trabajo.

Dentro de este tipo de Mobbing podemos concluir que las conductas de desaprobación son llevadas hacia un superior, por lo que esto nos muestra cómo un conjunto de personas pueden llevar al individuo a una desorganización del ambiente laboral viéndose afectada la organización.

b) Mobbing Horizontal

Es el tipo de acoso que se produce entre compañeros de trabajo con un mismo nivel jerárquico dentro de la empresa. Es habitual que uno de ellos tenga una posición superior, materializándose como líder de grupo.

Leymann (citado en García, 2008, p.81) señaló las razones por las que surge:

- Alguno de los miembros del grupo no acepta las pautas de funcionamiento tácita o expresamente aceptadas por la mayoría.
- Existencia de personas física o psíquicamente débiles o distintas, siendo estas diferencias explotadas por los demás simplemente para pasar el rato o dejar el aburrimiento.
- Porque el grupo elige arbitrariamente a un compañero para descargar su agresividad o frustración.
- Por enemistad personal entre algunos compañeros.
- La nacionalidad, sexo, raza, apariencia física, entre otras diferencias, pueden ser tomadas como excusa para realizar el ataque.

En este tipo de acoso, a pesar de llevarse a cabo entre compañeros, existe la jerarquización ya que la persona que fomenta el Mobbing degrada al trabajador de la misma forma que si lo hiciera un superior, ya que se fomenta un entorno en el que él acosador tiene cierta autoridad dentro del grupo donde interactúa, dándole las herramientas necesarias para llevar a cabo estas conductas de acoso laboral.

c) Mobbing Vertical descendente

Es el acoso más frecuente en las organizaciones. Se caracteriza por una relación desigual ostentada en una posición jerárquica mayor del acosador con respecto a su víctima. Las consecuencias de este acoso son más devastadores; la víctima experimenta: soledad, aislamiento, angustia e impotencia. Las estrategias que emplea el agresor (López y Vázquez, 2003, citado en García, 2008, p.82) son:

- Rechazar la comunicación. Aunque el conflicto existe la estrategia es negarse a discutir el problema con la contraparte.

- Descalificar. De manera encubierta se emiten descalificaciones, alusiones malintencionadas para que la víctima dude de sus capacidades.
- Desacreditar. Se aprovecha de su nivel para introducir en los demás mentiras, calumnias y malos entendidos con respecto a la víctima.
- Aislar. Es una de las maniobras más comunes y tiene como objetivo minar la confianza de la persona para que no reclame, no exija ni se le ocurra revelarse.
- Aplicar novatadas. Se le encargan tareas inútiles, imposibles o degradantes.
- Inducir al error. Consiste en conocer los puntos débiles de la víctima para provocar, de manera deliberada, la ocurrencia de errores y aumentar su culpa.
- Acosar sexualmente. Se trata a la persona como un objeto sexual, si se niega a sus favores el acoso se incrementa.

Este tipo de Mobbing proporciona una serie de situaciones más difíciles de sobrellevar para la víctima, ya que el acoso es realizado por un superior llevando a cabo conductas negativas que afectan directamente la realización del trabajo de cada una de las víctimas.

d) Mobbing Mixto

Pocos autores abordan el Mobbing mixto, la mayoría se circunscribe a explicar los tipos de acoso previamente revisados. El acoso psicológico denominado mixto, surge cuando el hostigamiento horizontal recibe el respaldo de un superior jerárquico, dando paso a un hostigamiento de arriba hacia abajo y entre iguales (López y Vázquez, 2003, citado en García, 2008).

En el Mobbing mixto podemos observar que se tiene una carga mayor hacia la víctima ya que el acoso se da por parte de sus compañeros y superiores, teniendo una mayor estrategia por los acosadores que llevará a que la víctima se vea afectada.

e) Mobbing según acciones de los participantes

También existe otra clasificación diferente y que no es muy conocida. Sánchez Cobaco (1999, citado en García, 2008, p.82), quien basó su estudio del Mobbing en las estrategias del acosador y las reacciones de la víctima, distingue cuatro puntos de acoso laboral, lo cuales son:

- Mobbing plano. Ni la víctima ni el agresor modifican sus estrategias. El acosador no tiene ideas nuevas con que agredir a su adversario, o bien esta satisfecho con los resultados obtenidos.
- Mobbing mueve a la víctima. El agresor es persistente con sus métodos para agredir a su víctima, quien cambia constantemente de estrategias de respuesta para mitigar los embates que envía su agresor. La máxima de este tipo de acoso la basa en que si su agresión permanece estable, las reacciones del otro cada vez serán más débiles, desesperadas e ineficaces.
- Mobbing mueve al agresor. El agresor modifica continuamente sus acciones, mientras que el comportamiento de la víctima permanece constante. Siendo firme en su papel, es probable que el agresor experimente placer al cambiar continuamente de estrategias hostiles.
- Mobbing mueve a ambos. Tanto agresor como víctima modifican continuamente su comportamiento. El primero continúa fijo en su meta de destruir al otro, y las reacciones de este último dependerán de su voluntad de defenderse o de su incapacidad para controlar sus emociones.

Así, de esta manera podemos observar la interacción entre el acosador y la víctima, ya que son de suma importancia para que se de continuamente este fenómeno o la víctima sea capaz de detener este ataque hacia él.

3.4.- Causas

Se debe tomar en cuenta las conductas de acoso laboral puede estar al interior de las organizaciones, las conductas de acoso psicológico, estas se pueden clasificar de diferentes maneras llevando consigo sus efectos negativos en el individuo.

Respetando los diferentes puntos de vista en cuanto al acoso laboral (Mobbing) se puede evidenciar que no hay una causa exclusiva que genere el Mobbing:

Según Heinz Leymann (1996, citado en García, 2008) señala que el origen del Mobbing hay que buscarlo en el conflicto interpersonal entre el acosador y la víctima, así como en las características propias de la organización, específicamente en la organización de las tareas y en aspectos relativos al liderazgo.

Johann Wolfgang menciona que las causas del Mobbing las determina la simultaneidad de los factores; por ejemplo, los factores sociales y los factores psicológicos son los que propiciarían la aparición de las situaciones del acoso (citado en García, 2008).

Cada uno de los autores toma como importante causa del Mobbing las interacciones entre victimario y víctima, ya que tomarán el rumbo en el que se llevarán a cabo las conductas de agresión y acoso contra el trabajador, además de factores sociales como la comunicación entre compañeros y el apoyo que estos mismos puedan brindar, como son la motivación hacia la actividad de trabajo, el autoestima del trabajador, etc., que influirán de manera decisiva en el Mobbing.

Iñaki Piñuel sostiene que las causas del Mobbing son producto de una organización con fallas en la manera de coordinar el trabajo, de asignar las tareas, de seleccionar a los directivos así como los defectos de la cultura y el estilo gerencial de la organización (López y Vázquez, 2003, citado en García, 2008).

Zapf (1999, citado en Uribe, 2008) menciona que la organización, el sistema social, el perpetrador y la víctima son considerados como las cuatro causas potenciales del Mobbing, puesto que una explicación unilateral de este fenómeno resulta inapropiado, siendo común que se presente una multicausalidad.

Las causas para que se de el Mobbing son relevantes, para entender el funcionamiento que tiene este fenómeno dentro de la organización, ya que se ve afectada la víctima y la organización de manera principal, derivando en efectos negativos en ambas.

3.5.- Manifestaciones

En este apartado tomaremos en cuenta los comportamientos que componen el Mobbing como son los cinco tipos que diferenció Leymann (1996, citado en Buendía, 2001), en las cuales denominó a estos grupos de conductas como: comunicación negativa, conducta humillante, conducta de aislamiento, cambios frecuentes en las tareas, y violencia o amenaza de violencia.

Se ha prestado atención a los efectos derivados de la exposición al acoso laboral como la fuente principal de estrés social en el trabajo, y un problema más devastador para los empleados afectados, que a los demás estresores laborales juntos (Einarsen y Hauge, 2006, p. 255).

A continuación mencionamos los síntomas que identificó Leymann y Gustatsson (1996, citado en Buendía, 2001, p.201), los cuales se dividen en:

- ❖ Efectos cognitivos:
 - Olvido y pérdida de memoria.

- Dificultad para concentrarse.
 - Decaimiento/ depresión.
 - Apatía-falta de iniciativa.
 - Irritabilidad.
 - Inquietud/ nerviosismo/ agitación.
 - Agresividad/ ataques de ira.
 - Sentimientos de inseguridad.
- ❖ Psicosomáticos de estrés:
- Pesadillas/sueños vívidos.
 - Dolor de estómago y abdominal.
 - Diarreas/ colon irritable.
 - Vómito.
 - Náuseas.
 - Falta de apetito.
 - Sensación de nudo en la garganta.
 - Llanto.
 - Aislamiento.
- ❖ Síntomas del desajuste del Sistema Nervioso Autónomo:
- Dolor de pecho.
 - Sudoración.
 - Sequedad en la boca.
 - Palpitaciones.
 - Sofocos.
 - Sensación de falta de aire.
 - Hipertensión/ hipotensión arterial neuralmente inducida.

- ❖ Síntomas de desgaste físico producido por estrés mantenido durante mucho tiempo:
 - Dolores de espalda, dorsales y lumbares.
 - Dolores cervicales (de nuca).
 - Dolores musculares (fibromialgia).
- ❖ Trastornos del sueño:
 - Dificultad para conciliar el sueño.
 - Sueño interrumpido.
 - Despertar temprano.
- ❖ Cansancio y debilidad:
 - Fatiga crónica.
 - Flojedad en las piernas.
 - Debilidad.
 - Desmayos.
 - Temblor

Al estar sometido a situaciones de acoso laboral, el individuo se manifiesta de muy diversas maneras, a través de distintas actitudes y comportamientos, que a su vez afectan a su persona tanto física como mentalmente, además de afectarlo dentro de la organización donde labora, con sus compañeros o incluso con sus familiares.

3.6.- Fases

Cuando se genera un problema que se va presentando a lo largo del tiempo, mientras éste va ocurriendo, es posible encontrar distintas etapas en su evolución. Se han descrito cuatro fases en el desarrollo de este problema en el ámbito laboral que a continuación se menciona.

Según Reyes (2007, p. 15) el Mobbing tiene las siguientes fases:

Fase de conflicto:

El origen del Mobbing suele hallarse en algún conflicto que, lejos de ser resuelto, se vuelve crónico y predecible. En cualquier organización laboral, la existencia de conflictos resulta algo esperado, las razones pueden ser variadas.

Puede deberse a cuestiones relacionadas con la organización del trabajo, o bien con problemas de orden interpersonal. En cualquier caso los conflictos son un acontecimiento habitual en la vida de relación entre las personas y gran parte de ellos acaban teniendo una resolución más o menos satisfactoria para las partes.

Debemos mencionar que, como se dijo anteriormente, en todas las relaciones interpersonales se presentan conflictos, estos pueden ser solucionados siempre y cuando ambas partes quieran, pero al no querer solucionarlo se llega a un estado cada vez más crónico y que puede generar desajustes dentro de las relaciones o dentro de la organización.

Fase de Mobbing o de estigmatización:

La fase de Mobbing propiamente dicha comienza con la adopción, por una de las partes en conflicto, de las distintas modalidades de comportamiento hostigador. Lo que al principio pudo comenzar como un conflicto, probablemente irrelevante, entre dos personas, puede llegar a adoptar la forma de un conflicto de varias e incluso de muchas personas contra una, con la adopción de comportamientos hostigadores grupales. La prolongación de esta fase suele deberse habitualmente a actitudes y conductas de evitación de negación de la realidad por parte del trabajador.

En esta fase la víctima se siente más acosada, pues ya no solo es contra una persona, sino se ve afectada ya por el grupo, lo cual la hace más inofensiva y le genera más daño a su persona.

Fase de intervención desde la empresa:

En esta fase y dependiendo del lugar, legislación y estilo de dirección de la empresa, se toman una serie de medidas, éstas suelen ser adoptadas por alguno de los escalones superiores en la jerarquía. El tipo de medidas a adoptar varía en función de los hechos concretos, las circunstancias de la víctima y la parte hostigadora, el tipo de organización, la legislación vigente, y el estilo de dirección.

La legislación interviene para la resolución positiva del conflicto (cambio de puesto, fomento del diálogo entre los implicados, etc.), contribuyendo así a la mayor culpabilización y sufrimiento del afectado. Estas medidas van desde las bajas médicas sucesivas, que conllevan el alargamiento o el aplazamiento del conflicto, hasta el despido del trabajador afectado o la pensión por invalidez permanente. De adoptarse medidas de esta naturaleza, el resultado es la siguiente fase del proceso.

Fase de marginación o de exclusión de la vida laboral y/o de solicitud de ayuda especializada externa:

Las acciones que emprende la víctima para obtener ayuda de personas especializadas externas lleva a un diagnóstico incorrecto debido a la escasez de especialistas que puedan reconocer y tratar un problema que tiene su origen en la propia organización. La víctima suele recibir diagnósticos erróneos basados en sus características personales, entre las que se encuentran:

- Estrés
- Depresión
- Burnout (desgaste ocupacional)
- Personalidad paranoide
- Maníaco-depresión o ciclotimia

- Desajuste de personalidad
- Trastorno de ansiedad generalizada
- Ataques de pánico

Para Buendía (2001) el proceso del Mobbing se da en cinco etapas, las cuales mencionaremos a continuación:

La primera se denomina de conflicto y se caracteriza por la aparición de un incidente crítico, un conflicto que puede dar lugar a la aparición de comportamientos de Mobbing.

La segunda se caracteriza por comportamientos agresivos debido a las manifestaciones de ataques psicológicos que ponen en marcha una dinámica de Mobbing.

En la tercera aparece la implicación de la dirección que desempeña un papel en el ciclo negativo, infravalorando la situación, si todavía no ha participado en la segunda fase.

En la etapa cuatro se etiqueta a la víctima como trabajador difícil o enfermo mental. Esto refuerza el ciclo negativo que casi siempre conducirá a la expulsión o a la resignación forzosa.

Por último, en la quinta etapa se produce la expulsión (Buendía, 2001).

En la revista Semana (2004, citado en Corella, 2009), exponen que el Mobbing es una epidemia silenciosa que ocurre en innumerables empresas donde ocasiona un clima de desmotivación y miedo, entre muchas otras ya mencionadas, y en donde muchas veces termina en enfermedad. Se calcula que una de cada treinta personas encaja en la personalidad del maltratador laboral y que cada uno de seis empleados es víctima de éste tipo de abuso.

Es importante mencionar que en esta situación, la persona subsiste con diversas patologías resultantes de sus anteriores experiencias de acoso y se

pueden deducir las consecuencias físicas, psíquicas y sociales, que para el afectado tiene este fenómeno.

Según Peña (et. al. 2007, citado en Corella, 2009), la seducción es una fase indispensable para que pueda darse el acoso laboral; es en esta fase donde el acosador no ha rebelado su gran potencial violento. Normalmente la seducción va dirigida a la víctima, pero en ocasiones está destinada al entorno próximo de la víctima y puede quedar enmascarada. El principal objetivo es buscar las debilidades de la víctima.

La fase antes mencionada, describe al acosador, que al poder enmascararse ya piensa en dañar a la víctima, solo es cuestión de ver sus puntos débiles para tener el conocimiento de cómo puede afectarla sin poner en riesgo su persona ante los demás, y así proteger su prestigio como miembro de la organización.

Para Gonzáles de Rivera (2002) esta fase es la absorción de la cualidad, donde el acosador intenta copiar todo lo que la víctima hace y al mismo tiempo absorbe estas potencialidades, lo anterior lo hará mientras todavía intenta pasar como su amigo; en la parte de la comprobación, el acosador hará constar que todas las cualidades robadas son de él y que la víctima no tiene nada, empezando aquí el desprestigio.

El trauma ocasionado puede, además, conducir a un trastorno de estrés postraumático. Incluso después de la expulsión, los efectos pueden continuar e intensificarse. Se pueden distinguir tres grados en función de los diferentes efectos sobre el individuo, como son: la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen (Buendía, 2001).

Los grados en que se encuentra el Mobbing son los siguientes:

El primero es aquel en el que el individuo logra resistir, escapar o consigue reincorporarse al mismo lugar de trabajo o similar.

En el segundo grado el individuo no puede resistir ni escapar inmediatamente, sufre incapacidad mental o física ya sea temporal o prolongada, y tiene dificultades para reincorporarse al trabajo.

Por ultimo, el tercer grado es aquel en el que la persona afectada es incapaz de reincorporarse al trabajo y los efectos son tales que la rehabilitación es improbable, a menos que sea sometido a tratamiento especializado (Buendía, 2001).

Por lo que se puede observar en los tres grados mencionados, el acoso va aumentando cada vez más hasta llegar a un nivel donde la víctima ya se ve sumamente afectada, y que no solo saliendo de ese lugar se olvidará de todos aquellos hechos que la perjudicaron, si no que además, al ser sometida a este tipo de acoso le puede traer secuelas a tal grado de no poder desarrollarse en algún otro trabajo.

3.7.- Factores que influyen dentro de la organización

Según la OIT (Organización Nacional del Trabajo) en 1998 (citado en Buendía, 2001, p.199) “el acoso en el trabajo en general, es consecuencia de una combinación de variables relativas a la persona (personalidad tanto de la víctima como del agresor)”.

Se puede dar el acoso según el perfil del acosador y la víctima, ya que si ésta reacciona a lo que el acosador pretende, el Mobbing se va dando hasta llegar a un estado crónico si el acosado lo deja seguir, tomando en cuenta que también interviene el ambiente adverso de la organización.

Las variables asociadas al Mobbing tienen que ver con el entorno en general como: las condiciones del puesto de trabajo, las características de la interacción entre los trabajadores, entre los clientes y los trabajadores, entre éstos y los empleadores, el clima organizacional, y el clima específico del grupo de trabajo.

Según Buendía (2001) existen otros factores que podrían contribuir a su aparición, como son:

Inadecuada gestión: Algunas organizaciones valoran más la competencia que la eficiencia y la relación costo-beneficio y olvidan que las personas son un elemento fundamental en la organización.

Lugares de trabajo con alto grado de estrés: Cuando la presión de trabajo es constantemente alta, las personas pueden ser agredidas en cualquier nivel pues sienten que no pueden lograr las demandas exigidas; los superiores pueden acosar bajo la presión ejercida sobre ellos por la alta dirección.

Incredulidad o negación: El Mobbing progresa debido a que los responsables de la organización no entienden cómo puede suceder esto en su organización o simplemente, no saben cómo abordarlo.

Actividades no éticas: Cuando se realizan actividades que puedan ser calificadas como no éticas, es fácil que los empleados que deciden denunciar la situación sean acosados.

Organizaciones con estructura plana: En ellas las personas muy ambiciosas que desean y necesitan promocionarse, mejorar su autoimagen o lograr mayores ingresos económicos, pueden emplear el Mobbing con quienes les impiden lograrlo.

Disminución del tamaño, reestructuración y fusión: Estas prácticas pueden eliminar puestos de trabajo y reestructurar funciones y asignar poder (Buendía, 2001, p.198).

Estos factores, que son parte de la organización, deben tomarse en cuenta por la forma en que puede afectar a sus trabajadores pues, al no tener un control o solución dentro de la misma, pueden provocar que haya problemas entre los trabajadores y así encaminarla a que en ella se presente el problema de Mobbing.

Las causas de acoso más encontradas se dividen en dos grandes rubros (López y Vázquez, 2003, citado en García, 2008, p.78):

Factores de riesgo psicosociales basados en la organización del trabajo:

- La gestión autoritaria con métodos directivos que persiguen optimizar los resultados sin tener en cuenta el factor humano.
- Cultura organizativa que aprueba el comportamiento de acoso o no lo reconoce como problema.
- Presiones excesivas y carga de trabajo donde todo es urgente.
- Inexistencia de definición de tareas y funciones (ausencia de descripción de puestos).
- Flujos pobres de información.
- Conflictos de rol.
- Empleo inseguro (contratos precarios o vulnerabilidad a perder empleo en edad avanzada).
- Deficiencias en políticas de personal. Ausencia de una legislación interna que regule los comportamientos en la organización.
- Cuestiones financieras que incitan al acoso como manera de ahorrar liquidaciones de ley.
- Ausencia de personal imparcial o negociador efectivo de conflictos.

Factores de riesgo psicosociales, basados en la interacción social:

- Relaciones asimétricas de poder (jerarquía, experiencia o antigüedad).
- Relaciones interpersonales pobres al interior de la organización.
- Estilo de liderazgo inadecuado o mando autoritario.
- Compañeros de trabajo que se vuelven mudos ante el acoso.
- Ausencia de interés de los superiores.
- Rechazo a aquello que es diferente.
- Envidia por las características destacadas del otro: celos por el estatus, nivel de vida o posición de la víctima, y simplemente por rivalidad.
- Miedo a perder el trabajo o no ser competente.
- Formación de camarillas para proteger secretos: fraudes, corrupción o irregularidades.

Los aspectos que favorecen este tipo de conductas en las organizaciones, suelen estar relacionados con la misma organización de trabajo y con la gestión de los conflictos entre los trabajadores, o los problemas personales que generan estos factores psicosociales.

3.8.- Consecuencias

Las consecuencias del Mobbing tienen efectos sobre la sociedad, sobre la organización y sobre el individuo. En los efectos sobre la sociedad se suelen incluir los costos por enfermedad relacionada con el estrés, que son cada vez más importantes (Buendía, 2001).

Los efectos sobre la organización han sido estudiados también de modo indirecto. En general, los costos del Mobbing se relacionan con una baja

productividad, aumento de bajas por enfermedad, rotación, reclamaciones por compensaciones económicas, costos relacionados con la intervención de terceras partes, jubilaciones anticipadas, costos judiciales, daños a los equipos de trabajo por errores de la víctima de acoso, disminución de la motivación del personal y de la calidad en la atención al cliente, del producto, empeoramiento de la imagen y credibilidad de la organización, etc. (Buendía, 2001).

Las personas que tienen este tipo de problema se ven afectadas en el desarrollo de su trabajo, se ve distorsionada la comunicación y colaboración entre los trabajadores. En cuanto al clima laboral, los aspectos de la cohesión, colaboración, la cooperación, las relaciones interpersonales y la confianza, se ven afectados negativamente ante la existencia de este fenómeno, además de que esto puede incrementar la posibilidad de accidentarse ya sea por descuido o negligencia.

La Doctora María José López, del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Trabajo de España, sustenta dentro de la Revista Expansión (2003, citado en Corella, 2009) que en las organizaciones del trabajo donde se da Mobbing hay una falta de autonomía en el puesto de trabajo, inseguridad respecto al empleo y a las condiciones laborales, poca claridad de las tareas, contradicciones respecto a lo que hay que hacer, falta de apoyo entre compañeros y superiores, y baja calidad de liderazgo.

En los efectos sobre la persona es importante mencionar que éstos son devastadores dado que el Mobbing viola la integridad profesional de la persona y la autoimagen, produce dudas sobre la valía personal (Buendía, 2001).

Así, las consecuencias del Mobbing pueden causar daños muy graves, no solo para el trabajador afectado sino también para la organización, la familia y la sociedad.

Al hablar de los efectos del Mobbing se suele distinguir entre víctimas primarias y secundarias. Las primarias son las que sufren directamente la violencia mientras que las secundarias son los testigos de ésta; tanto en unas como en otras aparecen efectos negativos (Buendía, 2001).

Las víctimas de Mobbing pueden verse afectadas por diversos tipos de distorsiones cognitivas y mostrar problemas en lo referente a la capacidad de concentración, de focalización y de mantenimiento de la atención.

Actualmente, la rotación en el trabajo es la consecuencia organizacional que mayor atención ha recibido en la investigación sobre Mobbing, con distintos estudios que muestran que tanto las víctimas como los testigos de acoso tienen mayor intención de abandonar su organización, y que gran número de víctimas han dejado sus trabajos (Einarsen y Hauge, 2006).

Las víctimas de éste tipo de acoso acaban sufriendo secuelas psicológicas por culpa de todo este episodio, además pueden presentar abandono del trabajo o hasta de su profesión, tomando en cuenta que se pueden presentar los síntomas que anteriormente se mencionan.

Como se había mencionado, algunas víctimas pueden abandonar sus empleos por desesperación o como resultado de problemas de salud prolongados. Otros pueden ser expulsados o forzados a salir de su organización contra su voluntad, como táctica para deshacerse de empleados considerados improductivos o inadecuados (Einarsen y Hauge, 2006).

Reyes (2007, p.19) clasifica las consecuencias en:

✓ Centradas en el individuo:

-Consecuencias psíquicas.- El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado gira en torno a la ansiedad, la presencia de un miedo profundo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza permanente. Además es frecuente que la ansiedad que manifiesten estos sujetos, durante su tiempo de trabajo, sufra un proceso de generalización hacia situaciones de diversa índole.

-Consecuencias físicas.- Estas pueden provocarse mediante la introducción de estímulos verbales o visuales relacionados con los eventos estresantes, dando lugar a alteraciones como el aumento del pulso, de la conductividad de la piel, variaciones electromiográficas, cambios hormonales, alteraciones en receptores celulares.

-Consecuencias sociales.- La productividad del individuo se verá más afectada cuanto menos apoyo efectivo encuentre, tanto en el ámbito laboral como en el extralaboral, pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo.

La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de Mobbing sería el abandono de la organización, en muchos casos, éste no se produce debido a la difícil situación del empleo de la economía actual de México.

-Consecuencias en la familia.- según Giraldo (2005, citado en Corella, 2009) en lo que se refiere a nivel familiar, las consecuencias se centran en la forma de ser del individuo afectando a su familia, este en muchos de los casos se aislará de los demás, se convertirá en una persona solitaria, presenta agresividad e irritabilidad hacia sus familiares, así como la pérdida de ilusión y el interés por los proyectos comunes, el abandono de las responsabilidades y compromisos familiares, la disminución de la afectividad e incluso el divorcio en el caso de las parejas, el acoso laboral no solo afecta a las víctimas si no también a los familiares mediante trastornos psicológicos.

-*Drogadicción*: La drogadicción puede ser consecuencia de la alteración psíquica producida por la situación de Mobbing, o sufrir como una respuesta a la situación dentro de la organización.

✓ Centradas en la organización de trabajo:

-*Rendimiento*.- Disminución en la calidad y cantidad de trabajo desempeñado por el afectado, entorpecimiento o la imposibilidad de trabajo en grupo, problemas en los flujos de comunicación, absentismo justificado o no.

-*Clima laboral*: Es la percepción que todos los individuos tienen con respecto al contexto social de una organización; la situación de acoso psicológico y un comportamiento inadecuado a nivel corporativo no van a ayudar mucho a tal percepción.

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

En resumen, el individuo no sabe como afrontar estas situaciones para poder modificar su entorno social, al igual que no puede controlar las reacciones emocionales que le pueden producir dicho proceso. El fracaso en el afrontamiento de las situaciones y el control de la ansiedad desencadena una patología propia del estrés, que se va haciendo crónica y agravando progresivamente, al ir aumentando esta patología, la propia víctima llega a pensar que es la culpable de la situación en la que esta involucrada. Por lo se ve la necesidad de detectar, medir y diagnosticar éste fenómeno, para lo cual está investigación colabora en dar validez y confiabilidad a la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT), además de demostrar estadísticamente si existe relación entre Mobbing y las variables sociodemográficas que se mencionan en el siguiente capítulo, al igual que la metodología que se levó a cabo.

Capitulo iV

Método

IV.-Método

4.1.-Justificación:

Realizar este trabajo nos permitirá enfatizar la importancia del individuo en sí mismo y su relación con el ambiente, por lo que consideramos que el fenómeno de Mobbing es en la actualidad una de las situaciones que afecta la salud, ya que se pueden encontrar síntomas físicos, cognitivos y psicosomáticos.

Es necesario tomar en cuenta los aspectos de bienestar y salud laboral al momento de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones en la organización y principalmente entre los trabajadores (Gil-Monte, 2002).

La relación que existe entre el trabajador y su ambiente laboral nos permite entender al individuo dentro del entorno en el cual se desarrolla el Mobbing, así como las conductas abusivas, malos tratos y un ambiente denigrante para la integridad física y mental del trabajador. El individuo que logra resistir esta situación podría tener una gran necesidad por el trabajo, el cual lo provee de satisfactores de necesidades básicas (alimentación, vestido, calzado, etc.).

También encontramos la existencia de instrumentos que logran identificar la presencia de Mobbing, pero nunca logran identificar el tipo de acoso que prevalece en el Mobbing. Por ello, la validación y confiabilidad de un instrumento que nos proporcione esta información es de suma importancia para la detección de este fenómeno y para realizar acciones que prevean el impacto de éste.

4.2.-Objetivo:

- ✓ Determinar confiabilidad a la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) de Uribe y col. (en proceso) en una primera fase.
- ✓ Encontrar si existe relación estadísticamente significativa entre Mobbing y variables sociodemográficas.

4.3.-Hipótesis:

HI₁. Existe confiabilidad estadísticamente significativa para el cuestionario EMAT V1.

Ho₁. No existe confiabilidad estadísticamente significativa para el cuestionario EMAT V1.

HI₂. Existe relación estadísticamente significativa entre Mobbing (acoso laboral) y variables sociodemográficas.

Ho₂. No existe relación estadísticamente significativa entre Mobbing (acoso laboral) y variables sociodemográficas.

4.4.-Variables:

VD.- Mobbing

Definición Conceptual: Las situaciones donde un empleado es durante un periodo de tiempo y frecuentemente, amenazado y acosado por compañeros, subordinados o superiores (Buendía, 2001).

Definición operacional: Se utilizó el instrumento que mide Acoso Laboral (EMAT V1) que consta de 164 reactivos.

VI.-Variables Sociodemográficas

Definición Conceptual: Datos que reconocen los antecedentes y características de los individuos.

Edad¹: Es el lapso de tiempo que transcurre desde el nacimiento hasta el momento de la existencia de un ser humano.

Sexo: Concepto de masculinidad y feminidad, los cuales determinan el comportamiento, las funciones, oportunidades, valoración y relación entre hombres y mujeres (García, 2008).

Estado civil²: Es la situación de una persona determinada por derechos y obligaciones, puede ser soltero(a), casado(a), divorciado(a), viudo(a), unión libre.

Escolaridad³: Conjunto de cursos, trayectorias y avances que tenga una persona en su vida docente.

Tipo de puesto⁴: Lugar o sitio designado para la realización de una actividad laboral (operativo, medio, ejecutivo).

Horas de trabajo⁵: Ocupación que ejerce habitualmente una persona a cambio de un salario, tomando en cuenta el espacio de tiempo.

Antigüedad⁶: Tiempo transcurrido desde el día que se obtiene el empleo.

Ingreso económico⁷: Ganancias económicas percibidas regularmente por algún concepto.

Sector de la organización: Si pertenece al sector público o privado. Sector público: esta constituido por empresas e instituciones que dependen del estado en una economía nacional. Sector privado: es parte de la economía que no pertenece o no esta controlada por el estado (Grados, 1993, citado en Corella, 2009).

(1) http://200.77.230.9/foroinea/lectura_genero.pdf

(2, 3, 4, 5, 6 y 7) <http://www.wordreference.com>

Definición Operacional: Se utilizarán las respuestas que se den al cuestionario en el apartado de datos sociodemográficos.

4.5.-Muestra:

La muestra fue no probabilística, ya que se caracteriza por el empleo de un criterio y el esfuerzo deliberado para obtener muestras representativas mediante la inclusión de áreas típicas o grupos típicos de la muestra, en él todos los elementos muestrales de la población están sujetos al juicio del investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 1991).

4.6.-Sujetos:

- Participaron 200 sujetos.
- Trabajadores mexicanos que actualmente llevan más de seis meses laborando.

4.7.- Instrumento:

El instrumento utilizado es la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo versión 1 (EMAT V1) de Uribe y cols. En proceso de la primera fase de confiabilidad.

El cuestionario consta de 138 reactivos clasificados en once factores los cuales son: factor 1 Aislamiento y discriminación; factor 2 Sobrecarga de trabajo; factor 3 Comunicación deteriorada; factor 4 General culpa; factor 5 Hostigamiento sexual; factor 6 Maltrato y humillación, violencia verbal y violencia física; factor 7 Desacreditación profesional; factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas; factor 9 Exceso de supervisión y control y abuso de poder; factor 10 Clima laboral, hostil y castigo; factor 11 Amenazas, además incluye un apartado de preguntas sociodemográficas (Ver anexo 1).

El resultado es un cuestionario de 164 reactivos con dos tipos de respuesta, uno que mide la frecuencia y el otro la duración, cada una de éstas respuestas se midieron con una escala tipo likert.

Este instrumento es el resultado de una investigación previa de tipo exploratoria y descriptivo de 15 comportamientos relacionados con el acoso laboral. Se llevó a cabo un primer estudio, que consistió en una clasificación interjueces, con la participación de diversas universidades para obtener una conceptualización del acoso laboral. El segundo estudio consistió en un escalamiento multidimensional de 15 comportamientos con 100 sujetos trabajadores de la ciudad de México. Los resultados mostraron que el acoso laboral puede ser clasificado, según la estrategia de influencia en cuatro grupos: violentas, encubiertas, de acción y de consecuencias.

4.8.-Tipo de investigación:

La investigación es no experimental ya que se define como una investigación empírica y sistemática en la cual el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables (Kerlinger, 2002).

Es una investigación de tipo “Ex post facto” ya que consiste en la estrategia retrospectiva, en la que primero medimos la variable independiente y después, buscamos hacia atrás posibles explicaciones de la misma, es decir, medimos las posibles variables independientes (León, 2003).

4.9.-Estadística

Se realizaron análisis de estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes), así como también de estadística inferencial (T Student, alfa cronbach, correlaciones, ANOVA). Para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 15.0.

4.10.- Procedimiento

Este estudio se realizó en la ciudad de México, con trabajadores que tienen más de seis meses laborando, la aplicación del cuestionario se llevó a cabo en distintos centros de trabajo.

A cada sujeto se le pidió participar voluntariamente para contestar el cuestionario llamado: Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT V1) de Uribe y col., posteriormente se les proporcionó el material (cuestionario, hojas de respuesta y lápiz), se leyeron junto con cada participante las instrucciones para que no hubiera dudas en la forma de responder.

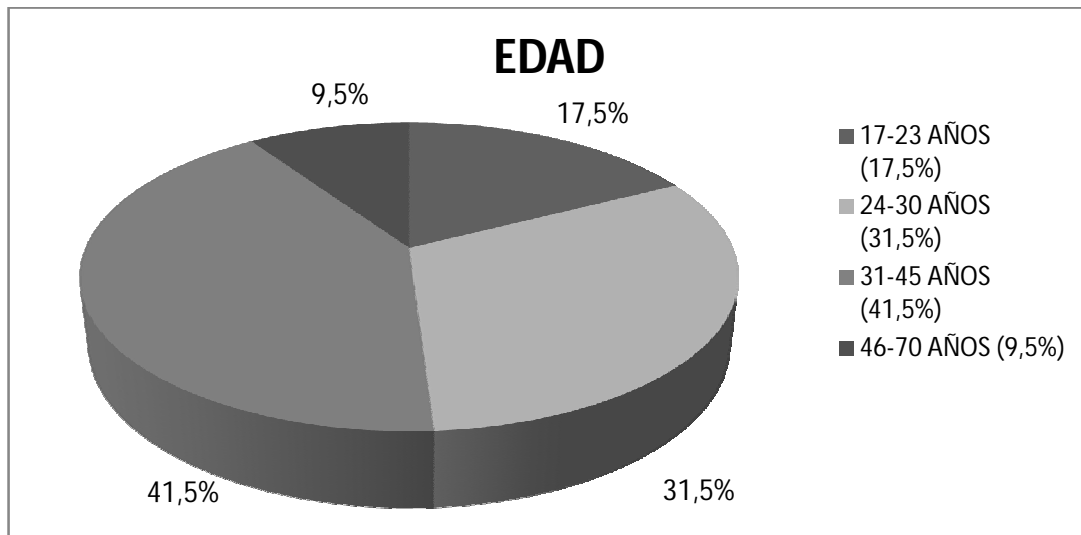
Una vez aplicado cada uno de los cuestionarios se procedió a capturar los datos obtenidos. Para analizar la información recolectada se utilizó el paquete estadístico SPSS 15.0, y se realizó discriminación de reactivos; se obtuvo la confiabilidad, correlaciones y ANOVAS con la finalidad de conocer la existencia o no de una correlación entre el acoso laboral y las variables sociodemográficas; además; también se obtuvo un análisis factorial confirmatorio. Después se realizó la interpretación de los datos obtenidos.

resul tados

Resultados

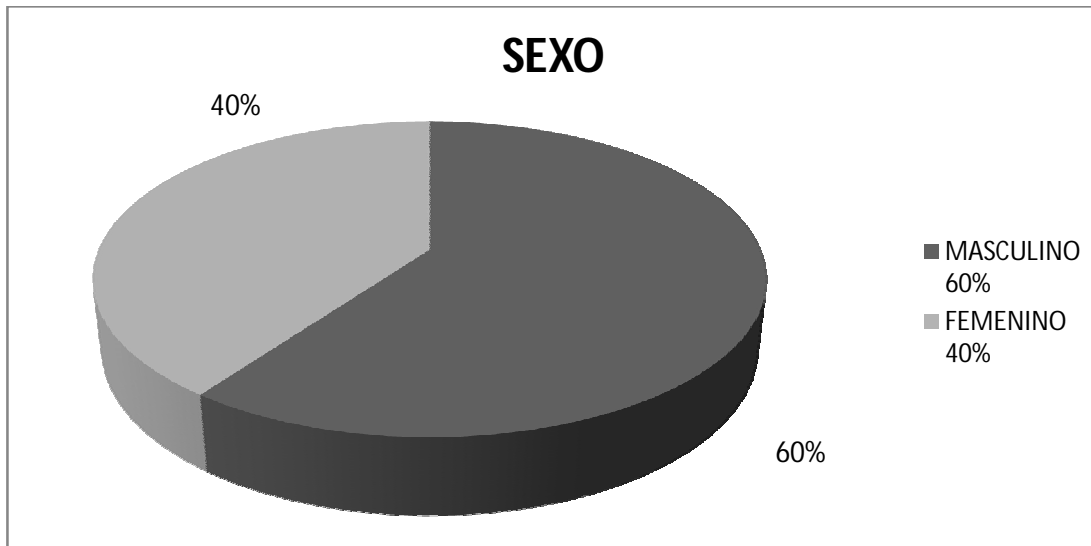
Como se mencionó en el capítulo anterior, se aplicó el cuestionario a 200 trabajadores mexicanos que tuvieran al menos 6 meses en su trabajo, con respecto a la edad de los sujetos el 17.5% (n=35) tenían entre 17 y 23 años, el 31.5% (n=63) entre 24 y 30 años, el 41.5% (n=83) entre 31 y 45 años, y los sujetos entre 46 y 70 años de edad ocupan en la muestra el 9.5% (n=19). Ver gráfica 1.

Gráfica 1



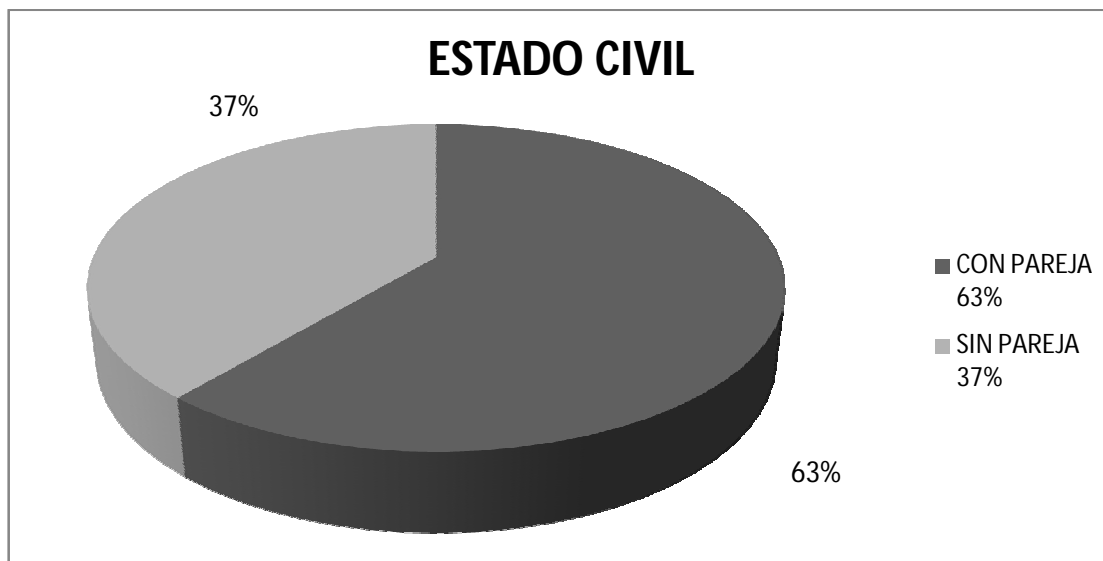
En cuanto al sexo de los sujetos se encontró que el 60% (n=120) fue de sexo masculino, y el 40% (n=80) restante de sexo femenino. Ver gráfica 2.

Gráfica 2



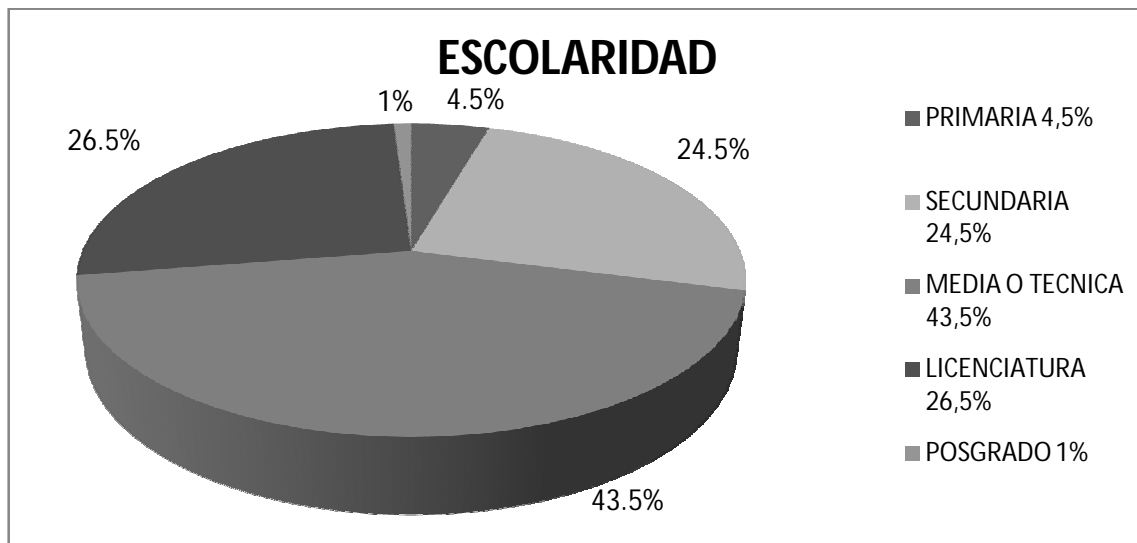
El estado civil en el que se encuentran los sujetos reportó que el 63% (n=126) tiene pareja, mientras que el 37% (n=74) del total de la muestra se reporta sin pareja. Ver gráfica 3.

Gráfica 3



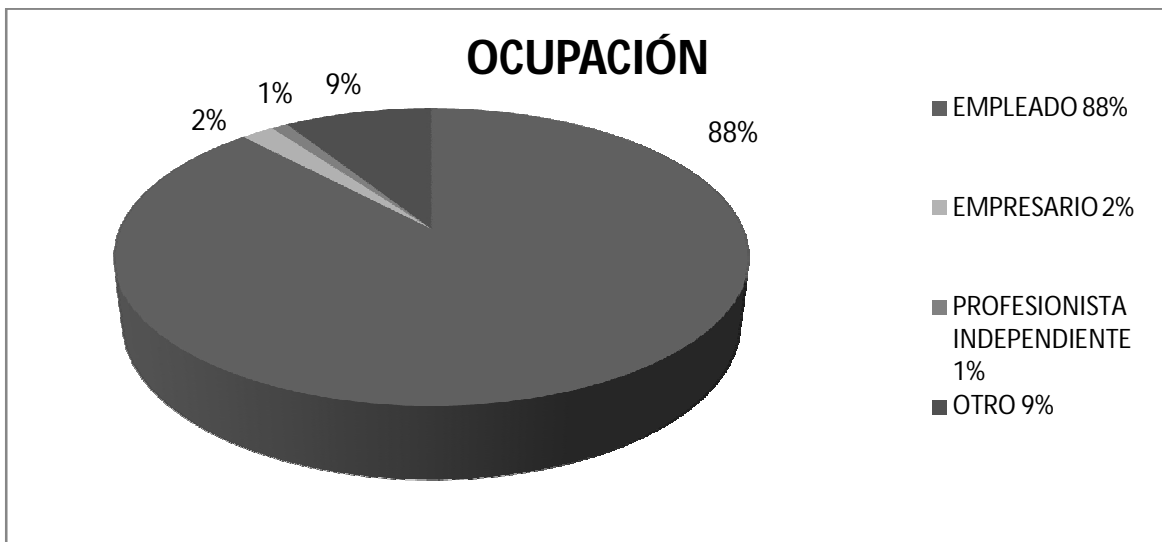
El nivel educativo de los sujetos fue el siguiente: el nivel de primaria ocupa el 4.5% (n=9) de total de la muestra, los que terminaron la secundaria forman el 24.5% (n=49), el nivel medio o técnico el 43.5% (n=87), licenciatura el 26% (n=53) de la muestra, y ocupando un 1% (n=2) los que terminaron el nivel de posgrado. Ver gráfica 4.

Gráfica 4



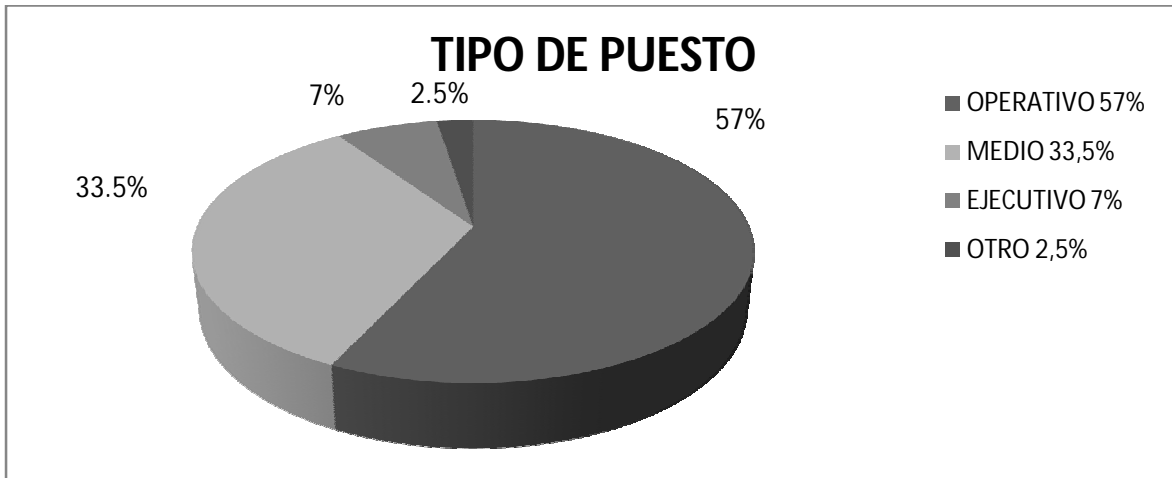
En cuanto al tipo de ocupación de la muestra se obtuvo que el 88% (n=176) corresponde a empleados, el 2% (n=4) de la muestra son empresarios, el 1% (n=2) son sujetos que son profesionistas independientes y el restante de la muestra que es el 9% (n=18) corresponde a otro tipo de ocupación. Ver gráfica 5

Gráfica 5



En cuanto al tipo de puesto que ocupan los trabajadores el 57% (n=114) se encuentra en nivel operativo, el 33.5% (n=67) de la muestra fueron de nivel medio, el nivel ejecutivo corresponde a un 7% (n=14) de los sujetos y por último el 2.5% (n=5) lo representan los sujetos que tienen otro tipo de puesto diferente a los anteriormente mencionados. Ver gráfica 6.

Gráfica 6



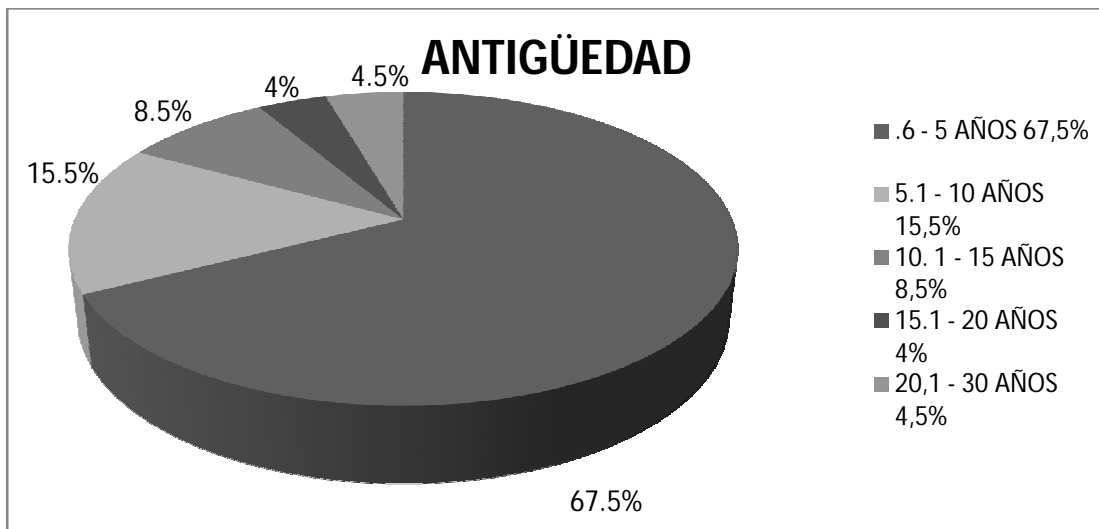
Con respecto a las horas que el sujeto trabaja diariamente se encontró que el 15.5% (n=31) de la muestra trabaja al día de 1 a 7 horas, y el 84.5% (n=161) trabaja de 8 a 14 horas diarias. Ver gráfica 7.

Gráfica 7



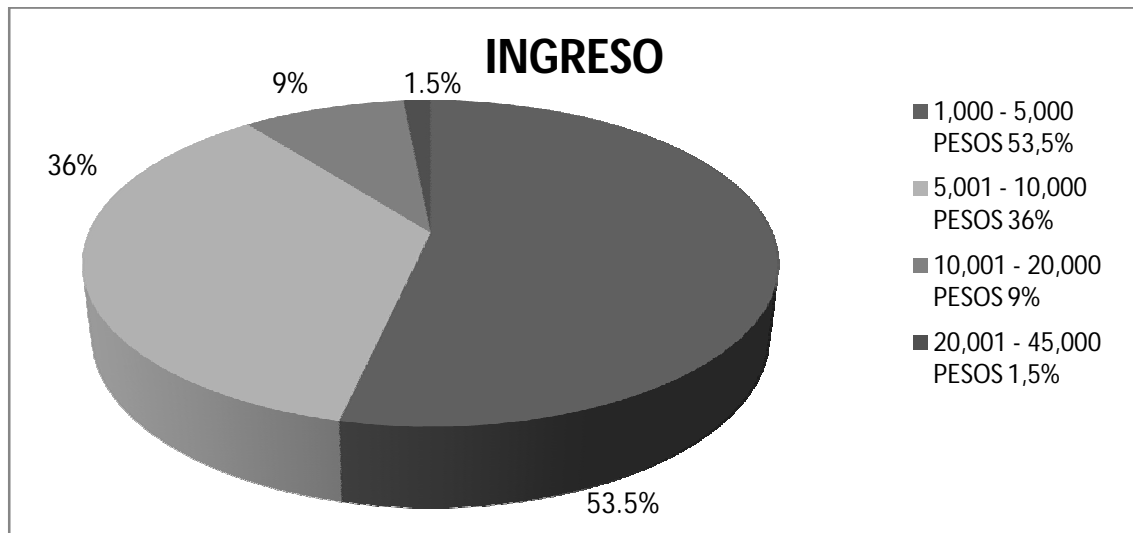
En cuanto a la antigüedad el 67.5% (n=135) corresponde a los trabajadores que llevan de 6 meses a 5 años laborando; el 15.5% (n=31) tienen entre 5 años 1 mes a 10 años; el 8.5% (n=17) tienen entre 10 años 1 mes a 15 años, el 4% (n=8) de 15 años 1 mes a 20 años; y el 4.5% (n=9) son los que llevan laborando de 20 años 1 mes a 30 años. Ver gráfica 8.

Gráfica 8



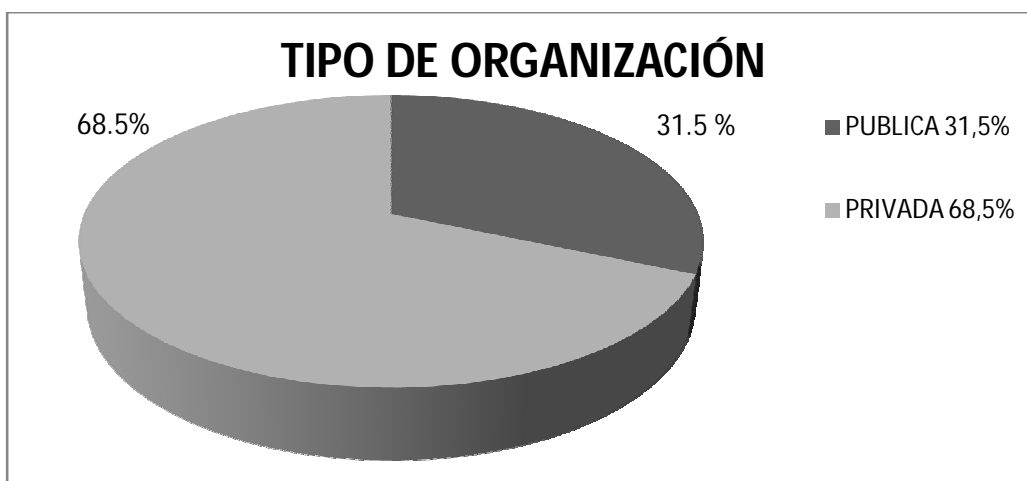
Respecto al ingreso mensual que reciben los trabajadores el 53.5% (n=107) gana de 1,000 a 5,000 pesos; el 36% (n=72) tiene un ingreso de de 5,001 a 10,000 pesos; el 9% (n=18) gana de 10,001 a 20,000 pesos; y el 1.5% (n=3) recibe de 20,001 a 45,000 pesos. Ver gráfica 9.

Gráfica 9



Los porcentajes que se obtuvieron respecto al tipo de organización son los siguientes: el 31.5% (n=63) de la muestra labora dentro de una organización pública, mientras que el 68.5% (n=137) restante trabaja en una organización privada. Ver gráfica 10.

Gráfica 10



Se realizó una discriminación de reactivos de cada factor a través de la T de Student, dando como resultado que los reactivos del factor 9 Exceso de Supervisión, Control y Abuso de Poder son no significativos, tomando en cuenta que los reactivos que fueron eliminados obtuvieron un puntaje mayor a .05, por lo que el reactivo 1 fue significativo ($.000 < .05$), mientras que los demás reactivos son no significativos y, por lo tanto, se elimina éste factor, siendo los siguientes: reactivo 3 ($.243 > .05$), reactivo 27 ($.273 > .05$), reactivo 38 ($.253 > .05$), reactivo 53 ($.263 > .05$), reactivo 56 ($.304 > .05$), reactivo 71 ($.253 > .05$), reactivo 73 ($.282 > .05$), reactivo 78 ($.253 > .05$), reactivo 84 ($.261 > .05$), reactivo 92 ($.248 > .05$), reactivo 102 ($.287 > .05$), reactivo 103 ($.276 > .05$), reactivo 110 ($.251 > .05$), reactivo 134 ($.283 > .05$) y reactivo 136 ($.729 > .05$), (Ver tabla 1)

Tabla 1
Factor 9 Exceso de supervisión y control abuso de poder

	significancia	Significancia bilateral
r1f9	.000	.109 .000
r3f9	.090	.243 .000
r27f9	.320	.273 .000
r38f9	.239	.253 .000
r53f9	.188	.263 .000
r56f9	.371	.304 .000
r71f9	.064	.253 .000
r73f9	.161	.282 .000
r78f9	.121	.253 .000
r84f9	.289	.261 .000
r92f9	.217	.248 .000
r102f9	.339	.287 .000
r103f9	.153	.276 .000
r110f9	.315	.251 .000
r134f9	.253	.283 .000
r136f9	.739	.729 .001

Se obtuvo una confiabilidad global de .985 a través del Alfa cronbach, sin tomar en cuenta el factor 9 ya que fue eliminado en la discriminación de reactivos; así también se sacó una confiabilidad para cada factor siendo la siguiente: factor 1 Aislamiento y Discriminación ($\alpha = .958$); factor 2 Sobrecarga de trabajo ($\alpha = .961$); factor 3 Comunicación deteriorada ($\alpha = .961$); factor 4 Generar culpa ($\alpha = .961$); factor 5 Hostigamiento sexual ($\alpha = .964$); factor 6 Maltrato y humillación, violencia Verbal y violencia física ($\alpha = .966$); factor 7 Desacreditación profesional ($\alpha = .960$); factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas ($\alpha = .961$); factor 10 Clima laboral, hostigamiento y castigo ($\alpha = .959$); factor 11 Amenazas ($\alpha = .961$). Ver tabla 2.

Tabla 2
Confiabilidad de cada factor

	Alfa de Cronbach
f1	.958
f2	.961
f3	.961
f4	.961
f5	.964
f6	.966
f7	.960
f8	.961
f10	.959
f11	.961

Se realizó una correlación de Pearson entre los factores de acoso laboral y las variables sociodemográficas como son: Edad, Horas de trabajo, Antigüedad, Ingreso, Personas a cargo y Números de cigarrillos que fuma el trabajador. Obteniéndose una correlación significativa en la variable de horas de trabajo con los siguientes factores: factor 2 Sobrecarga de trabajo (.249**); factor 3 Comunicación deteriorada (.186**); factor 4 Generar culpa (.222**); factor 7 Desacreditación profesional (.170*); factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas (.216**); y factor 10 Clima laboral, hostigamiento y castigo (.213**). Existe una correlación significativa entre el consumo de cigarrillos del trabajador y el factor 5 Hostigamiento sexual (.154*). Ver tabla 3.

Tabla 3
Correlaciones de factores del acoso laboral y variables sociodemográficas numéricas

	f1fin	f2fin	f3fin	f4fin	f5fin	f6fin	f7fin	f8fin	f10fin	f11fin
r139edad	.045	.132	.100	.074	.032	.019	.115	.134	.052	.027
r145horastbjo	.123	.249(**)	.186(**)	.222(**)	.061	.082	.170(*)	.216(**)	.213(**)	.131
r146antigüedad	-.090	-.041	-.027	-.072	-.066	-.084	-.009	.034	-.081	-.109
r147ingreso	-.043	.076	-.026	.031	-.090	-.068	.066	.077	.008	-.043
r151numperac	-.085	-.114	-.051	-.099	-.050	-.089	-.081	-.113	-.120	-.097
r153numcig	.108	.093	.059	.051	.154(*)	.088	.060	-.002	.033	.059

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Se realizó ANOVA tomando en cuenta los factores de acoso laboral y las variables sociodemográficas las cuales fueron las siguientes: Sexo, Estado civil, Escolaridad, Ocupación, Tipo de puesto, Tipo de organización, Tipo de contrato, Número de personas a cargo, Frecuencia con que fuma, Frecuencia de consumo

de bebidas alcohólicas, Dolor de cabeza, Dolor muscular, Problemas gastrointestinales, Trastorno de sueño, Ansiedad, Tristeza, Disminución del apetito sexual, Trastorno alimenticio, Miedos y Agresividad incontrolable.

Tabla 4
ANOVA: Factores de acoso laboral y variables sociodemográficas

	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7	Factor 8	Factor 10	Factor 11
Escolaridad	.030*	.198	.011*	.252	.017*	.009*	.001*	.055*	.020*	.111
Ocupación	.150	.769	.531	.676	.000*	.515	.733	.828	.910	.766
Tipo de puesto	.247	.493	.229	.178	.007*	.049*	.484	.950	.154	.082
Tipo de contrato	.000*	.176	.001*	.006*	.003*	.000*	.003*	.008*	.003*	.001*
Dolor de cabeza	.252	.089	.139	.003*	.778	.123	.108	.212	.007*	.079
Dolor muscular	.022*	.000*	.096	.000*	.518	.026*	.016*	.000*	.000*	.022*
Problema gastrointestinal	.417	.267	.505	.333	.971	.496	.303	.040*	.346	.361
Trastorno de sueño	.209	.052*	.067	.012*	.420	.123	.073	.095	.002*	.033*
Ansiedad	.115	.023*	.492	.003*	.295	.121	.378	.036*	.041*	.531
Tristeza, llanto, melancolía	.016*	.021*	.069	.039*	.083	.077	.007*	.018*	.003*	.083
Disminución del apetito sexual	.040*	.002*	.115	.005*	.412	.080	.014*	.020*	.011*	.185
Miedos, temores, fobias	.061	.068	.242	.057	.265	.123	.280	.038*	.014*	.159

*Significancia de factores con las variables demográficas.

En el análisis de varianza factorial (ver tabla 4) se tomaron en cuenta solo las variables significativas, dentro de éstas se encuentran las siguientes: Escolaridad, ocupación, Tipo de puesto, Tipo de contrato, Dolor de cabeza, Dolor muscular, problemas gastrointestinales, Trastorno del sueño, Ansiedad, Tristeza, Disminución del apetito sexual y Miedos.

Escolaridad. Se ve afectada por los siguientes factores: factor 1 Aislamiento y discriminación al obtener significancia de $.030 < .05$, en primaria como media 7.79 y posgrado 1.00; el factor 3 Comunicación deteriorada con una significancia de $.011 < .05$, con una media en primaria de 9.36 y posgrado de 1.30; en el factor 5 Hostigamiento sexual con significancia de $.017 < .05$, con una media en primaria de 7.36 y posgrado de 1.00; en el factor 6 Maltrato y humillación, violencia verbal y violencia física con significancia de $.009 < .05$, con una media en primaria de 8.25 y posgrado de 1.06; en el factor 7 Desacreditación profesional con significancia de $.001 < .05$, con una media en primaria de 9.97 y en posgrado de 1.10; el factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas con significancia de $.055 < .05$, con una media en primaria de 9.01 y posgrado con media de 1.00; y por último en el factor 10 Clima laboral, Hostigamiento y castigo con significancia de $.020 < .05$, con una media en primaria de 9.18 y en posgrado de 1.06. Por lo que podemos observar, estos factores afectan al trabajador provocando Mobbing a los que tienen como grado escolar solo la primaria, y los menos afectados son los que tienen estudios de posgrado. Ver tabla 4 y 5.

Tabla 5
Medias: variable escolaridad

r142escolaridad		f1fin	f2fin	f3fin	f4fin	f5fin	f6fin	f7fin	f8fin	f10fin	f11fin
primaria	Media	7.7917	7.5444	9.3667	7.7500	7.3556	8.2576	9.9778	9.0111	9.1806	7.0000
secundaria	Media	5.5051	6.6204	7.0571	6.2015	4.5592	5.6744	6.3388	6.4714	6.5753	5.5020
media superior o técnica	Media	4.5467	5.3241	5.6046	5.1983	4.0460	4.4572	4.9149	5.3943	5.3527	4.6701
licenciatura	Media	4.7241	6.2038	5.7755	5.9788	4.6226	5.0961	5.7358	6.0811	6.0366	4.8000
posgrado	Media	1.0000	1.2000	1.3000	1.2500	1.0000	1.0682	1.1000	1.0000	1.0625	1.0000

Ocupación del trabajador. Dentro de ésta se observa que el factor 5 Hostigamiento sexual tiene una significancia de $.000 < .05$, que afecta al trabajador profesionalista independiente ya que se obtiene una media de 13.80 y el trabajador que está menos afectado por dicho factor tiene otra ocupación, diferente a la clasificación de empleado, empresario y profesionalista independiente, al tener una media de 4.23. Ver tabla 4 y 6.

Tabla 6
Medias: variable ocupación

r143ocupación		f1fin	f2fin	f3fin	f4fin	f5fin	f6fin	f7fin	f8fin	f10fin	f11fin
empleado	Media	4.9581	5.9250	6.2386	5.6946	4.3472	5.0387	5.7000	6.0341	5.9684	5.0347
empresario	Media	5.4063	5.9500	6.5000	5.8750	4.9000	5.6136	6.0000	6.1750	5.5156	5.0500
profesionista independiente	Media	10.1250	9.3000	7.6500	9.7500	13.8000	8.7500	8.2000	6.9000	7.9375	6.3500
Otro	Media	4.0729	5.6389	4.8389	5.5556	4.2389	4.7551	5.0333	5.0722	5.7882	4.2389

Tipo de puesto. Esta variable, como se había mencionado, también es significativa; dicha variable se ve afectada por el factor 5 Hostigamiento sexual que tiene una significancia de $.007 < .05$, con una media en el puesto ejecutivo de 5.87, y en otro tipo de puesto, sin considerar el nivel operativo, medio o ejecutivo, la media es de 1.02; otro factor que afecta el tipo de puesto del trabajador es el factor 6 Maltrato y humillación, violencia verbal y violencia física con una significancia de $.049 < .05$, con una media en el puesto ejecutivo de 5.72 y en otro tipo de puesto de 1.87. Se concluyendo que el factor 5 y 6 afectan más al puesto ejecutivo que al trabajador que tiene otro tipo de puesto. Ver tabla 4 y 7.

Tabla 7
Medias: variable tipo de puesto

r144tipo pto		f1fin	f2fin	f3fin	f4fin	f5fin	f6fin	f7fin	f8fin	f10fin	f11fin
operativo	Media	5.1760	6.0246	6.4886	5.8300	4.7342	5.4813	5.9860	6.0070	6.3695	5.3702
medio	Media	4.6166	5.6672	5.7537	5.3619	3.9030	4.4478	5.2000	5.9701	5.2034	4.3970
ejecutivo	Media	5.5045	7.2214	6.1500	7.6696	5.8786	5.7240	5.9214	5.9214	6.9464	5.5214
otro	Media	2.2750	3.8200	3.0200	2.8000	1.0200	1.8727	4.1000	4.8200	4.1125	2.2400

Tipo de contrato. Esta variable es afectada por los siguientes factores: El factor 1 Aislamiento y discriminación con significancia de $.000 < .05$, con una media con respecto al tipo de contrato de obra determinada de 11.84 y en el tipo de contrato de tiempo indefinido de 4.63, viéndose más afectado el trabajador que tiene contrato de obra determinada por dicho factor; en el factor 3 Comunicación deteriorada con significancia de $.001 < .05$, con una media en obra determinada de 12.15 y en tiempo determinado de 5.59, se observa que la persona con contrato de tiempo determinado resulta menos afectada por éste factor que el trabajador que tiene contrato de obra determinada.

Los siguientes factores afectan más al trabajador que tiene contrato de obra determinada que al que tiene un contrato de tiempo indefinido, comenzando por el factor 4 Generar culpa con significancia de $.006 < .05$, con una media en contrato de obra determinada de 11.33 y en contrato de tiempo indefinido de 5.41; el factor 5 Hostigamiento sexual con significancia de $.003 < .05$, con una media en contrato de obra determinada de 8.65 y en contrato de tiempo indefinido de 4.24; el factor 6 Maltrato y humillación, violencia verbal y violencia física con significancia de $.000 < .05$, con una media en contrato de obra determinada de 12.27 y en contrato de tiempo definido de 4.47, el factor 7 Desacreditación profesional con significancia de $.003 < .05$, con una media en contrato de obra determinada de 10.98 y en contrato de tiempo indefinido de 5.43; el factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas con significancia de $.008 < .05$, con una media en contrato de obra determinada de 10.85 y en contrato de tiempo indefinido de 5.63; el factor 10 Clima laboral, hostigamiento y castigo con una significancia de $.003 < .05$, con una media en contrato de obra determinada de 11.32 y en contrato de tiempo indefinido de 5.69; para finalizar, el factor 11 Amenazas con significancia de $.001 < .05$, con una media en contrato de obra determinada de 9.91 y en contrato de tiempo indefinido de 4.74. Ver tabla 4 y 8.

Tabla 8
Medias: variable tipo de contrato

R149tipocto		f1fin	f2fin	f3fin	f4fin	f5fin	f6fin	f7fin	f8fin	f10fin	f11fin
obra determinada	Media	11.843	9.2333	12.150	11.333	8.6500	12.227	10.983	10.850	11.322	9.9167
tiempo determinado	Media	5.2569	6.2815	5.5963	6.3889	4.7074	5.4327	5.9593	6.8556	6.4514	5.3333
tiempo indefinido	Media	4.6396	5.7587	6.0024	5.4177	4.2491	4.7444	5.4335	5.6383	5.6912	4.7413

Dolor de cabeza. Tiene dos factores significativos que se relacionan con esta variable los que se encuentra el factor 4 Generar culpa con significancia de $.003 < 0.5$, con una media en el padecimiento semanal del dolor de cabeza de 8.85 y con una frecuencia de que nunca ocurre es de 4.66; en el factor 10 Clima laboral, hostigamiento y castigo con significancia de $.007 < .05$, con una media en el padecimiento por semana de dicho dolor de 8.51 y una media de 4.91 los que nunca padecen dolor de cabeza. Ambos factores influyen en la persona que padece éste dolor en al presentarse semanalmente, y con una menor frecuencia en los que nunca lo padecen. Ver tabla 4 y 9.

Tabla 9
Medias: variable dolor de cabeza

r155dolorca beza		f1fin	f2fin	f3fin	f4fin	f5fin	f6fin	f7fin	f8fin	f10fin	f11fin
Nunca	Media	4.3426	5.1282	5.3624	4.6647	4.2435	4.3701	4.8318	5.1929	4.9154	4.3424
casi nunca	Media	5.2438	6.0753	6.8901	5.8904	4.5815	5.3451	6.3309	6.3358	6.3349	5.3185
Mensual	Media	4.8375	6.5000	5.6100	5.9750	4.0500	5.3500	5.5600	6.1400	6.5188	4.8800
Semanal	Media	5.9559	8.1353	6.9882	8.8529	5.1941	6.6016	6.8824	7.6000	8.5147	6.7941
Diario	Media	6.3304	7.9143	5.3714	8.7679	4.0000	6.0325	5.4429	6.6571	7.3839	4.4429

Dolor muscular. Esta variable es afectada por el factor 1 Aislamiento y discriminación al tener una significancia de $.022 < .05$, con una media en el padecimiento diario de 7.26 y cuando nunca ocurre éste dolor es de 4.48; factor 2 Sobrecarga de trabajo con una significancia de $.000 < .05$, con una media mayor al observar que ocurre a diario de 9.23 y la media que resulta de las personas al no padecer dicho dolor es una media de 5.39; el factor 4 Generar culpa con significancia de $.000 < .05$, y la media cuando ocurre a diario el dolor muscular de 9.69 y, por el contrario, al no ocurrir tiene una media de 4.70; el factor 7 Desacreditación profesional con significancia de $.016 < .05$, con una media cuando ocurre a diario de 8.30 y cuando nunca ocurre es de 4.85; en el factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas con significancia de $.000 < .05$, con una media al ocurrir a diario de 10.15 y cuando no ocurre es de 4.96; el factor 10 Clima laboral, hostigamiento y castigo con una significancia de $.000 < .05$, con una media cuando ocurre a diario de 9.60 y cuando no ocurre es de 4.93; por último, en el factor 11 Amenazas con significancia de $.022 < .05$, con una media cuando esto ocurre a diario de 6.84, y cuando esto no pasa tiene una media de 4.42. Estos factores solo se correlacionan con que el trabajador padezca dolores musculares y, sobre todo, a diario.

Por otro lado, el factor 6 Maltrato y humillación, violencia verbal y violencia física con significancia de $.026 < .05$, con una media de 6.99 cuando ocurre semanalmente y al no ocurrir arroja una media de 4.44; éste factor, a diferencia de los anteriores, es más alto cuando el trabajador padece dolor muscular con frecuencia semanal. Ver tabla 4 y 10.

Tabla 10
Medias: variable dolor muscular

r156dolormuscular		f1fin	f2fin	f3fin	f4fin	f5fin	f6fin	f7fin	f8fin	f10fin	f11fin
Nunca	Media	4.4844	5.0393	5.4411	4.7054	4.2786	4.4416	4.8589	4.9661	4.9397	4.4232
casi nunca	Media	4.5432	5.2750	5.9952	4.9286	4.2060	4.6791	5.3226	5.4595	5.3475	4.6500
Mensual	Media	4.7337	5.7478	5.8391	5.8804	4.3739	5.2510	5.9565	6.2304	6.3505	4.7391
Semanal	Media	6.1905	8.6429	7.1429	8.4464	5.2905	6.9957	6.9143	7.1143	7.9554	6.5952
Diario	Media	7.2617	9.2313	8.3625	9.6953	5.2500	6.4318	8.3000	10.150	9.6016	6.8438

Problemas gastrointestinales. Esta variable tiene relación con el factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas con significancia de $.040 < .05$, con una media de 7.69, al ocurrir a diario estos problemas y cuando no ocurre es de 5.08. Al verse afectado por dicho factor, el trabajador refleja mayores problemas gastrointestinales diariamente Ver tabla 4 y 11.

Tabla 11
Medias: variable problemas gastrointestinales

r157prob gastrointestinales		f1fin	f2fin	f3fin	f4fin	f5fin	f6fin	f7fin	f8fin	f10fin	f11fin
nunca	Media	4.6712	5.4182	5.7307	5.2344	4.4330	4.6973	5.1977	5.0841	5.5234	4.8170
casi nunca	Media	5.2471	6.5446	6.7354	5.9615	4.5492	5.6126	6.2508	6.8277	6.2885	5.2385
mensual	Media	4.2091	5.0538	5.4962	5.4327	4.0654	4.5979	4.9769	5.3538	5.5601	4.3654
semanal	Media	5.8839	6.6714	6.6000	8.4643	4.6714	6.1039	6.9286	7.6714	8.2679	7.2571
Diario	Media	6.0759	7.6000	6.8000	6.9018	4.6000	5.1364	6.6143	7.6929	6.8080	4.7571

Trastorno del sueño. Es otra de las variables significativas, que resulta afectada por el factor 2 Sobrecarga de trabajo con una significancia de $.052 < o = .05$, obtiene una media de 8.62 al ocurrir este trastorno semanalmente y la media que resulta al no presentarse es de 5.16; el factor 4 Generar culpa con significancia de $.012 < .05$, con una media de 8.79 cuando ocurre semanalmente, y cuando este no ocurre es de 4.82; el factor 10 Clima laboral, hostigamiento y castigo con significancia de $.002 < .05$, con una media cuando ocurre semanalmente de 9.45 y cuando no ocurre es de 5.26; el factor 11 Amenazas con una significancia de $.033 < .05$ con una media al ocurrir semanalmente de 7.08 y cuando ocurre mensualmente es de 3.75. Los factores anteriormente mencionados afectan al trabajador semanalmente, ya que todos tienen el valor más alto con relación a la frecuencia. Ver tabla 4 y 12.

Tabla 12
Medias: variable trastorno de sueño

r158trassu eño		f1fin	f2fin	f3fin	f4fin	f5fin	f6fin	f7fin	f8fin	f10fin	f11fin
Nunca	Media	4.7036	5.1629	5.8165	4.8209	4.6990	4.8538	5.0979	5.3608	5.2642	4.5464
casi nunca	Media	4.7643	6.2033	5.9574	5.8811	4.1656	5.0298	5.8098	5.9311	5.9539	5.3344
Mensual	Media	4.5331	6.0529	5.3059	6.4706	3.4529	4.0481	5.4765	6.3882	5.7757	3.7588
Semanal	Media	6.6133	8.6250	8.4375	8.7969	5.2063	7.1364	7.6938	7.8688	9.4531	7.0813
Diario	Media	6.4514	7.4000	8.1778	7.5694	4.0778	5.7475	7.6778	8.3889	7.7014	5.7444

Ansiedad. Está relacionada con los siguientes factores: el factor 2 Sobrecarga de trabajo con significancia de $.023 < .05$, con una media de 10.57 al ocurrir diariamente y al presentarse mensualmente la media es de 4.02; el factor 4 Generar culpa con significancia de $.003 < .05$, al ocurrir diariamente arroja una media de 11.84 y al ocurrir mensualmente una media de 4.82; el factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas con una media, al ocurrir diariamente, de 9.70 y cuando ocurre mensualmente una media de 4.62; por último, el factor 10 Clima laboral hostil y castigo con significancia de $.041 < .05$, con una media de 9.59 al presentar una frecuencia diaria, y mensualmente con una media de 5.25. Cada uno de estos factores influye en el trabajador ya que le provocan ansiedad, sobre todo cuando se presentan a diario. Ver tabla 4 y 13.

Tabla 13
Medias: variable ansiedad

r159ansiedad		f1fin	f2fin	f3fin	f4fin	f5fin	f6fin	f7fin	f8fin	f10fin	f11fin
nunca	Media	4.7470	5.5777	5.8670	5.2803	4.5417	4.8654	5.3107	5.4447	5.4357	4.7660
casi nunca	Media	5.0928	6.2879	6.5727	5.8864	4.6303	5.3154	6.0667	6.3515	6.2794	5.1227
mensual	Media	3.4327	4.0462	4.9385	4.8269	2.7308	3.3951	4.7308	4.6231	5.2548	4.7769
semanal	Media	5.8063	6.0300	6.2800	5.5375	3.8800	5.6227	6.6400	7.4100	7.3188	4.8300
Diario	Media	7.5078	10.537	7.6625	11.843	5.1125	7.5057	7.3625	9.7000	9.5938	6.9875

Tristeza, llanto y melancolía. Está relacionada con los siguientes factores: factor 1 Aislamiento y discriminación con significancia de $.016 < .05$, con una media de 8.64 al ocurrir semanalmente y una media de 4.55 al no presentarse nunca; el factor 2 Sobrecarga de trabajo con una significancia de $.021 < .05$, con una media de 10.09 al ocurrir semanalmente y de 5.33 cuando no ocurre; el factor 7 Desacreditación profesional con una significancia de $.007 < .05$, con una media de 9.97 cuando sucede semanalmente y una media de 5.19 cuando nunca ocurre; factor 10 Clima laboral, hostigamiento y castigo con una significancia de $.003 < .05$, con una media de 10.41 al ocurrir semanalmente y una media de 5.34 cuando éste no ocurre. Se observa que, en esta variable, los factores anteriores intervienen más semanalmente que cuando nunca se presentan.

Sin embargo el factor 4 Generar culpa con una significancia de $.039 < .05$, con una media de 9.83 presentándose una vez a la semana y una media de 5.28 cuando se presenta mensualmente. Afecta más al trabajador cuando ocurre semanalmente que cuando se da mensualmente.

El factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas con una significancia de $0.018 < .05$, con una media de 9.44 al suceder a diario y una media de 5.21 al no ocurrir, afecta más al trabajador cuando se presenta diariamente que cuando no ocurre. Ver tabla 4 y 14.

Tabla 14
Medias: variable tristeza, llanto y melancolía

r160tristeza		f1fin	f2fin	f3fin	f4fin	f5fin	f6fin	f7fin	f8fin	f10fin	f11fin
Nunca	Media	4.5595	5.3346	5.6433	5.3389	4.3394	4.7238	5.1923	5.2106	5.3486	4.7837
casi nunca	Media	4.9077	6.2215	6.3969	5.6442	4.4385	5.2615	5.7477	6.3508	6.0558	5.0246
mensual	Media	4.9961	5.4063	5.7438	5.2813	3.3375	4.4205	5.3375	6.2500	6.1953	4.1563
semanal	Media	8.6438	10.090	9.2800	9.8375	6.7400	8.0136	9.9700	8.9900	10.418	7.9000
Diario	Media	5.6500	8.0200	7.8000	8.0500	5.6000	5.6455	7.1000	9.4400	7.8750	5.1400

Apetito sexual. Tiene relación con el factor 1 Aislamiento y discriminación con una significancia de $.040 < .05$, obteniendo una media de 9.40 al ocurrir semanalmente y una media de 4.52 al no presentarse; el factor 4 Generar culpa con significancia de $.005 < .05$, muestra una media de 13.46 al presentarse cada semana y una media de 5.20 cuando éste no ocurre, el factor 10 Clima laboral, hostigamiento y castigo con significancia de $.011 < .05$, tiene una media de 11.40 al suceder semanalmente y una media de 5.38 al no ocurrir, por lo que se puede afirmar que los factores anteriores se correlacionan más con la variable al presentarse semanalmente que cuando nunca ocurre.

El factor 2 Sobrecarga de Trabajo con significancia de $.002 < .05$, y una media de 14.37 cuando ocurre semanalmente y una media de 5.07 cuando se presenta mensualmente. En este factor se puede observar que la sobrecarga de trabajo, cuando ocurre semanalmente, afecta más al trabajador en su apetito sexual que cuando se presenta mensualmente.

El factor 7 Desacreditación profesional con una significancia de $.014 < .05$, con una media de 11.52 al presentarse semanalmente y una media de 4.50 cuando ocurre diariamente, por lo que la desacreditación profesional influye más en el apetito sexual del trabajador cuando ocurre semanalmente que cuando es mensualmente.

El factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas con una significancia de .020 < .05, con una media de 12.17 al ocurrir semanalmente y una media de 5.13 ya que se presenta mensualmente, así este factor se relaciona más con el apetito sexual del trabajador cuando se da semanalmente, que cuando se presenta mensualmente dicha situación. Ver tabla 4 y 15.

Tabla 15
Medias: variable disminución del apetito sexual

r161apsexual		f1fin	f2fin	f3fin	f4fin	f5fin	f6fin	f7fin	f8fin	f10fin	f11fin
nunca	Media	4.5234	5.4649	5.7405	5.2080	4.3099	4.6450	5.2863	5.4985	5.3850	4.6916
casi nunca	Media	5.6125	6.4873	6.8291	6.2750	4.7109	5.8851	6.3691	6.6818	6.8295	5.2382
mensual	Media	4.8594	5.0750	5.4250	5.7969	3.6625	4.2670	4.5375	5.1375	6.1328	5.7125
semanal	Media	9.4063	14.375	10.375	13.468	7.0250	8.1591	11.525	12.175	11.406	8.6750
diario	Media	5.0313	7.9500	6.9500	8.8125	3.7500	6.7045	4.5000	7.1000	8.4063	6.1000

Miedos, temores y fobias. En ésta última variable significativa encontramos los siguientes factores: factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas con una significancia de $.038 < .05$, teniendo una media de 11.05 cuando ocurre semanalmente y una media de 5.37 cuando no ocurre; factor 10 Clima laboral, hostigamiento y castigo con una significancia de $.014 < .05$, con una media de 8.91 al presentarse diario y una media de 5.24 cuando esto no ocurre. Por lo tanto, el factor 10 suele afectar más al trabajador ya que se presenta a diario, que el factor 8 que se presenta semanalmente. Ver tabla 4 y 16.

Tabla 16
Medias: variable miedos, temores y fobias

r163miedos		f1fin	f2fin	f3fin	f4fin	f5fin	f6fin	f7fin	f8fin	f10fin	f11fin
nunca	Media	4.4472	5.3279	5.6891	5.0969	4.2039	4.5927	5.2295	5.3760	5.2490	4.5372
casi nunca	Media	5.9468	7.2278	7.0056	6.8981	5.1944	6.0556	6.4111	6.9019	7.0243	5.8185
mensual	Media	4.4750	5.1500	6.2000	5.8500	3.6800	5.1727	6.0000	5.8400	7.3813	5.3800
semanal	Media	6.9063	9.2500	5.3000	11.437	5.7000	7.6136	7.5000	11.050	8.8750	7.7500
diario	Media	6.8875	7.8200	8.3200	6.7750	3.5200	5.1909	7.6800	9.0200	8.9125	5.3000

Las variables numéricas las cuales son: Edad, Horas de trabajo, Antigüedad, Ingreso, Personas a cargo y Número de cigarros, todas éstas fueron convertidas a grupales, y se obtuvo una frecuencia de cada una de ellas para después hacer grupos y poder realizar ANOVA de cada una de éstas y con cada factor de acoso laboral. El resultado que se obtuvo fue significativo en las siguientes variables: Edad, Antigüedad, Ingreso y Número de cigarros. Ver tabla 17.

Tabla 17
ANOVA: factores y variables sociodemográficas grupales

	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7	Factor 8	Factor 10	Factor 11
Edad	.273	.003*	.040*	.105	.548	.437	.032*	.053*	.223	.084
Antigüedad	.301	.234	.459	.211	.262	.207	.348	.048*	.258	.084
Ingreso	.042*	.264	.223	.300	.309	.134	.038*	.022*	.299	.256
Numero de cigarros	.142	.032*	.252	.033*	.004*	.079	.279	.312	.285	.212

Edad. En esta variable significativa se encontraron los siguientes factores: factor 2 Sobrecarga de trabajo con una significancia de $.003 < .05$, con una media de 9.56 en personas de 46 a 70 años y una media de 5.34 en personas de 31 a 45 años; factor 3 Comunicación deteriorada con una significancia de $.040 < .05$, con una media de 8.48 en personas de 46 a 70 años y una media de 5.53 en personas de 31 a 45 años; factor 7 Desacreditación profesional con una significancia de $.032 < .05$, con una media de 8.20 en personas de 46 a 70 años y una media de 5.23 en personas de 31 a 45 años; el factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas con una significancia de $.053 < .05$, con una media de 8.54 en personas de 46 a 70 años y una media de 5.42 en personas de 17 a 23 años. El resultado obtenido arroja que la población más afectada por dichos factores son las personas de 46 a 70 años, y las menos afectadas son de 31 a 45 años, mientras que en el factor 8 las menos afectadas son de 17 a 23 años. Ver tabla 17 y 18.

Tabla 18
Medias: variable edad

edad		f1fin	f2fin	f3fin	f4fin	f5fin	f6fin	f7fin	f8fin	f10fin	f11fin
17-23	Media	5.0589	5.4829	5.9514	5.3464	4.5314	4.9688	5.4657	5.4286	5.6696	4.9314
24-30	Media	5.0546	5.8619	6.3111	5.8849	4.5111	5.3557	5.5968	5.8683	6.2986	5.4127
31-45	Media	4.5000	5.3470	5.5325	5.2289	4.1602	4.6621	5.2349	5.6590	5.4819	4.3482
46-70	Media	6.2533	9.5632	8.4895	8.0724	5.2895	6.0048	8.2000	8.5474	7.4901	6.3579

Antigüedad. En esta variable encontramos el factor 8, sabotaje y situaciones deshonestas con una significancia de $.048 < .05$, con una media de 8.37, de 10. 1 a 15 años de antigüedad, y una media de 3.48, de 20.1 a 30 años de antigüedad, por lo que la población más afectada es la que tiene más de 10 años 1 mes a 15 años de antigüedad en su trabajo. Ver tabla 17 y 19.

Tabla 19
Medias: variable antigüedad

antiguedad		f1fin	f2fin	f3fin	f4fin	f5fin	f6fin	f7fin	f8fin	f10fin	f11fin
.6-5	Media	5.1338	5.9415	6.1896	5.8630	4.5993	5.2316	5.6681	5.7519	6.0694	5.2281
5.1-10	Media	4.3770	6.1290	5.7613	5.1290	3.8323	4.4135	5.2419	5.8452	5.7863	4.0097
10.1-15	Media	5.4485	6.6353	6.8647	7.1838	4.9882	5.9064	7.1353	8.3765	6.7243	5.7529
15.1-20	Media	5.2031	7.2125	7.3000	5.9063	5.0250	5.4830	6.2125	7.5375	6.4688	5.4875
20.1-30	Media	2.7569	2.6778	4.1222	2.8194	2.6556	2.7778	3.9444	3.4889	3.0833	2.6111

Ingreso. En esta variable encontramos los siguientes factores: factor 1 Aislamiento y discriminación con una significancia de $.042 < .05$, con una media de 7.20 con ingresos de 20,001 a 45,000 pesos mensuales, y una media de 3.33 de 10001 a 20000 pesos de ingreso; el factor 7 Desacreditación profesional con una significancia de $.038 < .05$, con una media de 10.86 de 20,001 a 45,000 pesos de ingreso y una media de 4.71 de 10,001 a 20,000 pesos de ingreso; el factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas con una significancia de $.022 < .05$, con una media de 12.40 de 20,001 a 45,000 pesos de ingreso, y una media de 4.67, de 10,001 a 20,000 pesos de ingreso. Lo anterior significa que los trabajadores más afectados son los que tienen ingresos mensuales de 20,001 a 45,000 pesos. Ver tabla 17 y 20.

Tabla 20
Medias: variable ingreso

ingreso2		f1fin	f2fin	f3fin	f4fin	f5fin	f6fin	f7fin	f8fin	f10fin	f11fin
1000-5000	Media	5.4504	6.1570	6.5682	6.1308	4.7262	5.5395	6.0467	6.2944	6.3470	5.3561
5001-10000	Media	4.4852	5.5861	5.6736	5.0156	4.3139	4.6496	5.1361	5.5125	5.4878	4.6056
10001-20000	Media	3.3368	5.2389	5.0000	5.6806	3.2556	3.7020	4.7111	4.6778	5.1667	3.9667
20001-45000	Media	7.2083	10.4667	8.3667	8.6250	4.5667	6.0758	10.8667	12.4000	8.4375	6.4000

Número de cigarros. En esta variable encontramos el factor 2 Sobrecarga de trabajo con una significancia de $.032 < .05$, con una media de 9.76 de 11 a 25 cigarros consumidos por cada trabajador, y una media de 4.92 de 6 a 10 cigarros; el factor 4 Generar culpa con una significancia de $.033 < .05$, con una media de 9.01 de 11 a 25 cigarros consumidos y una media de 5.18 de 6 a 10 cigarros; el factor 5 Hostigamiento sexual con una significancia de $.004 < .05$, con una media de 7.67 de 11 a 25 cigarros, y una media de 3.55 de 3 a 6 cigarros.

Obteniendo como resultado que los trabajadores que consumen de 11 a 25 cigarros se ven más afectados por éstos factores y los que son menos afectados por los factores 2 y 4, consumen de 6 a 10 cigarros; mientras que el factor 5 afecta mucho menos al trabajador, ya que solo consume de 3 a 6 cigarros. Ver tabla 17 y 21.

Tabla 21
Medias: variable numero de cigarros

numci g2		f1fin	f2fin	f3fin	f4fin	f5fin	f6fin	f7fin	f8fin	f10fin	f11fin
0-5	Media	4.9417	5.9110	6.2067	5.7591	4.4524	5.0937	5.6402	6.0610	6.0069	4.9902
6-10	Media	4.3727	4.9259	5.1889	4.2593	3.5556	4.2121	4.9815	4.8259	5.1227	4.3741
11-25	Media	7.2188	9.7625	7.7750	9.0156	7.6750	7.4830	7.5250	6.9625	7.6641	6.8625

Discusión

Y

conclusiones

Discusión y Conclusiones

A lo largo del desarrollo de la presente investigación se ha podido observar que el entorno donde labora el trabajador es importante para su propio desarrollo y de la organización. Como menciona Rodríguez (2004), parte fundamental de la psicología del trabajo es el comportamiento interpersonal del hombre en el contexto de las organizaciones y su funcionamiento.

En esta investigación se tomaron en cuenta las relaciones sociales que se pueden ver afectadas por el Mobbing (acoso laboral). Como se mencionó en los resultados, el Mobbing se relaciona con las variables sociodemográficas afectando a los trabajadores tanto en el entorno laboral, como en sus relaciones familiares, interpersonales o en su salud.

Como se mencionó en el capítulo 1 (Psicología del trabajo) antiguamente solo le daba importancia a las actividades que realizaba el trabajador, no se tomaban en cuenta las relaciones sociales y el desarrollo del sujeto dentro de una organización.

Actualmente se estudia la conducta del trabajador y las experiencias de las personas desde un punto de vista individual, interpersonal-grupal y organizacional-grupal (Alcover et al, 2004, citado en Archundia, 2007). El trabajador, al ser parte de una organización, es miembro de dicha sociedad, y es por ello que puede ser afectado por algún o algunos de los factores que conforman al Mobbing.

Se ha prestado atención a los efectos derivados de la exposición al Mobbing como la fuente principal de estrés social en el trabajo y un problema más devastador para los empleados que los demás estresores laborales juntos (Einarsen y Hauge, 2006). Por lo que podemos observar, en los resultados obtenidos en esta investigación, el Mobbing se relaciona en tanto que el trabajador sea afectado por el acoso de los mismos miembros de la organización

donde labora, poniendo en riesgo todos sus sistemas: nervioso, muscular, esquelético, endocrino o sus facultades mentales.

Como se menciona en el apartado de resultados, podemos ver que hay factores que afectan al trabajador provocándole trastornos psicosomáticos, como son el dolor de cabeza que se relaciona con el factor 4 Generar culpa y 10 Clima laboral hostil y castigo; el dolor muscular se relaciona con el factor 1 Aislamiento y discriminación; 2 Sobrecarga de trabajo, 4 Generar culpa, 6 Maltrato y humillación, violencia verbal y violencia física , 7 Desacreditación profesional, 8 Sabotaje y situaciones deshonestas, 10 Clima laboral hostil y castigo y con el factor 11 Amenazas.

Como se menciona en el estudio que se llevó a cabo en Colombia, reportado por Stefano (2004), existe una alta incidencia en dolores provocados por el trabajo que desarrolla cada sujeto debido a las condiciones donde labora afectándolo físicamente, por lo que se debe poner atención a la salud de cada trabajador para mantener su bienestar físico y mejorar su productividad.

Los problemas gastrointestinales se relacionan con el factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas; los trastornos de sueño con los factores 2 Sobrecarga de trabajo, 4 Generar culpa, 10 Clima laboral hostil y castigo y 11 Amenazas; la ansiedad ésta relacionada con los factores 2 Sobrecarga de trabajo, 4 Generar culpa, 8 Sabotaje y situaciones deshonestas y 10 Clima laboral hostil y castigo; la tristeza, llanto y melancolía son otros de los problemas psicosomáticos que se relacionan con el factor 1 Aislamiento y discriminación, 2 Sobrecarga de trabajo, 4 Generar culpa, 7 Desacreditación profesional, 8 Sabotaje y situaciones deshonestas y 10 Clima laboral hostil y castigo.

Podemos concluir que el trabajador al estar sometido a Mobbing se comporta con distintas actitudes que lo afectan tanto física y mentalmente, así como su desempeño laboral dejando como consecuencia una baja productividad para la organización y para el trabajador, una insatisfacción, frustración e incluso el abandono de su trabajo o peor aún de su profesión.

La disminución del apetito sexual se relaciona con el factor 1 Aislamiento y discriminación, 2 Sobrecarga de trabajo, 4 Generar culpa, 7 Desacreditación profesional, 8 Sabotaje y situaciones deshonestas, 10 Clima laboral hostil y castigo, 11 Amenazas, y por último los miedos, temores y fobias con los factores 8 Sabotaje y situaciones deshonestas y 10 Clima laboral hostil y castigo. Como se puede ver, ésta es otra de las secuelas psicológicas por culpa del Mobbing, afectando al sujeto de manera física y mental, provocando un desequilibrio en su bienestar consigo mismo, en sus relaciones interpersonales ya sea en su entorno familiar o laboral.

La OMS ha propuesto como concepto de salud mental el siguiente significado: “un estado de bienestar en el cual el individuo se da cuenta de sus propias actitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a la comunidad” (Vidal, 2006, p.109). Por lo resultados obtenidos en esta investigación el equilibrio de la salud ha sido afectado por el Mobbing provocando los trastornos psicosomáticos que se mencionan en el párrafo anterior.

La escolaridad es afectada por los factores de acoso laboral, siendo los siguientes: factor 1 Aislamiento y discriminación, 3 Comunicación deteriorada, 5 Hostigamiento sexual, 6 Maltrato y humillación, violencia verbal y violencia física, 7 Desacreditación profesional, 8 Sabotaje y situaciones deshonestas y 10 Clima laboral hostil y castigo.

Por lo que se puede observar, el Mobbing afecta más a los trabajadores con más bajo nivel escolar que a los que tienen un posgrado ya que, como menciona Jódar y Benach (2002, citado en Archundia, 2007), las personas que tienen un mayor nivel educativo poseen trabajos más cualificados, condiciones laborales más beneficiosas y un mejor nivel de salud; por el contrario, los trabajadores que provienen de una clase social con escasos recursos o tienen menores oportunidades de educación, tendrán un peor estado de salud y difícilmente un trabajo cualificado que les asegure un mejor desarrollo personal.

Por otro lado, el Mobbing se puede asociar con el entorno en general, como son las condiciones del puesto de trabajo, las características de la interacción entre los trabajadores, entre los clientes y los trabajadores, entre éstos y los empleadores al clima organizacional y al clima específico del grupo de trabajo (Buendía, 2001). Lo mencionado anteriormente se relaciona con los resultados obtenidos en el análisis de la variable Ocupación del trabajador, ya que se ven más afectados los profesionistas independientes por el factor 5 Hostigamiento sexual que algún otro tipo de trabajador, por lo que es de gran importancia el tipo de relaciones laborales que establece en su ambiente de trabajo.

El tipo de puesto se asocia con el Mobbing, como se había mencionado, por ser parte del entorno del trabajador. Al obtener los resultados del estudio de esta variable se puede ver que se relaciona con los factores 5 Hostigamiento sexual y con el factor 6 Maltrato y humillación, violencia verbal y violencia física, afectando de manera visible a los trabajadores que tienen un puesto ejecutivo.

No se puede dejar de lado el tipo de contrato del trabajador ya que es parte importante del entorno del mismo, viéndose afectada la persona que labora bajo el contrato de tiempo determinado por los factores 1 Aislamiento y discriminación y por el factor 3 Comunicación deteriorada, mientras que los trabajadores que tienen contrato por obra determinada son afectados por más factores, como el factor 4 Generar culpa, factor 5 Hostigamiento sexual, factor 6 Maltrato y humillación, violencia verbal y violencia física, factor 7 Desacreditación profesional, factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas, factor 10 Clima laboral hostil y castigo, y por el factor 11 Amenazas.

Con lo anterior se puede observar que, actualmente, las condiciones de trabajo en México se encuentran muy por debajo de lo que se considera como adecuadas para los trabajadores; así mismo, la participación de éstos en la planificación de las actividades que debe realizar es mínima, contrariamente a las exigencias que debe cubrir en su puesto de trabajo (Rodríguez, 1998).

El ingreso mensual que recibe el trabajador dentro de la organización donde labora es una variable relacionada con el factor 1 Aislamiento y discriminación, factor 7 Desacreditación profesional y el factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas cuando hay un ingreso de 20,001 a 45,000 pesos. Este resultado lo asociamos con la clasificación del Mobbing ascendente que sucede cuando la agresión la aplican los trabajadores a un miembro con jerarquía mayor al interior de la organización.

Es importante mencionar que el Mobbing ascendente ocurre cuando se presentan dos circunstancias: la primera es cuando el sujeto externo se incorpora a la empresa en un cargo superior y sus métodos, normas o prácticas no son aceptados por sus subordinados o porque el puesto estaba en la lista de pretensiones de algunos de ellos; la segunda circunstancia ocurre cuando se asciende a un trabajador a un puesto mayor, donde tendría como responsabilidad coordinar el trabajo de sus compañeros y la situación podría ser más difícil si no hubiera un procedimiento transparente de promoción y si el nuevo jefe no estableciera objetivos claros de trabajo (López y Vázquez, 2003, citado en García, 2008).

El trabajador al estar sometido al Mobbing, se manifiesta a través de distintas actitudes y comportamientos, los cuales afectan al individuo tanto física como mentalmente (Buendía, 2001). Una de estas manifestaciones es el consumo de cigarros. En los resultados obtenidos apreciamos que quien padece Mobbing consume entre 11 y 25 cigarros, dentro de esto influyen los factores 2 Sobrecarga de trabajo, 4 Generar culpa y el factor 5 Hostigamiento sexual; mientras que los factores 2 Sobrecarga de trabajo y 4 Generar culpa, afectan al trabajador provocando un consumo de 6 a 10 cigarros; y el factor 5 Hostigamiento sexual que afecta consumiendo de 3 a 6 cigarros.

Como ya se vio en los resultados, la edad es una variable que se ve afectada por el Mobbing. Se puede observar que las personas entre 46 y 70 años son afectadas por los siguientes factores: factor 2 Sobrecarga de trabajo, factor 3

Comunicación deteriorada, factor 7 Desacreditación profesional y el factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas; por otro lado, cuando solo se ve afectado por el factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas, los sujetos más afectados son de 17 a 23 años. De acuerdo con Salas (2002, citado en De la Garza, 2003) los trabajadores que ingresan al mercado de trabajo, por lo general los trabajadores jóvenes, así como los trabajadores que perdieron su empleo se ven forzados a aceptar cualquier trabajo disponible sin importar que el ingreso mensual sea bajo, las condiciones de trabajo o la compatibilidad con su entrenamiento y habilidades.

La antigüedad se define como el tiempo que lleva el trabajador dentro de la misma organización. Esta variable se ve influenciada por el factor 8 Sabotaje y situaciones deshonestas ya que afecta a los trabajadores que tiene de antigüedad 10 años 1 mes a 15 años, es una variable vulnerable como las demás dependiendo el clima organizacional, como menciona Urdaneta (2005, p. 108) “ es la actitud y percepción que los individuos tienen de los factores internos y externos y de las interrelaciones que se ejercen en diferentes sentidos...”

En esta investigación podemos concluir que existe confiabilidad pues se obtuvieron significancias mayores a .05 para el cuestionario EMAT V1 (en proceso), por lo que la hipótesis alterna ($H1_1$) es aceptada. Este estudio ha sido abordado según las necesidades de la investigación, donde se tomaron en cuenta 11 factores para realizar una confiabilidad de cada reactivo del instrumento piloto que lo compone, dando como resultado la eliminación del factor 9. Al hacer el análisis de la confiabilidad con los 10 factores restantes se obtiene una confiabilidad global de .985 de éste instrumento.

Como se menciona en el párrafo anterior los reactivos del factor 9, que fueron eliminados no son claros, ya que hay palabras que le dan otro sentido a la pregunta y por ello fueron mal interpretadas por los sujetos, pues dieron respuestas al azar ya que algunos sujetos no están acostumbrados a ser evaluados.

Podemos concluir que existe relación estadísticamente significativa entre Mobbing (acoso laboral) y las variables sociodemográficas, aceptándose la hipótesis alterna (H₁₂) sobresaliendo las variables: Edad, Escolaridad, Ocupación, Tipo de puesto, Tipo de contrato, Antigüedad e Ingreso. Cada una de las variables resulta afectada en distinta manera por estos factores y, a su vez, afectan de diferente manera al trabajador.

Como se puede observar, dentro del ambiente donde se labora existen varios factores que afectan al trabajador, provocándole daños a él mismo y que repercuten en el ambiente de trabajo. Por lo que es conveniente mantener la estabilidad haciendo consiente los tres aspectos: armonía, ajuste y equilibrio. A medida que éstos elementos se deterioran encontramos una falta de la misma, por lo que es importante identificar el desequilibrio que da paso a la enfermedad y con ello encontrar una solución para el problema (Cortés, 2001, citado en Lozano, 2008).

Como se puede ver el Mobbing trae diversas consecuencias negativas, Por lo que es recomendable aumentar los niveles de aprendizaje y calidad de vida laboral, para con ello obtener un mayor desarrollo personal enriqueciendo las propias condiciones de trabajo, y tener como resultado una mejora en la satisfacción, motivación e interés del trabajador, como se menciona en el capítulo 1 de la presente investigación.

Limitaciones y sugerencias

Esta investigación tuvo algunas limitaciones, las cuales son importantes tomar en cuenta en futuros estudios acerca del Mobbing. La principal limitación que encontramos fue el acceso a la muestra ya que nuestras características eran que fuesen trabajadores mexicanos con más de 6 meses laborando actualmente, fue difícil que las personas contestaran un cuestionario de 164 reactivos ya que muchos no contaban con la disposición y el tiempo necesario para realizar el cuestionario, esto hizo más difícil poder encontrar personas interesadas en apoyarnos en esta investigación. Por lo que proponemos elegir la población según nuestras posibilidades para que sea más accesible aplicar el cuestionario, al igual que el escenario y procurar que éste sea aplicado en grupos, para ser contestado individualmente.

Nuestra muestra fue de un número variado de sujetos en cada una de las variables, así que para un estudio posterior se sugiere que la muestra sea equitativa en cuanto a las variables, por ejemplo sexo, edad, tipo de organización, etc., para conocer si esto impacta dentro de los resultados y sea reportado en un nuevo estudio.

Una limitación más es que existe poca información acerca del Mobbing, sobre todo en México, debido a que es un tema nuevo en nuestro país. Mucha de la literatura se encuentra en Europa por lo que es importante tomar en cuenta aquellos estudios que nos permiten conocer los efectos que se tiene de éste en nuestra población. Por ello ésta investigación resulta relevante por la aportación

de datos que nos permiten conocer mejor lo que cada uno de los trabajadores experimenta dentro de su ambiente laboral, llevando con ello a la implementación de estrategias de prevención del Mobbing.

Se sugiere que al realizar estudios acerca de este tema se informe sobre los resultados que pueden impactar en nuestra sociedad y, así esto pueda llevar a que en nuestro país se legislen leyes que castiguen este acoso.

Referencias

- Alcover de la Hera, C., Martínez, D., Rodríguez, F. y Domínguez, R. (2004). Introducción a la Psicología del trabajo. México: Mc Graw-Hill.
- Archundia, V. (2007). Estudio confirmatorio para la construcción de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO). Tesis de Licenciatura. UNAM, México.
- Barrios, S. y Paravic, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-am Enfermagem*. Vol.14 No.1 págs.136-141.
- Berkowitz, L. (1993). Agresión, causas, consecuencias y control. Bilbao: Desclee de Brouwer.
- Blanco, G., Feldman, L. (2000). Responsabilidades en el hogar y salud de la mujer trabajadora. *Salud publica de México*. Vol. 42 No.3 pág. 217-225.
- Boizon, M. (2008). Mobbing, factor de riesgo laboral. Percepción e interpretación de las repercusiones sociales de médicos profesionistas. Tesis de Licenciatura. UNAM, México.
- Buendía, J. (2001). Empleo, estrés y salud. Madrid: Limusa.
- Caballero, C., Galván, L. (2002). Estrés y clima organizacional, el caso de una Institución de asistencia social. Tesis de Licenciatura. UNAM, México.
- Cabildo, H. (1991). Salud mental: enfoque preventivo. México.
- Compas, B. y Gotlib, I. (2002). Introducción a la psicología clínica. México: Mc Graw Hill.
- Corella, A. (2009). El acoso laboral y el hostigamiento sexual: dos fenómenos que afectan la salud de los trabajadores mexicanos, un estudio cualitativo. Tesis de licenciatura. UNAM, México.

- De la Garza, E. (2003). La situación del trabajo en México. México: Plaza y Valdés.
- Dorsch, F. (1985). Diccionario de Psicología. Barcelona: Editorial: Herder.
- Einarsen, S. y Hauge, L. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. Psicología del Trabajo y de las organizaciones. Vol.22 No.3 págs. 2151-273.
- Fernández, J. (1994). Emociones y salud. Anuario de Psicología. No.61, págs.25-32.
- Flores, R. y García, M. (1991). Perú: Plan Nacional de Salud Mental. Salud mental. Vol.14 No. 3 págs. 13-17
- García, A. (2008). Acoso psicológico en el trabajo: Mobbing, un riesgo laboral emergente. Tesis Licenciatura. UNAM. México
- García, A., Olguín, G., Piña, A., Uribe, J. (2009). Escalamiento multidimensional y acoso laboral: un estudio conceptual sobre Mobbing para el desarrollo de una escala de medición. Facultad de Psicología. UNAM. No 1-15.
- Gil-Monte, P.R. (2002). Validez Factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory – General Survey. Salud Pública de México.
- Gómez, A., Vicario, M. (2008). Clima organizacional: conceptualización y propuesta de una escala. Tesis Licenciatura. UNAM, México.
- Góngora, J. (2002). Acoso psicológico en el trabajo “Mobbing” Fondo de publicaciones del gobierno de Navarra. No. 21 págs. 10 – 16.
- Gonzáles de Rivera, J. (2002). El maltrato psicológico. Como defenderse del Mobbing y otras formas de acoso. Madrid: Espasa Calpe.

- Guendelman, S., Samuels, S. y Ramírez-Zetina, M.(1999). Relación entre salud y renuncia al empleo en trabajadoras de la industria maquiladora electrónica de Tijuana. Salud Pública de México. Vol.41 No.4 págs.286-296.
- Guevara, R. (2003). Reflexiones sobre el acoso moral en el trabajo. Alegatos, Vol. 53 págs. 121-128.
- Guillén, C. (2000). Psicología del trabajo para relaciones laborales. España: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Hirigoyen, M. (1998). El acoso moral. México: Paidós.
- Kelling, F. (2002). Investigación del comportamiento. México: Mc Graw Hill.
- León, J. (2002). Psicología Social de la Salud. España: Comunicación social Ediciones y Publicaciones.
- León, O., Montero, I. (1997). Diseño de investigaciones. España: Mc Graw Hill.
- Lozano, M. (2008). Relación entre el síndrome de desgaste ocupacional (Burnout) y trastornos psicosomáticos en una muestra de trabajadores mexicanos. Tesis Licenciatura. UNAM. México.
- Oblitas, L. (2004). Psicología de la salud y calidad de vida. México: Thomson.
- Peralta, M. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, Mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. Psicología desde el Caribe. No 17 págs. 1-26.

- Ramírez, C. (2001). Diagnóstico de clima organizacional como base para una intervención en una empresa de enseñanza de idiomas. Tesis Licenciatura. UNAM, México.
- Reyes, B. (2007). Propuesta para la aplicación en crisis a personas vulnerables por violencia laboral y sus secuelas. Tesis de Licenciatura. UNAM, México.
- Reyes, J. (1990). Industria y trabajo en México. México: Universidad Autónoma Metropolitana-Atcapotzalco.
- Rodríguez, A. (1998). Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Rodríguez, A. (2004). Psicología de las organizaciones. Barcelona: Editorial VOC.
- Rodríguez, J. (1995). Psicología social de la salud. Madrid: Editorial síntesis.
- Rubio, S. (2003). Que es la psicología del trabajo. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva.
- Ruíz, A. (1987). Salud ocupacional y productividad. México: Limusa.
- Sánchez, B., Martínez, L. (2001). El clima organizacional y la percepción de la calidad en la atención médica. Tesis Licenciatura. UNAM, México.
- Stefano, N. (2004). La importancia de la salud ocupacional. Revista Ciencias de la Salud. Vol.2 No.1 págs.5-7.
- Urdaneta, O. (2005). Psicología organizacional. Colombia: 3R Editores.
- Uribe, J. (2008). Psicología de la salud ocupacional en México. México: UNAM.

- Valencia, A. (2000). Clima Organizacional una comparación entre trabajadores administrativos y trabajadores sindicalizados. Tesis de Licenciatura. UNAM, México.
- Vidal, D. (2006). Bioética y salud mental. Buenos Aires: Librería Akadra Editorial.

Anexos

**Anexo 1: CUESTIONARIO EMAT V1
INSTRUCCIONES**

A continuación se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de sentir, percibir o apreciar determinadas situaciones en la empresa u organización donde labora; Le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos será de gran utilidad.

Para contestar utilice las **hojas de respuestas** (anexas) marcando con una “X” el cuadro correspondiente que describa mejor su forma de sentir, percibir o apreciar.

Se le presentarán **dos tipos de respuesta** para cada enunciado: El **primer tipo** con **seis posibles opciones** (**Nunca, Casi Nunca, Una vez al mes, Una vez a la semana, Casi Diario, Diario**) pudiendo elegir cualquiera de estas opciones. Así mismo para el **segundo tipo** de respuesta se podrá elegir cualquiera de sus **sietes posibilidades** (**Menos de un mes, un mes, dos meses, tres meses, cuatro meses, cinco meses, seis ó más meses**) la cual indicará la duración de cada situación.

Ejemplo: Considero que es importante hacer ejercicio

RESPUESTA 1 (Frecuencia):

	¿Con qué frecuencia?						¿Por cuántos meses?						
	Nunca	Casi Nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Casi Diario	Diario	Menos 1	1	2	3	4	5	6 ó más meses
1.				X									

RESPUESTA 2 (Duración):

	¿Con qué frecuencia?						¿Por cuántos meses?						
	Nunca	Casi Nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Casi Diario	Diario	Menos 1	1	2	3	4	5	6 ó más meses
1.				X					X				

**NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS
Sus respuestas son anónimas y confidenciales
Sólo serán utilizadas con fines estadísticos**

**NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO
¡GRACIAS!**

CUESTIONARIO EMAT V1 S/C

1	Donde trabajo exageran al controlarme entradas, salidas y movimientos dentro de la empresa
2	Cuando hago propuestas y genero ideas o sugerencias de trabajo, éstas son rechazadas sin mayor explicación.
3	En la organización donde laboro mi jefe me impone su voluntad e intereses
4	Mi jefe me ha obligado a pedirle perdón de manera humillante por errores de trabajo
5	El mobiliario y equipo de la empresa donde laboro es sucio, viejo y desagradable
6	Me amenazan con reducirme mi tiempo de descanso
7	En mi lugar de trabajo he descubierto que inventan “chismes” de mi
8	Una forma de hacerme sentir mal es cuando me asignan trabajo de otros compañeros de manera injustificada
9	Me han amenazado con reportarme o inhabilitarme para otros trabajos
10	Mi jefe no platica conmigo

11	Mi jefe y/o compañeros de trabajo suelen hacerme llamadas telefónicas con propuestas sexuales, las cuales me molestan y rechazo
12	Mis compañeros de trabajo me hacen la vida imposible
13	En el trabajo me calumnian y se murmura a mis espaldas
14	Me han cambiado de lugar de trabajo como castigo
15	He observado que mi jefe y mis compañeros se ponen de acuerdo para sabotear mi trabajo
16	En mi trabajo me interrumpen continuamente, impidiendo la expresión de lo que pienso
17	Si me rehúso a realizar actividades extras, recibo amenazas por parte de mi jefe
18	Se han elaborado informes confidenciales y negativos de mi, sin notificarme o sin darme oportunidad de defenderme
19	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me tratan mal por mi orientación sexual
20	Cuando mis familiares o amigos llegan a comunicarse telefónicamente conmigo al trabajo, se les niega la posibilidad de hablar conmigo sin razón aparente

21	He tenido que soportar peticiones de favores sexuales por parte de compañeros de trabajo que abusan de su jerarquía institucional
22	Mi jefe acostumbra insinuar que soy mal trabajador, lo que me genera culpa aunque no sea cierto
23	En la empresa en donde trabajo se percibe un clima de trabajo hostil y tenso
24	Si tengo la oportunidad de salir de mi trabajo de acuerdo al horario establecido, mis superiores se encargan de hacerme sentir incomodo para que salga más tarde
25	En mi trabajo me culpan de cualquier error
26	Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él
27	Debido a su posición dentro de la empresa, mi jefe trunca mi desempeño laboral
28	Mi jefe me castiga prohibiéndome usar el teléfono para hacer llamadas personales
29	Me obligan a hacer trabajos degradantes que no corresponden a mi puesto
30	Percibo que mis compañeros se burlan de mi manera de pensar
31	Cuando llego a retrasarme en la entrega de trabajo, mi jefe me lo reprocha exageradamente haciéndome sentir mal
32	Hacen juntas de trabajo sin invitarme

33	Minimizan mi desempeño laboral ya que argumentan que no cuento con las capacidades o habilidades necesarias para realizar las actividades que se me encomiendan
34	Recibo amenazas anónimas relacionadas con el trabajo por escrito o por teléfono en mi domicilio
35	Cuando solicito una reunión con mi jefe esta se me programa con mucho tiempo de por medio
36	Mi jefe y/o compañeros suelen presionarme con intenciones sexuales para salir a comer o a tomar algo
37	He trabajado muy duro para obtener un ascenso y a la hora de las evaluaciones me rechazan sin justificación alguna
38	Me obligan a realizar actividades que van contra mis principios o mi ética
39	En el trabajo me han puesto apodos de mal gusto
40	Mis compañeros de trabajo suelen comentar que mi trabajo es poco profesional aunque no sea cierto

41	Me han presionado con sanciones laborales si no acepto propuestas sexuales
42	Me obligan a hacer cosas de trabajo para las que saben que no estoy preparado y así hacerme quedar mal
43	Se me trata diferente entre mis compañeros de trabajo por mi sexo
44	Mi jefe (s) me grita frente a todos mis compañeros para ponerme en ridículo
45	Cuando estoy con mi jefe y/o compañeros, estos suelen tener conversaciones con contenido sexual alusivos a mi persona, lo cual me incomoda
46	Algunos compañeros de trabajo suelen mirarme morbosamente (con intenciones sexuales) para molestarme y hacerme sentir mal
47	Me asignan lugares de trabajo que me mantienen aislado del resto de mis compañeros
48	Donde trabajo, para no despedirme, acostumbran fastidiarme para que renuncie voluntariamente
49	En mi trabajo he sido castigado, por no colaborar, hasta altas horas de la noche
50	He sufrido amenazas de perder el empleo

51	En el trabajo se me obliga a recortar mi horario de alimentos por presiones de trabajo aunque no sea necesario
52	Me “cargan la mano” con el trabajo sólo por molestarme
53	En mi trabajo tengo que atenerme arbitrariamente a lo que disponga mi jefe según su estado de ánimo
54	En mi trabajo me castigan poniéndome a hacer tareas absurdas
55	En el trabajo prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo
56	Mi jefe me impone controles excesivos que no le aplica a mis compañeros de trabajo
57	Me impiden intencionalmente el acceso a cursos, pláticas, juntas importantes para mi trabajo etc.
58	En algunas ocasiones mi jefe me encarga trabajos especiales o urgentes, pero estos son ignorados después y tirados a la basura.
59	A pesar de cualquier tipo de esfuerzo mis jefes y/o compañeros de oficina critican mi trabajo
60	Me sobrecargan con tareas nuevas y diferentes más allá de mis funciones de trabajo

61	Mi jefe me castiga recortando mis tiempos de descanso
62	Han agredido a algún amigo, familiar o colaborador cercano para intimidarme por motivos

	laborales
63	Bromas, comentarios, chistes de naturaleza sexual molestos hacia mi persona son realizados por mis jefes o compañeros de trabajo después de haber solicitado una mejora laboral
64	Mis jefes no atienden las peticiones que hago
65	Mis compañeros de trabajo me utilizan como un mal ejemplo laboral
66	Mi jefe y/o compañeros de trabajo han llegado a hacerme propuestas indecorosas a cambio de una mejora o permanencia laboral
67	Cuando hay juntas importantes se me informa de ellas en el último momento para que parezca improvisado
68	Mi trabajo es evaluado de forma negativa y lo comparan con el de mis compañeros
69	Me han ocasionado daños en mi domicilio por rencillas de trabajo
70	Mis compañeros de trabajo hacen diferencias de trato por mi apariencia física

71	Controlan de manera muy estricta y exagerada mis horarios de trabajo, horas de comida y movimientos dentro de la empresa
72	En el trabajo atacan o se burlan de mis preferencias políticas o religiosas
73	Mi jefe abusa del cargo que tiene para satisfacer sus intereses “parándose el cuello” con mi trabajo sin reconocérmelo
74	Mi jefe acostumbra aventarme documentos en el escritorio
75	En el trabajo imitan mi forma de hablar, caminar o gestos que hago para burlarse de mi
76	Se me impone que realice trabajos por encima de mi capacidad o de mis funciones
77	Mis compañeros me hacen responsable de sus errores haciéndome sentir culpable
78	Se me controla excesivamente el uso de material, equipo y herramientas de trabajo
79	Mis compañeros me amenazan con inculparme si no coopero con la manipulación de información o papeles
80	En el trabajo me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallas, omisiones y confusiones que no dependen totalmente de mi

81	Algunas personas distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago para hacerme quedar mal en el trabajo
82	Mi jefe suele encargarme trabajos o proyectos que requieren mucho tiempo y esfuerzo, sin previo aviso
83	Mi jefe dice que me apoya pero me he enterado que es él quien no me promueve
84	Modifican mis responsabilidades o funciones a realizar sin previo aviso
85	Mi jefe me ha hecho promesas de mejorar laboralmente, las cuales no cumple
86	Recibo ataques físicos como advertencia por problemas de trabajo
87	Me siento en un clima de trabajo inestable
88	Mi jefe suele encargarme trabajos inútiles, absurdos y sin sentido
89	Mi jefe hace comentarios intimidatorios respecto a mi permanencia en la empresa
90	Recibo insultos o comentarios obscenos o degradantes por parte de mis compañeros de trabajo

91	Me atacan físicamente por venganzas de trabajo
92	Mi jefe abusando de su poder, me obliga a realizar actividades en contra de mi voluntad
93	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre mi persona
94	En general, se me ignora y se me trata como si fuera invisible

95	En mi trabajo me hacen sentir que no cuento con las capacidades y habilidades necesarias para la realizar las tareas encomendadas
96	En mi trabajo me hacen sentir diferente por mi origen cultural
97	En el trabajo, me molestan con apodos al referirse a mi
98	Me reducen mi hora de alimentos como castigo
99	En mi trabajo siento “como si estuviera pintado”, ya que mis compañeros y/o jefes no me toman en cuenta
100	Me chantajean con cambiarme de puesto cuando mi jefe considera que no le gusta mi trabajo

101	He tenido que trabajar los fines de semana como forma de castigo
102	He observado desconfianza por parte de mi jefe, pues revisa muchas veces lo que hago
103	Es molesto para mi que mis compañeros de trabajo se quieran enterar de todo lo que hago
104	Mi jefe hace diferencias de trato por mis características socioeconómicas
105	Mi jefe me solicita trabajo con información poco clara
106	Recibe daños en sus pertenencias o en su vehículo por problemas de trabajo
107	Mis jefes y/o compañeros de trabajo me privan de información necesaria para hacer mi trabajo
108	Han inventado errores en mi trabajo, mismos que yo no he cometido y que han sido causa para que sea solicitada mi renuncia
109	Mis compañeros me ponen obstáculos para expresarme o no me dejan hablar
110	Mi trabajo se revisa como si yo cometiera muchos errores, lo cual es falso

111	Las personas que me apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de mi
112	Me zarandean, empujan o agreden físicamente para intimidarme por razones laborales
113	Mi jefe ha utilizado mis errores para exhibirme en público frente a mis compañeros
114	En mi trabajo existe un trato déspota entre compañeros
115	Manipulan mis herramientas de trabajo (por ejemplo, borran archivos de la computadora, me esconden o descomponen objetos de trabajo)
116	Si llego tarde a mi trabajo, mi jefe me lo reprocha hasta que logra hacerme sentir mal
117	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me suelen gritar y/o insultar, sin razón
118	Mis compañeros de trabajo me han humillado públicamente
119	Mis compañeros de trabajo me ignoran, me excluyen o fingen no verme
120	En la organización en la que me encuentro se acosa laboralmente

121	Me asignan plazos irracionales para entregar proyectos de trabajo
122	En mi trabajo me critican por mi forma de vestir
123	En mi lugar de trabajo no se respeta mi estado civil (soltero, casado, viudo, divorciado, unión libre, madre soltera, etc.)
124	Observo que al participar en reuniones de trabajo mis opiniones son ignoradas
125	Me han culpado sin razón de proyectos fallidos
126	Mi jefe (s) y/o compañeros de trabajo se dirigen a mi con groserías, lo cual me molesta
127	Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, manchar mi expediente, sanciones económicas, traslados, etc.)
128	Me obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos
129	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me prometen ocultar mis errores a cambio de algún tipo de

	contacto sexual
130	Me saturan con una carga de trabajo exagerada en forma malintencionada
131	Estando en mi espacio laboral recibo acercamientos físicos sexualmente indeseados e incómodos por parte de algún miembro de la organización
132	Me han querido asustar con la sanción de evaluar mal mi desempeño, a pesar de que mi trabajo es el adecuado
133	Se esperan a la hora de salida para solicitarme trabajo de último momento
134	Mi jefe me exige mas allá de los buenos resultados para que él sobresalga de entre sus colegas
135	El ambiente de trabajo es tan desagradable que no tengo ánimo para relacionarme con otras personas
136	Percibo una intromisión excesiva por parte de mis compañeros de trabajo respecto a mis actividades
137	Donde laboro si cometo un error soy castigado
138	Mi trabajo ha sido bueno por muchos años y cuando se evalúa para promociones no se me toma en cuenta
139.	¿Que edad tiene?
140.	Sexo
141.	Estado Civil
142.	¿Qué escolaridad tiene?
143.	¿Qué ocupación tiene?
144.	¿En tu trabajo que tipo de puesto ocupa?
145.	¿Cuántas horas trabaja al día?
146.	¿Cuánto tiempo de antigüedad tiene en la empresa en la que labora actualmente?
147.	¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibe, sin considerar impuestos, descuentos, etc.?
148.	¿En que tipo de organización labora?
149.	¿Qué tipo de contrato tiene?
150.	¿Tiene personas a su cargo?
151.	¿Cuántas?
152.	¿Con que frecuencia fuma?
153.	¿Cuántos cigarros fuma?
154.	¿Con que frecuencia ingiere bebidas alcohólicas?
155.	¿Padece dolores de cabeza? (cefalea tensional, migraña, etc.)
156.	¿Padece dolores musculares? (cuello, espalda, extremidades, etc.)
157.	¿Padece problemas gastrointestinales? (diarreas, gastritis, colitis, úlceras, etc.)
158.	¿Padece trastornos del sueño? (insomnio, pesadillas, no poder despertar, etc.)
159.	¿Padece ansiedad? (nerviosismo inexplicable, angustia, temblores, etc.)
160.	¿Padece tristeza, llanto, melancolía, depresión?
161.	¿Padece disminución del apetito o satisfacción sexual?
162.	¿Padece trastornos alimenticios? (falta o exceso de apetito, vomito, nauseas)
163.	¿Padece miedos, temores, fobias, etc. hacia situaciones u objetos?
164.	¿Actúa y responde con agresividad incontrolable?

HOJA DE RESPUESTAS

EMAT V1

Marque con una "X" el cuadro correspondiente según sea el caso

	¿Con qué frecuencia?						¿Por cuántos meses?						
	Nunca	Casi nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Casi Diario	Diario	Menos de 1	1	2	3	4	5	6 ó más meses
1.													
2.													
3.													
4.													
5.													
6.													
7.													
8.													
9.													
10.													
11.													
12.													
13.													
14.													
15.													
16.													
17.													
18.													
19.													
20.													
21.													
22.													
23.													
24.													
25.													
26.													
27.													
28.													
29.													
30.													
31.													
32.													
33.													
34.													
35.													
36.													
37.													
38.													
39.													
40.													

HOJA DE RESPUESTAS

EMAT V1

Marque con una "X" el cuadro correspondiente según sea el caso

	¿Con qué frecuencia?						¿Por cuántos meses?						
	Nunca	Casi nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Casi Diario	Diario	Menos de 1	1	2	3	4	5	6 ó más meses
41.													
42.													
43.													
44.													
45.													
46.													
47.													
48.													
49.													
50.													
51.													
52.													
53.													
54.													
55.													
56.													
57.													
58.													
59.													
60.													
61.													
62.													
63.													
64.													
65.													
66.													
67.													
68.													
69.													
70.													
71.													
72.													
73.													
74.													
75.													
76.													
77.													
78.													
79.													
80.													

HOJA DE RESPUESTAS
EMAT VI

Marque con una "X" el cuadro correspondiente según sea el caso

	¿Con qué frecuencia?						¿Por cuántos meses?						
	Nunca	Casi nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Casi Diario	Diario	Menos de 1	1	2	3	4	5	6 ó más meses
81.													
82.													
83.													
84.													
85.													
86.													
87.													
88.													
89.													
90.													
91.													
92.													
93.													
94.													
95.													
96.													
97.													
98.													
99.													
100.													
101.													
102.													
103.													
104.													
105.													
106.													
107.													
108.													
109.													
110.													
111.													
112.													
113.													
114.													
115.													
116.													
117.													
118.													
119.													
120.													

HOJA DE RESPUESTAS
EMAT V1

Marque con una "X" el cuadro correspondiente según sea el caso

	¿Con qué frecuencia?						¿Por cuántos meses?						
	Nunca	Casi nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Casi Diario	Diario	Menos de 1	1	2	3	4	5	6 ó más meses
121.													
122.													
123.													
124.													
125.													
126.													
127.													
128.													
129.													
130.													
131.													
132.													
133.													
134.													
135.													
136.													
137.													
138.													

HOJA DE RESPUESTAS
EMAT V1

Llene el espacio o marque con una "X"

139.		Años			
140.	Masculino	Femenino			
141.	Con pareja	Sin pareja			
142.	Escolaridad				
143.	Ocupación				
144.	Operativo	Medio	Ejecutivo	Otro	
145.	Horas de trabajo				
146.	Antigüedad(años)				
147.	\$	Mensual			
148.	Pública	Privada			
149.	Obra Determinada	Tiempo Determinado	Tiempo Indefinido		
150.	Sí	No			
151.	No. personas				
152.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
153.		No. de Cigarros			
154.	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
155.	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
156.	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario

157.	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
158.	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
159.	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
160.	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
161.	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
162.	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
163.	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
164.	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario