



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

VALIDACIÓN DE LA ESCALA MEXICANA DE ACOSO EN EL
TRABAJO: UN ESTUDIO DE POLICÍAS FEDERALES

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A:
ALIN IRMA PALOMARES RUIZ

DIRECTORA DE TESIS: LIC. ALEJANDRA GARCÍA SAISÓ
REVISOR: MTRO. JOSÉ LUIS VILLAGÓMEZ GARCÍA

Esta investigación es parte del proyecto PAPIIT IN 301808
de DGAPA, UNAM

MEXICO, 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.

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad Nacional Autónoma de México por abrirme las puertas del conocimiento desde hace ya varios años y proporcionarme la mejor educación y de tan alto nivel.

Mil gracias Lic. Alejandra García por tu eterno compromiso, tu ayuda, tiempo, dedicación y paciencia, gracias por ayudarme a descubrir mis habilidades y potencialidades a lo largo de la carrera, gracias por tan grande oportunidad.

Gracias Dr. Felipe Uribe por haberme dado la oportunidad de colaborar en tan maravilloso proyecto, del cual surgió esta tesis, así como el apoyo para la realización de la misma.

Al Mtro. José Luis Villagómez por todo el apoyo y los excelentes consejos, gracias por su disposición para mejorar este trabajo.

A la Dra. Ma. del Carmen Gerardo, por el aprendizaje y la formación y que desde hace algún tiempo ha sido de gran ayuda, y que ahora sirve para la conclusión de esta etapa.

A la Dra. Juana Patlan por su consejo y orientación, por su tiempo y maravillosa atención.

Muchas gracias a todos los profesores que ayudaron y contribuyeron a mi formación, por haberme compartido su conocimiento y enseñarme una forma de vida, porque finalmente la psicología es la ciencia del arte de vivir.

Estoy infinitamente agradecida con mis papás

Irma y José, porque sin su apoyo y compañía no hubiera conseguido este logro, que también es de ustedes, porque lo que soy hoy es resultado de su trabajo de ayer. Gracias por sus conocimientos, consejos, regaños, desveladas, risas, alegrías, gracias por enseñarme lo que es tener una familia, los amo mucho son un ejemplo de vida.

Gracias Pepe, por estar siempre que yo te he necesitado, gracias por toda tu ayuda para este proyecto, eres un gran hombre y me has enseñado muchas cosas que ni siquiera te imaginas, eres una parte muy importante de mi vida, gracias por tu cariño. Ha te debo tu página!!! Bueno pero sabes que eres mi hermano favorito, te quiero mucho.

Macario, eres una persona muy importante en mi vida, te agradezco la ayuda incondicional durante esta etapa, te volviste experto en mis tareas y cuestionarios, hemos compartido muchas cosas y por fin compartimos este logro, gracias por estar siempre conmigo, por escucharme y por tus consejos, eres una gran persona y estoy feliz por estar a tu lado, te amo.

Agradezco mucho a mis abuelitos, sé que soy privilegiada al tenerlos, son unas personas ejemplares y pilares importantes en mi vida, gracias por el gran ejemplo que me han dado siempre, los quiero mucho.

A toda mi familia, tías, tíos, primas, primos y sobrinos, siempre he tenido la suerte de saber que puedo contar con ustedes y que a lo largo de mi vida me han demostrado su cariño, gracias por acompañarme en escalón más.

“Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado. Un esfuerzo total es una victoria completa”. Gandhi

A TODOS MIL GRACIAS

ÍNDICE

RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	2
I PSICOLOGÍA DE LA SALUD Y VIOLENCIA	3
1.1 Psicología de la salud	
1.1.1 Definición de psicología de la salud	6
1.1.2 Definición de salud y salud mental	7
1.1.3 Influencias ambientales en la salud mental	8
	10
1.2 Orígenes de la salud ocupacional	
1.2.1 Relación entre trabajo y salud	12
1.2.2 Factores psicosociales	15
1.2.3 Violencia en el trabajo	17
	18
II ACOSO LABORAL (MOBBING)	24
2.1 Definición	26
2.1.1 Aspectos definitorios del acoso psicológico	29
2.1.2 Componentes del Mobbing	31
2.2 Tipología del acoso psicológico	32
2.2.1 Mobbing ascendente	32
2.2.2 Mobbing horizontal	33
2.2.3 Mobbing descendente	34
2.2.4 Tipos de acoso	35
2.3 Etapas del acoso psicológico	35
2.3.1 Perspectiva organizacional	36
2.3.2 Perspectiva de la víctima	38
2.4 Partes implicadas: agresor, víctima y entorno	39
2.4.1 Psicología de la víctima	39
2.4.2 Psicología del acosador	41
2.4.3 Organización	42
2.5 Consecuencias del Mobbing	44
2.5.1 Sobre la víctima	44
2.5.2 Sobre la organización	46
2.5.3 Sobre la sociedad	47

2.6	Como medir el Mobbing	48
2.6.1	Dificultades para evaluar el abuso psicológico en el trabajo	48
2.6.2	Instrumentos para medir acoso	50
III	POLICÍA FEDERAL (PFP)	53
3.1	Antecedentes	55
3.1.1	Formación	56
3.2	Propósitos de la Policía Federal Preventiva	58
3.2.1	Misión	58
3.2.1	Visión	59
3.2.2	Objetivos Estratégicos	59
3.2.3	Atribuciones	60
3.3	Estructura orgánica	62
3.3.1	Orden jerárquico	64
3.3.2	Requisitos de admisión	66
3.3.3	Corrupción y abuso de poder	69
IV	PSICOMETRÍA	72
4.1	Confiabilidad	74
4.1.1	Objetivo de la Confiabilidad	75
4.1.2	Métodos para evaluar la confiabilidad	76
4.1.3	Errores de medida	79
4.1.4	Factores que influyen en el coeficiente de confiabilidad	80
4.2	Validez	81
4.2.1	Tipos de validez	81
4.2.2	Análisis de la validez de constructo	83
4.3	Construcción de los instrumentos	84
4.3.1	Conductas representativas del constructo	85
4.3.2	Especificaciones de formato	86
4.3.3	Planificación del análisis de los reactivos	87
4.3.4	Tratamiento de los datos en estudio piloto	88
4.3.5	Elaboración del manual de los instrumentos y materiales de apoyo	88
4.4	Análisis de varianza	89

V	MÉTODO	93
	5.1 Justificación	94
	5.2 Objetivos de la investigación	94
	5.3 Preguntas de investigación	95
	5.4 Hipótesis	95
	5.5 Variables	96
	5.6 Tipo de estudio	97
	5.7 Muestra	98
	5.8Sujetos	98
	5.9 Instrumento	98
	5.10 Procedimiento	100
	5.11 Estadística	100
VI	RESULTADOS	101
VII	DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	117
VIII	REFERENCIAS	125
IX	ANEXOS	131

RESUMEN

El acoso laboral o “Mobbing” es un problema severo y complejo donde una o más personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente con el fin de provocar en la víctima el abandono del lugar de trabajo. Esta investigación descriptiva fue realizada con trabajadores de la ciudad de México (N=100) integrantes de la Policía Federal Preventiva. Se realizó la aplicación del cuestionario EMAT (versión piloteo). Los resultados muestran que el acoso psicológico en el trabajo causa consecuencias físicas y psicológicas como dolores de cabeza y musculares, miedos, ansiedad, agresividad, trastornos de sueño entre otros.

Palabras clave: Acoso laboral, salud laboral, violencia, escala de medición, Policía Federal Preventiva.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la violencia han alcanzado niveles alarmantes, incluso dentro de las organizaciones laborales; en un estudio realizado recientemente por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2006, citado en Reyes, 2007) se menciona que las amenazas, el acoso y las conductas de agresión en grupo pueden ser tan dañinas como la violencia física abierta. El acoso psicológico en el trabajo o Mobbing es un fenómeno altamente perjudicial, que ha sido estudiado en el ámbito laboral a partir de 1984 en Estocolmo, seguido por varios estudios principalmente en países Europeos del Norte (Leyman y Gustafson, 1984, citado en Sáez, et al, 2001).

En México la información disponible a cerca de este tema es limitada, por lo que los estudios recientes retoman los conocimientos proporcionados por las investigaciones realizadas fuera y dentro del país, para conocer, identificar y atacar dicho fenómeno. Autores como Abajo (2006); Martínez (2004); Ovejero (2006); Sáez y García-Izquierdo (2001); Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez (2004) y Piñuel (2002; citado en Ovejero, 2006) identificaron que el Mobbing trae terribles secuelas tanto como para la organización como para la víctima; tanto físicas, psicológicas y emocionales, que en su peor consecuencia llega al suicidio.

Por lo tanto la presente investigación surge de la necesidad de contribuir a la realización de un instrumento válido y confiable de medición de acoso en el trabajo, por lo que este proyecto realizará la primera fase del piloteo de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT).

A lo largo de este trabajo se revisará desde el nacimiento de la psicología de la salud, así como la salud en el trabajo y la violencia que se presenta en los escenarios laborales la cual se ha visto incrementada de manera impresionante. Lo que posteriormente llevará a una amplia revisión del Mobbing, tanto su definición, como la tipología, las partes implicadas, las consecuencias y su medición.

A continuación se presentará un panorama de la Policía Federal Preventiva como organización como referencia de la población estudiada, describiendo su formación, objetivos y funciones principales, además de los requisitos de admisión.

En el siguiente capítulo se dará una breve reseña de la psicometría y las bases teóricas de los análisis realizados en esta investigación. Luego se explicará todo lo relacionado con la metodología y el análisis estadístico de los resultados de la aplicación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (fase piloteo), elaborado por el Dr. Uribe en 2009. Finalmente se concluyó que presentarán y discutirán los resultados obtenidos, así como las aportaciones y limitaciones.

CAPÍTULO I
PSICOLOGÍA DE LA SALUD Y
VIOLENCIA

CAPÍTULO I

PSICOLOGÍA DE LA SALUD Y VIOLENCIA

En este capítulo primeramente se abordarán los temas de psicología de la salud y salud laboral donde serán revisadas definiciones de psicología de la salud, salud y salud mental; importantes temas que también atañen a la psicología principalmente en aquellas enfermedades que son originadas por factores psicosociales.

Resulta importante recalcar que la Salud Ocupacional nace del reconocimiento de que muchos problemas de armonía, relacionados con la vida cotidiana, tenían algún vínculo con la vida laboral de las personas, por lo que se fue formando la disciplina de la salud ocupacional con el fin de lograr el bienestar y mejorar la salud de las personas en relación a las condiciones de su empleo. Finalmente se revisará la violencia en el trabajo, debido a que es un factor psicosocial que ocasiona serios problemas en la salud de los trabajadores.

La psicología laboral tiene mucho que ofrecer a la operación de las organizaciones y al bienestar de los empleados; mientras las organizaciones sigan necesitando ayuda con los asuntos de los empleados (Muchinsky, 2007, Spector, 2002). Esta área de especialización se concentra en las relaciones de las personas hacia el trabajo y los planes de acción que se desarrollan como resultado de tales reacciones. Tanto el trabajo como las personas son las variables de interés y lo importante es conocer el grado en que las características de las personas encajan con las características o demandas de trabajo (Krisoff, 1996; Landy y Conte, 2005)

El psicólogo organizacional está interesado en el comportamiento de las personas en las situaciones y escenarios laborales, así como la influencia que

tienen las organizaciones en esta. Además toma muy en cuenta los factores psicosociales que influyen en la conducta de los trabajadores, ya que todo lo que sucede en la vida de cada persona interviene positiva o negativamente en el desempeño de sus labores y que se ve claramente reflejado en el funcionamiento de la organización en general.

La psicología organizacional, al igual que la psicología en general, es una ciencia que se diversifica en varias subespecialidades (Muchinsky, 2007); una de sus actividades profesionales se refiere a la calidad de vida laboral, considerando los factores que contribuyen a una fuerza laboral sana y productiva. Una vida laboral de alta calidad contribuye a una mayor productividad de la organización y a la salud emocional del individuo.

1.1 Psicología de la salud

La preocupación por la salud y enfermedad es una constante para el hombre, ya que sus cualidades son inherentes a la naturaleza del ser humano y a su supervivencia. Los psicólogos siempre han estado interesados en cuestiones de salud y es a partir de 1978 que la psicología de la salud se constituye formalmente, cuando un grupo de psicólogos de diferentes áreas interesados en cuestiones de salud forman una División de Psicología de la Salud de la American Psychological Association (APA) (Becoña, Vázquez y Oblitas, 2000).

Los antecesores más importantes de la psicología de la salud son la psicología médica, la medicina psicosomática y la medicina conductual, como la ciencia del comportamiento, a la psicología siempre la ha interesado analizar las interacciones de los fenómenos afectivos y conductuales con la salud (Matrajt, 1994).

La psicología de la salud constituye el reconocimiento acerca de que la salud no solamente se puede ver mermada por factores orgánicos, sino también

en función de factores ambientales y psicosociales, como puede ser el estilo de vida y el ambiente social, hoy éstos últimos factores son los causantes en mayor medida de la falta de salud en la sociedad.

Lo anterior ha llevado a que el ámbito de la salud se amplié hacia áreas que eran en cierta forma ignoradas, como las ciencias sociales y humanas, ahora no solo se reconoce su función y aporte, sino que se le solicitan a estas ciencias soluciones a problemas que se encuentran fuera del alcance del modelo biomédico tradicional (Matrajt, 1994).

1.1.1 Definición de Psicología de la salud

La psicología de la salud se define como el aporte profesional de diferentes áreas de la ciencia psicológica a la promoción, fortalecimiento y mantenimiento de la salud integral, así como el diagnóstico, prevención y tratamiento de la enfermedad (Becoña, et al, 2000).

Otra definición de psicología de la salud la proporcionó Matarazzo en 1980 (citado en León, Medina, Barriaga, Ballesteros y Herrera, 2004) quien la considera la suma de las aportaciones docentes y de educación, profesionales y científicas específicas de la disciplina de la psicología para la promoción y el mantenimiento de la salud, la prevención y tratamiento de la enfermedad, la identificación de los correlatos y diagnósticos de la salud, enfermedad y disfunciones afines, y hacia el análisis y mejoras del sistema para el cuidado de la salud, así como para la configuración de políticas sanitarias.

En 1988 Stone (citado en León, et al, 2004) la definió como la aplicación de cualquier concepto, aspecto o técnica psicológica a la problemática de la salud, pudiéndose agrupar en torno a tres grandes núcleos de actividades de los psicólogos:

- a) Nivel de la intervención
- b) Objetivo de dichas intervenciones
- c) Tipo de intervenciones desarrolladas

La División de psicología de la salud de la American Psychological Association (APA) (citado en Morales, 1999) la define como las contribuciones educacionales, científicas y profesionales específicas de la disciplina de la psicología que están dirigidas a la promoción y al mantenimiento de la salud, a la prevención y tratamiento de la enfermedad, y a la identificación de los correlatos etiológicos y diagnósticos de la salud, la enfermedad y la disfunción relacionada, así como para el análisis y mejoramiento del sistema de atención de la salud y la formación de la política de la salud.

1.1.2 Definición de salud y salud mental

La palabra inglesa health (salud) se deriva de las palabras del alto alemán antiguo y del anglosajón que significan “todo” (whole), “fuerte” (hale) y “sagrado” (holy) (Marks, Murria, Evans, Willig, Woodall y Sykes; 2008). Histórica y culturalmente existen fuertes asociaciones con conceptos como: vitalidad, bondad, sanidad, higiene, limpieza, salubridad, cordura, santidad y divinidad. El énfasis en la salud como vitalidad y naturalidad estaba presente en la antigua China y la Grecia clásica, en donde la salud era vista como un estado de armonía, balance o equilibrio con la naturaleza.

La salud es entendida como un estado de bienestar físico y social y no sólo la ausencia de enfermedad tal como recoge el preámbulo del acta de constitución de la Organización Mundial de la Salud (OMS), es una utopía tan necesaria como esperanzadora, capaz de movilizar recursos y voluntades de los individuos y las sociedades (Benavides, et al, 2005).

La OMS en el año 2000 (citado en Reynoso y Seligson; 2002, p. 18) difundió la siguiente definición de salud: “El completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia”; esta definición se encuentra vigente desde hace más de un cuarto de siglo y supone la posibilidad de interacción de distintas disciplinas con un objetivo común.

Doll (citado en Benavides, et al, 2005, p.3) propuso una definición más restrictiva, que de forma operativa permite medir y comparar la salud entre diferentes poblaciones y en distintos periodos, con lo cual la salud sería “la ausencia de condiciones que limitan la capacidad funcional, permitiendo que dichas condiciones sean medidas objetivamente”.

Los indicadores de salud son variables susceptibles de ser medidas directamente, las cuales reflejan el estado de salud de las personas o comunidades (Benavides, et al, 2005).

Para definir la salud mental War en 1978 (citado en Muchinsky, 2007) la dividió en cinco componentes principales:

1. Bienestar afectivo: formada por dos dimensiones placer y activación, un sentimiento de bienestar se deriva de ambas dimensiones.
2. Competencia: se refiere a que la salud mental se evidencia por ser exitoso en varios sectores de las actividades de la vida, como las relaciones con otros el empleo remunerado y adaptabilidad. La persona competente tiene recursos psicológicos adecuados para enfrentar los problemas de la vida.
3. Autonomía: es la libertad de elegir el camino del comportamiento propio, se ha sugerido que enfrentar la adversidad en la vida proporciona una prueba fuerte de la salud mental de uno.

4. Aspiración: un sentido de lucha, de ser enfocado y de tener una orientación fuerte hacia a las metas es el que vigoriza a las personas para canalizar sus energías.
5. Funcionamiento integrado: se refiere a la persona en conjunto, exhibiendo equilibrio, armonía y relevancia.

El retrato de War de la salud mental representa una evaluación minuciosa de las principales dimensiones del bienestar psicológico. Comprende diversos factores de la vida de la persona que en su conjunto proporcionan un bienestar total.

1.1.3 Influencias ambientales en la salud mental

Warr en 1987 (citado en Muchinsky, 2007) identificó nueve determinantes ambientales que pueden verse como la base para el bienestar psicológico:

1. Oportunidad para el control, es un ambiente en que las personas tienen el control de los principales eventos o actividades en su vida, este control personal se asocia con una mejor salud mental.
2. Oportunidad para el uso de habilidades, capacidad del ambiente de facilitar o retardar el uso de habilidades.
3. Metas generadas en forma externa, la oportunidad para establecer metas y canalizar el comportamiento en busca de esas metas puede mejorar la salud.
4. Variedad ambiental, se refiere a los beneficios asociados con un ambiente que proporciona elecciones y opiniones, un ambiente que carece de

variedad conduce a una reducción correspondiente en la colección de habilidades necesarias para funcionar en él.

5. Claridad ambiental, claridad en lo que demanda el ambiente del individuo.
6. Disponibilidad de dinero, la ausencia de dinero aumenta la probabilidad de deterioro mental, físico y emocional; aunque la presencia de dinero no asegura la salud mental.
7. Seguridad física, es casi imposible estar sano mentalmente si la seguridad física está en peligro, el ambiente debe proporcionar un sentido continuo de certidumbre de que lo esencial en la vida está seguro.
8. Oportunidad para el contacto interpersonal, una persona mentalmente sana es aquella que experimenta relaciones positivas con otras personas, para la realización social y emocional.
9. Posición social valorada, las personas obtienen autoestima del valor puesto en las contribuciones que hacen la sociedad, por ejemplo tener empleo proporciona un sentido de propósito social en la vida.

War (1987, citado en Muchinsky, 2007) reconocía que estas dimensiones se traslapan, pero que era necesario el reconocimiento de cada una para entender como los ambientes afectan a la salud mental.

En la actualidad, el trabajo multidisciplinario en el área de la salud consiste en definir y clarificar líneas generales de accionar en los diferentes niveles preventivos, con el propósito de coordinar las acciones, optimizar los recursos y evitar duplicidad de esfuerzos (citado en Reynoso y Seligson; 2002).

1.2 Orígenes de la salud ocupacional

En los inicios del siglo XX, los principios de la administración científica determinaban la forma en que se desempeñaba el trabajo, éste fue dividido en tareas discretas específicas, desempeñar una sola tarea podía ser empleo entero para un trabajador (Muchinsky, 2007).

Tales métodos de producción eran eficientes, el tiempo de capacitación era el mínimo, se requería poca habilidad y un trabajador que se marchara podía ser remplazado fácilmente. Los trabajadores no eran considerados como personas, se les maltrataba y explotaba al máximo sin importar las consecuencias. Por esta razón no se le daba ninguna consideración a las emociones del empleado en el trabajo debido a que suponían que estas interferían con el trabajo productivo. Sin embargo diseñar un trabajo que implicaba acciones repetitivas conducía a un aburrimiento y fatiga abrumadores.

Con el tiempo la fuerza laboral se volvió más educada por lo que los trabajadores no estaban dispuestos a aceptar empleos que no le dieran importancia al componente humano. Muchinsky (2007) menciona que para 1930 comenzó a surgir un tema conocido como “higiene mental” que hacía referencia a las cuestiones afectivas y emocionales relacionadas con el trabajo.

La Psicología reconoció que muchos de los problemas de adaptación relacionados con la vida tenían alguna conexión con la vida laboral de las personas, y a mediados del siglo XX comenzó a cristalizar la disciplina de la salud ocupacional con el énfasis de mejorar la salud y el bienestar de las personas con relación a las condiciones de su empleo. La salud, de acuerdo con la OMS (Ruiz, 1987), es la resultante de un proceso de interacción continuo y permanente entre el ser humano y una serie de factores, algunos de los cuales provienen del propio individuo y otros del medio en el que vive.

La salud ocupacional surge por el reconocimiento de que muchos problemas de adaptación relacionados con la vida tenían alguna conexión con la vida laboral de las personas (Muchinsky, 2007). Con esto se fue formando la disciplina de la salud ocupacional con el énfasis en mejorar la salud y el bienestar de las personas en relación a las condiciones de su empleo. La salud ocupacional determina la manera en cómo se desenvuelve la organización en todas las áreas que posee por medio de la interacción de todas sus fracciones, principalmente en sus recursos humanos.

Los principales objetivos de la salud laboral son 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 benéfico sobre la salud y el bienestar del trabajador (Benavides, F., Ruiz-Frutos, C. y García, A., 2005).

Para lograr los objetivos antes mencionados se emplean diferentes aproximaciones desde distintas especialidades y perspectivas, como son la seguridad en el trabajo, la higiene industrial, la ergonomía, la psicología o la medicina del trabajo que proporcionan diferentes respuestas, todas ellas requeridas en función del origen del factor riesgo (Benavides, et al, 2005).

Las especialidades y disciplinas que intervienen en las organizaciones para lograr una óptima salud laboral, trabajan de manera conjunta para conseguir los mejores resultados y sobre todo para lograr un ambiente permanente de salud para las empresas.

En un informe de 1950 del Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de Salud (OMS), la salud laboral se definía 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, prevenir todo el daño a la salud de éstos por las condiciones de su

trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos para la salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas, es decir, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo (citado en Benavides, et al, 2005).

Dentro de la salud pública, la salud laboral es de suma importancia, ya que, los problemas de salud relacionados con el trabajo, como los accidentes de trabajo o las enfermedades profesionales, son problemas que tienen un gran impacto tanto a nivel social como sanitario (Benavides, et al, 2005).

Es fundamental 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 realizarán sus actividades con mayor empeño del usual (Benavides, et al, 2005).

El componente más específico de la salud laboral son las actividades de prevención, debido a que estas acciones tienen una gran relación con el ambiente y las condiciones de trabajo, por lo tanto requieren del desarrollo de estrategias diseñadas especialmente para la identificación y acción de los factores relacionados con el trabajo y con un efecto sobre la salud y el bienestar del trabajador (Benavides, et al, 2005).

La salud organizacional dependerá de su componente más esencial el cual es su personal y la interrelación existente entre éste y la empresa, por lo que esta última debe ofrecer un clima de trabajo que permita desarrollar todo el potencial de sus trabajadores y por ende de la empresa (Muchinsky, 2007).

Si se toma en cuenta que los efectos que ejerce la salud del trabajador sobre la productividad que éste tenga en su trabajo, entonces es fácil comprender que para la empresa el objetivo básico sea la salud del trabajador, ya que de esta forma se obtendrán grandes beneficios, aquí es donde la empresa debe apoyar una buena práctica de la salud laboral, la cual busca que los trabajadores estén satisfechos y motivados con sus condiciones de trabajo (Muchinsky, 2007).

Partiendo de la idea de que todo esfuerzo racional por elevar la productividad debe perseguir como objetivo la obtención de una producción en la mayor cantidad, de la mejor calidad, al menor costo, en el menor tiempo, con el menor esfuerzo humano, que permita pagar los más altos salarios y beneficiar al mayor número de personas, la salud, como fuerza determinante de la capacidad productiva del hombre, es el medio más eficaz para elevar la productividad del trabajo y debe ser considerada por lo tanto como un prerrequisito para el desarrollo (Muchinsky, 2007).

Visto desde cualquier punto, la salud laboral ofrece tantos beneficios para la organización como para los empleados, por lo que todas las empresas deben considerar como mejorar y mantener a su fuerza humana, la más importante dentro de las mismas, en excelentes condiciones de salud y bienestar.

1.2.1 Relación entre trabajo y salud

La relación existente entre trabajo y salud es muy compleja, debido a que esta se produce en ambas direcciones, teniendo tanto efectos positivos como negativos. Si se cuenta con adecuadas condiciones de trabajo, habrá un efecto positivo sobre la salud, así aumentará la satisfacción y el bienestar del trabajador. El trabajo proporciona además ingresos económicos que ayudan a que los empleados tengan acceso a vivienda, alimentación, educación, etc., así mismo facilita las relaciones sociales y la autoestima de los mismos (Becoña, Vázquez y Oblitas, 2000).

Cuando el trabajador cuenta con una buena salud se verá reflejado en su desempeño laboral. Un trabajador sano tenderá a mejorar su entorno laboral a través de las condiciones de sus colegas y de sus mandos o subordinados, de la misma manera en que contribuirá a mejorar la calidad del trabajo. Lo importante de la relación salud-trabajo es resaltar que las óptimas condiciones de trabajo pueden mejorar la salud del trabajador y, a su vez, esta buena salud mejorará las condiciones de trabajo (Becoña, et al, 2000).

De la misma manera en que las condiciones de trabajo pueden mejorar la salud, también pueden afectar de manera negativa, los problemas de salud afectan seriamente el desempeño laboral. Comúnmente se presta mayor atención a los efectos negativos de la relación salud-trabajo, ya que son más preocupantes y requieren mayor atención para solucionarlos; la existencia de la relación positiva es la que da pleno sentido a las actividades de la salud laboral (Becoña, et al, 2000).

Como antes se mencionó el trabajo constituye una fuente de salud, siempre y cuando las condiciones de trabajo sean las adecuadas, 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 (Becoña, et al, 2000).

Buenas condiciones de trabajo pueden mejorar la salud de las personas que laboran en ese lugar, por lo que las empresas deben apoyar una buena práctica de salud laboral, la cual mediante sus actividades persigue que los trabajadores estén satisfechos y motivados con sus condiciones de trabajo; y aunque es para la empresa una obligación legal, no debiendo ser visto como un gasto, sino como una inversión en la que todos se verán ampliamente beneficiados.

1.2.2 Factores psicosociales

Existen diversos factores que influyen en la salud ocupacional, entre ellos se encuentran los factores psicosociales, que se han utilizado para hacer referencia de manera indistinta a elementos externos al individuo como a los efectos que se dan en él (Muchinsky, 2007).

En los externos se encuentran las exigencias laborales como cargas de trabajo, las demandas y los estresores, que generalmente hacen referencia a condiciones de trabajo de carácter objetivo a las que se somete el trabajador. Los elementos internos se refieren al efecto que se produce en el trabajador, por ejemplo el estrés es considerado como un daño psicosocial (Muchinsky, 2007).

En términos de salud laboral se entiende por factores psicosociales aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobretudo, de su organización que pueden afectar a la salud de las personas a través de procesos emocionales (sentimientos de ansiedad, tristeza, alineación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), del comportamiento (abuso de alcohol, tabaco, drogas, conducta violenta, acoso, asunción de riesgos innecesarios, etc.) y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas) estrechamente relacionados, que tendrían su base en la interacción entre las oportunidades y las demandas ambientales, junto a las necesidades, habilidades y expectativas individuales. Bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración, y ante la presencia o ausencia de otras interacciones, estos procesos pueden ser precursores de enfermedad (Benavides, F., Ruiz-Frutos, C. y García, A., 2005).

Existen una serie de factores de riesgo, resultantes de la relación entre factores psicosociales y salud, que tienen su base en la organización del trabajo: el exceso de demandas o exigencias del trabajo, el escaso control sobre éste, el

bajo apoyo social y la ausencia de recompensas del trabajo; estos y otros factores interaccionan entre sí e influyen en la salud (Benavides, et al, 2005).

Una empresa puede avanzar hacia una organización del trabajo saludable, desde el punto de vista psicosocial, mediante:

- a) Fomento del apoyo social entre los trabajadores.
- b) Incremento de las oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades.
- c) Promoción de la autonomía.
- d) Desarrollo profesional.
- e) Garantía del respeto y el trato justo a las personas.

La mayoría de las personas pasan gran parte de su tiempo en el trabajo, conviviendo y relacionándose con sus compañeros, jefes y demás personas que están en su lugar de trabajo, por lo que los problemas e incompatibilidades son casi inevitables, pero mediante el apoyo social, las oportunidades para mejorar y desarrollarse serán de gran ayuda.

Por otra parte, los departamentos de recursos humanos y los servicios de prevención de riesgos laborales deberían insistir en estrategias preventivas con el fin de reducir la tensión en el trabajo, los riesgos laborales, el *Mobbing*, así como el impacto de la cultura organizacional tradicional, aquella caracterizada por potenciar un insuficiente compromiso por parte del empleado con la organización y unos niveles de motivación bajos (Meseguer, Soler, García-Izquierdo, Sáez y Sánchez, 2007).

1.2.3 Violencia en el trabajo

La violencia se está volviendo más común en el lugar de trabajo y por ello es cada vez más importante para la psicología organizacional. La violencia en el trabajo abarca una amplia variedad de comportamientos, que van desde el

maltrato físico al maltrato psicológico. Tradicionalmente, la atención se ha centrado en la violencia física, pero cada vez se reconoce más el impacto y el daño que causa la violencia psicológica. Y otro tanto cabe decir contra la violencia perpetrada mediante la repetición de un comportamiento inaceptable, tal como el acoso sexual, la intimidación o la coacción.

La Organización Mundial de la Salud citada en Guevara (2003) define la violencia como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

Han existido varias hipótesis sobre el aumento de la violencia en el lugar de trabajo desde principios de los años noventa (Elliott y Jarrett, 1994; Mack, Shannon, Quick y Quick, 1996; citado en Landy y Conte, 2005) incluyendo las siguientes:

- La oleada de despidos, fusiones y adquisiciones han ido incrementando radicalmente el estrés en el lugar de trabajo.
- Como resultado de la explosión demográfica, hay menor cantidad de empleos disponibles conforme las personas se esfuerzan por ascender en la organización.
- Cada vez mayor número de lugares de trabajo multiculturales hacen más probable que se presenten prejuicios y sesgos en las interacciones de los trabajadores.
- Existe una gran tendencia de los trabajadores al abuso de drogas y alcohol, disminuyendo así las inhibiciones que evitan el comportamiento violento.

- En esfuerzos por volverse más eficientes con menos personal, las organizaciones han eliminado niveles administrativos, dando como resultado pocas oportunidades de comunicación con los empleados sobre situaciones frustrantes.

El estrés, las malas condiciones laborales, el abuso de drogas y alcohol, la diversidad cultural, las pocas oportunidades de trabajo y desarrollo profesional y la inestabilidad y rotación existente en las organizaciones, se relacionan con las acciones y conductas violentas de los individuos, a partir de que el trabajo es estresante y que existe una gran competencia entre compañeros, no debería impactar saber como el comportamiento violento en el trabajo se presenta cada vez con mayor frecuencia y con terribles consecuencias.

En el lugar de trabajo se presentan diferentes niveles de violencia en los que se incluyen diferentes actos tales como amenazas verbales, los insultos y el coso. Kinney en 1995 (citado en Landy y Conte, 2005) propuso tres niveles de las formas más comunes de violencia en el escenario laboral.

Incidentes o conductas asociadas con los niveles de violencia y sus respuestas

Violencia nivel 1

Se niega a cooperar con el supervisor inmediato.

Riega rumores y chismes que lastiman a otros.

Discute consistentemente con sus compañeros.

Es combativo con clientes y proveedores.

Insulta constantemente a los demás.

Hace comentarios sexuales inapropiados.

Respuestas disponibles

Disciplinar o referirlo a programas de asistencia al empleado.

Violencia nivel 2

Discute cada vez más con clientes, vendedores, compañeros y jefes.

Se niega a obedecer las políticas y procedimientos de la compañía.

Sabotea o destruye equipo propiedad del empleado o compañeros.

Verbaliza deseos de lastimar a compañeros o a los jefes.

Envía notas sexuales o violentas a compañeros o jefes.

Se ve a sí mismo como víctima de la dirección ("yo vs. ellos").

Violencia nivel 3

Demostraciones frecuentes de ira que resultan en:

Peleas físicas recurrentes.

Destrucción de propiedad.

Intentos suicida recurrentes.

Utilización de armas para lastimar a los demás.

Homicidio, violación o incendiario.

Respuestas disponibles

Evaluación psicológica, disciplina o intervención de los responsables de la ley.

FUENTE: National Safe Workplace Institute (1989); reproducido en Kinney (1995); citado en Landy y Conte (2005)

Kinney en 1995 (citado en Landy y Conte, 2005) subrayó un proceso de pensamiento común que precede de la comisión de un acto violento en el lugar de trabajo, la secuencia experiencial de los perpetradores de violencia es:

1. El individuo sufre un trauma que produce tensión extrema o ansiedad; puede ser un solo evento importante o eventos menores acumulados.
2. El individuo piensa que los problemas son irresolubles.
3. El individuo proyecta toda la responsabilidad en la situación.
4. El marco de referencia del individuo se vuelve cada vez más egocéntrico.
5. La auto-preservación y auto-protección se van convirtiendo gradualmente en los únicos objetivos.

6. El acto violento se percibe como la única salida.

7. El acto violento se intenta o se comete.

La mayoría de los casos de violencia en el lugar de trabajo involucran algún sentimiento de ser tratado injustamente y que el perpetrador tiene cierto resentimiento real o imaginario en contra de la organización o de una persona dentro de la misma.

En un estudio realizado recientemente por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2006, citado en Reyes, 2007) se menciona que las amenazas, el acoso y las conductas de agresión en grupo pueden ser tan dañinas como la violencia física abierta. Además advierte que los costos de la violencia en el trabajo son millonarios debido a los costos en licencias médicas y ausentismo que provoca.

Hasta aquí se ha revisado la importancia de la salud laboral y algunas de las implicaciones que la falta de la misma tiene en las organizaciones y en sus trabajadores. Los psicólogos organizacionales juegan un papel importante en la búsqueda y permanencia de la salud de los trabajadores en el ámbito laboral, lo que ayudará a la organización a conseguir sus objetivos y a los trabajadores le brindará bienestar reflejado en todos los ámbitos de su vida. Para finalizar, se habló de la violencia dentro del lugar de trabajo, así como de los distintos tipos de violencia.

En el siguiente capítulo se abordará ampliamente el tema de “Mobbing” o acoso psicológico, un tipo de violencia que se presenta en los ambientes laborales, se inicia con algunas definiciones del término, revisando además los aspectos definitorios y las conductas que componen dicho proceso. Posteriormente se explicaran los diferentes tipos de Mobbing, el ascendente que

resulta ser el menos común, el horizontal, que es el que se da entre pares y por último el descendente, que es el que sucede con mayor frecuencia.

Además se expondrán las etapas del acoso psicológico en el trabajo, las partes implicadas: víctima, agresor y entorno y finalmente las consecuencias que trae este fenómeno tanto como para la víctima como para la organización. Así como los instrumentos que existen para medir dicho fenómeno.

CAPÍTULO II

ACOSO LABORAL “MOBBING”

CAPÍTULO II

ACOSO LABORAL “MOBBING”

En las organizaciones, generalmente en el proceso de alcanzar una mayor productividad casi a cualquier costo, han hecho que se olviden de las necesidades de desarrollo profesional, ayuda, apoyo y atención de los trabajadores. A lo largo de este capítulo se revisará el tema de acoso psicológico en el trabajo, un tipo de violencia que trae consecuencias fatales, tanto para las personas que intervienen como para los que los rodean.

Las actitudes y comportamientos violentos en el trabajo son más frecuentes de lo que en principio puede parecer, por lo que han empezado a atraer la atención de trabajadores, responsables de las organizaciones, representantes de los trabajadores e investigadores (Sáez y García-Izquierdo, 2001).

La última década del siglo XX y principios del XXI, se han caracterizado por la notable influencia de la violencia psicológica y los estragos causados en la salud emocional y en el disfrute de un ambiente sano y saludable en la sociedad, la comunidad y en los lugares de estudio y trabajo (Reyes, 2007).

De hecho, cada vez se denuncian más los comportamientos que implican violencia psicológica en el trabajo y en los últimos años se ha contemplado como el problema más devastador en comparación con todos los demás estresores relacionados en el trabajo (Wilson, 1991, citado en Sáez, et al, 2001).

Este problema laboral de reciente reconocimiento, en el ámbito de las relaciones de trabajo, entre los integrantes de la empresa como institución, el empleador respecto a un trabajador y entre los trabajadores entre sí, ya sea por parte de sus superiores o de inferiores jerárquicos o de colegas, se ha expandido notablemente en los últimos 10 años, influyendo en el medio ambiente laboral, con consecuencias de estrés en el trabajador acosado, cuando para el mismo, dicha

situación es habitual y algo inherente a las condiciones de trabajo o del entorno hostil, intimidación y humillante (Reyes, 2007).

El Mobbing no fue tratado como objeto específico de estudio científico en el ámbito laboral hasta 1984, cuando se publicó un informe del National Board of Occupational Safety and Health de Estocolmo (Leyman y Gustafson, 1984, citado en Sáez, et al, 2001), al que siguieron varios estudios y proyectos de investigación, principalmente en los países Europeos del Norte, donde se han realizado la mayor parte de los estudios sobre el tema.

En México, la información disponible sobre los factores de riesgo psicosocial a los que está expuesto el grupo ocupacional de enfermería, se caracteriza por estudios de estrés, fatiga o Burnout (Juárez, Hernández y Ramírez, 2005). Sin embargo, respecto al Mobbing o acoso psicológico es escasa; lo cual implica que este problema, puede ser un factor nocivo que se encuentra en los ambientes laborales de nuestro país, no obstante el daño potencial que provoca ha permanecido subidentificado, subvalorado y subestimado; incluso, se puede pensar que la prevalencia e incidencia nacional identificada en otros factores psicosociales como el estrés o Burnout, pueden ser en alguna medida, indicadores de la presencia de abuso psicológico.

2.1 Definición

El “Mobbing” llamado también “acoso laboral”, “acoso moral”, “acoso institucional”, “acoso psicológico”, con las variantes, entre otros nombres de “Bullying” y “Bossing”, es un problema laboral severo y complejo, en el que el acoso lo provoca intencionadamente una o más personas del entorno laboral de la víctima. En algunos estudios se ha empleado el término de “Bullying”, cuyo contenido hace referencia más a la violencia física o directa a diferencia de la indirecta o más sutil, para que se emplea el término Mobbing y el “Bossing” se refiere a la conducta de intimidación del jefe (Martínez, 2004; Sáez, et al, 2001).

La palabra *mob* significa “*acosar, atropellar, atacar en masa a alguien*”. En el ámbito laboral, el término Mobbing es usualmente utilizado para describir situaciones donde un empleado es, durante un periodo tiempo y frecuentemente, amenazado y acosado por compañeros, subordinados y superiores (Sáez, et al, 2001).

En los años sesenta, el etólogo Konrad Lorenz utilizó el término en inglés Mobbing para describir la conducta grupal de los animales caracterizada por las amenazas y los ataques de un grupo de individuos hacia otro enemigo, y que era de mayor tamaño y más fuerte que ellos (Lorenz, 19991, citado en Sáez, et al, 2001).

De estos estudios de tipo etológico centrados en la agresividad interespecie, se pueden observar rasgos que resultan inquietantemente similares a los encontrados en las organizaciones humanas (Abajo, 2006):

- 1) El ataque de un grupo de individuos de la misma especie, unidos contra un individuo más fuerte.
- 2) El ataque por parte del grupo contra un tercero, ajeno al “clan”.
- 3) El ataque por parte del grupo, o de la mayoría de éste, contra uno de sus miembros que presenta algún rasgo diferente y extraño.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (citado en Martínez, 2004, p. 60) lo define como:

“El ejercicio de violencia psicológica externa que se realiza por una o más personas sobre otra en el ámbito laboral, respecto a que existe una relación asimétrica de poder”.

Morant en 2002 (citado en Martínez, 2004, p. 63) menciona que:

“Se trata de una conducta hostil o intimidatoria que se practica hacia un trabajador desde un grupo de iguales hacia los que éste mantiene una subordinación de hecho. Dicha conducta hostil es

reiterativa y persistente... la infravaloración de las capacidades de trabajador, desbordamiento por asignación de tareas irrealizables, agresiones, ocultación de la información, trato vejatorio... con el objetivo de adscripción de la conducta de la víctima de intereses del autor, coincidentes o no con la propia institución, vacío organizacional del acosado con las consecuencias para su bienestar físico, psicológico y social”.

Cavas en 2002 (citado en Martínez, 2004) resume en tres las características que definen al acoso laboral:

Duración

Repetición

Relación asimétrica entre las partes en conflicto.

Abajo (2006, p. 8) lo define como:

“El fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente – al menos una vez por semana- y durante un tiempo prolongado – más de seis meses- sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando en lugar de trabajo”.

Una de las definiciones más conocidas fue proporcionada en los años ochenta por Heinz Leyman (citado en Abajo, 2006, p. 7) en la que indica que:

“El Mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente (como

criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana) y durante un largo tiempo (por lo menos seis meses). A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba de resultar en considerable miseria mental, psicósomática y social...el Mobbing es un proceso de destrucción, se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de manera aislada, podrían parecer anodinas o sin importancia, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos”.

Einarsen y Hauge, en 2006 aluden que el acoso psicológico en el trabajo hace referencia a conductas negativas continuadas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores y/o colegas.

2.1.1 Aspectos definatorios del acoso psicológico

Martínez en 2004 expone diferentes aspectos determinantes del Mobbing o acoso psicológico que explican a mayor detalle las características que delimitan este fenómeno.

Hostilidad

Actuaciones violentas que buscan causar daño. Se trata de un comportamiento agresivo que a veces es de difícil descripción, salvo por sus efectos dañinos sobre la víctima (Artazcoz, 2003, citado en Martínez 2004).

Continuidad

Es un comportamiento que se repite en el tiempo. Técnicamente, se habla de que debe durar al menos seis meses y darse una vez por semana como mínimo, aunque estos son criterios de investigación que pueden o no darse en la vida real, por lo que el análisis de un supuesto de Mobbing debe ser flexible en este punto.

Variado

Conductas diferentes por parte del acosador y que dependen del contexto, de la etapa, de la agresión psicológica, del efecto que causan sobre la víctima y del riesgo de ser descubierto en que pueda incurrir el acosador.

Intencional

El acosador busca causar daño moral y psicológico para aislar al individuo, denigrarlo y expulsarlo de la organización, los comportamientos son sistemáticos y van dirigidos a un fin, que es anular o destruir a la persona atacada.

Estresante

El ataque continuado y sistemático provoca dos efectos principales e inmediatos. El primero es de carácter emocional, como miedo y temor; y el segundo de tipo cognitivo como la pérdida de confianza en las propias capacidades y habilidades, terminando por afectar el prestigio y la moral del trabajador afectado.

Impunidad

En las primeras etapas el comportamiento agresivo es muy sutil y puede pasar inadvertido, puede mimetizarse o justificarse con las normas, jerarquías y particularidades de la organización, de las que el acosador abusa y se aprovecha.

Inescapabilidad

La víctima no encuentra alternativas. Puede que no se dé cuenta en las primeras etapas, pero cuando intenta reaccionar encuentra que no dispone de recursos para salir de la situación.

En general, el acoso psicológico o Mobbing, se caracteriza por ser un comportamiento repetitivo, durante un periodo mínimo de seis meses y una vez por semana; además de ser ofensivo y dirigido hacia una persona en particular.

2.1.2 Componentes del Mobbing

Son conductas muy variadas que se dan en contextos institucionales muy diferentes: grandes y pequeñas empresas. Cuando se denuncian los comportamientos, éstos poseen un carácter general, de definición difícil, que hace complicada su identificación y, en su caso, su investigación (Martínez, 2004).

En diferentes estudios se han encontrado hasta 45 comportamientos relacionados entre sí y han sido clasificados en diversos grupos, no suelen estar todos presentes en cada caso, pero si se presentan de modo continuo y de manera ocasional se convierten en acoso intencional.

Leymann en 1996 (citado en Sáez, et al, 2001) diferenció cinco tipos de conductas: a) eliminar las posibilidades de comunicación, b) atentar contra las relaciones sociales (limitar las posibilidades de tener contactos sociales), c) atentar contra la reputación de la persona (difundir rumores, ridiculizar, burlarse de una discapacidad, raza o forma de caminar), d) atentar contra la calidad ocupacional de las personas y contra las posibilidades de rendimiento en el trabajo y en la vida en general, y e) atentar contra la salud de la persona (asignar tareas peligrosas, amenazas físicas, etc.). Él 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.

Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez en 2004 mencionan que las conductas por las cuales se puede reconocer el Mobbing son:

1. Ataques a la persona con medidas organizacionales por parte del superior.
2. Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social.
3. Ataques a la vida privada de la víctima.
4. Violencia física.
5. Ataques a la actitud de la víctima.

6. Agresiones verbales.

7. Rumores.

El resultado de las conductas de acoso es acumulativo, comienza con comportamientos muy sutiles, que aislados no son significativos, pero que en su conjunto, y con sus efectos, son dañinos. Son conductas agresivas, las cuales no son fáciles de identificar por su descripción. Cualquier palabra o acción, lanzada en el momento adecuado contra alguien, con mala intención, puede constituir una intención de violencia, un ataque o un hostigamiento (Martínez, 2004).

2.2 Tipología del acoso psicológico

Las organizaciones productivas presentan en general una estructura de tipo piramidal, donde la cúspide está conformada por quien tiene el poder de decisión, sobre esta base Abajo (2006) establece tres niveles o esquemas esenciales dentro de los cuales se encuentra la presencia de Mobbing: ascendente, horizontal y descendente.

2.2.1 Mobbing ascendente

Es el menos frecuente y consiste en aquella situación en la que una determinada persona que ocupa cierto nivel jerárquico de tipo superior dentro de la organización es acosada por uno o varios de sus subordinados. El caso típico es el nuevo jefe que llega del exterior a una organización y no es aceptado por sus subordinados. Se le oculta información o se entorpece la puesta en marcha de sus decisiones. Puede deberse a que no se comparten sus métodos, o que algún trabajador aspiraba a ese puesto, en determinados casos el grupo se unirá de forma natural para atacarle, esta actitud dependerá además de la huella que haya dejado su predecesor (Abajo, 2006; Martínez, 2004; Peña, Ravelo y Sánchez, 2007).

También suele deberse a que surge la discriminación de género por ser mujer el nuevo jefe en un contexto tradicionalmente masculino; o porque el nombramiento ha recaído en un trabajador que pasa a dirigir a los compañeros, o porque el ascenso no ha sido consultado con los trabajadores, o por cuestiones organizativas nuevas: no hay objetivos claros o no se distribuyen bien las tareas, o el modo de tratar personal por parte del superior es autoritario (Martínez, 2004).

Situaciones similares suelen darse en aquellos supuestos de que el recién llegado ocupa la posición jerárquica de “privilegio” no con base en capacidades personales o profesionales, sino por ser familiar del “jefe máximo” (Abajo, 2006)

2.2.2 Mobbing horizontal

Es el acoso realizado entre pares, uno o varios trabajadores se ve acosado por uno o varios compañeros de similar nivel jerárquico dentro de la organización. En ocasiones, el acoso se dirige a alguien del grupo que no acepta las normas implícitas o explícitas existentes. Hay personas que aparentemente son muy brillantes y muy buenos trabajadores, pero que son percibidos como arrogantes y poco dialogantes y comunicativos por sus compañeros, quienes encuentran difícil trabajar con ellos. Las personas diferentes, emigrantes, pertenecientes a minorías o con minusvalías, son candidatas a sufrir acoso de otros compañeros que se aprovechan de esta situación (Abajo, 2006; Martínez, 2004; Peña, et al, 2007).

Las causas o detonantes que pueden provocar este tipo de acoso psicológico son (Abajo, 2006):

- El síndrome del cuerpo extraño, que es cuando llega un elemento nuevo a la organización y no se acomoda a los cánones preexistentes.
- La existencia de problemas o conflictos personales no resueltos.
- Las competencias internas dentro de la organización.
- El sentimiento de envidia.

- La personalidad psicopática, ya que hay ciertos individuos que necesitan hacer daño a otras personas para sentirse mejor ellos mismos.
- Mitigar el aburrimiento, iniciando esto como una aparente broma.

Son diferentes las causas que inician este tipo de acoso, ya sea la entrada de un nuevo elemento, las diferencias o problemas entre compañeros o la personalidad de algunas personas; lo que cabe señalar es que finalmente el acoso psicológico, sin importar como inicie, sigue en general un mismo camino.

2.2.3 Mobbing descendente

Es también conocido como *Bossing* y es la forma más común, en un 75% de los casos. Marie-France Hirigoyen (citado en Abajo, 2006, p.24) menciona:

“Esta situación es la más frecuente en el contexto actual, que da a entender a los trabajadores asalariados que deben estar preparados para aceptar cualquier cosa con tal de conservar su empleo. La empresa permite que un individuo dirija a sus subordinados de un modo tiránico perverso, ya sea porque le conviene, o porque no le parece importante. Pero las consecuencias para el subordinado son muy gravosas”.

Este tipo de acoso es cuando aquel que ostenta el poder acosa a uno o varios trabajadores situados en un nivel inferior dentro de la escala jerárquica para destruir psicológicamente al subordinado. Puede deberse a que el jefe quiere destacar, mantener su posición jerárquica o, muy frecuentemente, a que quiere forzar al acosado a abandonar su puesto de trabajo, con lo que pretende poner en marcha una alternativa más rentable o ventajosa desde el punto de vista económico que el despido improcedente (Abajo, 2006; Martínez, 2004; Peña, et al, 2007). Es decepcionante darse cuenta que para muchos jefes es más fácil deshacerse de sus empleados por este método.

2.2.4 Tipos de acoso

Einarsen en 1999 (citado en Einarsen y Hauge, 2006) sugiere dos amplias categorías de los tipos de acoso, el Mobbing depredador y el relacionado con una disputa. El primero se refiere a que la persona objeto de acoso no ha hecho nada que provoque el comportamiento del acosador. Por el contrario, el acosador está demostrando poder o explotando las posibles debilidades sociales, organizacionales o personales de un individuo, que se muestra incapaz.

El segundo tipo de acoso, relacionado con alguna disputa, ocurre como resultado de los conflictos interpersonales, en que la víctima y el acosador interactúan en una espiral de conflictos que va creciendo en intensidad. Entre los individuos pueden intensificarse y derivar en encarnizados conflictos personales, donde el objetivo último para las partes implicadas es marchar y destruir al oponente.

Cuando existen o se desarrollan en equilibrios de poder, tales situaciones pueden convertirse en acoso. Al final, pueden incluso ocurrir episodios de violencia y abuso físico (Einarsen, et al, 2006).

2.3 Etapas del acoso psicológico

El Mobbing no es un fenómeno, es un proceso gradual, suele tener un acontecimiento desencadenante, posiblemente derivado de conflicto que en principio podría catalogarse como normal. La víctima suele apreciar un cambio brusco en la conducta de algún compañero o compañeros o superior. A partir de ahí, los investigadores distinguen una serie de etapas que suelen aparecer, con mayor o menor duración, en todo el proceso de acoso (Einarsen, et al, 2006; Martínez, 2004).

2.3.1 Perspectiva organizacional

Desde el punto de vista de la organización se identifican cuatro estados fases o etapas que suelen ser recurrentes en los diferentes casos (Abajo, 2006):

i. La fase de conflicto o de incidentes críticos

Es normal que aparezcan conflictos interpersonales en cualquier organización o empresa, pero la forma de cómo es abordado lo puede convertir en una oportunidad de crecimiento, de aprendizaje, o por el contrario, en un cambio hacia la frustración, la escalada de la agresividad y, a menudo, la violencia. Son escasos los ámbitos en los que la empresa u organización cuenta con un sistema adecuado de resolución de conflictos, y cuando éstos se producen, tienden más a la negación o la huida o al desentendimiento con la esperanza de que los involucrados sean capaces afrontarlos o solucionarlos sin ayuda. El conflicto no se resuelve, se produce un punto de inflexión y comienza la escala de enfrentamientos (Abajo, 2006).

Un acosador lo suficientemente perverso puede, directamente, inventarse un conflicto que nunca existió para, posteriormente, darle forma y armar una trama que sustente y justifique el proceso de acoso.

ii. La fase del Mobbing, acoso o “estigmatización”

En ésta el acosador pone en práctica toda la estrategia de hostigamiento en su víctima. Utiliza sistemáticamente (al menos una vez por semana) y durante un periodo de tiempo prolongado (al menos durante seis meses; por lo general este periodo suele prolongarse entre uno y tres años) una serie de comportamientos repetidos con el objetivo de destruir a la víctima (Abajo, 2006).

Durante esta etapa la víctima puede no ser consciente del hostigamiento hasta que ya es demasiado tarde. La prolongación de esta fase suele deberse habitualmente a actitudes y conductas de evitación o negación de la realidad por parte del trabajador, otros compañeros no participantes, sindicatos y representantes de los trabajadores e incluso la dirección. En este proceso de “estigmatización” se producen daños (a menudo irreparables) en las relaciones sociales que, hasta ese momento, la víctima venía manteniendo de manera normal con los propios compañeros de trabajo (Abajo, 2006; Reyes, 2007).

iii. La fase de intervención desde la empresa (dirección)

Llega un momento en que el acosador comienza a percibir los frutos del hostigamiento, y la víctima da muestras de cansancio, de depresión y de que la situación está afectando psicológicamente; su desempeño laboral se ve afectado o la situación se hace incómoda para el entorno. Es en este momento cuando trasciende hasta la cúpula organizacional. La organización en su conjunto pone en funcionamiento un mecanismo de defensa denominado “error en la atribución”, por lo que jefes, compañeros y responsables jerárquicos comienzan a elaborar explicaciones basadas en características personales y psicológicas de la víctima (Abajo, 2006; Reyes, 2007).

iv. La fase de marginación, salida de la organización y exclusión de la vida laboral.

Cuando se llega a este punto la situación ya se ha hecho insostenible para la víctima, y el acosador está a punto de lograr su objetivo. Lo más probable es que la víctima ya haya pasado por largas temporadas de licencia por enfermedad, las víctimas no resisten la presión y pueden rescindir por sí mismas de la relación temporal. En algunos casos extremos las víctimas, inmersas en una situación de angustia y desesperanza insoportables, pueden llegar a atentar contra su propia

vida e incluso la de sus compañeros o superiores, aún cuando no hayan tenido participación directa en el proceso de hostigamiento (Abajo, 2006).

2.3.2 Perspectiva de la víctima

I. Fase inicial de acoso

La víctima no sabe que está pasando ni porque le pasa, y confía en que la situación volverá a la normalidad por sí sola. No obstante pasa el tiempo y el acoso no cede, en este momento puede no haber identificado al acosador y siente mayor presión de otros compañeros y superiores. Al prolongarse la situación, la víctima comenzará a sufrir una paulatina y progresiva pérdida de seguridad y confianza en sí misma (Abajo, 2006).

II. Fase de conflicto abierto

La estigmatización avanza inexorablemente hacia la destrucción moral y psicológica de la víctima, el acosador mantiene e incrementa sus ataques sabiendo que el acosado se encuentra debilitado. La víctima comienza a sentir serios sentimientos de rechazo y marginación dentro de la organización y a menudo, cuando busca ayuda en niveles jerárquicos se ve rechazada. Ante ésta pérdida de apoyo y refuerzo social, se repliega en sí misma sufriendo fuertes pérdidas de autoestima, cambios en la personalidad, estallidos emocionales (angustia, rabia y/o llanto) que la puede llevar a dudar de su propia salud mental (Abajo, 2006).

III. Fase de escape

Al llegar a esta etapa, la víctima ya está profundamente afectada psicológica y físicamente, probablemente ya haya estado de licencia médica en varias ocasiones y sean cada vez más prolongadas. La mayoría de los

acosadores no desiste, reiniciará sus ataques más o menos disimulados y la víctima, que sufre de un verdadero estrés postraumático, revivirá todo el infierno por el que pasó. Lo más probable es que su estado de hipervigilancia unido a altas dosis de ansiedad y susceptibilidad, lo único que consiga sea empeorar la situación (Abajo, 2006). Generalmente la víctima busca una alternativa de huida con un traslado, que rara vez es concedido, incluso la organización busca deshacerse por completo del victimado; quien abandona el empleo e inclusive llega a tener pensamientos de suicidio que en ocasiones llegan a consumarse.

Einarsen en 1999 (citado en Einarsen, et al, 2006) clasificó el proceso de acoso en cuatro etapas: comportamientos agresivos, acoso, estigmatización y trauma severo.

2.4 Partes implicadas: agresor, víctima y entorno

Es importante ver como se sitúa en este hostigamiento cada persona de la organización, aunque no hay una determinación precisa de los factores que propician la aparición del acoso psicológico, se puede afirmar que las características individuales de los implicados, de la víctima especialmente, tiene menor relevancia, y en cambio las propiedades organizacionales y sociales mucha (Alcover, et al, 2004).

2.4.1 Psicología de la víctima

Cualquier persona, dada una serie de circunstancias, puede ser víctima de acoso laboral. Según Piñuel (2003, citado en Martínez 2004) existen dos grupos que son más susceptibles de sufrir Mobbing; los jóvenes menores de 30 años con contratos precarios y formación extraordinaria para el puesto de trabajo que desempeñan, los cuales son hostigados por trabajadores de mayor edad que ya están fijos y que se sienten amenazados por sus competencias; en segundo lugar, están las mujeres de más de 40 años y en especial las que se encuentran en

situaciones de vulnerabilidad personal. Respecto al agresor, existe acuerdo en que el comportamiento de éste, obedece casi siempre a un intento de encubrir o enmascarar.

Existen varios estereotipos sobre la personalidad de acoso de las víctimas que tienen características en común. En primer lugar, están las personas válidas, brillantes, luchadoras, con un sentido de integridad moral elevado que pueden estar buscando una nueva forma de hacer las cosas, hacer cambios, denunciar situaciones anómalas ocultas o incluso delictivas, o que simplemente destacan por su talento o capacidad. Estas personas tropiezan con jefes o compañeros envidiosos, que les perciben como una amenaza a su estatus o como fuertes competidores (Martínez, 2004).

En segundo lugar están las personas que con anterioridad manifestaban síntomas de ansiedad, depresión y afecto negativo (Zapf, 1999; citado en Martínez, 2004) poseen escasas habilidades sociales y resolución de conflictos. Tienen dificultades en crear una red de contactos o redes sociales en el trabajo o fuera de él. Tienden a evitar el conflicto o a ceder, no se esfuerzan por integrarse en el grupo; estas personas pueden denominarse psicológicamente vulnerables, con un carácter muy emotivo que las hace aparecer como tímidos, retraídos y poco sociales, débiles o inseguros. Algunos llegan al trabajo con problemas psicológicos o psiquiátricos que agravan el acoso, les cuesta mucho recuperarse y, aunque dejen el trabajo, el acoso sigue siendo un problema para ellos (Martínez, 2004).

El acosado sufre un ataque a su dignidad y se siente tratado como un objeto. Padece también la minusvalía de sus habilidades y experiencia, de su prestigio profesional, creándole inseguridad en sus propias decisiones que le genera más estrés y debilita su rendimiento profesional. La continuada situación le lleva a un deterioro emocional y cognoscitivo, al que se unen sentimientos de impotencia, inescapabilidad y temor (Martínez, 2004).

2.4.2 Psicología del acosador

Respecto al acosador no hay evidencias que muestren un perfil definido, aunque generalmente se les identifica con rasgos muy negativos (Alcover, et al, 2004). Según Rodríguez López (citado en Abajo, 2006) en su libro *El Acoso moral en el trabajo* define a estas personas como resentidas, frustradas, envidiosas, celosas o egoístas, teniendo uno, o varios o todos estos rasgos en mayor o menor medida. Están necesitadas de admiración, reconocimiento y protagonismo y lo que quieren es figurar, ascender o aparentar, aun cuando simplemente deseen hacer daño o anular a otra persona.

Martínez (2004) distingue varios grupos de personas proclives al acoso, el primer grupo corresponde a aquellas personas que poseen una personalidad psicopática, con tendencia a tratar a los demás con sadismo, como si fueran objetos, y con una actitud cruel y enfermiza hacia las relaciones interpersonales. Los psicópatas tienden a ser manipuladores y fabuladores expertos, que presentan a la víctima como la causante de todo lo que le ocurre, porque se lo merece, debido a su carácter difícil y su bajo rendimiento.

Otra categoría son personas con mucha inseguridad, posiblemente mediocres o incompetentes profesionalmente pero no socialmente, temerosas de perder su estatus o sus posibilidades de ascenso, son hipersensibles a las críticas, con necesidad de admiración y reconocimiento, que necesitan reafirmar un papel de fuerte, para el que no tienen ni disposición ni capacidad. El acosador actúa siguiendo un instinto de autoprotección al sentirse atacado y percibir un enemigo potencial en su víctima, a quien obstaculizará o intentará aniquilar por completo (Martínez, 2004).

Otro grupo son personas rígidas, concienzudas, perfeccionistas y muy exigentes con ellas mismas, que se ven más precisos, fiables, honestos y puntuales que los demás. Son egocéntricos, narcisistas y excesivamente

centrados en ellos mismos, piensan que todos tienen que ser como ellos y que maltratando y causando daño pueden conseguir más rendimiento de los demás o que abandonen el trabajo si no alcanzan lo que ellos consideran su estándar óptimo de realización (Martínez, 2004).

2.4.3 Organización

Se ha encontrado que algunos casos de acoso los problemas derivados de la estructura organizativa de la institución y de la propia organización de trabajo, de su liderazgo y de su gestión son la causa de los incidentes (Martínez, 2004). Aunque a veces parezca un solo acosador, puede que sea un problema de organización, incluso de sus estilos de gestión, que siempre actuarán a través de una o más personas, que ocupan un lugar en la jerarquía cercano al del acosador.

El Mobbing puede ocurrir en todo tipo de organizaciones pero los resultados procedentes de la investigación indican algunos factores que podrían contribuir su aparición (Davenportnet al, 1999; citado en Saéz, et al, 2001):

- Inadecuada gestión.
- Lugares de trabajo con alto grado de estrés.
- Incredulidad y negación.
- Actividades no éticas.
- Organizaciones con estructura plana.
- Disminución del tamaño, reestructuración y fusión.

Una situación de acoso moral es siempre un problema institucional en la medida en que se detecta, no se evita o no se toman las medidas, cuando abundan los conflictos, o más grave aún cuando la tolerancia institucional favorezca el acoso cuando se apoya al directivo que acosa. Esto ocurre porque en todas las organizaciones se tiende a favorecer, o a no perjudicar, al que ocupa

una posición superior cuando se enfrenta con alguien que está en una posición inferior, normalmente la víctima de acoso (Martínez, 2004).

Dentro de la organización existen varios grupos o círculos del Mobbing que sitúan en este hostigamiento a cada persona de la organización. El primer grupo está formado por los aliados o grupo acosador donde el instigador se rodea de aliados para que actúen como acosadores y le ayuden a destruir a la víctima, muy a menudo son los que dan la cara mientras que el hostigador principal pasa desapercibido. Otro de los grupos está constituido por los colaboradores tácticos que no son tan violentamente activos pero que ayudan al acoso mediante la difusión de rumores y la negación de ayuda del acosado, potencian el aislamiento de la víctima y su descrédito, actúan como facilitadores y encubridores del acoso (Peña, et al, 2007).

En el siguiente de los grupos se encuentran los cómplices o instrumentoigos mudos, a los que se denominan así porque ven y saben lo que ocurre pero permanecen pasivos, son conscientes de la situación de abuso, del trato injusto hacia la víctima y su actitud consentidora y cobarde hace más daño al acosado ya que esto aumenta su vulnerabilidad. Por último está el grupo de los amigos incondicionales o instrumentoigos no mudos que existe solo algunas veces (Peña, et al, 2007).

Uno de los factores más señalados como causante de tal fenómeno es la creciente tendencia del fomento de la competitividad intraorganizacional. A modo ilustrativo, el deseo individual de ser promocionado a una posición superior dentro de la entidad, podría ser un incitador de conductas de *mobbing* hacia otros posibles competidores por dicho espacio, sobre todo si la organización promueve y fomenta la competitividad como valor deseable y es negligente a la hora de detectar y corregir esos fenómenos (Rodríguez, Escartín, Porrúa y Martín, 2008).

En coherencia, diferentes investigaciones han mostrado como los mandos directivos y los responsables de las organizaciones pueden resultar también facilitadores o inhibidores del abuso psicológico. Así, un estilo de dirección autoritario podría derivar en acciones abusivas y comportamientos típicos de Mobbing, por lo que la formación en determinadas habilidades de gestión y de manejo del conflicto, parece ser una alternativa útil y factible ante tales situaciones. Además, algunos estudios han revelado una negación del conflicto por parte de ciertas organizaciones así como una estigmatización de las víctimas, señalándolas a ellas como fuentes del problema, sin responsabilizar normalmente al agresor de tales comportamientos de abuso psicológico (Rodríguez, et al, 2008).

La responsabilidad recae en la dirección debido a que no ha elaborado o puesto en marcha políticas sobre gestión de situaciones de conflicto, no se ha diseñado adecuadamente el trabajo y es inadecuado el estilo de liderazgo (Saéz, et al, 2001).

2.5 Consecuencias del Mobbing

Según el informe de la OIT (1998), los actos de violencia en el trabajo provocan alteraciones en las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y el entorno laboral en su conjunto. Las consecuencias del Mobbing se presentan en diversos niveles: sobre la víctima, sobre la organización y sobre la sociedad (Martínez, 2004; Saéz, et al, 2001).

2.5.1 Sobre la víctima

Es el nivel en dónde los efectos son más inmediatos y evidentes, la víctima del acoso sufre las consecuencias tanto en su salud (física y psicológica), en sus relaciones sociales y en su vida laboral. El trabajador experimenta sentimientos de

ansiedad, fracasos o apatía, llegando a tener problemas de concentración, generando depresión, trastornos y riesgos de accidentes en el centro de trabajo.

Cuando la tensión se prolonga por mucho tiempo, puede producirse un abandono total de la situación laboral. Algunas personas pueden desarrollar el trastorno de estrés postraumático, caracterizado por su carácter crónico y recurrente en el que las crisis de ansiedad aparecen de forma periódica y no sólo en situaciones laborales, incluso se han descrito casos de suicidio atribuidos al acoso laboral (Martínez, 2004; Saéz, et al, 2001).

Dado que el acoso psicológico viola la integridad profesional de la persona y la autoimagen, produce dudas sobre la valía personal. Además se origina un deterioro integral de la persona, de su vida familiar, laboral y social, hasta llegar a enfermedad e incapacidad. Se han distinguido tres grados de Mobbing, ya que el daño causado por el ataque emocional repetido es gradual y acumulativo más que aislado y repentino, la confusión y el aislamiento son parte del Mobbing por lo que resulta difícil reconocer los signos de peligro y abordar los síntomas antes de que produzcan un daño más grave (Saéz, 2001).

En el primer grado la experiencia de sufrir comportamientos humillantes por parte de los compañeros produce confusión y diestrés, los trabajadores se sienten enfadados y trastornados. Algunos pueden tratar de enfrentarse a los compañeros y otros pueden tolerar mientras piensan en cambiarse de trabajo. Suelen aparecer síntomas como llanto, dificultades ocasionales para dormir, irritabilidad y falta de concentración (Saéz, 2001; Ovejero, 2006).

Cuando la situación persiste se pasa a la segunda fase donde las personas suelen padecer síntomas como alta presión sanguínea, dificultades persistentes para dormir, problemas gastrointestinales, dificultades de concentración, aumento y disminución excesiva de peso, depresión, abuso de alcohol o drogas, evitar el

lugar de trabajo (llegando tarde o ausentándose), aparición de miedos no habituales (Saéz, 2001; Ovejero, 2006).

En el tercer grado de Mobbing las personas no son capaces de rendir en el trabajo y acuden a éste con miedo o disgusto, están tan afectadas que son incapaces de permanecer en el entorno de trabajo. Están enfermas, sus mecanismos de defensa no funcionan, y aparecen síntomas extremos tanto físicos como psicológicos: depresión severa, ataques de pánico, accidentes, intentos de suicidio, violencia hacia terceras partes. Estos signos son percibidos como peligrosos por la familia y amigos y en este caso se hace imprescindible el tratamiento médico y psicológico (Saéz, 2001; Ovejero, 2006).

Para el medio familiar los trastornos psíquicos que sufre el trabajador, conlleva en su entorno familiar a situaciones preocupantes, originando amarguras, resentimientos, impotencia, desmotivación y expresiones de rencor a los líderes de su organización.

2.5.2 Sobre la organización

Los efectos sobre la organización han sido estudiados 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, 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. El clima de trabajo y la satisfacción laboral se deterioran, el mal ejemplo puede que estimule a otros a callar y a mirar hacia otro lado lo cual daña la cultura corporativa (Martínez, 2004; Saéz, et al, 2001).

Las organizaciones tienen que afrontar demandas y, en el caso de la salida de la organización de la persona acosada, tienen que realizar los correspondientes

procesos de contratación. Además los compañeros de trabajo de la persona acosada también sufren consecuencias, ya que éstos también ven reducida su satisfacción en términos generales: con el control sobre su trabajo, el rol del conflicto en la organización, el liderazgo y el clima laboral (Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez, 2004).

2.5.3 Sobre la sociedad

Las consecuencias respecto a la sociedad suelen incluir los costos por enfermedad relacionados con el estrés, incluyendo la asistencia médica provocada por el acoso y también por un deterioro de la imagen en general del trabajo, además de los costos por los procesos de salida al producirse en empresas públicas o implicar prejubilaciones, pérdida de fuerza del trabajo e incremento de fuerza laboral en paro (Alcover, et al, 2004; Saéz, et al, 2001).

El daño causado a las víctimas se extiende hasta la sociedad implicando pérdidas por los gastos realizados al tratar las consecuencias físicas y psicológicas que el acoso laboral produce, además de las inasistencias, las bajas y el proceso de reclutamiento para llenar las vacantes provocadas.

Piñuel (2002; citado en Ovejero, 2006) menciona que el Mobbing o acoso psicológico laboral es para muchos especialistas la peor amenaza individual sobrevenida en la era postindustrial para los trabajadores y puede, en los próximos años, llegar a diezmar a la población laboral de los países que no estén atentos a proteger el derecho básico de un trabajador y a que el desempeño de su trabajo no le produzca secuelas físicas o psicológicas, que pueden llegar incluso a aniquilarle.

2.6 Como medir el Mobbing

Distintos factores psicosociales relacionados tanto con la organización como con la actividad laboral del trabajador pueden servir de antecedentes para la aparición de este fenómeno; así, pueden ser consideradas causas o fuentes del *Mobbing* el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la cronificación de los conflictos, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales, que conducen al aumento de comportamientos perjudiciales para la organización y, por tanto, identificar estas fuentes ayudaría a la intervención de cara a la reducción de su incidencia (Meseguer, Soler, García-Izquierdo, Sáez y Sánchez, 2007).

Al tener un instrumento que permita identificar el acoso psicológico en el trabajo, las empresas tendrán una herramienta muy importante que ayudará a mejorar las condiciones de los trabajadores, proporcionando apoyo desde etapas tempranas a las víctimas, identificar a los acosadores y a modificar las características de la organización que propicien o fomenten el acoso directa o indirectamente.

El interés científico por aumentar el conocimiento sobre este fenómeno se ha centrado tanto en estudiar la naturaleza del *mobbing* o abuso psicológico en el lugar de trabajo, como en delimitar los componentes que lo constituyen, con el objetivo último y aplicado de prevenirlo y/o minimizarlo, aspectos que abordaré en los siguientes apartados (Rodríguez, et al, 2008).

2.6.1 Dificultades para evaluar el abuso psicológico en el trabajo

Dada la complejidad del fenómeno y el amplio abanico de conductas que utilizan los acosadores para maltratar y destrozar a sus víctimas, no resulta fácil medirlo con precisión; además de la frecuencia en la extrapolación de los datos

obtenidos en una muestra concreta y específica de la población entera (Ovejero, 2006).

Un primer aspecto a considerar acontece con la propia naturaleza del abuso psicológico, esto es, los estudios más recientes parecen indicar como este fenómeno resulta contingente al contexto cultural en el que tiene lugar, por lo que cabe esperar que las conductas que puedan ser definidas como Mobbing en un país escandinavo no serán probablemente las mismas que las que se consideren en países asiáticos o americanos (Rodríguez, et al, 2008).

En segundo lugar, y relacionado con el punto anterior, la investigación ha enfatizado la relevancia de entender las diferentes percepciones subjetivas de las personas, pues resulta comprensible que cada persona pueda entender y juzgar de diferente modo una conducta determinada. Así, para dos trabajadores que observen una determinada conducta de un superior hacia un subordinado, la conclusión a la que pueden llegar respecto a si dicha conducta es abuso psicológico o no, puede variar sensiblemente (Rodríguez, et al, 2008).

Además habría que añadir otros dos problemas metodológicos:

- a) Tipo de instrumento de recolección de la información utilizado, que son casi exclusivamente cuestionarios y entrevistas, además de que, cada cuestionario reflejará la definición que de Mobbing tenga su autor, lo que lleva a resultados muy diferentes (Ovejero, 2006).
- b) Limitaciones de la fuente de información, esto debido a que la mayor parte de la información sobre Mobbing se obtiene de los mismos trabajadores acosados, con el fuerte componente de subjetividad que ello conlleva, lo que podría estar viciando los resultados de la investigación, puesto que el análisis del complejo proceso de interacción en que se ven implicados el acosador, la víctima, los instrumentotigos, la organización e incluso

instancias organizacionales, se hace a partir de uno de esos elementos (Ovejero, 2006).

Por último, se debe tener presente que el Mobbing no es un proceso de todo o nada, hay casos en los que se dan todas sus características. Por eso es útil distinguir los grados de acoso, donde el gado es determinado por una serie de factores junto con la intensidad, la duración y la frecuencia con que aparecen (Ovejero, 2006).

2.6.2 Instrumentos para medir acoso

Dada la complejidad para medir el fenómeno estudiado y el amplio abanico de conductas que utilizan los acosadores para maltratar a sus víctimas, no resulta fácil medirlo. En la figura 1 se mencionan los instrumentos que existen para medir Mobbing, así como algunas especificaciones importantes de los mismos.

Figura 1

Escalas de medición del abuso psicológico en el lugar de trabajo.

Cuestionario “NAQ-RE” (Negative Acts Questionnaire) (adaptación española del NAQ de Einarsen & Raknes, 1997).	García, LLor y Sáez.	2004	España	Consta de 24 reactivos.
+Cuestionario “RED”.	Salanova, Grau, Martínez, Cifre, Llorens, García, Burriel, Bresó y Schaufeli.	2003	España	Consta de 17 reactivos.
Cuestionario “LIPT” (Leymann Inventory of Psychological Terrorization).	Leymann.	1996	Suecia	Consta de 45 reactivos

NOMBRE	AUTOR(ES)	AÑO	PAÍS	DESCRIPCIÓN
Cuestionario “CISNEROS” (Cuestionario individual sobre psicoterror, ninguneo, estigmatización y rechazo en organizaciones sociales).	Piñuel y Oñate.	2002	España	Consta de 42 reactivos.
Cuestionario “LIPT-60”.	Gonzalez de Rivera y Rodríguez.	2003	España	Consta de 60 reactivos (15 reactivos añadidos a los 45 de Leymann).
Cuestionario “MOBB-90”.	Boada, De Diego y Virgil.	2003	España	Consta de 90 reactivos.
Cuestionario “Generalized Workplace Abuse”.	Richman, Rospenda, Nawyn, Flaherty, Fendrich, Drum y Johonson.	1999	Estados Unidos de Norte América.	Consta de 22 reactivos.

(Meseguer, Soler, García-Izquierdo, Sáez, y García, M., 2007; Meseguer, Soler, García-Izquierdo, Sáez y Sánchez, 2007; Rodríguez, Escartín, Porrúa y Martín 2008; Boada, De Diego, Agulló y Mañas, 2005; Richman, Rospenda, Nawyn, Flaherty, Fendrich, Drum, y Johnson, 1999)

Los instrumentos existentes actualmente han sido desarrollados en poblaciones con culturas muy diferentes a la nuestra, por lo que es evidente la necesidad de contar con un instrumento que pueda medir el Mobbing o acoso psicológico en el trabajo dentro de la población mexicana, ya que las conductas y la prevalencia de las mismas puede presentarse de una forma muy diferente.

Resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una organización, las actividades de las empresas, en sí mismas, se consideran relevantes en el contexto social e individual porque las personas pasan gran parte de su tiempo dentro de éstas poniendo en juego sus habilidades, emociones y sentimientos. En el siguiente capítulo se abordará la historia y desarrollo de la Policía Federal Preventiva como organización debido a que es el sector de interés para la presente investigación.

CAPÍTULO III

POLICÍA FEDERAL (PFP)

CAPÍTULO III

POLICÍA FEDERAL (PFP)

El problema de seguridad pública que se vive en todo el país ha impactado enormemente y de manera negativa en la sociedad desde hace ya algún tiempo. La inseguridad ha crecido aparentemente sin control y a plena vista de las autoridades, lo que ha llevado a que las personas desconfíen cada vez más de los cuerpos policiacos y a que se busque justicia por su propia mano lo que podría conducir a una anomía social. Lo anterior ha llevado a que el gobierno de nuestro país busque una solución ante tal problema mediante los organismos policiales basándose en una nueva estructura y organización.

Esté capítulo abordará el nacimiento, desarrollo y las principales atribuciones de la Policía Federal Preventiva (PFP), una organización creada con el fin de combatir la inseguridad y proporcionar mayor seguridad a la sociedad mexicana.

El propósito y sentido de los organismos policiales en una sociedad es la salvaguarda del orden y la seguridad públicos, en un ambiente de paz y tranquilidad, garantizados por la aplicación irrestricta de la ley y la preservación del estado de derecho (Hernández, 2005).

La administración pública desempeña un papel fundamental para el logro de los objetivos y metas del país, y respondiendo con acciones concretas a las demandas y expectativas de la sociedad. En tal sentido, el Poder Ejecutivo Federal se propuso, en el Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000, mencionando que se busca lograr una administración pública accesible, moderna, eficiente y transparente orientada al servicio y cercana a las necesidades e intereses de la ciudadanía, que responda con flexibilidad y oportunidad a los cambios estructurales que vive y demanda la sociedad mexicana, que promueve el uso

eficiente de los recursos públicos y cumpla puntualmente con los programas de gobierno (Rojas, 2007).

3.1 Antecedentes

El manejo de la policía no es simple, ya que se debe enfrentar un grave problema de corrupción que ha provocado que la ilegalidad prevalezca y que las élites de seguridad, inteligencia y procuración de justicia no sea la excepción, por lo cual no son instrumentos confiables en la lucha contra la delincuencia organizada. En la actualidad el tráfico de drogas se ha convertido en una de las mayores actividades del crimen organizado, seguida de cerca por el secuestro, el fraude, el robo de automóviles y el tráfico de personas (Cisneros, 2007).

El Sistema Nacional de Seguridad Pública identificó los principales problemas que las instituciones policiales padecen a lo largo del país, entre los que destacan: impunidad, escasa educación preventiva, deficiente gestión pública, desconocimiento, improvisación y escasa normatividad en las faltas administrativas, escasa remuneración salarial, ausencia de estándares profesionales en materia de prevención y en general en el trabajo policial preventivo, carencia de bases jurídicas adecuadas a las necesidades cotidianas del policía, insuficiente capacitación, escasa especialización y baja división de funciones. Todo esto ha generado una descomposición estructural interna de ciertas instituciones (López-Portillo, 2003, citado en Ramírez, 2008).

En respuesta, durante la administración de Ernesto Zedillo, se promulga por decreto presidencial la ley de la Policía Federal Preventiva (PFP) y se publica en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 1999, mediante el cual se creó la Policía Federal Preventiva (PFP) como Órgano Administrativo Desconcentrado.

3.1.1 Formación

La Policía Federal Preventiva (PFP) es un cuerpo de policía federal mexicana, que fue creado el 13 de diciembre de 1998 como brazo operativo en la lucha contra la delincuencia organizada. Bajo el mandato del presidente Ernesto Zedillo Ponce de León, se fusionaron la Policía Federal de Caminos, la Policía Fiscal y además se le integró el personal proveniente de la Armada de México. Se creó como Órgano Administrativo Desconcentrado dependiente de la Secretaría de Gobernación, más tarde en 2002 pasó a depender de la Secretaría de Seguridad Pública Federal (Ramírez, 2008).

La Secretaría de Seguridad Pública se instituye con los propósitos fundamentales de desarrollar las políticas de seguridad pública, proponer una política federal contra la criminalidad, que comprenda las normas, los instrumentos y acciones para prevenir de manera eficaz la comisión de delitos, así como fomentar la participación ciudadana en la formulación de planes y programas de prevención en materia de delitos federales, y por conducto del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en los delitos del fuero común (Ramírez, 2008).

La Policía Federal Preventiva (PFP) fue constituida como un organismo nacional de procuración de justicia que integraba a la policía existente, a las fuerzas de inteligencia y a las fuerzas militares, e incluía el reclutamiento y entrenamiento de nuevos agentes. La Policía Federal Preventiva (PFP) integró a sus filas a la Policía Federal de Caminos, a la Policía Federal, a la Policía Migratoria Federal, así como también a 4,900 soldados de la Tercera Brigada de Policía Militar; ejerciendo sus funciones en todo el territorio nacional y colaborando con las instituciones policiales estatales, municipales y del Distrito Federal (Ramírez, 2008). De esta forma se convierte en uno de los instrumentos primordiales en el desarrollo de seguridad pública.

La Policía Federal Preventiva (PFP) representó una innovación legal y organizacional diseñada para cumplir con tres diferentes tipos de necesidades: 1) una fuerza policiaca mejor organizada, entrenada y equipada que la tradicional; 2) una policía que pueda combatir tanto las funciones preventivas como las investigativas; y 3) una fuerza que pueda trabajar con mayor flexibilidad con las fuerzas policiacas estatales y locales (López-Portillo, 2003 citado en Ramírez, 2008)

La creación de la Policía Federal Preventiva (PFP) se fundamenta en un cambio de fondo en lo relativo a seguridad pública con el propósito de que la federación mexicana cumpla debidamente con su responsabilidad constitucional referente a la prevención del delito y mejorar funcionalmente los servicios de seguridad pública a su cargo.

Ésta instauración obedece a un gran objetivo de emprender una cruzada nacional contra el crimen organizado y la delincuencia, cuyo principal instrumento es la coordinación de los tres niveles del gobierno, para profesionalizar y modernizar las instituciones policiales, con tecnología más avanzada, con una policía mejor organizada, más preparada, adecuadamente equipada y sobre todo con conductas plenamente honestas y enfocadas al servicio de la ciudadanía, que es lo que constituye uno de los más claros requisitos para abatir los índices delictivos y alcanzar los niveles de seguridad públicos (Cisneros, 2007).

La Estrategia Integral de Prevención del Delito y Combate a la Delincuencia se sustenta en un proceso de reingeniería para el desarrollo organizacional, así como en sistemas y procesos en el desempeño institucional, con un enfoque transversal en la profesionalización mediante la creación de tres academias de la Secretaría de Seguridad Pública, con propósito de contar con mexicanos comprometidos con la legalidad, la eficiencia, el profesionalismo y la honradez:

Escuela básica de policía. Para generar los procesos formativos y de capacitación en alumnos con nivel bachillerato.

Escuela superior de investigación. Está orientada a todos aquellos aspirantes y policías en activo que opten por su profesionalización, a partir de méritos académicos y de desempeño establecidos en el servicio de carrera policial. Su incorporación será en áreas específicas de inteligencia.

Instituto para la especialización de mandos de policía. Es la instancia educativa superior para generar los perfiles que puedan dirigir fuerzas públicas federales, locales o municipales, bajo estándares internacionales y con metodologías homologadas para una actuación uniforme a criterios de control y confianza.

3.2 Propósitos de la Policía Federal Preventiva (PFP)

La Policía Federal Preventiva (PFP) se establece como el elemento central de la estrategia general contra el crimen organizado y la delincuencia, no sólo al prevenir los delitos federales y del fuero común en el ámbito federal, sino al constituirse en una institución de excelencia, capaz de coadyuvar con las policías locales y ministerios públicos en la investigación de los delitos de alto impacto social.

3.2.1 Misión

La misión de la Policía Federal es prevenir y combatir la comisión de delitos, en apego al marco jurídico, con personal comprometido y calificado, en coordinación con los tres órdenes de gobierno que privilegie la participación ciudadana, para salvaguardar la integridad y derechos de las personas e instituciones, mediante programas y acciones desarrolladas con esquemas de inteligencia y tecnología de vanguardia, que den confianza y certidumbre a la sociedad.

3.2.2 Visión

Ser una Institución comprometida con la sociedad en la prevención del delito y combate a la delincuencia, que preserve la integridad y el patrimonio de las personas, la paz y el orden públicos, así como el Estado de Derecho, cuya actuación este apegada a los principios de legalidad, eficiencia, profesionalismo y honradez, con pleno respeto a los derechos humanos.

3.2.3 Objetivos Estratégicos

La Policía Federal Preventiva (PFP), igual que las demás organizaciones, cuenta con ciertos objetivos que dirigen las acciones realizadas hacia metas particulares que se buscan conseguir. En general, en el caso de la PFP, van dirigidos a lograr un bienestar en la sociedad de nuestro país combatiendo la delincuencia.

- Prevenir y combatir la comisión de delitos para garantizar la paz y el orden públicos.
- Combatir la corrupción, depurar y dignificar al cuerpo policial.
- Fortalecer la profesionalización de los integrantes de la Institución.
- Mejorar la percepción ciudadana del quehacer institucional.
- Promover la participación ciudadana en la prevención de delitos.
- Consolidarse como la Institución más importante del país en la materia.
- Fortalecer su estructura orgánica y funcional.

- Administrar eficientemente los recursos.
- Incrementar y fortalecer el despliegue operativo a nivel nacional.
- Fortalecer las actividades de inteligencia.
- Fortalecer los mecanismos de coordinación interinstitucional con los tres órdenes de gobierno.
- Promover la actualización del marco jurídico.
- Fortalecer y modernizar la infraestructura tecnológico

Es un campo amplio de trabajo, como se ha visto hasta ahora los objetivos se enfocan en mejorar la calidad de vida de la sociedad, atacando la corrupción y delincuencia, mejorando el cuerpo policiaco y haciendo partícipe a la ciudadanía en la prevención del quebrantamiento de la ley. Por lo que resulta importante especificar las facultades que corresponden a dicho mecanismo.

3.2.3 Atribuciones

El ámbito de competencia de la Policía Federal Preventiva (PFP), es en todo el territorio nacional, exclusivamente en lo referente en materia federal y con estricta observancia de las esferas y funciones que constitucionalmente le corresponden a las entidades federativas y municipales, la responsabilidad de prevenir la comisión de delitos federales, siempre que esta responsabilidad no esté expresamente atribuida a otra dependencia del Ejecutivo Federal u organismo público (Cisneros, 2007).

La Policía Federal Preventiva (PFP) tiene las siguientes atribuciones:

- ❖ Prevenir la comisión de delitos y las faltas administrativas que determinen las leyes federales.
- ❖ Intervenir en materia de seguridad pública en coadyuvancia con las autoridades competentes, en la observancia y cumplimiento de las leyes.
- ❖ Garantizar mantener y restablecer el orden y la paz públicos, salvaguardar la integridad de las personas, así como prevenir la comisión de delitos.
- ❖ Participar en auxilio de las autoridades competentes, en la investigación y persecución de delitos, en detección de personas o en el aseguramiento de bienes que sean objeto, instrumento o producto de un delito.
- ❖ Practicar detenciones, en los términos de la ley poner a disposición de las autoridades ministeriales o administrativas competentes a las personas detenidas o los bienes que se hayan asegurado o que estén bajo su custodia, con estricto cumplimiento de los plazos constitucionales y legalmente establecidos.
- ❖ Colaborar en funciones de vigilancia, verificación e inspección que tengan conferidas por disposición de otras leyes.
- ❖ Colaborar, cuando así lo soliciten las autoridades locales y municipales competentes, en la protección de la integridad física de las personas y en la preservación de sus bienes, en situaciones de peligro, cuando se vean amenazadas por disturbios u otras situaciones que impliquen violencia o riesgo inminente; prevenir la comisión de delitos: así como garantizar, mantener y restablecer la paz y el orden públicos.
- ❖ Participar en operativos conjuntos con otras instituciones policiales federales, locales o municipales.
- ❖ Obtener, analizar, estudiar y procesar información, así como poner en práctica métodos conducentes para la prevención de delitos, sea directamente o mediante los sistemas de coordinación previstos en otras leyes federales.

- ❖ Vigilar e inspeccionar para fines de seguridad pública, la zona terrestre de las vías generales de comunicación y los medios de transporte que operan en ellas.
- ❖ Levantar las infracciones en los formatos proporcionados por la autoridad competente, por las violaciones a las disposiciones legales y reglamentarias relativas al uso de zona terrestre.
- ❖ Ejercer para fines de seguridad pública, la vigilancia e inspección sobre la entrada y salida de mercancías y personas en el aeropuerto.
- ❖ Colaborar, a solicitud de las autoridades competentes, con los servicios de protección civil en casos de calamidades públicas, situaciones de alto riesgo o desastres por causas naturales.

Todas estas atribuciones funcionan dentro de una estructura orgánica que será revisada a continuación.

3.3 Estructura orgánica

El artículo noveno del Reglamento de la Policía Federal Preventiva (PFP) menciona que dicha institución, para el cumplimiento de los asuntos de su competencia, contará con la estructura siguiente:

I. Comisionado,

II. Estado Mayor,

A. Sección Primera, Personal;

B. Sección Segunda, Información;

C. Sección Tercera, Operaciones;

D. Sección Cuarta, Logística;

E. Sección Quinta, Planes;

III. Unidades Administrativas Centrales,

A. Coordinación de Inteligencia para la Prevención,

a. Terrorismo,

- b.** Tráfico y Contrabando,
 - c.** Secuestros y Robos,
 - d.** Información y Enlace, y
 - e.** Análisis,
- B.** Coordinación de Fuerzas Federales de Apoyo,
 - a.** Reacción y Alerta Inmediata,
 - b.** Operaciones Especiales, e
 - c.** Instalaciones Estratégicas y Servicios,
- C.** Coordinación de Seguridad Regional,
 - a.** Seguridad en Caminos Federales,
 - b.** Puertos y Fronteras,
 - c.** Zonas Federales,
- D.** Instituto de Formación de la Policía Federal Preventiva (PFP),
 - a.** Centro de Formación Policial,
 - b.** Centro de Capacitación Policial,
 - c.** Centro de Estudios Superiores Policiales,
- E.** Coordinación de Administración y Servicios,
- F.** Servicios Técnicos,
 - a.** Informática,
 - b.** Apoyo Técnico y
 - c.** Telecomunicaciones,
- G.** Transportes Aéreos,
- H.** Unidad de Desarrollo,
 - a.** Control de Confianza, y
 - b.** Asuntos Internos,
- I.** Asuntos Jurídicos,
- J.** Vinculación y Comunicación Social;
- IV.** Unidades Administrativas Regionales,
 - A.** Comandancias Regionales.
 - a.** Comisarías de Sector
 - 1.** Comisarías de Destacamento,

2. Comisarías de Puertos y Fronteras, y

3. Comisarías de Aeropuertos.

Además, la Institución cuenta con una Unidad de Contraloría Interna, órgano interno de control. Para el debido funcionamiento de las unidades administrativas antes mencionadas y para el ejercicio de las funciones de la Institución, ésta cuenta con los servidores públicos siguientes: Comisionado, Jefe del Estado Mayor, comisarios generales, coordinadores generales, comisarios jefe, coordinadores, comisarios regionales, contralor interno, comisarios, directores generales, inspectores generales, directores generales adjuntos, inspectores jefe, comisarios de sector, directores de área, inspectores, comisarios de destacamento, subdirectores de área, subinspectores, jefes de departamento, oficiales de caso, oficiales, suboficiales, analistas, agentes de inteligencia, sargentos de policía, cabos de policía, policías y con el demás personal que se requiera para satisfacer las necesidades del servicio y unidades administrativas correspondientes de conformidad con el presupuesto autorizado (Reglamento de la Policía Federal Preventiva (PFP)).

3.3.1 Orden jerárquico

Dentro de esta estructura orgánica existe un orden jerárquico que da funcionalidad a la institución, los artículos 34 y 35 del Reglamento de de la Policía Federal Preventiva (PFP) establecen que los integrantes de la Institución de acuerdo a su jerarquía se agrupan en las categorías siguientes:

I. Comisarios:

A. Comisario General,

B. Comisario Jefe y

C. Comisario;

II. Inspectores:

A. Inspector General,

B. Inspector Jefe, y

C. Inspector;

III. Oficiales:

A. Subinspector,

B. Oficial y

C. Suboficial, y

IV. Escala Básica:

A. Sargento Primero de Policía,

B. Sargento Segundo de Policía,

C. Cabo de Policía y

D. Policía.

Se entiende por mando a la autoridad ejercida por un superior jerárquico de la Institución, en servicio activo, sobre sus inferiores o iguales en jerarquía, cuando éstos se encuentren subordinados a él en razón de su categoría, de su cargo o de su comisión (Reglamento de la Policía Federal Preventiva (PFP)).

Para el cumplimiento de sus funciones y atribuciones, así como para el desarrollo de sus operaciones en cuanto a dirección y disciplina, la Institución cuenta con los niveles de mando siguientes:

I. Alto Mando; el Comisionado ejercerá el alto mando, entendido éste como la representación de la Institución y la autoridad que se ejerce sobre los integrantes de la misma en servicio activo.

II. Mando Superior en Jefe, lo ejercerá el Jefe del Estado Mayor quien ostentará la categoría jerárquica de comisario general.

III. Mandos Superiores; serán ejercidos por los titulares de las unidades administrativas mencionadas en el Reglamento de la Policía Federal Preventiva (PFP).

IV. Mandos Operativos; se ejercerán por los titulares de las comandancias regionales, de sector, de puertos y fronteras, de aeropuertos y de destacamento.

V. Mandos Subordinados

Como se ha visto hasta ahora la Policía Federal Preventiva (PFP) cuenta con una estructura orgánica con cargos claramente definidos, cada nivel cuenta con responsabilidades y actividades que dependerán del área y unidad a la que cada empleado pertenezca.

3.3.2 Requisitos de admisión

Para ingresar a la Policía Federal Preventiva (PFP), es necesario cumplir con un perfil deseado, dicho perfil está conformado por diferentes requerimientos establecidos con anterioridad por un departamento de Recursos Humanos. Todos los aspirantes deben pasar por diferentes evaluaciones como son las toxicológicas, médicas, de conocimientos, psicométricos, visitas domiciliarias, polígrafo y reintegración de documentación así como su cotejo y confirmación de los mismos.

Cuando se llevó a cabo la formación de la Policía Federal Preventiva (PFP) la entonces Policía Federal de Caminos, dependiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes pasó a ser parte de la Policía Federal Preventiva (PFP), dentro de la Coordinación General de Seguridad Regional, efectuándose la debida homologación y sus respectivas evaluaciones.

Estas evaluaciones se hacen a cualquier aspirante que desea ingresar a la Policía Federal Preventiva (PFP), también deben cumplir con los requisitos de permanencia consistentes en las mencionadas evaluaciones que son llevadas a cabo después de cierto tiempo de haberlos realizado y en caso de no aprobar alguna de éstas los servidores públicos serán removidos de su empleo, cargo o comisión, lo anterior con el propósito de depurar la institución (Cisneros, 2007).

Los requisitos necesarios son publicados en la convocatoria para el ingreso de nuevos elementos a la Policía Federal Preventiva (PFP), y son:

1. Ser ciudadano mexicano por nacimiento, en pleno ejercicio de sus derechos políticos y civiles.
2. Comprobar estudios concluidos de licenciatura al momento de la selección o a más tardar antes del inicio del curso de formación.
3. Estatura mínima hombres 1.65 metros y mujeres 1.55 metros sin calzado. Su peso deberá ser acorde con su estatura de acuerdo con la Norma Oficial Mexicana NOM-174-SSA1-1998, para el Manejo Integral de la Obesidad.
4. Tener de 21 a 35 años de edad a la fecha de solicitud del registro.
5. No presentar inserciones o dibujos con sustancias colorantes sobre la piel (tatuajes).
6. Saber conducir automóvil y tener licencia de manejo vigente.
7. No haber sido condenado por sentencia irrevocable como responsable de un delito calificado como grave por la ley, ni estar sujeto a proceso penal.
8. No estar suspendido ni haber sido destituido o inhabilitado por resolución firme como servidor público, ni estar sujeto a procedimiento administrativo alguno, en los términos de las normas aplicables.
9. En el caso de los varones, haber cumplido con el Servicio Militar Nacional.
10. No hacer uso de sustancias psicotrópicas, estupefacientes u otras que produzcan efectos similares, ni padecer alcoholismo.

11. No haber pertenecido a ningún cuerpo policiaco, ya sea del ámbito federal, estatal o municipal.
12. Gozar de buena salud física y mental; además, deberá encontrarse en condiciones que le permitan participar en las diferentes actividades físicas consideradas dentro del Curso de Formación Inicial, sin que ello ponga en riesgo su integridad o su salud.
13. Disponibilidad para cambiar de residencia a cualquier parte de la República Mexicana o del extranjero.
14. Firmar carta compromiso de acuerdo con el formato proporcionado por la Policía Federal Preventiva (PFP) (PFP) y que se refiere a: veracidad de información y documentación; consentimiento para someterse a las evaluaciones de control de confianza (psicológica, revisión de antecedentes penales, validación documental, toxicológica, polígrafo, investigación socioeconómica y examen médico); aceptación sin reserva de resultados del proceso de reclutamiento y selección; cumplir normas establecidas dentro del curso de formación; disponibilidad para traslado a cualquier parte de la República; trabajar cuando menos un año para la PFP una vez aprobado el Curso de Formación Inicial y autorizado el nombramiento respectivo, y aceptación de motivos de baja.
15. Acudir a la plática de orientación.
16. Presentar y aprobar el proceso de evaluación de control de confianza cuando la institución lo establezca.
17. Disponibilidad de tiempo completo para la formación y para ajustarse a los lineamientos de orden y disciplina que se establezcan.

Todos los lineamientos, estructuras y características antes mencionadas están enfocadas en lograr que la Policía Federal Preventiva (PFP) consiga como organización el cumplimiento de metas y objetivos, contando con los mejores elementos y los más adecuados en el desempeño de sus actividades de acuerdo a su perfil. Desafortunadamente esto no garantiza que todo siga por el mejor camino, por lo que es necesario revisar y tomar en cuenta algunas cuestiones importantes que se presentan dentro de esta estructura.

3.3.3 Corrupción y abuso de poder

Otros aspectos importantes que requieren especial atención son la presencia de la corrupción y el abuso de poder, que continúan teniendo presencia en los cuerpos policíacos, al amparo de débiles programas de inspección y supervisión de mecanismos eficaces de control interno (Munguía, 2008).

Para atender esta situación, la Policía Federal Preventiva (PFP) se ha regido bajo el objetivo de salvaguardar la seguridad pública, que es la responsabilidad primaria y esencial del Estado, proteger y garantizar la libertad, la integridad física y el patrimonio de la población, siendo todo esto las bases para un desarrollo sólido en lo económico, político y social. Y para tener la certidumbre, la confianza, el orden y la estabilidad, de lograr este objetivo es necesario instrumentar diferentes estrategias tales como (Munguía, 2008):

- a) Prevenir el delito para garantizar la seguridad ciudadana. Establecer mecanismos de reclutamiento, selección, capacitación, profesionalización, inspección y supervisión del desempeño policial, así como instrumentar el servicio civil de carrera que permite contar con una policía honesta, con vocación de servicio, eficiente y respetuosa de los derechos humanos, dotándola de equipo, tecnología, armamento e instalaciones que le permitan actuar de manera anticipada a la comisión de delitos, modernizando, asimismo,

los esquemas estratégicos, tácticos y operativos, a fin de reducir los índices de delitos y mejorar el servicio de la seguridad pública.

- b) Lograr la reforma integral del sistema de seguridad pública. Reformar el sistema de seguridad pública mediante un conjunto de cambios estructurales, entre los que se encuentran: la adecuación del marco jurídico; la puesta en marcha del servicio civil de carrera; la capacitación y profesionalización de los elementos policiales; la mejora de los salarios y las prestaciones; el combate a fondo de la corrupción y la impunidad; la dotación de un mejor equipo, armamento, vehículos e infraestructura, la incorporación de tecnología de punta; el desarrollo de sistemas de información de calidad; la renovación de los sistemas operativos; el establecimiento de mecanismos de control; evaluación y medición de los resultados; el impulso a la participación ciudadana, el respeto a los derechos humanos; el cumplir y hacer cumplir las leyes y los reglamentos de buen gobierno, así como la aplicación del programa integral de readaptación social (poder ejecutivo federal, plan nacional de desarrollo 2001-2006).

- c) Combatir la corrupción, depurar y dignificar los cuerpos policiales. Establecer mecanismos de selección y control más rigurosos en el reclutamiento y contratación del personal operativo, diseñar y operar programas de supervisión, evaluación y seguimiento del desempeño policial, así como mejorar las condiciones salariales y las prestaciones de dicho personal.

Entre más se realice la función preventiva y sea cada vez más eficaz, se irá disminuyendo la incidencia delictiva y por tanto tiende a evitarse la violación de las leyes (Cisneros, 2007).

En la actualidad, el fenómeno de la delincuencia, ha adquirido niveles importantes de atención y preocupación por parte de los distintos órdenes de gobierno, así como parte de la sociedad organizada. La escalada de inseguridad que aqueja a diversas zonas del país en deterioro directo de la calidad de vida de las personas, hace necesario tomar acciones inmediatas para propiciar condiciones reales de seguridad.

Es de vital importancia que las organizaciones, así como esta, den más importancia al bienestar y salud de los empleados mejorando sus condiciones laborales, lo que a la vez logrará mejorar su calidad de vida en todos los ámbitos, llevando esto a aumentar la productividad. En el caso específico de la Policía Federal Preventiva (PFP), ayudará a que los objetivos de la organización sean cumplidos en su totalidad, como aumentar la seguridad de la población mexicana. Para lograrlo, las organizaciones cuentan con diferentes métodos, uno de ellos es la utilización de instrumentos y pruebas psicológicas, que es el tema que se abordará en el siguiente capítulo, dándoles valiosa información sobre sus empleados.

CAPÍTULO IV

PSICOMETRÍA

CAPÍTULO IV

PSICOMETRÍA

Igual que el resto de las organizaciones, en la Policía Federal Preventiva se presentan problemas, por lo que requiere ser explorada, estudiada y medida. Es necesario fundamentar el cómo hacerlo para iniciar el proceso de colaborar con la salud de los empleados de tan mencionada organización. Por lo que éste capítulo se inicia con la explicación de lo que es medir, posteriormente se desarrollaran los temas de confiabilidad y validez, que son dos importantes propiedades psicométricas que deben cumplirse para que un instrumento mida lo que de verdad se desea medir y para que sea estandarizado. Finalmente se revisarán los pasos necesarios para la realización de un instrumento psicométrico, así como sus principales características.

Medir, en su definición clásica, significa asignar números, símbolos y valores a las propiedades de objetos o eventos de acuerdo con reglas (Stevens, 1951; citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Aunque esta definición corresponde más a las ciencias físicas que a las ciencias sociales debido a que la mayoría de los fenómenos que se medien son demasiado abstractos y no pueden ser clasificados como objetos o eventos.

Por lo tanto dichos autores sugieren que lo más adecuado es definir la medición como el proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos, realizándose por medio de un plan evidente y organizado para clasificar y con frecuencia cuantificar los datos disponibles (indicadores) dependiendo del concepto que el investigador tiene en mente.

Después de asignar valores numéricos a los objetos o eventos de acuerdo con reglas, deben enfrentarse dos problemas de medición: la confiabilidad y la validez, ya que si estas no se conocen de los propios datos, es posible que haya poca fe en los resultados y en las conclusiones obtenidas a partir de ellos. Éstas

son dos propiedades psicométricas clave que deben ser satisfechas para responder a las críticas hechas a los datos de las ciencias sociales y del comportamiento, así como a los métodos de medición (Kerlinger y Lee, 2002).

4.1 Confiabilidad

Sinónimos de confiabilidad son *estabilidad, fiabilidad, consistencia, reproductibilidad, predictibilidad y falta de distorsión*. Para Kerlinger y Lee (2002) la confiabilidad puede definirse como la ausencia relativa de errores o la falta de distorsión o precisión de un instrumento de medición, ya que puede ocurrir que no se esté midiendo lo que se cree que se mide. El objetivo central de de los estudios de confiabilidad es la estimación de los errores de medida cometidos al medir las variables psicológicas (Muñiz, 1996).

La confiabilidad se refiere a la consistencia o estabilidad de una medida del comportamiento, por ejemplo, una medida confiable de una variable psicológica, como la inteligencia, puede producir el mismo resultado cada vez que se administra la prueba a la misma persona (Cozby, 2005). Así la confiabilidad es la consistencia de las puntuaciones a través del tiempo, de una medición a otra.

Una manera más formal de comprender la confiabilidad implica el uso de los conceptos de puntaje verdadero y error de medición. Se puede pensar que cualquier medida que se haga tiene estos componentes: 1) un puntaje verdadero, que es el puntaje real de la variable, y 2) un error de medición. Una medida poco confiable de inteligencia contiene una cantidad considerable de error de medición, por lo cual no proporciona un indicador preciso de la verdadera inteligencia del individuo. En contraste, una medida confiable de inteligencia – que contenga poco error de medición- producirá un puntaje idéntico (o casi idéntico), cada vez que se mida al mismo individuo (Cozby, 2005).

En términos sencillos, una medida confiable no fluctúa de una lectura a la siguiente. Y si la medida es diferente existe un error en el instrumento de medición.

La confiabilidad se define, por decirlo de alguna manera, a través del error; a mayor error, menor confiabilidad; y a menor error, mayor confiabilidad (Kerlinger, et al, 2002).

Tratar de estudiar el comportamiento por medio de medidas poco confiables representa una pérdida de tiempo, ya que los resultados serán inestables y no podrán replicarse. Existen mayores posibilidades de lograr confiabilidad cuando los investigadores utilizan procedimientos de medición cuidadosos (Cozby, 2005).

El instrumento de medición o de recolección de datos juega un papel importante en este proceso ya que sin él no habrían observaciones clasificadas. Hernández, Fernández y Baptista (2006) mencionan que un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tienen en mente.

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales (Hernández, et al, 2006).

4.1.1 Objetivo de la Confiabilidad

El objetivo central de la confiabilidad, consiste en tratar de estimar el error existente en las medidas, o en términos del modelo lineal clásico formulado, estimar el valor del error. La estimación de error va a venir a través de un indicador denominado coeficiente de confiabilidad, que no es más que la correlación lineal entre dos formas paralelas de un test (Muñiz, 1996).

4.1.2 Métodos para evaluar la confiabilidad

No se puede observar de manera directa el puntaje verdadero, ni los componentes de un puntaje verdadero, ni los componentes de error de un puntaje real de la medida. Sin embargo, si se puede evaluar la estabilidad de las medidas utilizando coeficientes de correlación, el cuál es un número que nos indica qué tan fuerte es la relación entre dos variables. Existen varias formas para calcular los coeficientes de correlación, y el más común para la evaluación es el coeficiente de correlación producto-momento de Pearson, el cual será ampliamente explicado debido a su relevancia dentro de esta investigación (Cozby, 2005).

Resulta muy importante conocer si la relación entre las variables es fuerte o débil, para lo cual es indicado emplear el coeficiente de correlación, un coeficiente de correlación expresa el grado de relación entre dos conjuntos de puntuaciones (Anastasi, et al, 1998; Cozby, 2005).

Los coeficientes de correlación se calculan de diferentes formas dependiendo de la naturaleza de los datos, el más común es el coeficiente de correlación de producto-momento de Pearson, denominado comúnmente r de Pearson, el cual toma en consideración tanto la posición de la persona en el grupo como también la desviación por encima o por debajo de la media del grupo (Anastasi, et al, 1998).

El coeficiente de correlación de Pearson se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables. Se relacionan las puntuaciones obtenidas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes o casos. En relación a las variables la prueba no considera en sí a una como independiente y a otra como dependiente, ya que no evalúa la causalidad. La noción de causa-efecto (independiente-dependiente) es posible establecerla teóricamente, pero la prueba no considera dicha causalidad (Hernández, et al, 2006).

Es decir, los valores de la r de Pearson pueden variar de -1.00 a +1.00, así proporciona información sobre la magnitud de las relaciones y su dirección, mientras más se acerca una correlación a 1.00 ya sea de manera negativa o positiva, más fuerte es la relación (Cozby, 2005; Hernández, et al, 2006).

La fuerza con que están relacionadas las variables, con frecuencia se denomina magnitud del efecto, el coeficiente de correlación r de Pearson, es un indicador de la magnitud del efecto, indica la fuerza de la asociación lineal entre dos variables, esta magnitud del efecto es reportada por los investigadores, la ventaja de ello es que proporciona una escala de valores que es consistente para todos los tipos de estudios sin importar las variables que se emplearon, el diseño de investigación o la cantidad de participantes estudiados. Los coeficientes de correlación son considerados bajos cuando la correlación es cercana a 0.15, cercanas a 0.30 son medias y por arriba de 0.40 son altas (Cozby, 2005).

Existen varios métodos para calcular la confiabilidad de las mediciones, Magnusson en 1967 (citado en Kerlinger, et al, 2002) se refiere a ellas como métodos prácticos para estimar la confiabilidad. Entre los que se encuentran la medida de estabilidad (confiabilidad test-retest), el método de formas alternativas o paralelas y el método de mitades partidas, los cuales son los tres más empleados; y las medidas de consistencia interna, que son Kuder-Richarson y el coeficiente alfa (Hernández, et al, 2006; Muñiz, 1996).

El test-retest consiste en aplicar el mismo instrumento de medición dos o más veces a un mismo grupo de personas, después de cierto periodo. Si la correlación entre los resultados de las diferentes aplicaciones es altamente positiva, el instrumento se considera confiable. El tiempo entre las mediciones es un factor a considerar, si el periodo es largo y la variable susceptible de cambios, suele confundir la interpretación del coeficiente de confiabilidad, y si el tiempo es corto las personas pueden recordar como contestaron la primera aplicación del instrumento (Hernández, et al, 2006).

El método de formas alternativas o paralelas consiste en la aplicación de dos o más versiones de éste, las versiones son similares entre en contenido, instrucciones, duración y otras características. Las versiones (casi siempre dos) se administran a un mismo grupo de personas simultáneamente o dentro de un periodo relativamente corto. El instrumento es confiable si la correlación entre los resultados de ambas administraciones es positiva de manera significativa (Hernández, et al, 2006).

El método de mitades partidas requiere solo una aplicación de la medición, específicamente el conjunto total de reactivos se divide en dos mitades equivalentes y se comparan las puntuaciones o los resultados de ambas. Si el instrumento es confiable, las puntuaciones de las dos mitades deben estar muy correlacionadas. Este método se refiere a la confiabilidad de consistencia interna ya que se evalúa utilizando respuestas en un solo momento (Hernández, et al, 2006; Cozby, 2005).

Por último, las medidas de consistencia interna son coeficientes que estiman la confiabilidad:

- a) Los coeficientes KR-20 y KR21 de Kuder y Richarson requieren de una sola aplicación y se basan en la consistencia de las puntuaciones a todos los reactivos de la prueba; esta consistencia entre reactivos está influida por dos fuentes de varianza de error: en primer lugar el de muestreo de contenido y en segundo la heterogeneidad del área de conducta muestreada, mientras más homogénea sea la muestra mayor será la consistencia entre reactivos, la técnica se basa en el examen del desempeño en cada reactivo. Éste método se puede aplicar a las pruebas que contienen reactivos que se califiquen como aciertos o errores, o de acuerdo con algún sistema de todo o nada (Anastasi y Urbina, 1998).

- b) El alfa de Cronbach (desarrollado por J. L. Cronbach) se emplea con reactivos que tienen diferentes puntuaciones para ser calificados, como son: “a veces”, “rara vez”, “nunca”, etc. El procedimiento consiste en encontrar cuanto varían las puntuaciones individuales de cada reactivo y sumar las varianzas de todos los reactivos (Hernández, et al, 2006). El análisis de varianza se verá mas adelante.

El coeficiente alfa es seguramente la vía elegida con más frecuencia para estimar el coeficiente de confiabilidad de los instrumentos y las escalas. Es calculable aplicando el instrumento una sola vez, y su valor depende del grado en el que los reactivos del instrumento covarían entre sí, es decir, depende de la consistencia interna del instrumento, entendida ésta como intercorrelación entre los reactivos (Muñiz, 1996).

El alfa de Cronbach depende del grado de covarianza entre los reactivos. Al aumentar la suma de las covarianzas aumenta el alfa. Si el instrumento es unidimensional, el alfa es elevado, pero lo contrario no es necesariamente cierto. Alfa tiene limitaciones como indicador único de la unidimensionalidad: aumenta al incrementar el número de reactivos, al repetir reactivos similares, o cuando se aumentan los factores pertenecientes a cada reactivo; se acerca o incluso supera el valor 0.80 si el número de factores de cada reactivo es dos o más y el número de reactivos amplio, disminuye al disminuir las comunalidades de los reactivos (Muñiz, 1996).

4.1.3 Errores de medida

En términos generales, los errores de medida son aquellos que se cometen al medir. Tal como se ha formulado el modelo lineal clásico, el error de medida viene dado por la diferencia entre la puntuación empírica y la verdadera. Los tres

principales errores de medida son el error de estimación, el de sustitución y el de predicción (Muñiz, 1996).

El error de estimación es el que se cometería al utilizar la puntuación verdadera pronosticada en vez de la puntuación verdadera. El error de sustitución es el que se cometería si en vez de una forma paralela, se utiliza otra. Por último el error de predicción se comete al utilizar el pronóstico de otra forma paralela, en vez de una forma paralela (Muñiz, 1996).

4.1.4 Factores que influyen en el coeficiente de confiabilidad

El coeficiente de confiabilidad no es una propiedad exclusiva y fija del instrumento de medida, se ve afectado por ciertas características de los objetos medidos, de los sujetos. Dos de los factores más directamente influyentes en el coeficiente de confiabilidad de un instrumento son su longitud y la variabilidad de las muestras utilizadas para calcularlo (Muñiz, 1996).

Un instrumento constituye un conjunto de reactivos encaminados a medir cierto rasgo o característica. Cuantos más reactivos se incluyan más aspectos del rasgo se podrán evaluar, lo que redundará en mayor precisión métrica y en consecuencia en un mayor coeficiente de confiabilidad; por lo que al aumentar la longitud del instrumento aumenta el coeficiente de confiabilidad. La fórmula de Spearman-Brown, que permite estimar el coeficiente de confiabilidad en aumento de longitud del instrumento, es seguramente una de las más clásicas y conocidas de la psicometría, dado que pronostica el valor del coeficiente de confiabilidad al variar la longitud del instrumento (Muñiz, 1996).

Si la muestra es heterogénea, entonces seguramente el coeficiente de confiabilidad será bajo, y por el contrario, cuando se toma la muestra variada el coeficiente será alto. La explicación para esto es sencilla, el coeficiente es la correlación lineal de Pearson, entre cuyas propiedades se encuentra la de aumentar con variabilidad del grupo (Muñiz, 1996).

4.2 Validez

La validez, en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. (Hernández, et al, 2006). Kerlinger en 2002 menciona que no existe una validez única, una prueba o escala es válida de acuerdo con el propósito científico o práctico de quien la utiliza, el énfasis aquí está en lo que se mide.

La validez aplicada a una prueba, es una estimación acerca de que tan bien mide lo que pretende medir en un determinado contexto (Cohen y Swerdlik, 2006).

4.2.1 Tipos de validez

Una prueba puede tener distintos tipos de validez, dependiendo de los propósitos específicos para lo cual fue diseñada, la población objetivo, las condiciones que se aplica y el método para aplicar la validez (Aiken, 2003).

La clasificación más importante de los tipos de validez es la que creó un comité conjunto de la Asociación Psicológica Americana, la Asociación Americana de Investigación Educativa y el consejo Nacional de Mediciones utilizadas en Educación. Se incluyen tres tipos de validez: de contenido, relacionada con el criterio y de constructo (Kerlinger, 2002).

La validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en el que la medición representa al concepto o variable de medida (Bohrsted, 1976; citado en Hernández, et al, 2006). El dominio de contenido de una variable normalmente es defendido o establecido por la literatura (teoría y estudios antecedentes). Este tipo de validez describe un juicio de cuan adecuada es una muestra de la conducta

representativa dentro del universo de conductas que la prueba fue diseñada para medir (Cohen, et al, 2006).

La validez de criterio es un juicio de cuan adecuadamente puede ser utilizada la puntuación de una prueba para inferir la posición más probable de un individuo con respecto a cierta medida de interés (Cohen, et al, 2006).

Este tipo de validez establece la eficacia de un instrumento de medición al compararlo con algún criterio externo que pretende medir lo mismo. Este criterio es un estándar con el que se juzga la validez del instrumento, cuanto más se relacionen los resultados del instrumento de medición con el criterio, la validez de criterio será mayor. El principio de la validez de criterio es sencillo: si diferentes instrumentos o criterios miden el mismo concepto o variable, deben arrojar resultados similares (Hernández, et al, 2006).

Dos tipos de evidencias de validez se encuentran asumidas bajo el rubro de validez relacionada con el criterio: la validez predictiva y la validez concurrente.

La validez predictiva atañe a la precisión con que las puntuaciones de una prueba predicen puntuaciones de criterio, según lo indica la correlación entre la prueba (predictor) y un criterio del desempeño futuro. Es de interés sobre todo para las pruebas de aptitud o de inteligencia, ya que las puntuaciones en estos tipos de instrumentos a menudo se correlacionan con las puntuaciones, notas de cursos, calificaciones de pruebas de aprovechamiento y otros criterios de aprovechamiento (Aiken, 2003; Hernández, et al, 2006).

La validez concurrente es cuando el criterio se fija en el presente de manera paralela (los resultados del instrumento se correlacionan con el criterio en el mismo momento o punto de tiempo). Los procedimientos de validación concurrente se emplean cuando una prueba se aplica a personas clasificadas en varias categorías con el propósito de determinar si las puntuaciones en la prueba

de las personas ubicadas en una categoría son significativamente diferentes de las de los individuos que se hallan en otras (Aiken, 2003; Hernández, et al, 2006).

La validez de constructo es probablemente la más importante ya que liga conceptos y prácticas psicométricas con aspectos teóricos (Kerlinger, et al, 2002). Esta validez se refiere a que tan exitosamente un instrumento representa y mide un concepto teórico, le concierne en particular el significado del instrumento, que está midiendo y como opera para medirlo, se refiere a que tan adecuadas son las definiciones operacionales de las variables (Hernández, et al, 2006; Cozby, 2005).

4.2.2 Análisis de la validez de constructo

La mayor parte de las variables psicológicas son constructos hipotéticos; por ello la validación de un instrumento psicológico implica, la obtención de pruebas a favor de la existencia del constructo de interés así como la demostración de que el instrumento es un instrumento adecuado para medir dicho constructo (Muñiz, 1996).

La validez de constructo incluye tres etapas:

1. Se establece y especifica la relación teórica entre los conceptos (sobre la base del marco teórico).
2. Se correlacionan los conceptos y se analiza cuidadosamente la correlación.
3. Se interpreta la evidencia empírica de acuerdo con el nivel en que clarifica la validez de constructo de una medición en particular.

El proceso de validación de un constructo está vinculado con la teoría. No es conveniente llevar a cabo la validación, a menos que exista un marco teórico que soporte la variable en relación a otras variables. Cuanto más elaborada y

comprobada se encuentre la teoría que apoya la hipótesis, la validación del constructo arrojará mayor luz sobre la validez general de un instrumento de medición. Se tiene mayor confianza en la validez de constructo de una medición cuando sus resultados se correlacionan significativamente con un mayor número de mediciones de variables que, en teoría y de acuerdo con estudios antecedentes, están relacionadas (Hernández, et al, 2006).

La validación de constructo de un instrumento desde el punto de vista psicométrico, puede abordarse desde dos enfoques, uno externo (relación del instrumento con otras medidas) y un enfoque interno (relaciones entre los reactivos del instrumento). Desde el enfoque externo, la validez de un constructo de un instrumento pronunciaría el grado en que las relaciones implicadas en la teoría del constructo analizado. Y la validez de constructo interna se refiere al grado en que las relaciones entre los reactivos del instrumento reproducen la estructura hipotetizada (Muñiz, 1996).

Para analizar la validez externa se han propuesto diversos procedimientos y técnicas estadísticas, los más utilizados son la Matriz Multirrasgo –Multimétodo y el Análisis Factorial; en cuanto la validez de constructo interna con frecuencia se emplea de igual forma el Análisis Factorial, tanto en su vertiente exploratoria como confirmatoria (Muñiz, 1996).

4.3 Construcción de instrumentos

El primer paso en el desarrollo de cualquier instrumento es considerar cuales son las poblaciones a las que está destinado, así como el tipo de decisiones que se tomarán con las puntuaciones obtenidas, ya sean de diagnóstico, de selección, de asignación y de clasificación, entre otras (Martínez, 1996).

Cualquier instrumento debe plantearse siempre dentro de los límites impuestos por la práctica y éstos deben ser tomados en cuenta por el constructor del instrumento, que deberá ajustarse a ellos. La limitación más clara y evidente es la del tiempo de aplicación, ya que los examinados deben dedicar un tiempo limitado a la realización del instrumento (Martínez, 1996).

4.3.1 Conductas representativas del constructo

El constructor de un instrumento para la medida de un determinado constructo tiene un modelo teórico en el que se inscribe el constructo y una serie de conductas observables ligadas a aquél mediante definiciones semánticas. Las cuestiones que hacen referencia a estas conductas son las que deben plasmarse en los reactivos del instrumento. Solamente una cuidadosa representación teórica del constructo evitará la omisión de importantes áreas de conducta o la inclusión de otras pocas relevantes (Martínez, 1996).

El proceso de construcción de reactivos guiado por la teoría es el más recomendable y el único que puede conducir a un instrumento con validez de constructo. No obstante, hay ocasiones en las que se construyen instrumento para la evaluación de atributos en los que el dominio teórico no está suficientemente desarrollado y en estas ocasiones se recomienda que se realice (Martínez, 1996):

- a) Análisis de contenido, se plantean cuestiones abiertas a los sujetos sobre el constructo de interés y después se intenta clasificar las respuestas.
- b) Revisión de las investigaciones publicadas, una revisión de los diferentes instrumentos de evaluación usados pueden proporcionar un buen marco de referencia para la medida del atributo.
- c) Incidentes críticos, se identifican conductas que caracterizan los comportamientos extremos del constructo de interés.

- d) Observaciones directas, ayudan a la identificación de conductas.
- e) Juicio de expertos, para recoger la información suelen utilizarse cuestionarios o entrevistas estandarizadas.

El constructor del instrumento comienza definiendo un dominio o población de conductas al que se harán inferencias a partir de las puntuaciones de los instrumentos. Este dominio o población de conductas se denomina dominio del reactivo (Martínez, 1996).

4.3.2 Especificaciones de formato de los instrumentos

Se debe especificar el formato en que se presentarán los reactivos, Bennett (1993, citado en Martínez, 1996) presenta un continuo de posibles formatos de respuesta:

- ψ Elección múltiple. El sujeto debe elegir la respuesta correcta de entre un conjunto limitado (entre 3 y 5) de respuestas posibles.
- ψ Sección o identificación. Elección de una o más respuestas de un conjunto amplio, el número de elecciones es grande, para eliminar el efecto azar.
- ψ Ordenación del material estimular. La tarea consiste en disponer los estímulos en una secuencia correcta.
- ψ Sustitución o corrección. Se requiere que el examinado reemplace algún elemento presente por una alternativa correcta.

- ψ Completar. La tarea consiste en completar algún estímulo incompleto.
- ψ Construcción. El sujeto debe construir la unidad completa.
- ψ Presentación. Requiere una representación física bajo condiciones reales o simuladas y el objeto de evaluación es una parte sustancial del rendimiento.

En esta fase debe construirse todo el material auxiliar que precisen los sujetos para realizar las tareas del instrumento: párrafos de lectura, mapas, tablas, diagramas (Martínez, 1996).

4.3.3 Planificación del análisis de los reactivos

Los elementos de un instrumento para la medida de un atributo o rasgo latente deben analizarse, en el momento de la planificación y diseño de un instrumento deben responderse las siguientes preguntas (Martínez, 1996):

- I. ¿En qué edades han de ensayarse los materiales?
- II. ¿Qué tamaño muestral es deseable en cada nivel?
- III. ¿Qué subgrupos especiales han de considerarse en el análisis (sexo, estatus socioeconómicos, etnias, etc.)?
- IV. ¿Cuál será la longitud de los instrumento?
- V. ¿Cuál es el tiempo para la aplicación del instrumento?
- VI. ¿Cuál será la puntuación criterio para el análisis de los reactivos?

Las tres primeras puntos tienen que ver con la población de examinados y la obtención de muestras representativas de estas o de las posibles sub poblaciones diferentes. Los dos siguientes puntos son referentes a que, dentro de lo posible, todos los sujetos tengan tiempo para responder el reactivo. Y finalmente, el último punto es relativo a la puntuación con respecto a la que se va a relacionar, de modo que diferencien entre los altos y los bajos del atributo latente.

4.3.4 Tratamiento de los datos en estudio piloto

En esta fase se planifica el tipo de análisis estadístico que se habrá de realizar con los resultados así como el uso de los mismos. Desde un enfoque clásico del instrumento, los estadísticos que son normalmente de interés son la dificultad del reactivo y la capacidad para diferenciar entre altos y bajos en el atributo o conducta (Martínez, 1996).

Al seleccionar los reactivos según sus estadísticos, es conveniente también tener en cuenta la finalidad para la que se usará el instrumento. En los instrumentos basados en la Teoría de la Respuesta al Ítem, el indicador más importante para la selección de reactivos será la información proporcionada por el reactivo (Martínez, 1996).

4.3.5 Elaboración del manual de los instrumentos y materiales de apoyo

Cuando el instrumento es construido para su comercialización se debe prepara uno o más manuales para su utilización. En el diseño o planificación de este manual deberán señalarse necesariamente (Martínez, 1996):

- a) Usos a los que se puede dedicar el instrumento.

- b) Instrucciones completas para su administración.
- c) Tablas de normas para convertir las puntuaciones brutas en otras interpretables.
- d) Coeficientes de fiabilidad y precisión en la medida del instrumento.
- e) Datos sobre la validez del instrumento para la finalidad o finalidades para las que fue construido (como la validez predictiva para pronosticar algún criterio; validez de constructo, mediante la estructura factorial o alguna forma de diferencias de grupo o diferencias experimentales; sensibilidad y utilidad del instrumento, etc.).
- f) Sugerencias sobre el posible uso de las puntuaciones del instrumento.

Algunas veces son necesarios otros materiales de apoyo, tales como el manual del examinador, manual técnico, etc. Estos materiales deben ser planificados y desarrollados en esta fase de construcción del instrumento.

Para la realización de un instrumento algunos de los puntos que se deben considerar son: tomar en cuenta el tiempo de aplicación, la población para la que está dirigido, las instrucciones, el contenido del instrumento, especificaciones del formato, planificación del análisis de los reactivos, el tratamiento del estudio piloto, planificación de la tipificación del test y la elaboración del manual y de otros materiales de apoyo.

4.4 Análisis de Varianza

El análisis de varianza es una prueba estadística para analizar cuando se ha medido dos o más veces a dos o más grupos si difieren significativamente entre sí en cuanto a sus medias y varianzas. La prueba *t* se utiliza para dos grupos

y el análisis de varianza unidireccional se usa para tres, cuatro o más grupos, aunque también se puede utilizar con dos (Hernández, et al, 2006).

El análisis de varianza o prueba F es una extensión de la prueba t , sólo que el primero es un procedimiento estadístico mas general. El análisis de varianza se utiliza cuando se tiene una sola variable dependiente con dos grupos y cuando la variable dependiente tiene más de dos niveles y cuando se empleó un diseño factorial con dos o más variables independientes (Kerlinger,et al, 2002; Cozby, 2005).

El análisis de varianza es un método para identificar, analizar y probar la significancia estadística de varianzas que provienen de diferentes fuentes de variación, es decir, una variable dependiente tiene una cantidad total de varianza, parte de la cual es debida al tratamiento experimental, otra parte al error y parte a otras causas, así el trabajo del análisis de varianza es ocupar esas diferentes fuentes de varianza (Kerlinger, et al, 2002).

Las medidas de la variable dependiente se conciben como constituidas por dos o más componentes, y el papel del análisis de varianza consiste en determinar las contribuciones relativas de estos componentes a la variación de la variable dependiente. La variable independiente es categórica, por lo que es posible formar grupos diferentes, y la dependiente es por intervalos o razón (Kerlinger,et al, 2002; Hernández, et al, 2006).

El análisis de varianza se encarga de localizar y calcular las diferentes varianzas que componen la varianza total, la cual se calculó junto con otras varianzas empleando los grados libertad, que se definen como $N-1$ y $n-1$. En el caso de grupos, en lugar de K (el número de grupos), se emplea $K-1$ (Kerlinger,et al, 2002).

La estadística F es un resultado de dos tipos de varianza que son la sistémica o entre grupos y la de error o dentro de grupos, la primera es la desviación de las medias grupales a partir de la gran media o puntuaciones medias de todos los sujetos en todos los grupos, la cual se debe a la manipulación experimental que debería hacer diferentes a los grupos y a sus medias, por otro lado, la varianza dentro de los grupos es la desviación de las puntuaciones individuales en cada grupo, a partir de sus medias grupales, y probablemente es debida al error o al azar. Estos dos tipos de varianza componen la varianza total (Kerlingen, et al, 2002; Cozby, 2005).

La hipótesis de investigación propone que los grupos difieren significativamente entre sí y la hipótesis nula propone que los grupos no difieren significativamente. El análisis de varianza unidireccional produce un valor conocido como F o *razón F*, el cual compara las variaciones en las puntuaciones debidas a dos diferentes fuentes: variaciones entre los grupos que se comparan y variaciones dentro de los grupos Si los grupos difieren realmente entre sí, sus puntuaciones varían más de lo que puedan variar las puntuaciones entre los integrantes de un mismo grupo (Hernández, et al, 2006).

El análisis de varianza no indica la magnitud o la fuerza de las relaciones, únicamente señala que existe una relación entre la variable independiente y la dependiente, lo cual se verá reflejado en la desigualdad de las medias (Kerlinger, et al, 2002).

Cuando se ha comprobado que la variable independiente ha producido un efecto significativo sobre la dependiente, es probable que el investigador se interese por saber entre que grupos se encuentran las diferencias, como ya se menciono antes, el análisis de varianza analiza la influencia en conjunto y asegura al menos que hay dos grupos que son estadísticamente distintos, por lo que si se desea saber más es necesario que se aplique otra técnica adicional como las

comparaciones múltiples, que determinan todas las diferencias de pares de medias que son estadísticamente significativas (León y Montero, 2003).

Es importante tomar en cuenta los temas mencionados en el presente capítulo, particularmente el análisis de varianza y el coeficiente de correlación de Pearson, ya que son algunos de los análisis realizados en esta investigación. Los primeros pasos para la construcción del instrumento las realizó, en estudios anteriores, el investigador que creó el instrumento pues, para efectos de esta investigación se utilizó la versión piloto, que con los análisis realizados y la muestra elegida proporcionarán validez de constructo.

Como puede observarse construir un instrumento que cuente con todo lo necesario no es tarea fácil, sin embargo se ha visto en los capítulos 1, 2 y 3 la falta que hace, pues el acoso psicológico causa daños impactantes en la organización, en los empleados y en la sociedad y consecuencias fatales en las víctimas.

CAPÍTULO V

MÉTODO

CAPÍTULO V

MÉTODO

5.1 Justificación

Las empresas cada vez le están dando mayor importancia al factor humano y a desarrollar sus potencialidades, volviéndose éste recurso fundamental y primordial de las organizaciones. Es por esto que, un punto importante a tomarse en cuenta, son los aspectos de bienestar y de salud de los trabajadores.

La calidad de vida laboral y el estado de salud físico y mental repercuten tanto en el trabajador como en la organización, por lo que es cada vez más necesario que se investiguen los agentes que pueden perturbar o afectar su bienestar. Los factores psicosociales influyen de manera importante en la salud de los trabajadores, dentro de los mismos se encuentra el Mobbing o acoso en el trabajo, un proceso que repercute de forma negativa en todos los ámbitos de la vida del individuo, trayendo consigo secuelas devastadoras, e incluso, su peor consecuencia el suicidio.

Una gran dificultad es que no existen instrumentos adaptados al ambiente nacional para medir el acoso, por lo que la propuesta de esta investigación es validar y confiabilizar un instrumento para dicha población, que permita investigar acerca de este suceso dentro de las organizaciones mexicanas y poder atacar este problema.

5.2 Objetivos de la investigación

Objetivo general:

- Realizar la primera fase del piloteo de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT, versión piloteo) (anexos) para poder contar con un

instrumento confiable y válido de medición de acoso psicológico en el trabajo en la población mexicana.

Objetivos específicos:

- Evaluar que factores sociodemográficos se relacionan al acoso en el trabajo y que presentan los policías federales.
- Observar las consecuencias psicosomáticas que se relacionan con el acoso en el trabajo, en una muestra de población de Policías Federales.

5.3 Preguntas de investigación

¿Se puede validar y confiabilizar la EMAT (versión piloteo)?

¿Qué factores sociodemográficos influyen en la presencia de acoso en el trabajo en los Policías Federales?

¿Cuáles son las consecuencias psicosomáticas que se relacionan con el acoso en el trabajo que presentan los Policías Federales?

5.4 Hipótesis

H₁ Se validará y confiabilizará la EMAT (versión piloteo).

H₀ No se validará y confiabilizará la EMAT (versión piloteo).

H₂ Existirán diferencias estadísticamente significativas entre el acoso laboral y las variables demográficas.

H₀ No existirán diferencias estadísticamente significativas entre el acoso laboral y las variables demográficas.

H₃ Existirán diferencias estadísticamente significativas entre el acoso laboral y los factores psicosomáticos.

H_0 No existirán diferencias estadísticamente significativas entre el acoso laboral y los factores psicosomáticos.

5.5 Variables

Variable dependiente:

Mobbing (acoso laboral)

Variable independiente:

Estadísticamente las variables clasificatorias (sociodemográficas) jugarán el papel de la variable independiente.

Variables clasificatorias: Edad, sexo, estado civil, grado de estudios, ocupación, nivel de puesto, horario, antigüedad, ingreso mensual y tipo de contrato.

Definición de variables

Variable dependiente:

Conceptual: Acoso laboral (Mobbing): Comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana) y durante un largo tiempo (por lo menos seis meses) (Heinz Leyman citado en Abajo, 2006).

Operacional: Acoso laboral (Mobbing): puntuación obtenida en la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo, EMAT (piloteo).

Variables clasificatorias (sociodemográficas):

Edad: edad cronológica de la persona.

Sexo: género al que pertenece (masculino o femenino).

Estado civil: situación civil (con pareja o sin pareja).

Grado de estudios: nivel de preparación académica reportado.

Nivel de puesto: ubicación con base a su puesto (operativo, medio, ejecutivo).

Horario: horas de trabajo al día.

Antigüedad: tiempo de meses o años que lleva laborando.

Ingreso mensual: cantidad en pesos que percibe mensualmente por su trabajo.

Tipo de contrato: forma en que fue contratado (obra determinada, tiempo determinado, tiempo indefinido).

5.6 Tipo de Estudio

El presente estudio es no experimental, que de acuerdo con Kerlinger (2002), es una búsqueda empírica y sistemática en la cual no se tiene control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son no manipulables.

Y descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2006) donde la principal característica de este diseño de investigación es que no permite que los participantes sean asignados al azar a diferentes tipos de condiciones (control y experimental) por tal razón no se encuentran controladas las variables de error, y solo existe la colección de registros de datos sistemáticos sobre la conducta de grupos.

Es un estudio transversal debido a que los datos son recolectados en un solo momento, en un tiempo único (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

5.7 Muestra

Para esta investigación se utilizó una muestra no probabilística de tipo accidental (Kerlinger, 2002), obteniendo un total de 100 sujetos, con el requisito de fueran Policías Federales laborando como tal por un tiempo mayor a seis meses.

5.8 Sujetos

La muestra quedó constituida por 100 Policías Federales de la zona metropolitana, siendo el 59% hombres y el 41% mujeres.

5.9 Instrumento

Para realizar el estudio se empleó la escala EMAT (Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo [en proceso]) (Uribe, 2008), el cual fue elaborado en su primera fase mediante la realización de dos estudios; el primero, consistió en una clasificación interjueces de diferentes expertos para obtener metacódigos de las 333 unidades de análisis de Mercado (2008, citado en Uribe, García, Piña y Olguín, 2008), el segundo estudio, consistió en un escalamiento multidimensional de los códigos obtenidos en el primer estudio. El instrumento para realizar el escalamiento multidimensional se tituló “asociación entre pares de palabras”, contó con instrucciones y datos demográficos (edad, sexo, institución donde laboraban y nivel de puesto).

A partir de los datos obtenidos en dichos estudios se desarrolló la escala EMAT (versión piloteo) que consta de 138 reactivos con dos respuestas tipo likert para cada reactivo, la primer respuesta mide la frecuencia con las opciones de nunca, casi nunca, una vez al mes, una vez a la semana, casi diario y diario; y la

segunda respuesta mide la duración, que va desde menos de un mes hasta 6 ó más meses. Dichos reactivos están clasificados en 11 factores, que se explican en la figura 2.

Figura 2

Cuadro de factores y reactivos claves de interpretación (versión piloteo).

Factor	Concepto de medición	Claves	Reactivos	Subtotal	Total (138)
F1	Aislamiento y Discriminación (F1AyD)	A	20,32,47,55,94,99,111,119,	8	16
		D	19,43,70,72,96,104,122,123,	8	
F2	Sobrecarga de Trabajo (F2ST)	ST	8,51,52,60,76,82,121,128,130,133,	10	10
F3	Comunicación Deteriorada (F3CD)	CD	10,16,18,26,35,64,105,107,109,124,	10	10
F4	Generar culpa (F4GC)	GC	22,24,25,31,77,80,116,125,	8	8
F5	Hostigamiento sexual (F5HS)	HS	11,21,36,41,45,46,63,66,129,131,	10	10
F6	Maltrato y Humillación, Violencia Verbal, Violencia Física (F6MH, VV y VF)	MH	4,39,44,65,74,75,113,118,	8	22
		VV	7,13,30,90,93,97,117,126,	8	
		VF	62,69,86,91,106,112,	6	
F7	Desacreditación Profesional (F7DP)	DP	2,29,33,40,42,58,59,68,88,95,	10	10
F8	Sabotaje y Situaciones Deshonestas (F8SSD)	SSD	15,37,57,67,81,83,85,108,115,138,	10	10
F9	Exceso de Supervisión y Control y Abuso de Poder (F9ESC y AP)	ESC	1,56,71,78,102,103,110,136,	8	16
		AP	3,27,38,53,73,84,92,134,	8	
F10	Clima Laboral Hostil y Castigo (F10CLH y C)	CLH	5,12,23,48,87,114,120,135,	8	16
		C	14,28,49,54,61,98,101,13	8	
F11	Amenazas (F11AM)	AM	6,9,17,34,50,79,89,100,127,132	10	10

Al finalizar se incluyeron 13 reactivos de datos sociodemográficos y variables laborales y 12 de consecuencias sintomáticas.

5.10 Procedimiento

Se pidió a cada participante que respondiera la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT, versión piloteo), siguiendo las instrucciones del mismo, en la hoja de respuestas. La aplicación se realizó dentro y/o fuera de su área de trabajo. Posteriormente se llevó a cabo la calificación de dicho instrumento para así proceder a la captura de los resultados obtenidos y al análisis estadístico requerido.

5.11 Estadística

Se manejó la estadística descriptiva para obtener porcentajes que proporcionaron importante información acerca de las características de la muestra. Y la estadística inferencial para la discriminación de reactivos por medio de un análisis de varianza con la prueba “t”; además se utilizó el alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna del instrumento. Como una primera comprobación de validez de constructo se realizaron análisis de varianza de una vía y correlación de producto-momento de Pearson; utilizándose el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS versión 13.0).

Cabe mencionar que esta investigación es parte del proyecto PAPIIT IN 301808 de DGAPA, UNAM; en el cual se construirá y validará la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT), por lo que este proyecto forma parte de una gran muestra que realmente validará dicho instrumento. En este trabajo se está realizando la primera parte del piloteo del instrumento aportando validez de constructo al observar las semejanzas de los resultados aquí obtenidos con la literatura existente además de proporcionar una base para próximas investigaciones.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS

CAPÍTULO VI

RESULTADOS

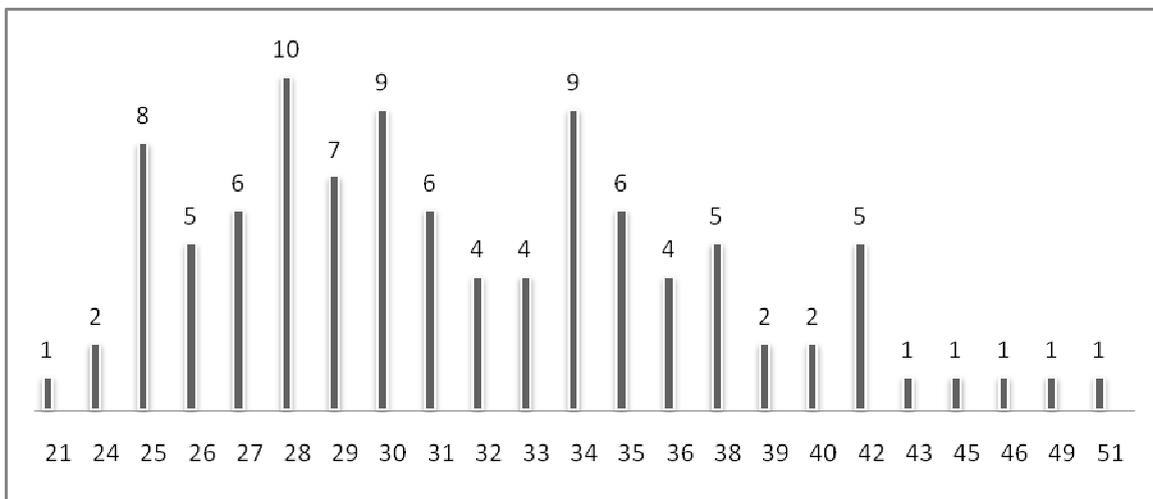
El objetivo principal de esta investigación fue realizar la primera fase del piloteo de la EMAT en una muestra de Policías Federales.

6.1 Características sociodemográficas de la muestra

La muestra estuvo conformada por 100 Policías Federales.

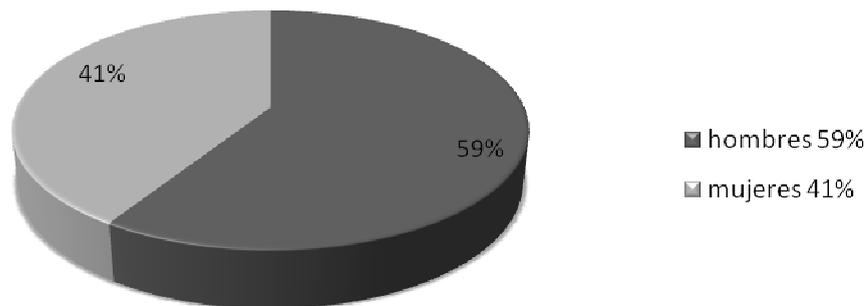
- a) **Edad:** La edad de los sujetos osciló de entre los 21 a los 51 años, con una media de 32.12 años.

Figura 3
Edad de los Policías Federales



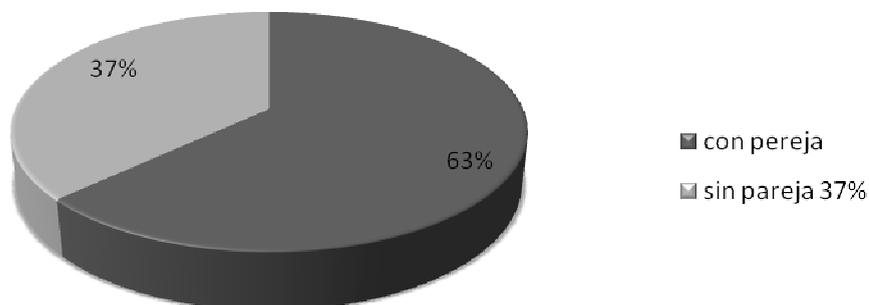
- b) **Sexo:** Se observaron en la muestra 59 hombres y 41 mujeres.

Figura 4
Sexo de los Policías Federales



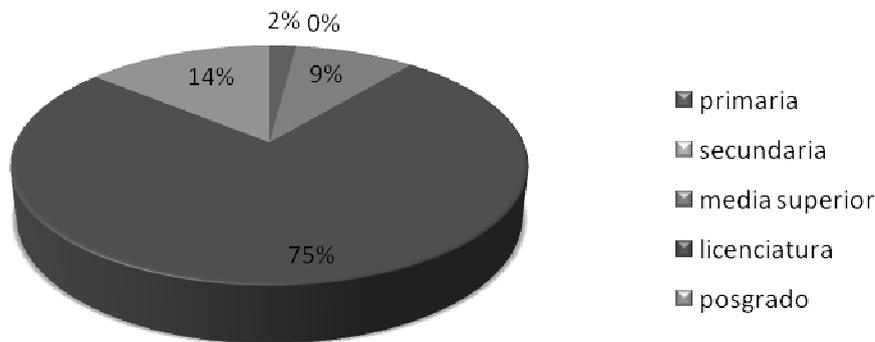
c) **Estado Civil:** 63 personas tenían pareja y 37 estaban sin pareja.

Figura 5
Estado civil de los Policías Federales



d) **Escolaridad:** 2 personas tenían nivel de primaria, 9 de media superior o técnica, 75 de licenciatura y 14 de posgrado.

Figura 6
Escolaridad de los Policías Federales



6.2 Variables laborales de la muestra

- I. **Tipo de puesto:** 36 personas respondieron tener en un puesto operativo, 29 un puesto medio, 20 uno ejecutivo y las 15 restantes dijeron tener otro.
- II. **Número de horas de trabajo:** 27 sujetos trabajan 2 a 9 horas, 72 de 10 a 17 horas y 1 de 18 a 24 horas; con una media de 10.96.
- III. **Antigüedad:** 80 reportaron tener entre .25 y 5 años, 17 entre 6 y 10 años y 3 entre 11 y 20 años; la media fue de 3.70 años.
- IV. **Ingreso mensual:** 24 reciben entre \$4, 000 y \$9, 999, 47 entre \$10, 000 y \$14, 999, 21 entre \$15, 000 y \$19, 999, y 8 entre \$20, 000 y \$140, 000; la media fue de \$16,196.20.
- V. **Tipo de contrato:** 4 sujetos contestaron estar trabajando por obra determinada, 12 por tiempo determinado y 84 por tiempo indefinido.
- VI. **Número de personas a cargo.** 68 reportó no tenerlas y 32 si. De éstas 32, 21 reportó que el número de personas a cargo que tenían estaba entre 1 y 3, 8 entre 4 y 6, y 3 entre 7 y 9; con una media de 1.03 (gráfica 10).

6.3 Discriminación de reactivos

Al realizar la discriminación de reactivos por medio de un análisis de varianza con la prueba “t” a los 138 reactivos, se eliminaron aquellos que no cumplían con un nivel de significancia menor de 0.05. Por lo que quedaron 62 reactivos, eliminándose por completo el factor 9 (exceso de supervisión y abuso de poder) y el factor 10 (clima laboral hostil y castigo).

Figura 7

**Discriminación de reactivos de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo
(versión piloteo).**

F1 Aislamiento y Discriminación	19***	32***	47***	70***	94***	99**	111*	122***
	20***	43*	55***	72***	96*	104***	119***	123*
F2 Sobrecarga de Trabajo	8***	51***	52*	60*	82***	121***	133***	
F3 Comunicación Deteriorada	10***	16***	18***	26***	35***	64***	105***	
F4 Generar culpa	22***	24***	25***	31***	77***	80***	116***	125**
F5 Hostigamiento sexual	11*	21**	36***	41***	45***			
	46***	63***	66***	129***	131***			
F6 Maltrato y Humillación, Violencia Verbal, Violencia Física	7***							
F7 Desacreditación profesional	2***	58***	88***					
F8 Sabotaje y Situaciones Deshonestas	81***	83***	85***	138***				
F9 Exceso de Supervisión y Control y Abuso de Poder								
F10 Clima Laboral Hostil y Castigo								
F11 Amenazas	6***	9***	17***	50*	89***	27***		

* $p \leq 0.05$

** $p \leq 0.01$

*** $p \leq 0.001$

6.4 Confiabilidad

Utilizando el alfa de Cronbach, se determinó la consistencia interna de la escala, con lo que se obtuvo la confiabilidad total de los 62 reactivos con un valor de alfa de .981; y después la confiabilidad para cada factor, con excepción de los factores 9 exceso de supervisión y abuso de poder y el 10 clima laboral hostil y castigo debido a que ya habían quedado eliminados.

Figura 8

Análisis de consistencia interna de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (versión piloteo).

F1 Aislamiento y Discriminación	.944
F2 Sobrecarga de Trabajo	.863
F3 Comunicación Deteriorada	.836
F4 Generar culpa	.902
F5 Hostigamiento sexual	.934
F6 Maltrato y Humillación, Violencia Verbal, Violencia Física	.823
F 7Desacreditación Profesional	.749
F8 Sabotaje y Situaciones Deshonestas	.852
F11 Amenazas	.849

6.5 Análisis de varianza entre Acoso Laboral (EMAT) y las variables sociodemográficas

Se realizaron análisis de varianza de una vía para las variables sociodemográficas de edad, sexo, estado civil y escolaridad. Éste análisis fue realizado con los reactivos que discriminaron de cada factor, además de todos los

reactivos de los factores 9, exceso de supervisión y abuso de poder, y 10 clima laboral hostil y castigo, que aunque ya habían sido eliminados se utilizaron para completar la información al observar que resultados arrojaban.

En la figura 9 se puede observar que solo el sexo mostró ser estadísticamente significativo, los hombres presentan niveles más elevados en todos los factores, éstos mostraron sufrir más de aislamiento y discriminación ($F=7.15$, $p=.009$); así como sobrecarga de trabajo ($F=4.211$, $p=.043$); comunicación deteriorada ($F=4.834$, $p=.030$); generar culpa ($F=10.679$, $p=.001$); hostigamiento sexual ($F=8.555$, $p=.004$); desacreditación profesional ($F=5.092$, $p=.026$); exceso de supervisión, control y abuso de poder ($F=4.856$, $p=.030$) y amenazas ($F=4.553$, $p=.035$).

6.6

Figura 9
Análisis de varianza entre Acoso Laboral y variables sociodemográficas.

Variables	Grupos	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11
Edad	21 a 29											
	30 a 35											
	36 a 51											
Sexo	Hombres	8.18**	7.83*	9.15*	8.25***	6.33**		10.01*		9.95*		8.63*
	Mujeres	5.44**	5.62*	6.29*	4.68***	3.81**		6.62*		7.20*		5.59*
Edo. Civil	Con pareja											
	Sin pareja											
Escolaridad	Primaria											
	Media											
	superior											
	Licenciatura											
	Posgrado											

Nota: F1 Aislamiento y Discriminación, F2 Sobrecarga de Trabajo, F3 Comunicación Deteriorada, F4 Generar culpa, F5 Hostigamiento sexual, F6 Maltrato y Humillación, F7 Desacreditación Profesional, F8 Sabotaje y Situaciones Deshonestas, F9 Exceso de Supervisión y Control y Abuso de Poder, F10 Clima Laboral Hostil y Castigo, F11 Amenazas.

* $p \leq 0.05$

** $p \leq 0.01$

*** $p \leq 0.001$

Análisis de varianza entre Acoso Laboral (EMAT) y las variables laborales

Las variables laborales tipo de puesto, horas de trabajo, antigüedad, ingreso mensual, tipo de contrato, personas a cargo y número de personas a cargo se presentan en la figura 10, reflejando que en cuanto al tipo de puesto las personas de nivel ejecutivo presentaron mayor aislamiento y discriminación ($F=3.73$, .014), al igual que en comunicación deteriorada ($F=3.06$, .032), en desacreditación profesional ($F=3.36$, .022), en exceso de supervisión y control y abuso de poder ($F=3.37$, .022), en clima laboral hostil y castigo ($F=3.60$, .016) y en amenazas ($F=3.30$, .023). En horas de trabajo podemos ver que el grupo con un horario de 18 a 24 horas presento mayores niveles en la mayoría de los factores, en aislamiento y discriminación ($F=7.39$, .001), en sobrecarga de trabajo ($F=6.44$, .002), en comunicación deteriorada ($F=7.01$, .001), en generar culpa ($F=5.67$, .005), en maltrato y humillación, violencia verbal, violencia física ($F=5.81$, .004), en desacreditación profesional ($F=6.88$, .002), en sabotaje y situaciones deshonestas ($F=9.26$, .000) en exceso de supervisión y control y abuso de poder ($F=11.073$, .000), en clima laboral hostil y castigo ($F=10.26$, .000); el grupo con un horario de 10 a 17 horas resulto sufrir más de hostigamiento sexual ($F=3.92$, .023) y de amenazas ($F=7.26$, .001).

En el tipo de contrato, los trabajadores que estaban por tiempo indefinido sufrían de mayor aislamiento y discriminación ($F=8.25$, .000), mayor sobrecarga de trabajo ($F=6.66$, .002), más comunicación deteriorada ($F=8.51$, .000), en generar culpa ($F=6.27$, .003), en hostigamiento sexual ($F=6.95$, .002), a demás en desacreditación profesional ($F=6.84$, .002), en sabotaje y situaciones deshonestas ($F=6.55$, .002), en exceso de supervisión y control y abuso de poder ($F=8.77$, .000), en clima laboral hostil y castigo ($F=10.00$, .000) y en amenazas ($F=8.79$, .000). En cambio, los contratados por obra determinada presentaron mayor maltrato y humillación, violencia verbal, violencia física ($F=3.68$, .029).

6.7 Análisis de varianza entre Acoso Laboral (EMAT) y las variables consecuencias psicosomáticas

En la figura 11 se muestran los resultados del análisis de varianza realizado entre acoso laboral, en sus 11 factores, y las consecuencias psicosomáticas, mostrando que los dolores de cabeza se relacionan significativamente con sobrecarga de trabajo ($F=1.77, .011$); desacreditación profesional ($F=4.97, .001$); sabotaje y situaciones deshonestas ($F=5.48, .001$); exceso de supervisión y control y abuso de poder ($F=2.86, .028$); clima laboral hostil y castigo ($F=4.24, .003$) y con amenazas ($F=5.85, .000$). De igual forma, los dolores musculares se relacionaron con sobrecarga de trabajo ($F=2.59, .041$); desacreditación profesional ($F=2.58, .042$); sabotaje y situaciones deshonestas ($F=4.73, .002$); exceso de supervisión y control y abuso de poder ($F=3.53, .010$); clima laboral hostil y castigo ($F=4.02, .005$) y con amenazas ($F=2.98, .023$).

Figura 10
Análisis de varianza entre Acoso Laboral y variables sociodemográficas.

Variables	Grupos	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11
Tipo de puesto	Operativo	*7.71		*8.86		*9.27		*9.94		*9.04		*8.05
	Medio	*7.75		*8.53		*9.87		*9.43		*9.01		*8.32
	Ejecutivo	*8.17		*9.07		*9.73		*9.33		*8.55		*8.83
	Otro	*3.21		*3.20		*3.15		*4.30		*3.46		*3.22
Horas de trabajo	2-9	***4.1	**3.93	***4.69	**3.92	*3.38	**6.48	**4.33	***4.37	***4.94	***4.17	***3.89
	10-17	***8.10	**8.00	***9.18	**7.78	*6.04	**11.48	**10.15	***9.60	***10.08	***9.50	***8.94
	18-24	***12.96	**10.42	***16.71	**12.62	*3.20	**36.00	**14.33	***27.65	***22.81	***15.75	***4.33
Antigüedad	.25-5											
	6-10											
	11-20											
Ingreso	4,000-9,999							**4.75	**7.93	***8.12	***5.39	***2.20
	10,000-19,999											
	20,000-29,999							**2.00	**1.41	***2.30	***1.77	***1.81
	30,000-140,000							**9.75	**9.38	***9.79	***9.16	***8.60
	Obra determinada	***5.37	**4.21	***5.75	**4.46	**1.87	*12.00					
Tipo de contrato	Tiempo determinado	***2.01	**2.23	***1.89	**1.93	**1.71	*2.91					
	Tiempo indefinido	***7.88	**7.72	***9.03	**7.59	**5.97	*11.36					
Personas a cargo	Si											
	no											

Nota: F1 Aislamiento y Discriminación, F2 Sobrecarga de Trabajo, F3 Comunicación Deteriorada, F4 Generar culpa, F5 Hostigamiento sexual, F6 Maltrato y Humillación, F7 Desacreditación Profesional, F8 Sabotaje y Situaciones Deshonrosas, F9 Exceso de Supervisión y Control y Abuso de Poder, F10 Clima Laboral Hostil y Castigo, F11 Amenazas.

* p≤.05
 ** p≤.01
 *** p≤.001

Los trastornos de sueño se encontraron relacionados con aislamiento y discriminación ($F=4.21, .003$); sobrecarga de trabajo ($F=6.68; .000$); comunicación deteriorada ($F=4.23; .003$); generar culpa ($F=4.92, .001$); hostigamiento sexual ($F=3.43; .001$); desacreditación profesional ($F=4.02, .005$); exceso de supervisión y control y abuso de poder ($F=4.10, .004$); clima laboral hostil y castigo ($F=4.39, .003$) y también con amenazas ($F=5.37, .001$).

La ansiedad se relacionó con aislamiento y discriminación ($F=7.43, .000$); sobrecarga de trabajo ($F=7.80; .000$); comunicación deteriorada ($F=5.79, .000$); generar culpa ($F=7.86, .000$); hostigamiento sexual ($F=5.82, .000$); maltrato y humillación, violencia verbal, violencia física ($F=2.79, .030$); desacreditación profesional ($F=2.81, .029$); exceso de supervisión y control y abuso de poder ($F=5.19, .001$); clima laboral hostil y castigo ($F=3.53, .010$) y con amenazas ($F=3.825, .006$).

La tristeza reflejó tener relación con aislamiento y discriminación ($F=2.60, .040$) y con sobrecarga de trabajo ($F=3.29, .014$). La disminución del apetito sexual se encontró relacionada con aislamiento y discriminación ($F=3.08, .020$), sobrecarga de trabajo ($F=4.04, .005$); comunicación deteriorada ($F=2.68, .036$); generar culpa ($F=2.54, .044$); hostigamiento sexual ($F=2.99, .023$); desacreditación profesional ($F=3.88, .006$); sabotaje y situaciones deshonestas ($F= 2.507, .047$); exceso de supervisión y control y abuso de poder ($F=4.31, .003$); clima laboral hostil y castigo ($F=5.14, .001$) y amenazas ($F=4.01, .005$).

Los trastornos alimenticios se relacionaron únicamente con la desacreditación profesional ($F=3.15, .018$). Los miedos se relacionaron con todos los factores siendo, aislamiento y discriminación ($F=14.89, .000$); sobrecarga de trabajo ($F=11.156, .000$); comunicación deteriorada ($F=11.70, .000$); generar culpa ($F=12.67, .000$); hostigamiento sexual ($F=14.25, .00$); maltrato y humillación, violencia verbal, violencia física ($F=4.43, .006$); desacreditación profesional ($F=6.92, .000$); sabotaje y situaciones deshonestas ($F=8.22, .000$); exceso de

supervisión y control y abuso de poder ($F=10.54, .000$); clima laboral hostil y castigo ($F=10.85, .000$) y amenazas ($F=11.34, .000$).

Y por último la agresividad como consecuencia psicossomática relaciono con los factores de aislamiento y discriminación ($F=13.46, .000$); sobrecarga de trabajo ($F=16.56, .000$); comunicación deteriorada ($F=8.86, .000$); generar culpa ($F=12.194, .000$); hostigamiento sexual ($F=20.87, .000$); maltrato y humillación, violencia verbal, violencia física ($F=2.83, .042$); desacreditación profesional ($F=5.33, .002$); sabotaje y situaciones deshonestas ($F=4.98, .003$); exceso de supervisión y control y abuso de poder ($F=9.47, .000$); clima laboral hostil y castigo ($F=7.84, .000$) y amenazas ($F=10.02, .000$). Los factores psicossomáticos de consumo de tabaco, alcohol y problemas gastrointestinales no mostraron relaciones estadísticamente significativas.

Figura 11
Análisis de varianza entre Acoso Laboral (EMAT) y las variables laborales

Variables	Grupos	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11
Fumar	Nunca											
	1 vez al año											
	Mensual											
	Semanal											
	Diario											
Alcohol	Nunca											
	Casi nunca											
	Mensual											
	Semanal											
	Diario											
Dolores de cabeza	Nunca	4.88*						4.95***	6.01***	7.03**	5.60**	5.44***
	Casi nunca	6.30*						7.52***	7.43***	7.97**	7.39**	6.16***
	Mensual	7.68*						11.02***	7.37***	10.10**	8.89**	9.57***
	Semanal	12.01*						14.70***	15.05***	13.93**	13.13**	13.20***
	Diario	9.92*						16.91***	19.50***	12.70**	14.64**	12.70***
Dolores musculares	Nunca	6.39*										
	Casi nunca	5.77*										
	Mensual	8.25*										
	Semanal	11.32*										
	Diario	10.23*										
Problemas gastrointestinales	Nunca							7.55**	8.68**	7.51**	7.12***	
	Casi nunca							7.10**	7.17**	6.66**	5.67***	
	Mensual							16.20**	14.96**	14.00**	14.00***	
	Semanal							11.66**	11.14**	11.12**	11.06***	
	Diario							8.08**	9.23**	8.14**	8.41***	
Trastornos de sueño	Nunca	6.31**	5.76***	6.76**	6.32***	4.85*		8.37*	8.79**	7.91***	7.20**	
	Casi nunca	6.33**	5.68***	7.04**	5.56***	4.83*		7.85*	7.78**	7.26***	6.70**	
	Mensual	12.93**	13.14***	14.61**	13.47***	9.84*		9.28*	9.01**	8.87***	7.85**	
	Semanal	7.26**	10.47***	10.02**	7.72***	3.97*		18.00*	19.06**	16.40***	16.66**	
	Diario	6.32**	7.53***	7.53**	6.15***	5.92*		5.91*	7.89**	7.96***	7.08**	

Variables	Grupos	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11
Ansiedad	Nunca	6.79***	6.28***	7.51***	6.68***	5.18**	5.18*					
	Casi nunca	6.18***	6.30***	7.09***	5.78***	4.44***	4.44*					
	Mensual	8.56***	6.32***	9.87***	7.01***	6.55***	6.55*					
	Semanal	16.51***	17.45***	18.35***	17.64***	12.63***	12.63*					
	Diario	4.92***	5.32***	6.21***	4.87***	4.82***	4.82*					
Tristeza	Nunca	7.06*	6.20*					8.36*	9.18	9.26**	7.92***	7.27**
	Casi nunca	6.55*	6.69*					6.90*	6.17*	6.82**	6.39***	5.96**
	Mensual	10.91*	11.72*					14.35*	11.75*	13.57**	13.35**	12.42**
	Semanal	1.00*	1.57*					12.00*	15.75*	10.68**	11.62***	11.50***
	Diario	2.46*	2.14*					1.16*	6.00**	4.00**	3.81***	2.83***
Disminución del apetito sexual	Nunca	6.84*	6.39**	7.60*	6.74*	5.17*						
	Casi nunca	6.10*	5.91**	6.87*	5.55*	4.20*						
	Mensual	10.68*	11.37**	12.25*	10.52*	8.37*						
	Semanal	8.31*	7.71**	10.71*	7.12*	7.35*						
	Diario	2.46*	2.14**	5.21*	4.06*	4.50*						
Trastornos alimenticios	Nunca							7.05**				
	Casi nunca							7.93**				
	Mensual							14.82**				
	Semanal							9.72**				
	Diario							1.00**				
Miedos	Nunca	7.21***	6.26***	7.93***	6.51***	5.08***	10.88*	8.43***	9.22***	9.18***	8.48***	7.00***
	Casi nunca	5.58***	6.17***	6.56***	5.51***	4.40***	8.30*	7.24***	6.32***	7.0***	6.42***	6.46***
	Mensual	15.01***	14.34***	17.65***	17.07***	10.02***	18.40*	17.20***	12.80***	17.32***	15.48***	15.43***
	Semanal	21.12***	21.42***	22.71***	18.56***	20.05***	30.00*	25.00***	28.50***	23.53***	23.56***	25.50***
	Diario											
Agresividad	Nunca	7.19***	6.65***	8.11***	6.98***	5.63***	11.89*	8.67**	9.37**	9.32***	8.47***	7.59***
	Casi nunca	5.98***	5.80***	7.03***	5.32***	4.33***	8.77*	7.39**	6.81**	7.27***	6.82***	6.29**
	Mensual	10.36***	11.73***	10.77***	12.18***	6.71***	10.77*	13.03**	10.80**	13.26***	11.91***	11.64**
	Semanal	31.62***	33.42***	34.28***	28.87***	31.40***	36.00*	32.00**	31.50**	32.65***	29.87***	34.00**
	Diario											

Nota: F1 Aislamiento y Discriminación, F2 Sobrecarga de Trabajo, F3 Comunicación Deteriorada, F4 Generar culpa, F5 Hostigamiento sexual, F6 Maltrato y Humillación, F7 Desacreditación Profesional, F8 Sabotaje y Situaciones Deshonrosas, F9 Exceso de Supervisión y Control y Abuso de Poder, F10 Clima Laboral Hostil y Castigo, F11 Amenazas.

Para completar la información obtenida con el análisis de varianza, se realizaron correlaciones entre el acoso laboral variables sociodemográficas y laborales numéricas.

Dicho análisis mostró que existe una correlación positiva entre el número de horas de trabajo y todos los factores, aislamiento y discriminación $r=.392$, sobrecarga de trabajo $r=.368$, comunicación deteriorada $r=.401$, generar culpa $r=.378$, hostigamiento sexual $r=.233$, maltrato y humillación, violencia verbal, violencia física $r=.237$, desacreditación profesional $r=.398$, sabotaje y situaciones deshonestas $r=.364$, exceso de supervisión y control y abuso de poder $r=.464$, clima laboral hostil y castigo $r=.431$, y amenazas $r=.356$; edad y antigüedad $r=.602$, ingreso mensual y amenazas $r=.223$; y el número de personas a cargo y la desacreditación profesional $r=.220$.

CAPÍTULO VII

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

CAPÍTULO VII

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El tema de la salud está tomando cada vez más auge dentro de la psicología laboral, buscando lograr una buena salud física y psicológica para los empleados dentro del escenario laboral. Reconociendo que la salud no solamente se puede ver mermada por factores orgánicos, sino también en función de factores ambientales y psicosociales, como puede ser el estilo de vida, el ambiente social y el ambiente laboral.

A través del tiempo, se ha modificado la visión a cerca de los trabajadores, a diferencia de antes, que se trataba a los trabajadores como otra máquina más fácilmente reemplazable, ahora se les ve como personas dándoles mayor interés al bienestar de las mismas. En la actualidad, las organizaciones buscan tener mayor productividad por medio del bienestar total de su capital humano siendo su fuerza más importante.

Existen muchos factores que influyen en la salud dentro del escenario laboral, como las son los factores psicosociales, elementos tanto externos al individuo como a los que se dan dentro de él, y que en términos de salud laboral se refieren a las condiciones de trabajo que pueden afectar a la salud de las personas a través de procesos emocionales, cognitivos, del comportamiento y fisiológicos, que se basan en la interacción entre las oportunidades y las demandas ambientales, junto a las necesidades, habilidades y expectativas individuales (Benavides, F., Ruiz-Frutos, C. y García, A., 2005), pudiendo llegar a ser precursores de enfermedad.

Un problema laboral severo que sufren las organizaciones es el acoso laboral o Mobbing, tema central de la presente investigación, el término Mobbing es usualmente utilizado para describir situaciones donde un empleado es, durante un periodo tiempo y frecuentemente, amenazado y acosado por compañeros, subordinados y superiores (Sáez y García-Izquierdo, 2001).

Considerando que el objetivo del presente trabajo fue realizar la primera parte del piloteo, para la construcción de un instrumento válido y confiable que mida el acoso laboral en la población mexicana, que tuviera las características psicométricas necesarias que debe tener cualquier instrumento de medición psicológico. Se obtuvo un instrumento final de 62 reactivos con una confiabilidad total de .981.

Los factores exceso de supervisión y abuso de poder y clima laboral hostil y castigo fueron eliminados debido a que los reactivos que los componían no resultaron significativos por lo que quedaron 9 factores. Esta eliminación pudo haberse debido a la homogeneidad de la muestra, ya que en la realización de su trabajo, sin importar el cargo que se tenga, tienen mucha supervisión porque al ser su objetivo principal el salvaguardar el bienestar de la sociedad mexicana, se debe asegurar que esto sea realizado de la manera correcta. Además de que las medidas disciplinarias que se toman son las mismas para todos los empleados. De la misma forma, otro factor que pudo influir en esto es que estos reactivos, pudieron haber sido contestados con lo que Delgado y Prieto (1997) llaman deseabilidad social, refiriéndose a cuando la persona deja de responder con base en lo realmente es y responde de acuerdo a lo aceptado o deseado socialmente, no afectando de gran manera el objetivo principal de la investigación.

En lo referente a las variables sociodemográficas el sexo mostró diferencias, entre los resultados arrojados se observa que los hombres sufren más de más de Acoso en el trabajo en los factores aislamiento y discriminación, sobrecarga de trabajo, de comunicación deteriorada, de generar culpa, de hostigamiento sexual, de desacreditación profesional, de exceso de supervisión y control y de abuso de poder y de amenazas; todo esto puede deberse a que al ser mayor la proporción de hombres que la de mujeres que integran la organización estudiada, existe entre estos mayor competitividad ya sea por comisiones, herramientas de trabajo, horarios de trabajo y de guardias, entre otras cosas; a demás de que en general las mujeres están en áreas administrativas y los

hombres si son rotados en cuanto a sus actividades diarias, enfrentándose a condiciones laborales muy diferentes.

En cuanto a las variables sociodemográficas laborales, las personas que tenían un puesto de ejecutivo sufrían más de aislamiento y discriminación, desacreditación profesional, exceso de supervisión y control y de abuso de poder, siendo esto porque en la Policía Federal Preventiva, se tienen muchos rangos y niveles jerárquicos, lo cual lleva a que aún teniendo un puesto de ejecutivo se está bajo las ordenes de otros, además de que suelen ser cambiados de áreas con mucha frecuencia, lo que los hace un tanto vulnerables a sufrir de Mobbing ascendente, que aunque es el menos frecuente, se puede sufrir cuando se es el nuevo jefe que llega y no es aceptado por sus subordinados, ocultándole información o entorpeciendo la puesta en marcha de sus decisiones (Abajo, 2006; Martínez, 2004; Peña, Ravelo y Sánchez, 2007).

En cuanto al horario de trabajo se refiere a mayor sea el número de horas de trabajo mayor número de policías sufren de acoso en el trabajo, el grupo de personas que laboran una jornada de entre 10 y 17 horas presentan mayores niveles de hostigamiento sexual y de amenazas, por el contrario los trabajadores con jornadas de 18 a 24 horas tienen más aislamiento y discriminación, por supuesto mayor sobrecarga de trabajo, mas comunicación deteriorada, generar culpa, maltrato, humillación, violencia verbal y física, desacreditación profesional, sabotaje y situaciones deshonestas, exceso de supervisión, control, abuso de poder, así como clima laboral hostil y castigo, lo cual refleja en cierta manera las medidas disciplinarias utilizadas en esta organización.

El ingreso mensual se relacionó con la desacreditación profesional, el sabotaje y las situaciones deshonestas, el exceso de supervisión, control y abuso de poder, el clima laboral hostil y castigo y con amenazas.

Por otro lado, las personas que laboran en la PFP contratadas por obra determinada reflejaron sufrir más de maltrato, humillación y violencia verbal y física, en cambio los empleados que están contratados por tiempo indefinido, siendo estos la mayoría, son los que sufren de mas aislamiento y discriminación, sobrecarga de trabajo, más comunicación deteriorada, generar culpa, hostigamiento sexual, desacreditación profesional, sabotaje y situaciones deshonestas, exceso de supervisión y control, abuso de poder, clima laboral hostil, castigo y amenazas.

Se agregó al instrumento el factor psicosomático debido a que algunos autores como Martínez, 2004; Artazcoz, 2003, citado en Martínez 2004; Saéz, 2001; Sáez y García-Izquierdo, 2001; Abajo, 2006; Ovejero, 2006; describen que el acoso psicológico en el trabajo produce consecuencias en la víctima tanto en su salud física como psicológica, en sus relaciones sociales y en su vida laboral. El trabajador experimenta sentimientos de ansiedad, fracasos o apatía, miedos temores o fobias no habituales, agresividad, llegando a tener problemas de concentración, generando depresión, trastornos y riesgos de accidentes en el centro de trabajo, así como dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, que en la muestra utilizada en ésta investigación no correlacionó, trastornos del sueño, tristeza, melancolía, depresión, disminución del apetito sexual, trastornos alimenticios y abuso de alcohol o drogas, entre otros.

Al implantar reactivos basados en estos autores se ayuda a la medición del acoso psicológico en el escenario laboral, obteniéndose que los dolores de cabeza (cefalea tensional, migraña, etc.) y los dolores musculares (cuello, espalda, extremidades, etc.) son provocados cuando se está bajo sobrecarga de trabajo, existe desacreditación profesional, sabotaje y situaciones deshonestas, exceso de supervisión, control, abuso de poder, un clima laboral hostil, castigo y amenazas. Los trastornos de sueño (insomnio, pesadillas, no poder despertar, etc.) y la ansiedad (nerviosismo inexplicable, angustia, temblores, etc.), se presentan cuando los trabajadores sufren de aislamiento, discriminación, sobrecarga de

trabajo, comunicación deteriorada, generar culpa, hostigamiento sexual, desacreditación profesional, exceso de supervisión, control y abuso de poder, clima laboral hostil y castigo y de amenazas, a demás de que la ansiedad también se relacionó con maltrato, humillación, violencia verbal y violencia física.

Los policías federales que sufrían de tristeza, llanto, melancolía y depresión, también presentaron aislamiento, discriminación y sobrecarga de trabajo. El padecimiento de trastornos alimenticios (falta o exceso de apetito, vomito, nauseas) únicamente se presentaron en las personas que sufrían de desacreditación profesional.

La disminución del apetito sexual, los miedos, temores, fobias, etc. y la agresividad como consecuencia sintomática, se encontraron en las personas que tenían también aislamiento y discriminación, sobrecarga de trabajo, comunicación deteriorada, generar culpa, hostigamiento sexual, desacreditación profesional, sabotaje y situaciones deshonestas, exceso de supervisión y control y abuso de poder, clima laboral hostil y castigo, y amenazas; además de que los miedos, temores, fobias, etc. y la agresividad como consecuencia sintomática, también se encontraron relacionados con maltrato y humillación, violencia verbal, violencia física.

También se observó que entre mayor sea el número de horas de trabajo, mayor es el aislamiento y la discriminación, y así también es la sobrecarga de trabajo, mayor la comunicación deteriorada, más la generación de culpa, más el hostigamiento sexual, más sabotajes y situaciones deshonestas, mayor el exceso de supervisión, el control y el abuso de poder, el clima laboral más hostil y mayor el castigo, y más las amenazas.

Además entre mayor sea el ingreso mensual aumenta el exceso de supervisión y el abuso de poder, así como también a mayor número de personas a

cargo es mayor la desacreditación profesional. Y por último, entre mayor sea el número de horas de trabajo menor será la desacreditación profesional.

Con lo anterior se confirma lo dicho por la literatura referente a las consecuencias físicas, psicológicas y emocionales que provoca el Mobbing en las víctimas de éste, que al paso del tiempo, terminan con la calidad de vida de la persona, a demás de que las consecuencias también las sufren las organizaciones, la familia de la víctima y la sociedad. He aquí la importancia de conseguir una medición de este fenómeno, que sea válida y confiable para identificarlo y así poder enfrentarlo dentro de las organizaciones y posteriormente conseguir que sea legislado para un actuar legal, para la búsqueda de la disminución del acoso en el trabajo, dentro de lo posible .

Es muy importante recalcar que esta investigación es parte del proyecto de construcción y validación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo, siendo la primera fase de piloteo, por lo que solo es el inicio de un arduo trabajo de estudio, tanto de desarrollo, características, conductas y consecuencias, entre otros temas, del fenómeno del Mobbing dentro de la población mexicana, así como la forma de afrontamiento tanto de las victimas como de las organizaciones.

Dentro de las limitaciones de este estudio se encuentra que el Mobbing en México aún está en una etapa de investigación incipiente y que se tienen muy pocos estudios que corroboren lo aquí obtenido, lo que dificulta saber cómo se ha dado el acoso psicológico en nuestro país, las influencias de nuestra cultura, así como la de las organizaciones. Esto también, ha provocado que exista un completo desconocimiento del tema, llevando esto a que las personas que sean víctimas no lo reconozcan en etapas tempranas, evitando así las terribles consecuencias.

Además de que las organizaciones tampoco intervengan de manera conveniente pudiendo dañar más, incluso sin intervenir; o hasta fomentar este tipo

de conductas y actitudes. Otro punto importante que pudo influir en los resultados obtenidos fue que es una muestra homogénea, al ser todos policías y trabajar en la misma institución, presentaban muchas características y respuestas similares, además de trabajar en un ambiente y condiciones afines. Además de la falta de interés de la población en general en colaborar en investigaciones científicas.

Para futuras investigaciones se sugiere contar con una muestra más amplia y heterogénea que permita tener más información, a demás de ahondar en las investigaciones en cuanto a las características de los tipos de Mobbing y las conductas que los caracteristicas, así como de los acosadores.

Aun queda mucho por hacer, continuar con la elaboración de escalas y contribuir con la realización de ésta, con el fin de investigar, medir, intervenir y prevenir un fenómeno tan impactante en la productividad y salud de las empresas del país.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Abajo, F. (2006). *Mobbing acoso psicológico en el ámbito laboral*. Argentina: Lexis Nexis.
- Aiken, L. (2003). *Test psicológicos y evaluación*. México: Pearson Educación.
- Alcover, C., Martínez, D., Rodríguez, F., y Domínguez, R. (2004). *Introducción a la psicología del trabajo*. España: McGraw-Hill.
- Anastasi, A. y Urbina, S. (1998). *Test psicológicos*. México: Prentice Hall.
- Becoña, E., Vázquez, F., y Oblitas, L. (2000). Psicología de la salud: antecedentes, desarrollo, estado actual y perspectivas. En Becoña, E., y Oblitas, L., *Psicología de la salud*. (pp. 11-52). México, D. F.: Plaza y Valdés Editores.
- Benavides, F., Ruiz-Frutos, C., y García, A. (2005). *Salud Laboral Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson.
- Boada, J., De Diego, R., Agulló, E. y Mañas, M. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*. 12, 2, 212-218. URL: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/727/72717205.pdf> (consultado el 8 de abril de 2009).
- Cisneros, L. (2007). *Las atribuciones de la Policía Federal Preventiva y su impacto en la seguridad nacional*. Tesis de licenciatura en Derecho. México: UNAM, Facultad de Estudios Superiores Argón.
- Cohen, R. y Swerdlik, M. (2006). *Pruebas y evaluación psicológicas. Introducción a las pruebas y a la medición*. España: McGraw Hill.
- Cozby, P. (2005). *Métodos de investigación del comportamiento*. México: McGraw Hill.
- Delgado, A. y Prieto, G. (1997). *Introducción a los métodos de investigación de la psicología*. Madrid: Piramide.
- Einarsen y Hauge, (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 22, 3, 251-273.

Guevara, R. L. (2003). *Tratamiento de acoso psicológico, el estrés y el burnout como accidentes de trabajo: Mobbing Opinión*. URL: www.movinggopinion.bpweb/artman/publish/article_513.5html (consultado el 3 de noviembre de 2008)

Hernández, J. (2005). *Análisis del artículo 21 constitucional respecto de la facultad de investigación y persecución de delitos de la Policía Federal Preventiva*. Tesis de licenciatura en Derecho. México: UNAM, Facultad de Estudios Superiores de Aragón.

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2006) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill

Juárez, A., Hernández, E.y Ramírez, J. (2005). Mobbing un riesgo psicosocial latente en el trabajo de enfermería, *Revista de enfermería*, 13, 3, 153-160. URL: http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/5D2F5911-0D8A-4125-A5C6-051E3FB0655A/0/vol13_3mobbing.pdf (consultado el 15 de abril de 2009)

Kerlinger, F., y Lee, H. (2002) *Investigación del comportamiento*. México:Mc Graw Hill.

Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill Interamericana.

León, J., Medina, S., Barriaga, S., Ballesteros, A., y Herrera, I. (2004). *Psicología de la salud y calidad de vida*. Barcelona: UOC.

León , J. y Montero, I. (2003). *Métodos de investigación en psicología y educación*. España: McGraw Hill.

Marks, D., Murria, M., Evans, B., Willig, C., Woodall, C. y Saykes, C. (2008). *Psicología de la salud. Teoría, investigación y práctica*. México: Manual Moderno

Martínez, J. (2004). *Estrés laboral guía para empresarios y empleados*. España: FT Prentice Hall.

Martínez, R. (1996). *Psicometría: Teoría de los test psicológicos y educativos*. España: Síntesis.

Matrajt, M. (1994). *Estudios en salud mental ocupacional*. México: Taller abierto.

Meseguer, M., Soler, M., García-Izquierdo, M., Sáez, M. y García, M. (2007). Incidencia, componentes y origen del Mobbing en el trabajo en el sector hortofrutícola. *Anales de Psicología*, 23, 1, 92-100. URL: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=16723112&iCveNum=8114> (consultado el 8 de abril de 2009).

Meseguer, M., Soler, M., García-Izquierdo, M., Sáez, M. y Sánchez, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores de Mobbing, *Psicothema*, Vol.19, Num. 2, pp. 225-230

Morales, F. (1999). *Introducción a la psicología de la salud*. Argentina: Paidós.

Muchinsky, P. (2007). *Psicología aplicada al trabajo*. México: Thomson.

Munguía, R. (2008). *Un mecanismo para el fortalecimiento del control interno de los recursos públicos. Análisis del programa de seguimiento, asesoría y apoyo (PROSA) 2006 en la Policía Federal Preventiva. Descripción de una experiencia profesional*. Tesis de licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública. México: UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.

Muñiz, J. (1996). *Psicometría*. Madrid: Editorial Universitas.

Ovejero, A. (2006). *El Mobbing o acoso Psicológico en el trabajo: una perspectiva psicosocial*. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, 22 (1), 101-121. URL: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2082991> (consultado el 8 de abril de 2009).

Peña, F., Ravelo, M. y Sánchez, S. (2007). *Cuando el trabajo nos castiga: debate sobre el Mobbing en México*. México: Eón.

Pichardo, A., Retiz, C. (2007). *Medición del desgaste ocupacional a través de la escala mexicana de desgaste ocupacional (EMEDO) en ejecutivos de servicio del banco HSBC*. Tesis de licenciatura en Psicología. México: UNAM, Facultad de Psicología.

Programa Nacional de Seguridad Pública 2008-2012. Secretaría de seguridad pública. URL: <http://www.ssp.gob.mx/portalWebApp/ShowBinary?nodeId=/BEA%20Repository/414002> (consultado el 4 de mayo de 2009).

Ramírez, L. (2008). *Elaboración de perfiles psicológicos en una institución de seguridad pública*. Tesis de licenciatura en Psicología. México: UNAM, Facultad de Estudios Superiores Iztacala.

Reyes, N. (2007). *Propuesta para la aplicación de un modelo de intervención en crisis a personas vulnerables por violencia laboral y sus secuelas*. Tesina de licenciatura en Psicología. México: UNAM, Facultad de Psicología.

Richman, J. A., Rospenda, K. M., Nawyn, S. J., Flaherty, J. A., Fendrich, M., Drum, M. L., y Johnson, T. P. (1999). Sexual harassment and generalized workplace abuse among university employees: prevalence and mental health correlates. *American Journal of PublicHealth*, 89(3), 358-363. URL: <http://www.ajph.org/cgi/content/abstract/89/3/358> (consultado el 8 de agosto de 2009)

Reglamento de la Policía Federal Preventiva (2000) URL: <http://www.ssp.gob.mx/portalWebApp/appmanager/portal/desk?nfpb=true&pageLabel=pfp> (consultado el 3 de noviembre de 2008).

Reynoso, L. y Seligson, I. (2002). *Psicología y salud*. Proyecto CONACYT N° 25185-H. México: UNAM, Facultad de Psicología

Robbins S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Rodríguez, A., Escartín, J., Porrúa, C. y Martín, J. (2008). Un análisis psicosocial del mobbing y de sus comportamientos abusivos, *Revista de estudios de violencia*, Num. 5, 1-23. URL: www.icev.cat (consultado el 5 de abril de 2009).

Rodríguez, A., Díaz, F., Fuertes, F., Martín, M., Montalbán, M., Sánchez, E., y Zarco, V. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: UOC.

Rojas, V. (2007). *El papel de la actualización del manual de organización específico del año 2005-2006 Policía Federal Preventiva*. Informe de práctica profesional en Ciencias Políticas y Administración Pública. México: UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.

Ruiz, A: (1987). *Salud ocupacional y productividad*. México, D. F.: Limusa.

Sáez, M. y García-Izquierdo, M. (2001). Violencia psicológica en el trabajo: el Mobbing. En Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. (pp. 192-205). Madrid: Psicología Pirámide

Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional*. México: Manual Moderno.

Uribe, J., García, A., Pichardo, C., Retiz, A. (2008). Perfil psicosomático y desgaste ocupacional en cajeros del sector bancario con escala EMEDO. *Ciencia y trabajo*. Oct-Dic; 10(30): 143-150).

Uribe, J., García, A., Piña, A., Olgún, G., (2008). Escalamiento Multidimensional y Acoso Laboral: un estudio conceptual sobre Mobbing para el desarrollo de una escala de medición. *Art. Enviado para revisión editorial a la Revista Interamericana de Psicología Ocupacional (Cinzel)*. Colombia.

ANEXOS

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

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 mí, 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 chantajea 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 su 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 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
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