



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
ÁREA DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO**

**RELACIÓN ENTRE ACOSO LABORAL (MOBBING) Y
ASERTIVIDAD EN UNA MUESTRA DE
TRABAJADORES MEXICANOS**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTAN:

CLAUDIA GILARY GONZÁLEZ BRAVO MORENO

MIRIAM NOHEMI LÓPEZ SPINDOLA

DIRECTOR: DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO

REVISORA: MTRA. MARÍA DE LA LUZ JAVIEDES ROMERO

CIUDAD UNIVERSITARIA, MÉXICO, D. F. AGOSTO DEL 2011





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 Dios porque me ha brindado una familia, un hogar, felicidad y amigos, por bendecirme con todas las cosas buenas en la vida, por concederme la fortaleza que he necesitado para cumplir todas las metas que hasta este momento me he propuesto y espero así siga para el futuro.

Agradezco a la Universidad Nacional Autónoma de México, por ser parte fundamental en mi vida y por darme la oportunidad de pertenecer a tan valiosa institución, que a través de ella he podido obtener la mejor oportunidad de desarrollo personal, social y emocional, además de otorgarme las herramientas para desempeñarme en el ámbito laboral de manera eficaz.

A mis padres Carlos González Bravo y Josefina Moreno, quienes siempre han confiado en mí, incluso más que yo misma, que me han sabido escuchar, comprender y apoyar en toda mi vida. Gracias a ambos ya que sin ustedes jamás hubiera podido realizar este sueño. Los quiero mucho.

A mi hermano José Carlos, quien a su manera siempre ha estado a mi lado apoyándome, incluso haciendo cosas que no le agradan, pero sé que siempre puedo contar con él. Te quiero mucho.

A mis tíos, primos y todas aquellas personas que han sido y siguen siendo parte fundamental en mi vida y que han contribuido notablemente para hacer de mí el mejor ser humano posible.

De manera especial a mi tía Irma a quien Dios se la ha llevado antes de ver concluido este trabajo, pero sé que desde el cielo estuviste apoyándome tal y como te lo pedí. Que en paz descanse.

A Miriam quien se convirtió en una gran amiga y compañera en la realización de este maravilloso sueño, quien sin su apoyo esto hubiera sido más difícil.

A mis mejores amigas y amigos, con quienes he compartido momentos hermosos y divertidos, que han estado ahí siempre que los he necesitado, dispuestos a apoyarme, escucharme y darme consejos sin esperar nada a cambio.

A todos los profesores de la UNAM por todos los conocimientos que nos han compartido para nuestro desarrollo profesional, en especial al Dr. Felipe Uribe, a la Mtra. Luz Ma. Javiedes y a nuestro honorable jurado, por su disposición, apoyo y consejos para la realización y mejora de este trabajo.

Y a todas aquellas personas que nos brindaron un poco de su tiempo para respondernos los instrumentos para esta tesis, ya que sin su cooperación esto no se hubiera podido realizar.

*Gracias a todos
Claudia Gilary*

Agradezco a la Universidad Nacional Autónoma de México por darme la oportunidad de pertenecer a esta noble institución y proporcionarme no solo los conocimientos necesarios para continuar en este camino, sino también por brindarme la oportunidad de conocer a personas maravillosas; amigos, compañeros y profesores con los cuales he podido compartir parte de mi vida y los cuales me han dejado grandes enseñanzas, lecciones importantes, memorias gratas y otras no tanto y sobre todo el gusto de haberlos conocido.

A todos los profesores de la Facultad de Psicología con los que tuve la suerte de tener clases, que compartieron conmigo y mis compañeros su invaluable conocimiento y experiencias necesarios para llevar a término esta carrera y para la vida misma.

A mi familia, por su apoyo al realizar ésta que es una de mis tantas metas en la vida y por ayudarme a salir de esta etapa para entrar a otra; agradezco a mi padre por todo el apoyo económico que me ha dado durante mi vida académica, sin él hubiera sido complicado seguir mis estudios.

A mi madre y abuelita, por educarme a ser la persona que soy en este momento, con defectos y virtudes, con sueños, anhelos y metas por cumplir, les agradezco enormemente porque no importando lo disparatado de mis proyectos e ideas siempre han estado ahí para apoyarme, guiarme y darme ánimo.

A mis hermanos que tal vez inadvertidamente me han ayudado a enfrentar mis temores; el saber de sus logros y su empeño para conseguirlos me impulsa a ser una mejor persona y a esforzarme más por alcanzar lo que quiero. Son una fuente de inspiración para mí y agradezco a la vida por tenerlos a mi lado.

A los amigos que siempre han estado a mi lado en los buenos y malos momentos, por soportarme en mis tiempos de desesperación, angustia y enojo, en esos momentos son mi rayo de luz en el camino oscuro, gracias por escucharme y apoyarme con sus consejos; su amistad me ayuda a seguir adelante. Además de que siempre he pasado ratos muy agradables y divertidos a su lado y esas son cosas irremplazables, agradezco eternamente por su amistad.

A mi amiga y compañera de tesis, sin su apoyo y arduo trabajo este proyecto tal vez nunca hubiera visto la luz; te agradezco por compartir tu tiempo y conocimientos conmigo, por tenerme confianza y paciencia, conocerte ha sido una experiencia maravillosa.

Ahora que comienza una nueva etapa que seguramente estará llena de retos e incertidumbre deseo que todas las personas que quiero y aprecio sigan cerca de mí para acompañarme y aconsejarme como lo han hecho a lo largo de mi vida.

*Muchas gracias a todos
Miriam*

ÍNDICE

Resumen	1
Introducción	2
Capítulo I. Mobbing	4
1.1 Introducción	4
1.2 Definición de acoso psicológico (Mobbing)	5
1.3 Investigación de Mobbing en Europa y algunos países de América	11
1.4 Tipología del Mobbing	12
1.5 Fases del Mobbing	16
1.6 Partes implicadas	22
1.6.1 Las víctimas o acosados	22
1.6.2 Características del acosador	27
1.6.3 El entorno	32
1.7 Consecuencias	33
1.7.1 Consecuencias a nivel personal	34
1.7.2 Consecuencias a nivel empresa	35
1.7.3 Consecuencias a nivel social	35
1.8 Diferencias entre lo que SI es y NO es acoso psicológico (Mobbing)	36
1.9 Investigación de Mobbing en México	38
1.10 Conclusión	39
Capítulo II. Asertividad	42
2.1 Introducción	42
2.2 Antecedentes	43
2.3 Definición	45
2.4 Características de la asertividad	54
2.5 Derechos asertivos	58
2.6 Asertividad Física y verbal	60
2.7 Dimensiones de la asertividad	61
2.7.1 Dimensión personal	61
2.7.2 Dimensión situacional	62
2.7.3 Dimensión cultural	63
2.8 Modelos explicativos de la asertividad	63

2.8.1 Modelo de percepción social	63
2.8.2 Modelo cognitivo	64
2.8.3 Modelo del Aprendizaje social	65
2.8.4 Modelos interactivos	66
2.9 Conducta Pasiva, Asertiva y Agresiva	67
2.9.1 Conducta pasiva	68
2.9.2 Comportamiento agresivo	72
2.9.3 Conducta asertiva	75
2.10 Tipos de asertividad	79
2.10.1 Asertividad básica	79
2.10.2 Asertividad empática	80
2.10.3 Asertividad escalar	80
2.10.4 Asertividad confrontativa	81
2.11 Investigación de Asertividad en México	82
2.12 Conclusión	83
Capítulo III. Vinculación entre acoso laboral (Mobbing) y Asertividad	85
3.1 Conclusión del capítulo	94
Capítulo IV. Método	96
4.1 Justificación	96
4.2 Objetivos de la Investigación	99
4.3 Preguntas de Investigación	99
4.4 Hipótesis	99
4.5 Variables	100
4.6 Muestra	103
4.7 Muestreo	103
4.8 Diseño de Investigación	104
4.9 Instrumentos	104
4.10 Procedimiento	106
4.11 Tratamiento estadístico	108

Capítulo V. Resultados	109
5.1 Características sociodemográficas de la muestra	109
5.2 Variables laborales de la muestra	111
5.3 Variables psicosomáticas de la muestra	117
5.4 Confiabilidad Alpha de Cronbach	124
5.5 Correlaciones de Pearson	127
5.6 Análisis de Varianza (ONE-WAY, ANOVA)	141
Capítulo VI. Discusión y Conclusiones	161
6.1 Discusión	161
6.2 Conclusiones	174
6.3 Limitaciones	176
6.4 Sugerencias	177
Anexos	178
Referencias	185

RESUMEN

El objetivo de la presente tesis es encontrar relación entre Mobbing y Asertividad en una muestra de 150 trabajadores mexicanos que desempeñaran cualquier tipo de puesto dentro del sector público y privado, con una antigüedad mínima de 6 meses, mediante la aplicación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo -versión 2- (EMAT V2) que se compone de 16 factores de acoso divididos en 4 grupos o áreas de conducta: Muy violentas, Estigmatización, Acciones directas y Encubiertas; dentro del mismo instrumento está el apartado de sociodemográficos y de trastornos psicosomáticos; también se aplicó la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) que está compuesta por tres dimensiones: Asertividad indirecta, No asertividad y Asertividad.

Con base al análisis estadístico, se concluye que las personas presentan mobbing, además de que la mayoría de las personas de la muestra hacen uso de la asertividad indirecta por lo que no importando que no se haya encontrado relación, es importante que las organizaciones sean conscientes del problema que representa el acoso para los trabajadores y el impacto que tiene en la empresa.

INTRODUCCIÓN

El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) es cualquier manifestación de una conducta abusiva, continua y deliberada que reciben uno o varios trabajadores por parte de otro u otros y que atentan contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica del individuo, o que puedan poner en peligro o degradar el clima de trabajo; éstas acciones ocurren al menos una vez a la semana y durante un periodo de al menos seis meses de duración. (Leymann, 1996, citado en Justicia, Benítez y Fernández, 2006; Hirigoyen, 2001).

El capítulo I tiene la finalidad de dar a conocer qué es el mobbing o acoso laboral, las características y comportamientos que lo definen, cuáles son las fases en las que se desarrolla, quiénes lo padecen, qué trastornos presentan quienes lo practican, cuáles son las causas y qué consecuencias genera a nivel individual, organizacional y social.

En el capítulo II, se presenta el tema de asertividad que constituye un conjunto de habilidades sociales que deben usarse para la formulación adecuada de peticiones, el manejo de intrusiones y la toma de decisiones autónomas y conscientes, además de que se caracteriza por considerar a las necesidades de los demás al mismo nivel de importancia, ejerce un fuerte impacto en las relaciones sociales, haciendo que el proceso sea recíproco, dinámico y satisfactorio (Nota y Soresi, 2003; Paterson y Rector, 2001). En este capítulo se verán los antecedentes de la asertividad, asimismo su definición, características y derechos; los tipos, dimensiones y modelos de la asertividad, además de las conductas pasiva, asertiva y agresiva que muestran los seres humanos en su interacción diaria.

En el capítulo III, se conocerá la vinculación entre el mobbing y la asertividad, pues ambos son fenómenos que se encuentran dentro de las relaciones laborales e interpersonales y son de gran interés social y humano dentro del campo de la psicología.

El capítulo IV, tratará acerca del método, es decir, cómo se llevó a cabo la investigación, dar a conocer los instrumentos utilizados en la realización de ésta, una descripción de la muestra y el tratamiento estadístico que se le dio a la investigación.

En el capítulo V, se encontrarán los resultados de la investigación, se podrán apreciar mediante gráficas los datos sociodemográficos y en algunas tablas las correlaciones y análisis de varianza efectuadas para investigar los objetivos de esta tesis.

En el capítulo VI, se encuentran las conclusiones a las que llegamos después de analizar los resultados, concluyendo que los sujetos que se encuentran en situación laboral activa con una antigüedad mínima de 6 meses presentan mobbing, no asertividad y asertividad indirecta, siendo significativos con aspectos de la vida laboral y salud del trabajador.

CAPÍTULO I

MOBBING

1.1 Introducción

El maltrato psicológico es una tortura lenta y silenciosa, ataca a la persona y poco a poco la destruye emocional y psicológicamente, hasta hacerla desaparecer. El maltrato psicológico no es nuevo, convive con nosotros desde siempre. Los expertos coinciden en señalar que no es que ahora se maltrate más que antes, sino que ahora, somos conscientes de ello y podemos nombrarlo e identificarlo.

Conocido como acoso moral o laboral y también con el término en inglés Mobbing es la acción conducente a producir miedo o terror del afectado hacia su lugar de trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador. Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos en el trabajo, de sus compañeros, subalternos o superiores, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, como meses e incluso años. Pretenden hostigar, intimidar, o perturbar hasta el abandono del trabajo de la víctima o víctimas.

En Europa y en algunos países de América y Asia, el clima laboral evaluado por la calidad de las relaciones en la empresa, se ha visto afectado por la agresividad, la competencia, los estilos de liderazgo fuertes y con carácter para establecer metas, objetivos y proyectos ambiciosos, generando una marcada y creciente lucha por tener el poder. (Soto, 2005).

En las organizaciones, el desequilibrio en el manejo del poder, ha llevado al desarrollo de actitudes y comportamientos cada vez más violentos en los trabajadores, y encuentran su medio de expresión en diversos fenómenos como la violencia psicológica, sexual, acoso u hostigamiento laboral (Mobbing), entre otros.

El acoso psicológico, es consecuencia de las condiciones laborales estresantes, es un fenómeno psicológico y social ampliamente estudiado en Europa y países de primer mundo, donde se le considera un riesgo laboral psicosocial emergente, por el impacto tan profundo que está causando en la población trabajadora. Pueden referirse también a éste fenómeno como Mobbing, psicoterror laboral, acoso moral, violencia laboral, hostigamiento psicológico en el trabajo, agresión psicológica, abuso emocional, etc.

El presente capítulo tiene la finalidad de dar a conocer qué es el Mobbing o acoso psicológico, las características y comportamientos que lo definen, cuáles son las fases en las que se desarrolla, quiénes lo padecen, qué trastornos presentan quienes lo practican, cuáles son las causas y qué consecuencias genera a nivel individual, organizacional y social.

1.2 Definición de acoso psicológico (Mobbing)

La palabra Mobbing deriva del término inglés **mob** que, como sustantivo, significa horda, turba, bandada, pandilla; y como verbo **To Mob** significa acosar, agobiar, atacar, apiñarse, abrumar, molestar, fastidiar, incomodar, amontonarse, aplastar, linchar, apretar. (Mercado, 2006)

Este término surge en el campo de estudio de la Etología, el premio Nóbel alemán Konrad Lorenz, lo utilizó para estudiar y describir conductas de supervivencia de algunas especies animales, que empleaban el ataque en coaliciones de miembros débiles de una misma especie animal, contra individuos más fuertes que ellos. (1973, citado en Juárez, Hernández y Ramírez, 2005).

El Mobbing es un fenómeno ampliamente estudiado en países desarrollados y hay legislación laboral en países como Suecia, Francia, Gran Bretaña, Alemania, Estados Unidos, Italia, Australia y España, en los dos primeros además de leyes laborales, existe desde los años noventas, regulación legal que impone penas de multa y privación de la libertad a quien se le encuentre culpable de ejercerlo. Aunado a ello, en España, el Mobbing

está reconocido como un riesgo de trabajo (Juárez, Hernández y Ramírez, 2005; Unión Sindical de Madrid. Región de CCOO, 2002).

A principios de los años ochentas, el psicólogo alemán Heinz Leymann, (1996, citado en Justicia, Benítez y Fernández, 2006), estudió ciertas conductas de agresión que eran muy comunes entre los niños como la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática, por uno o varios individuos, contra otro, que es arrastrado así a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella, sostenido por medio de continuas actividades de hostigamiento; estas acciones ocurren al menos una vez a la semana y durante un periodo de al menos seis meses de duración.

Además observó en ellos alguna conductas como: quitar algunas pertenencias, arruinar la comida, obligar a realizar cosas en contra de la voluntad, maltratar cosas y lastimar, entre otras, por lo que a esta serie de conductas él las identificó como Mobbing; la cual se reconoce como un fenómeno de abuso psicológico que se extiende hasta la edad adulta con repercusiones graves en la salud, la calidad de vida y la integridad de las personas. (Leymann, 1996 citado en Justicia, Benítez y Fernández, 2006).

En 1992, Leymann, realizó los primeros estudios metodológicamente rigurosos, pues entrevistando a 2,400 trabajadores, determinó que el Mobbing lo sufría un 3.5%, además describió operativamente 45 actividades típicas de Mobbing, que se repiten al menos una vez a la semana, durante al menos 6 meses. Estas actividades están enmarcadas en un cuestionario llamado LIPT o "Leymann Inventory of Psychological Terrorization", y ha sido utilizado en varias investigaciones como instrumento. Conceptualmente, Leymann clasifica las estrategias de acoso psicológico en cinco grandes apartados, los cuales son:

- ☪ **Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima a comunicarse adecuadamente con otros:** El acosador impone con su autoridad lo que puede decirse y lo que no. A la víctima se le niega el derecho a expresarse o a hacerse oír (preguntas 1-11 del LIPT).

- ☞ **Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga posibilidad de mantener contactos sociales:** No se dirige la palabra a la víctima, procurando además que nadie lo haga. Se le cortan las fuentes de información, se le aísla físicamente de sus compañeros (preguntas 12-16 del LIPT).

- ☞ **Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral:** Bromas y burlas sobre la víctima, su familia, orígenes, antecedentes y entorno (preguntas 17-31 del LIPT).

- ☞ **Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y sus tareas mediante desprestigio profesional:** Se asigna a la víctima tareas muy por debajo o muy por encima de su capacidad, o no se le permite hacer nada; se le critican los más mínimos errores o defectos; se desprecia su trabajo y sus capacidades profesionales (preguntas 32-38 del LIPT).

- ☞ **Actividades de acoso que afectan la salud física o psíquica del acosado:** el sometimiento a un régimen de acoso psicológico tiene efectos negativos, psicológicos y psicosomáticos, en el afectado, pero lo que se evalúa en este cuestionario son las conductas del acosador (es), no su repercusión en el acosado (preguntas 39-45 del LIPT) (Laskowsky y Loreto, 2005).

Leymann (1996) se centra más en el concepto de comunicación, al Mobbing no lo considera tanto en aspectos de agresiones físicas o de maltrato evidente, sino más bien de una violencia invisible, de un ataque subterráneo, pues se percata de que muchos de sus pacientes asistían “moralmente destrozados, con cuadros depresivos profundos que incluían daños físicos e ideas recurrentes de suicidio, e incluso con síntomas de estrés postraumático equiparables a quienes se han visto sometidos a experiencias de guerra, secuestros, terror y tortura” (Cuellar, 2007).

Europa es el continente que ha tenido más aportaciones en cuanto a definiciones de Mobbing. En Suecia, Heinemann (1972, citado en Peña, 2007), interesado en el comportamiento social infantil fuera del aula, tomó prestado de Lorenz el término para identificar un comportamiento altamente destructivo de pequeñas pandillas de niños, dirigido (en la mayoría de los casos), contra un único niño.

Brodsky (1976, citado en Gimeno Lahoz, 2001) definió el fenómeno de Mobbing y lo describió como los intentos repetidos y persistentes de un individuo de atormentar o causar la incomodidad de otro individuo en el trabajo.

En Francia, la psiquiatra Marie-France Hirigoyen señala al Mobbing como “cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro, o degradar el clima de trabajo” (Hirigoyen, 2001; López y Vázquez, 2003).

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2002), define al Mobbing como “acoso moral en el lugar de trabajo como un comportamiento irracional, que discrimina, humilla, debilita o amenaza, repetido con respecto a un empleado o a un grupo de empleados, que constituye un riesgo para la salud mental o física y la seguridad del empleado”.

El doctor en Psicología, de origen español, Iñaki Piñuel define al Mobbing como “el continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización o su sometimiento a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador” (Piñuel, 2005).

El Mobbing, por lo general, comienza con la creación de una atmósfera laboral hostil, asimismo, los ataques se van a iniciar de forma suave para ir

convirtiéndose cada vez más en conductas violentas o agresivas, por ejemplo, insultos, amenazas, imposibilidad de hablar o defender una postura mientras se discute un asunto, prohibición de hablar con los compañeros y que éstos hablen con la víctima, gritos y maltratos que originan un gran sufrimiento (Abajo, 2006).

Estos comportamientos son dirigidos hacia una o varias personas y evoluciona después de un cierto tiempo de conflicto, a veces muy rápidamente, otras veces después de semanas o meses; estas estrategias de parte de los acosadores tienen por objetivo acabar con la resistencia y el equilibrio psicológico del trabajador, minándolo y desgastándolo psicológicamente, para finalmente lograr su aniquilación o destrucción psicológica y conseguir su salida de la empresa (Martínez, 2003).

El Mobbing se puede generar en todo tipo de trabajo, se identifica donde hay caos organizativo, donde las cadenas de mando están fallando, donde hay conflictos y ambigüedad de roles, en donde no hay empatía, hay falta de apoyo social, problemas con el jefe, conflictos interpersonales, clima social pobre y estrés.

Según Piñuel (2001), el acoso se produce en aquellos casos en los que no se puede despedir a un trabajador, ya sea porque es un funcionario público o debido a su prestigio y capacidad de trabajo hace improcedente el despido.

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

- ☞ El secreto de sus actuaciones que lo hace muy difícil de probar, y es por ello que lo consideran como el asesino latente y silencioso.
- ☞ La infinidad de situaciones que no tienen un matiz único pero que son consistentes con el objetivo de provocar molestia o dañar a la víctima.
- ☞ Se maneja expresivamente como abuso, y siempre implica la violencia física.

- ☞ En la víctima existe cierta violencia o una tendencia a culparse de sus actos y de las consecuencias que ellos conllevan.
- ☞ Esta la existencia de testigos mudos, que son los compañeros que trabajan con la víctima y que omiten testificar a favor de la persona que esta recibiendo los ataques y en muchos de los casos los consienten.

Martínez (2003) y Piñuel (2001) reconocen que el Mobbing tiene amplias y profundas consecuencias, tales como las que sufre la víctima trayendo consigo todo tipo de sintomatología; en términos de efectos cognitivos ya que puede haber una pérdida de la memoria, inseguridad, problemas de concentración, trastornos del sueño, problemas psicosomáticos, como el estrés, dolor de cabeza, espalda, dolores estomacales; con respecto al sistema nervioso, sudoración, sequedad de boca, taquicardias.

Asimismo puede haber abuso de sustancias como el alcohol, medicamentos, drogas, tabaco, entre otras, ocasionando en la víctima fatiga crónica, cansancio, depresión, irritabilidad, incapacidad laboral, tendencias suicidas, etc.

El Mobbing se puede explicar a) en función de la personalidad, tanto de las víctimas como de los acosadores, Brodsky (1976, citado en Gimeno Lahoz, 2001), afirma que las víctimas son compulsivas, rígidas y paranoicas, además de ser las menos estables emocionalmente. Los acosadores, son considerados por Piñuel (2001) como personas psicópatas, con alteraciones del sentido de la norma moral, sin sentimientos de culpa, mentirosos, etc. También como un b) fenómeno que se encuentra en el entorno social y laboral, en cuanto a la cultura organizacional, el entorno, el ambiente de trabajo, etc., y c) como un fenómeno centrado en las relaciones interpersonales.

El acoso laboral es un problema para la salud mental laboral que parece estar ampliamente extendido en las prácticas organizacionales. Además se dice que un bajo nivel de autoestima se ha considerado desde hace mucho tiempo como uno de los factores causantes de trastornos fisiológicos y psicológicos.

La Organización Internacional del Trabajo, OIT (2003), ha señalado a la autoestima como un factor protector de la salud en ambientes laborales. La autoestima se define como “el carácter favorable de la auto evaluación de las características individuales”, es la valoración positiva o negativa que uno hace de sí mismo. Todo ello condiciona el proceso de desarrollo de las potencialidades humanas dentro del ámbito profesional, por lo que, una autoestima positiva facilita una mejor percepción de la realidad y comunicación interpersonal, ayuda a tolerar mejor en estrés, la incertidumbre y vivir los procesos de cambio.

En el ámbito laboral, el apoyo social permite prevenir y aliviar las respuestas que el individuo genera ante los estresores y sus efectos, pues el conjunto de personas ejercen una función recíproca entre sí. Además de que los efectos moduladores significativos del apoyo social aparecen cuando hay que afrontar estresores presentes y cuando los niveles de estrés son elevados (Pando, 2006; Cohen y Wills, 1985 citado en Peña, 2007).

Gil-Monte (2000), señala que la falta de apoyo por parte de los compañeros de trabajo en todos los niveles, son características que pueden influir negativamente en la salud de los trabajadores.

1.3 Investigación de Mobbing en Europa y en algunos países de América

El diseño de instrumentos para medir el acoso laboral presenta una historia que contiene una serie de instrumentos psicométricos desarrollados por diversos investigadores.

- ☞ En Alemania, el cuestionario Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT) de Heinz Leymann que describe 45 actividades de mobbing que se repiten al menos una vez a la semana, durante al menos 6 meses (Leymann, 1996, citado en Justicia, Benítez y Fernández, 2006).
- ☞ Van Dick y U. Wagner elaboraron un cuestionario simplificado para profesores de escuela llamado “Versión reducida de R Van Dick y U. Wagner” (Abajo, 2006, citado en Uribe-Prado, 2011).

- ☞ Knorz y Zapf en 1996, presentaron su “Comportamientos que indican la existencia de mobbing”, que describe la creatividad para hacerle la vida imposible a otra persona (Abajo, 2006, citado en Uribe-Prado, 2011).
- ☞ En España, basados en el instrumento de Leymann, González de Ribera y Rodríguez Abuín (citado en Uribe-Prado, 2011) detectaron 15 estrategias adicionales al LIPT que no figuran en éste, pero que son frecuentes en la población española y nombraron a este instrumento LIPT-60.
- ☞ Piñuel en 2003, (citado en Uribe-Prado, 2011) elaboró el cuestionario denominado Barómetro CISNEROS (Cuestionario Interpersonal sobre Sicoterror).
- ☞ En Francia, Marie-France Hirigoyen elaboró su “Cuestionario sobre Acoso Moral” basado en el LIPT, ampliando la frecuencia de comportamientos, además de buscar quienes actúan como acosadores (nivel jerárquico) para obtener la dirección del acoso (horizontal, descendente o ascendente), las causas del ataque, su cronología y las consecuencias del acoso (citado en Uribe-Prado, 2011).
- ☞ En Argentina, Abajo (2006, citado en Uribe-Prado, 2011), basado en los instrumentos de Leymann (1990), González de Ribera y Rodríguez Abuín (2003) y Knorz y Zapf (1996) elaboró una versión del LIPT con 80 reactivos y un sistema doble de valoración para medir la frecuencia y la intensidad del acoso.

1.4 Tipología del Mobbing

Por lo general, se piensa en las víctimas de acoso laboral como personas débiles o inseguras, pero esto suele no ser cierto; las principales causas de Mobbing apuntan a los celos profesionales, la envidia hacia la otra persona por tener éxito profesional o el miedo a que esa persona le haga sombra en el lugar de trabajo.

Además las organizaciones productivas y de índole laboral presentan una estructura de tipo piramidal, donde la cúspide esta conformada por quien ejerce el poder de decisión. Si la organización es más compleja, la pirámide de

poder será más compleja, generando grupos y subgrupos, en los que las relaciones interpersonales se mantienen, por lo general, dentro del encuadre piramidal, de poder y control.

Abajo (2006), sugiere que la presencia del Mobbing se da en tres niveles:

☞ **MOBBING HORIZONTAL:** Se refiere al acoso entre “pares”, en el que uno o varios trabajadores se ven acosados por uno o varios compañeros de similar nivel jerárquico dentro de la organización.

Detonantes del Mobbing en este nivel:

- Por parte del acosador: Una personalidad con índoles psicóticos o perversos.
- El síndrome del cuerpo extraño: Se produce cuando se introduce un elemento nuevo “extraño”, que no se acomoda a lo que ya está establecido. Los grupos tienden a igualar a los individuos, intentando eliminar las eventuales diferencias que pudieran aparecer, se busca aislar al elemento nuevo, eliminarlo de la organización o del área de trabajo, mediante traslados a otros sectores.
- La existencia de problemas o conflictos personales no resueltos: Existen conflictos de tipo interpersonal entre dos trabajadores de un mismo nivel jerárquico, dentro del ámbito laboral o fuera de él.
- Competencias internas dentro de la organización: En un ámbito laboral, cualquier compañero de trabajo es un competidor para buscar el ascenso.
- El sentimiento de envidia.
- Mitigar el aburrimiento: Esto se refiere a encontrar una diversión, ésta sería agredir a un compañero.

☞ **MOBBING DESCENDENTE:** Es aquel en el que quien ejerce el poder acosa a uno o varios trabajadores situados en un nivel inferior dentro de la escala jerárquica. Se puede dar con tal de conservar el empleo.

También en este nivel se presentan las envidias, conflictos personales, etc. Con el agravante de la situación de privilegio y poder con que en este caso cuenta el acosador.

El acosador utilizará el poder tanto para dirigir o controlar y limitar la conducta del acosado como para manipular su posición dentro de las organizaciones e incluso sus percepciones de tipo personal, por lo que se pueden identificar cuatro bases del poder por parte del acosador:

- Poder coercitivo, el cual se fundamenta en el miedo, en el temor a las consecuencias negativas ante la desobediencia.
- Poder de premio, que es lo opuesto al anterior, en éste, las personas tratan de quedar bien para obtener beneficios.
- Poder de persuasión, reposa sobre la base de la concesión y la manipulación de premios simbólicos o ideales y la capacidad de decisión, de manipular la información, de influir en las normas del grupo.
- Poder de conocimiento, se fundamenta en el acceso o control de la información. (Abajo, 2006).

☞ **MOBBING ASCENDENTE:** Se trata de uno de los fenómenos menos frecuentes, una persona que ocupa una posición de determinada jerarquía dentro de la estructura de la organización es acosada o atacada por uno o varios subordinados.

Existen varios supuestos entre los que se encuentran:

- Y éste ¿Qué nos viene a enseñar?: Cuando se incorpora a la organización alguien que viene del exterior a ocupar un puesto jerárquico y que trae sus propias ideas o métodos que no coinciden con los de la organización o con el grupo de trabajo, y son rechazados por sus subordinados. Esta situación será grave según el recién llegado esté o no dispuesto a adaptarse o a imponerse al grupo.

- El “portador del apellido”: Si el recién llegado ocupa la posición jerárquica de “privilegio” no con base en capacidades personales o profesionales, aceptados o no por el grupo.
- “Primus inter pares”: Tiene lugar cuando se asciende a alguien del grupo de iguales, convirtiéndolo en su superior jerárquico, con poder sobre los que fueron sus compañeros.

En el caso del Mobbing ascendente, suele terminar con el triunfo del propio jefe acosado, debido a que los acosadores terminan despedidos o el jefe es transferido a otro sector. (Abajo, 2006). Todas estas situaciones se derivan de las competencias que se mantienen en los ambientes laborales y las rivalidades, además de que se ha incrementado el número de personas que cuentan con una mayor preparación, pero se les brindan pocas oportunidades de ascenso o conseguir una plaza duradera.

- ☞ **MOBBING MIXTO:** Pocos autores abordan este tipo de acoso laboral, la mayoría se circunscribe a explicar los tipos de acoso anteriores. El acoso psicológico denominado mixto, surge cuando el hostigamiento horizontal (entre compañeros de trabajo hacia una persona en concreto) recibe el respaldo de un superior jerárquico, dando paso a un hostigamiento de arriba hacia abajo y entre iguales (López y Vázquez, 2003).

También existe otra clasificación diferente y poco conocida, realizada por el profesor Sánchez Cobaco (1999, citado en López y Vázquez, 2003), quien basó su estudio del Mobbing en las estrategias del acosador y las reacciones de la víctima, distinguiendo así cuatro tipos de acoso psicológico:

1. Mobbing plano: Ni la víctima ni el agresor modifican sus estrategias. El acosador no tiene ideas nuevas con que agredir a su adversario, o bien está satisfecho con los resultados obtenidos.
2. Mobbing mueve a la víctima: El agresor es persistente con sus métodos para agredir a su víctima, quien cambia constantemente de estrategias de respuesta para mitigar los embates que envía su agresor. La máxima

de este tipo de acoso la basa en que si su agresión permanece estable, las reacciones del otro cada vez serán más débiles, desesperadas e ineficaces.

3. Mobbing mueve al agresor: El agresor modifica continuamente sus acciones, mientras que el comportamiento de la víctima permanece constante. Siendo firme en su papel, es probable que el agresor experimente placer al cambiar continuamente de estrategias hostiles.
4. Mobbing mueve a ambos: Tanto agresor como víctima modifican continuamente su comportamiento. El primero continúa fijo en su meta de destruir al otro, y las reacciones de éste último dependerán de su voluntad de defenderse o de su incapacidad para controlar sus emociones.

1.5 Fases del Mobbing

El acoso psicológico (Mobbing) es un proceso perverso de acciones hostiles e intimidatorias y con una permanencia en el tiempo, cuyo objetivo fundamental es destruir a la víctima o eliminarla de la organización. Como todo proceso, se caracteriza por una secuencia más o menos clara de hechos. Cada caso de acoso psicológico es único y su gravedad e impacto van a depender de las características específicas de las personas y del tipo de organización.

Seguendo a Leymann (1996), los estudiosos convienen en reconocer, desde el punto de vista de la organización, cuatro estados, fases o etapas que suelen ser recurrentes en diferentes casos:

1. La fase de conflicto o de incidentes críticos.
2. La fase de Mobbing, acoso o estigmatización.
3. La fase de intervención de la empresa.
4. La fase de marginación, salida de la organización y exclusión de la vida laboral.

El profesor Iñaki Piñuel y Zabala (2001), intercala una fase entre la 3 y 4 indicadas, denominándola "Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto", de esta manera incluyendo la fase incorporada por

Piñuel, nos encontraríamos ante cinco etapas o fases bien diferenciadas dentro del proceso de acoso, por lo cual a continuación quedará como la número 4.

1. La fase de conflicto o de incidentes críticos

Es normal que aparezcan conflictos interpersonales en cualquier empresa como consecuencia de la existencia de personas o grupos con intereses, objetivos o necesidades diferentes, e incluso contrapuestos, hace del conflicto algo inevitable. Debido a esto surgen problemas puntuales, roces o incluso choques que bien pueden solucionarse de forma positiva, creativa y pacífica a través del diálogo, o por el contrario pueden constituir el inicio de un problema más profundo.

Cuando el conflicto no se resuelve, se produce un punto de inflexión y comienza la escalada de enfrentamientos. Y se abre la puerta para que entre el fenómeno de Mobbing o acoso. A menudo, el conflicto no resuelto es solamente la excusa que necesita el acosador para iniciar su ataque. Con frecuencia un conflicto de tipo menor es deliberadamente exagerado, sacado de contexto y maliciosamente difundido de forma innecesaria y tendenciosa, precisamente para motivar, justificar y potenciar el acoso psicológico a la víctima. (Piñuel y Zabala, 2001).

El conflicto no es bueno ni malo, es inherente al ser humano ya que sin el la humanidad no habría avanzado. Es la forma de enfrentarnos a él y como lo abordamos, lo que puede convertirlo en una oportunidad de crecimiento y de aprendizaje, o por el contrario, en un camino hacia la frustración, desarrollo de la agresividad y a menudo la violencia. Incluso, en determinados supuestos, el conflicto ni siquiera tiene por qué existir realmente. El acosador lo crea, falseando una situación o una realidad. (Abajo, 2006).

Abajo (2006), proporciona algunas definiciones al conflicto como: cualquier estado de desarmonía, un desacuerdo en las actividades, ideas, intereses o principios entre personas o grupos de tal manera que, las partes perciben sus intereses como excluyentes; generando insatisfacción y desacuerdo.

Los conflictos puntuales comienzan a estigmatizarse, se produce un punto de inflexión en las relaciones que, hasta ese momento podrían considerarse como satisfactorias o neutras, siendo el punto de partida de un desarrollo de enfrentamientos.

En esta fase la situación desencadenante del acoso suele verse como un conflicto, un desencuentro entre personas que en un momento determinado adquiere mayor proporción presentándose la imagen de un conflicto puntual que comienza una escalada. Esta fase no constituye propiamente el acoso psicológico y suele durar muy poco tiempo. (Abajo, 2006: Piñuel y Zabala, 2001).

2. La fase de Mobbing, acoso o "estigmatización"

En esta fase ya se da el Mobbing como tal, la víctima no puede creer lo que está sucediendo, incluso llega a negar que está siendo atacada. Aquí el acosador pone en práctica toda la estrategia de hostigamiento en su víctima, utiliza sistemáticamente y durante un periodo de tiempo prolongado, una serie de comportamientos repetidos con un objetivo claro y puntual: destruir a la víctima. (Leymann, 1996).

Estos comportamientos, analizados aisladamente y fuera del contexto en el que se dan, probablemente no implicarían agresión alguna ni intento de exclusión. No obstante, la repetición de los mismos tiende a estigmatizar a la víctima, ridiculizándola o apartándola socialmente con el objeto de minarla psicológicamente.

En este proceso de "estigmatización" se producen daños en las relaciones sociales que, hasta ese momento, la víctima venía manteniendo con total normalidad con los propios compañeros de trabajo.

El acosado se vuelve una especie de apestado, lo que provocará que sus compañeros teman apoyarlo y se transformen en acosadores pasivos despertando en algunos casos sus frustraciones, ira y rabia en contra de la

víctima. Lo cierto es que todas estas actitudes y reacciones, o la falta de ellas, por parte de los compañeros de trabajo llevan a la víctima a un estado de orfandad social y de aislamiento que es, precisamente, uno de los objetivos del acosador. (Abajo, 2006).

Durante esta etapa, la víctima puede no ser consciente del hostigamiento hasta que ya es demasiado tarde. Incluso, a menudo niega tal posibilidad, intentando buscar razones o justificaciones para el actuar del acosador.

Por otro lado, el acosador lleva adelante el proceso entre la pasividad, negación, evitación y, a menudo, complicidad o colaboración, consciente o no, del grupo o del entorno. Una vez que se inician las conductas de acoso, es probable que otros miembros de la organización vayan aplicándolas a la víctima, a menudo de manera inconsciente. (Piñuel y Zabala, 2001).

3. La fase de intervención desde la empresa (responsables jerárquicos)

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 le está afectando psicológicamente; su desempeño laboral se ve afectado o la situación se hace incómoda para el entorno. Es aquí el momento cuando trasciende hasta la cúpula organizacional.

Cuando la organización llega a saberlo, para ella "el problema" por lo general es la víctima, no el acosador. Su objetivo no es ayudar a alguien si tiene un problema; es eliminar el problema de la organización, y para ellos el problema visible, quien se ha vuelto conflictivo, difícil y "paranoico" es precisamente la víctima. (Piñuel y Zabala, 2001).

Abajo (2006), describe que la primera reacción natural es pensar que la víctima "algo habrá hecho" (estigmatización), ésta no ha pasado desapercibida para el grupo, produciéndose así lo que se denomina "error atribucional" que es

un mecanismo psicológico que convierte a la víctima en alguien que merece ese trato.

La organización en su conjunto pone en funcionamiento este mecanismo, así jefes, compañeros y responsables jerárquicos comienzan a elaborar explicaciones basadas en las características individuales y psicológicas de la víctima, siguiendo así inconscientemente el juego del acosador en lugar de analizar los factores del entorno.

Cuando la empresa decide actuar, generalmente opta por una de estas dos vías, ninguna de las cuales da una respuesta adecuada a la cuestión:

- **Solución "positiva" del conflicto:** La dirección de la organización tras tener conocimiento del problema, investiga exhaustivamente sus causas y, convencida de la existencia del acoso u hostigamiento, decide ponerle fin, articulando los mecanismos necesarios para que no vuelva a ocurrir.

Es posible que sancione al hostigador, por lo general, la opción más utilizada es la de cambiar de puesto de trabajo a la víctima, al hostigador o a ambos.

- **Solución "negativa" del conflicto:** Suele producirse en aquellos casos en que la organización no lleva a cabo una investigación exhaustiva de la situación. En lugar de centrar su atención en el acosador, ve a la víctima como el problema a combatir, centrándose en sus características personales ya manipuladas. De esta manera, la propia organización se suma, activa o pasivamente, al fenómeno y la situación de acoso. (Abajo, 2006; Piñuel y Zabala, 2001).

4. Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto

"Si la persona acosada busca ayuda especializada de psicólogos y psiquiatras, tiene muchas posibilidades de obtener un diagnóstico incorrecto" (Piñuel y Zabala, 2001). La razón de ello estriba en que no existen especialistas que puedan reconocer y tratar un problema que tiene su origen en

la propia organización en la que trabaja el paciente y en la personalidad de los acosadores, y no en los factores constitucionales de la víctima.

De ese modo, la víctima del acoso suele recibir diagnósticos erróneos basados en sus características personales, con lo que su sufrimiento se ve incrementado aún más al hacerle sentir responsable de su propio acoso psicológico. Se les suele diagnosticar: estrés, depresión, burnout, personalidad paranoide, maniaco-depresión o ciclotimia, desajuste de personalidad, neurosis, trastornos de ansiedad generalizada y ataques de pánico.

Una vez que la organización tiene conocimiento de que la víctima recibe algún tipo de tratamiento, sirve para reforzar la estigmatización previa de la víctima; todo ello puede destruir la imagen pública, así como la carrera profesional de la persona impidiendo de este modo su rehabilitación laboral. (Piñuel y Zabala, 2001).

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

Las víctimas, a menudo abandonadas por el empleador, mal diagnosticadas por el psicólogo o psiquiatra y aisladas de su entorno social y profesional, no resisten la presión y suelen rescindir por sí mismas la relación laboral.

En el caso de los empleados de la administración pública, probablemente el empleado solicite cambios de puesto, traslados, sin embargo, rara vez se producen. En las empresas privadas, muchas de las personas resistirán en su puesto de trabajo y estarán dispuestas a todo con el fin de conservar su fuente de ingresos, todo ello a costa de consecuencias negativas para su salud tanto física como emocional.

En cualquiera de los casos, la víctima terminará saliendo de la organización. En casos extremos, las víctimas inmersas en una situación de angustia y desesperanza insostenibles, pueden llegar a atentar contra su propia vida o contra la de compañeros o superiores.

Incluso en los casos en que la víctima haya salido de la organización, las consecuencias aun perduran, probablemente le resulte difícil encontrar un nuevo trabajo ya que su estado mental en ese momento no se lo va a permitir debido a que su angustia, depresión y desesperanza no la convertirán en el candidato ideal para cubrir un puesto de trabajo. (Piñuel y Zabala, 2001).

1.6 Partes implicadas

Existen dos partes importantes dentro del Mobbing, el acosador y la víctima; este fenómeno se puede generar en cualquier grupo de trabajo, aunque existen dos grupos que son más susceptibles de sufrir acoso laboral: en primer lugar, los jóvenes menores de 30 años con contratos precarios y formación extraordinaria para el puesto que desempeñan, los cuales son hostigados por trabajadores de mayor edad que se sienten amenazados por sus competencias y en segundo lugar están las mujeres de más de 40 años (González de Rivera, 2002).

Además se cree que las personas con baja autoestima suelen ser más vulnerables a los eventos o a ser víctimas de acoso psicológico que las que tienen un nivel elevado de autoestima (Brockner, 1983, citado en Fuentes, 2008).

1.6.1 Las víctimas o acosados

Cualquiera puede convertirse en víctima, ya que para el agresor el acosado es una amenaza y, si se encuentra en un entorno organizacional favorable es probable que se produzca ésta. La víctima se preguntará ¿Por qué yo? ¿Qué hice?, busca las causas en sí mismo y agrava la situación, es responsable de todo lo que pase, es culpable incluso para los testigos de la agresión.

Las víctimas del Mobbing no tienen que ser siempre personas débiles o enfermas desde el punto de vista psicológico, suelen ser individuos que destacan de manera positiva dentro de la organización, ya sea por sus

cualidades personales o profesionales dentro de la organización, o bien por cuestionar métodos de la organización que pueden afectar a los demás, denuncian las irregularidades, la corrupción e incompetencias, poseen un carácter independiente, autónomo, y con iniciativas personales, si son inconformistas y gracias a su inteligencia y preparación, predisposición al trabajo en equipo, pues no dudan un instante en colaborar con sus compañeros facilitándoles los instrumentos y medios que estén a su alcance (Buendía y Ramos, 2001; Hirigoyen, 2001).

En el proceso del acoso, la víctima se implica con el mismo acosador, ya que si la víctima no entra en el juego, el ataque nunca se consumará. Ausfelder (2002), menciona que en algunos casos, la víctima apenas y se puede diferenciar del acosador y, que, a medida en que la víctima asuma el papel pasivo, es responsable de la situación que padece. En estos casos, la víctima ha reaccionado de la forma exacta que el acosador esperaba.

Las víctimas pueden ser divididas en subgrupo: el grupo seriamente afectado, el decepcionado y deprimido y el grupo común. También existen víctimas a las que suelen llamarse activas y agresivas, estas acosan a los más débiles, pero al mismo tiempo son acosados por superiores o compañeros de más poder.

Los acosados suelen ser aquellas personas que pertenezcan a una minoría, pues tienen más probabilidad de convertirse en víctimas del Mobbing, ya que la vinculación a un grupo y su solidaridad para mantener un sentimiento de amor propio es muy importante (Ausfelder, 2002). También los acosados comúnmente reciben diversos tipos de amenazas, entre ellas las verbales o mediante gestos intimidatorios, por escrito o por teléfono en su domicilio, maltratos como empujones o lo someten físicamente para intimidar, gritos o insultos en público e incluso amenazas de índole sexual.

Las víctimas de acoso laboral, pueden causar en ellas percepciones negativas de sí mismas, de los demás y del mundo, se caracterizan además por tener una baja autoestima, altos niveles de ansiedad en situaciones

sociales, tendencias a evitar los conflictos y ser más reactivos emocionalmente que los que no son acosados.

Brodsky (1976), los describe como personas estrechas de mente, con una visión poco realista tanto en sus capacidades y recursos, como en las demandas de sus tareas de trabajo. Se les considera individuos que violan las expectativas, molestan a los demás, infringen las normas, pueden licitar comportamientos agresivos en los demás.

Piñuel (2001), sugiere la siguiente tipología de los posibles acosados:

- ☞ Personas con elevada ética, honradez y rectitud, así como un alto sentido de la justicia.
- ☞ Individuos autónomos, independientes, con madurez psicológica y con iniciativa.
- ☞ Personas altamente capacitadas por su inteligencia y aptitudes, que destacan por su brillantez profesional.
- ☞ Personas populares, líderes informales entre sus compañeros y con carisma para liderar grupos.
- ☞ Poseedores de alto sentido cooperativo y de trabajo en equipo, con gran capacidad de relación.
- ☞ Tienen una elevada capacidad empática, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y el bienestar de los demás.
- ☞ Personas con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias y positivas.

Hirigoyen (2001), indica que hay determinadas condiciones personales de la víctima que pueden molestar al acosador, por lo que sugiere las siguientes:

- ☞ Personas atípicas por su sexo, raza, etc.
- ☞ Demasiado competentes o que ocupan mucho espacio, y pueden hacer sombra a un superior o compañero.
- ☞ Los que se resisten al “formateo” que son demasiado honestos, dinámicos y escrupulosos.

- ☞ Personas que no tienen buenas alianzas o buena red de relaciones.
- ☞ Asalariados protegidos: es el representante de personal, personas mayores de cincuenta años, embarazadas, personal del sector público, entre otros.
- ☞ Personas menos eficaces.
- ☞ Personas temporalmente debilitadas ya sea por muerte de un familiar, o problemas personales.
- ☞ Personas con características particulares con baja autoestima, falta de amor propio, con alta necesidad de reconocimiento, profundamente involucradas en su trabajo, idealistas, tímidas, emotivas, etc.

Buendía y Ramos (2001), propone tres rasgos que ilustran el perfil psicológico del acosado:

- ☞ Autenticidad: Se refiere al compromiso que la víctima tiene con sus propias dinámicas de desarrollo interno, este rasgo la orilla a perseguir ante todo la autorrealización y el autoconocimiento.
- ☞ Inocencia: La víctima es incapaz de dañar y descubrir las intenciones ocultas de los demás. Se inclina hacia los puestos que le permitan aplicar su capacidad empática.
- ☞ Dependencia afectiva: El acosado suele tener la necesidad de ser querido y aceptado, por lo que suele proteger y conservar sus lazos interpersonales, incluso ante la evidencia de que puedan conllevar componentes negativos.

Por otro lado, González de Rivera (2002), clasifica a los sujetos con riesgo de padecer Mobbing en tres grandes grupos:

- ☞ Los envidiables: personas brillantes y atractivas, cuya presencia amenaza los sentimientos de superioridad del acosador.
- ☞ Los vulnerables: Son individuos con alguna peculiaridad, defecto o simplemente necesitados de afecto y aprobación.
- ☞ Los amenazantes: Son activos, eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden implantar reformas.

Existen diversos ataques que las víctimas pueden sufrir, entre estas se encuentran:

Dentro de la organización

- ☞ Desvalorar continuamente el esfuerzo profesional de la víctima, restándole su valor, o atribuyéndolo a otros factores.
- ☞ Acusarlo injustificada o falsamente de incumplimientos, errores, o fallos incorrectos y difusos que no tienen consistencia ni entidad real.
- ☞ Limitan su acceso a promociones, ascenso, cursos de formación o de capacitación para perjudicarlo.
- ☞ No asignarle tareas para poder acusarlo de no hacer nada, o asignarle labores muy por debajo de su capacidad con el fin de humillarlo.
- ☞ Se le critica sistemáticamente su trabajo.
- ☞ Lo amenazan con despedirlo o no renovar su contrato.
- ☞ Modifican sus responsabilidades o sus cometidos sin comunicarlo.
- ☞ Obstaculizar su trabajo haciéndolo cometer errores profesionales para acusarlo de ellos. (González, De Cabo, Martín y Franco, 2004; Riquelme, 2006).

Socialmente

- ☞ El superior se niega a comunicarse o reunirse con la víctima.
- ☞ Lo ignoran y lo excluyen.
- ☞ Prohíben a sus compañeros hablar con la víctima.
- ☞ Ponen en su contra de forma mal intencionada a la gente de su alrededor.
- ☞ Lo aíslan de sus compañeros dándole tareas que lo alejan físicamente de ellos. (González, et. al. 2004; Riquelme, 2006).

Vida privada

- ☞ Realizan falsos rumores sobre su vida privada.
- ☞ Hacer burlas de la víctima o bromas intentando ridiculizarlo.

- ☹ Insinuar que tiene problemas psicológicos.
- ☹ Atacar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas.
- ☹ Criticar indeleblemente su vida familiar. (González, et. al. 2004; Riquelme, 2006).

Piñuel (2001), considera que es muy importante que la víctima identifique cuanto antes el acoso, lo cual, muchas veces no sucede así debido a la incapacidad para ver la realidad del problema, esto se debe, básicamente, a los mecanismos de defensa que las mismas víctimas desencadenan para mantenerse a flote.

Barón (2003), sugiere que la víctima tiene la posibilidad de recurrir a tres recursos:

1. Recursos de negociación: consiste en intentar por parte de la víctima el cese del conflicto o del hostigamiento, esto por medio de la comunicación, de la aclaración de las diferencias, la interferencia de otras personas apoyando a la persona o a la construcción de una solución.
2. Recursos de legislación: en esta parte el conflicto ya es abierto y se apela a la ley, se inspecciona el trabajo y cualquier tentativa de solución es competitiva.
3. Recursos de poder: aquí ya no existen las reglas y se entra en un juego de todo se vale, la víctima puede caer en la desesperación por buscar una solución y tener una falta de reflexión del problema consiguiendo desmoralización por los problemas paulatinos como los de salud, económicos y todo lo que afecta a la víctima.

1.6.2 Características del acosador

En el acoso psicológico la figura encargada de aplicar malos tratos, vejaciones, humillaciones, discriminación, aislamiento y todas las falsedades posibles para minar la resistencia e integridad del trabajador, es el acosador, quien en su mayoría (aproximadamente el 60% de los casos), ostenta un nivel

jerárquico superior, en un 30% son los compañeros y en el menor de las situaciones con nivel inferior al de la víctima. (López y Vázquez, 2003).

Así como todos en algún momento de la vida podemos ser víctimas, también podemos ser acosadores, como una reacción a aquellas situaciones que rebasen nuestra capacidad para enfrentar y solucionar los problemas, pero lo que diferencia de un proceder falto de ética y el Mobbing es la repetición de las conductas denigrantes hacia otros a lo largo del tiempo.

Los acosadores son aquellas personas que pueden causar en sus víctimas algún tipo de violencia física, emocional, cognitiva, psicológica, así como un abuso físico. Este agresor, por lo general, intenta encubrir o enmascarar sus propias deficiencias, miedos e inseguridad, establecidos por su propia conciencia de mediocridad, por ello, busca varias alternativas para rebajar la autoestima de los demás a un nivel por debajo de la suya. (Peña, 2007).

Su principal objetivo es manchar y destruir a su oponente, forzar a la víctima, contra su voluntad a abandonar la organización, la justificación que utilizan es considerar a las víctimas como improductivos o inadecuados, evitándose así, pagarles algún tipo de ayuda. (Abajo, 2006).

Además poseen una elevada competencia emocional y social, también una falta de control emocional, pues los agresores puede que no estén conscientes de lo que hacen y como su comportamiento puede afectar a los agredidos, lo que implicaría una falta en la reflexión personal y en la capacidad para ponerse en el lugar del otro. (Bosqued, 2005).

Leymann (1996), en sus estudios descubrió que el comportamiento del acosador viene provocado por la necesidad de encubrir su mediocridad profesional y su gran complejo de inferioridad. Siente vergüenza de no estar a la altura de las demandas de su puesto, y amenaza de ser sustituido por una persona más joven o más preparada, originándole un malestar enorme,

buscando solucionar este problema de la única manera que conoce y esto es eliminando a la víctima.

Los acosadores seleccionan víctimas que son débiles e indefensas. Utilizan formas sutiles de agresión, con el objeto de sacar de la empresa al trabajador, pero llevan a cabo conductas que son eficaces para dañar, y a su vez para correr el menor riesgo posible. (Einarsen, 2006).

Peña (2007), menciona que los acosadores suelen ser “depredadores” que necesitan un público al cual mostrarle a su “presa”, y este público suelen ser los compañeros de trabajo, que llegan a convertirse en cómplices o son testigos mudos. El victimario ejerce una violencia sistemática y recurrente. El acosador ejerce una presión que puede percibirse como un ataque, puede ser explícita o implícita, con o sin contacto físico y al parecer le divierte aterrorizar a su víctima.

Es difícil desenmascarar al acosador porque normalmente presenta ante los demás una imagen positiva y carismática, posee gran capacidad de convencimiento, comunicación, pero es una persona que puede llegar a ser rencorosa y que conoce perfectamente sus limitaciones y deficiencias y por ello sabe del peligro que puede ser tener en la organización personas que lo puedan desplazar y esto lo lleva a lastimar a otros. (Einarsen, 2006; Parés, 2005).

El agresor tiene tintes de ser alguien siniestro, algunos llegan a describirlo como un psicópata, pues es un individuo frío, malvado, astuto, racional, inteligente, impulsivo, egocéntrico y carente de empatía, amparado por el poder de su nivel jerárquico y con la capacidad de manipular a su antojo al entorno laboral, es decir, a los compañeros quienes si no cooperan en el acoso aplicado a la víctima, corren el riesgo de convertirse en el siguiente blanco de sus malas acciones. Para poder llevar a cabo el Mobbing, el acosador asume actitudes agresivas, activas y dominantes y la víctima se muestra vulnerable al recibir la agresión en forma pasiva, con comportamientos reactivos, inhibitorios y en silencio.

El psicólogo John Clarke (citado en López y Vázquez, 2003), establece una serie de reglas para identificar a los psicópatas en el lugar de trabajo tales como “precaerse de las personas mentirosas, tramposas, de suaves maneras, personas que se aburren, que cambian de trabajos rápidamente y aquellos que piensan que deberían estar más arriba en la compañía; todos son potenciales psicópatas”.

Field (1996), realiza una clasificación de las conductas exhibidas por el agresor que lo delatan:

- ☞ Personalidad Jekyll y Hyde (Doble personalidad): En privado con la víctima, el acosador es violento, desagradable y vengativo; e inocente y encantador con el resto del grupo.
- ☞ Mentiroso: Miente de manera compulsiva, tergiversa la información como todo un profesional y por ende convence con sus argumentos.
- ☞ Encantador: Ante los demás muestra su lado amable para compensar su falta de empatía con la gente.
- ☞ Falsa apariencia de seguridad: Denota actitudes y comportamientos que le hacen ver seguro de sí mismo, esto para ocultar sus deficiencias.
- ☞ Actitudes inapropiadas: Prejuicios raciales, rechazo a lo diferente en género, orientación sexual, ideas políticas, etc. Sospechas o indicios de acoso, discriminación o abuso sexual.
- ☞ Controlador: Muestra obsesión por el control, busca que todo este bajo su supervisión para poder examinarlo y en caso necesario manipularlo a su antojo.
- ☞ Crítico: Para él nada esta bien, por ello nunca alaba, valora o reconoce el trabajo de los otros.
- ☞ Irritable: Ante cualquier exigencia de compartir o realizar trabajo en equipo, responde de manera airada e irritable. No quiere a nadie haciéndole sombra y no quiere compartir sus conocimientos pues él cree que es el mejor en todo.
- ☞ Buen actor: el agresor no es conciente de la diferencia que existe entre como quiere ser visto y cómo es visto en realidad. Representa el papel

de ser una persona maravillosa, amable, atenta y compasiva en contraste con su forma de tratar a los demás.

- ☞ Líder convencido: Cree que es el líder y que su habilidad no puede ser superada, es incapaz de establecer la diferencia de liderazgo basado en: madurez, confianza, integridad, decisión, asertividad, contra la intimidación que practica y le implica inmadurez, impulsividad, agresión, desconfianza y falsedad.
- ☞ Incapaz de asumir culpas: Cuando se encuentra entre la espada y la pared, y le exigen cuentas, responde con irritabilidad, comienza a tramar más mentiras, tergiversar la información hasta lograr confundir; y si aún así no convence, puede hacer uso de las más inusitadas respuestas, como el llanto o situaciones emotivas y hasta llegar a considerarse la víctima.

Existe una clasificación adicional de las características de personalidad del acosador que responden a los siguientes comportamientos de tipo patológico:

- ☞ Personalidad psicopática: Se puede distinguir con una carrera ascendente en la pirámide jerárquica y de poder, que le permite poder cometer cualquier tipo de atropellos con sus compañeros o subordinados. Tienen una seducción y encanto superficiales, son efectivos para lograr sus propósitos, pueden envolver incluso a la víctima. Viven tanto personal como profesionalmente de los demás, utilizan la delegación de tareas para conseguir que hagan las que ellos no desean o no pueden hacer. Tienen una baja autoestima y pretenden compensarla rebajando a los que lo rodean exaltando sus éxitos, realizaciones personales y profesionales aunque sean nulos. (Abajo, 2006; Buendía, 2001).
- ☞ Personalidad paranoide: Piensan mal de las otras personas, que no son sinceras, que se aprovecharán de ellas y que los traicionarán. Sólo debe confiar en él mismo, si se demuestra tolerante lo atacarán y manipularán, piensa que el jefe debe ser duro para que sus subordinados lo obedezcan. (Abajo, 2006; Buendía, 2001).

- ☞ Síndrome de mediocridad: El sujeto se incorpora a la organización aunque no produzca nada, pero controlará lo más posible. Si alguien destaca por su capacidad, dedicación o creatividad hará todo por destruirlo, correrá rumores para desprestigiar a los demás. (Buendía, 2001).

- ☞ Trastornos narcisistas: Tienen una imagen desmedida de sí mismos, son egocéntricos, con la necesidad de ser admirados por sus talentos, relaciones, habilidades o supuestos logros y por tratar de demostrar su valía continuamente para sentirse seguros; es incapaz de sostener una relación sana con sus semejantes, no es feliz, ni está satisfecho con él, ve continuamente amenazado su valor, y por ello desarrolla una “perversión narcisista” que le impulsa a sentir odio y envidia profundos por todas aquellas personas seguras de sí mismas y a buscar mecanismos para aniquilar lo más pronto posible a su víctima. (Hirigoyen, 2001).

1.6.3 El entorno

Cuando nos referimos a éste se trata de los observadores (cómplices que algunos callan por temor) y la organización (estructura). Es necesaria la colaboración del resto del personal de la organización, ya que son conscientes del abuso pero se abstienen de intervenir, para evitar represalias. (Abajo, 2006).

Los 3 elementos que más favorecen las situaciones de acoso son el aislamiento, la cohesión interna del grupo y la ausencia de presión hacia el rendimiento y creatividad.

Cuando dentro de la empresa existen personas que ejercen ciertas conductas contra uno o más trabajadores, se habla de que hay una deficiencia dentro de esta organización de trabajo y que debe contrarrestarse desde dentro de ella misma, mejorando la cultura y las costumbres, el ambiente, etc., para

que se logre el objetivo que la empresa busca, de no ser así la empresa se convertiría en un lugar tóxico para todos los empleados.

En la organización podemos encontrar una mala distribución de tareas, la sobrecarga de trabajo a unos departamentos y a otros no. Más recursos en un área que en otra.

Por la rigidez de las políticas de algunas empresas, debido a que no puede haber una buena comunicación entre el personal, los mensajes se pasan distorsionados. La extrema burocratización genera división en los departamentos. Estilos de dirección de corte autoritario favorece el hostigamiento. (Abajo, 2006; Buendía, 2001).

1.7 Consecuencias

Cuando una persona es víctima del Mobbing se ve afectada en los aspectos psíquicos, físicos y laborales, además de que la duración o magnitud en que se sufra el Mobbing da lugar a patologías más graves haciendo posible cuadros graves de depresión e inclusive se llegan a presentar ideas suicidas (Peña, 2007).

Las consecuencias para la víctima varían en función de sus características personales y de la solución que se le dé al conflicto, además afecta a su vida normal y productiva, encontrándose desmotivado e insatisfecho, asimismo tiende a distorsionar las interacciones que tiene con otras personas (Leymann, 1996, citado en Justicia, Benítez y Fernández, 2006).

Las consecuencias del acoso se agrandan en forma de espiral y arrasan en un principio a la víctima, después al entorno laboral, a la familia y a la sociedad en su conjunto. Los efectos son devastadores y con un alto costo económico para todos los implicados.

1.7.1 Consecuencias a nivel personal

La persona que es víctima de acoso laboral, es la principal receptora de los daños, los cuales no se circunscriben a la pérdida del empleo (ya sea por renuncia voluntaria, coacción, despido o indemnización), van más allá, le afectan a nivel físico, psicológico, laboral y familiar.

- ☞ Dentro de los aspectos físicos, se manifiestan problemas psicosomáticos que van desde dolores de espalda, musculares y articulares, trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos como cefaleas, alteraciones del apetito, cardiovasculares, trastornos gastrointestinales, náuseas y vómitos, desmayos, fatiga crónica, temblores, cansancio, dificultad respiratoria, sudoración, vértigo, entre otros. (Leymann, 1996, citado en Justicia, Benítez y Fernández, 2006).
- ☞ En los aspectos psicológicos, se encuentran las crisis de ansiedad, síndrome de estrés post-traumático que consiste en la re-experimentación del trauma, alteraciones en la personalidad, cuadros depresivos graves, paranoides e incluso tendencias suicidas, distorsiones cognitivas, sentimientos de culpa e indefensión, aislamiento y evitación, nerviosismo, alteraciones de sueño, falta de iniciativa, miedos, disminución o pérdida de la autoestima, frustración, trastornos por abuso de sustancias (alcohol, tabaco, drogas), falta de concentración, etcétera. (Abajo, 2006; Del Castillo y Almirall, 2005; Leymann, 1996, citado en Justicia, Benítez y Fernández, 2006; Piñuel, 2005; Peña, 2007; Riquelme, 2006).
- ☞ Efectos a nivel familiar: se dan malos entendidos y nerviosismo con los miembros de la familia o amistades, disminución de la calidad en las relaciones interpersonales por incomprensión, abandono de responsabilidades y compromisos familiares o sociales, alteraciones de la afectividad o deseo sexual, separación matrimonial, alejamiento y abandono de amigos, violencia intrafamiliar, agresividad o irritabilidad (Giraldo, 2005).

- ☞ Dentro de los efectos a nivel laboral se encuentra, la ira y el rencor que, dice Rueda (2007), son sentimientos que dan como resultado el deseo de venganza contra el o los agresores, además del mal ambiente de trabajo, mala cantidad y calidad del trabajo, disminución de la creatividad, pérdida de la motivación e interés, aumento del ausentismo, consultas a servicio médico, accidentes de trabajo, negligencia, y la finalización de la relación de trabajo con la empresa (Giraldo, 2005; Riquelme, 2006).

1.7.2 Consecuencias a nivel empresa

La empresa resulta directamente afectada por los procesos de acoso que surgen, crecen y deterioran el clima laboral, la imagen de la empresa hacia el interior y exterior, así como por los costos que implica implementar acciones que reviertan su problemática.

Las consecuencias del acoso se perciben a mediano plazo y son: problemas de comunicación y colaboración en los trabajadores. Disminución de la calidad de las relaciones interpersonales, incremento en los niveles de ausentismo, rotación e incapacidades, altas erogaciones por compensaciones económicas derivadas del pago de invalidez, descenso de niveles de productividad, afectando la cantidad y calidad de los productos y servicios otorgados a los clientes además de la disminución de estos, y efectos negativos sobre la imagen y credibilidad de la empresa (Fuentes, 2006).

1.7.3 Consecuencias a nivel social

Son consecuencias a largo plazo, y su magnitud e impacto en los diferentes sectores de la sociedad será lo que permita acciones gubernamentales, civiles, sindicales, de organismos internacionales o asociaciones cuyos propósitos se centren en disminuir los efectos negativos del trabajo sobre la población económicamente activa.

Dentro de estas consecuencias se encuentran la pérdida de trabajo y población activa, incremento del gasto debido a las bajas y jubilaciones anticipadas, aumento del gasto sanitario y sobrecarga de estos servicios y atribución negativa al trabajo (Fuentes, 2006; Piñuel, 2005; Riquelme, 2006).

1.8 Diferencias entre lo que SI es y NO es acoso psicológico (Mobbing)

Como se ha observado el acoso psicológico en el trabajo (Mobbing), es sin duda toda manifestación de conducta abusiva, basada en comportamientos, gestos, verbalizaciones, escritos y omisiones, cuya finalidad es atentar contra la dignidad y la integridad física, moral y psicológica de una persona, que está en desventaja con respecto a otra por cuestiones laborales.

Dentro de lo que SI es Mobbing podemos encontrar ataques hacia la víctima desde distintas perspectivas:

- ☞ Ataques a la víctima con medidas organizacionales: Cambiar la ubicación de la personas separándola de sus compañeros; juzgar de manera ofensiva la ejecución de las tareas de una persona; cuestionar sus decisiones; asignarle tareas absurdas, o muy por debajo o encima de su capacidad y asignarle objetivos imposibles de conseguir con el fin de humillarle.
- ☞ Ataques a las relaciones sociales de la víctima, con aislamiento social: Prohibir a los compañeros que le dirijan la palabra; rechazar la comunicación directa con el afectado; tratar a la persona como si no existiera.
- ☞ Ataques a la vida privada de la víctima: Criticar su vida privada, amenazarlo e insultarlo por teléfono; hacer parecer estúpida a la persona, dar a entender que tiene problemas psicológicos; imitar gestos, voces y otras cualidades de la persona.
- ☞ Ataques a las actitudes de la víctima: atacar sus creencias religiosas, éticas, políticas, su origen o nacionalidad.
- ☞ Agresiones verbales: gritos, insultos, críticas y amenazas.

☞ Rumores: hablar mal de una persona, difundir rumores diversos contra esa persona, sean ciertos o no. (González, et. al. 2004).

El acoso psicológico (Mobbing) se ha convertido en un serio problema de salud laboral a nivel mundial, por ello, es de suma importancia NO confundirlo con otros síndromes laborales o situaciones que se gestan en las cada vez más difíciles formas de organizar el trabajo, y éstas son:

☞ **Situaciones**

* Condiciones generales de trabajo: tener un mal día en la oficina, ser parte de una discusión en el trabajo, estar saturado de actividades, disponer de pocas funciones en el puesto, trabajar en una situación de clima laboral pobre, entre otras. Si sólo son situaciones independientes no deben confundirse con Mobbing.

* Supervisión estricta: Si el jefe es “incisivo”, “quisquilloso” o “mano dura” para conseguir resultados, sin la intención de opacar, amedrentar, intimidar o hacer salir de la organización a la persona no hay acoso psicológico.

* Un conflicto interpersonal: Si una situación aislada o no existe empatía o gusto por relacionarse con alguna persona de la empresa, no se está hablando de Mobbing, pues hay que recordar que éste se caracteriza por la persistencia y frecuencia de conductas hostiles y debe ser en un lapso de aproximadamente seis meses y al menos una vez a la semana. (González, et. al. 2004).

☞ **Síndromes laborales**

* Estrés: Se caracteriza por no tener una causal exclusiva en las condiciones de trabajo, y cuando es generado por factores propios de la organización se da por un desequilibrio entre las habilidades de la persona y las exigencias del entorno. Se debe ser muy cuidadoso en el abordaje del mobbing para no confundirlo con estrés; el estrés es producto o una consecuencia importante de los problemas que se suscitan por las acciones de

hostigamiento enraizadas en el seno de una relación interpersonal conflictiva. (Maslach y Jackson, 1986).

* Síndrome de Burnout: Las personas que padecen Burnout se caracterizan por agotamiento mental, físico y emocional, producido por el involucramiento crónico en el trabajo en situaciones emocionalmente exigentes. Las causas que conducen al trabajador a este estado de paralización emocional son: el exceso de demandas laborales y las condiciones emocionales en la realización de su trabajo, se vuelve víctima de las circunstancias por decisión propia no por sometimiento; el Mobbing puede llevarle a una situación de desgaste emocional por ser parte de un entorno que lo hostiga y no le permite establecer mecanismos de defensa adecuados para afrontarlo. En definitiva no es lo mismo burnout a Mobbing. (Maslach y Jackson, 1986).

* Acoso sexual: No es sinónimo de Mobbing, el acoso sexual se entiende como toda conducta verbal o física, de naturaleza sexual, desarrollada en el ámbito de la organización y dirección de una empresa, realizada por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo, creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante. Si bien, ambos acosos dañan a la víctima, son nocivos para la salud integral del trabajador y se puede pasar de acoso sexual a acoso psicológico, el primero tiene una connotación eminentemente corporal-sexual, el segundo tiene objetivos diferentes, destruir psicológicamente al trabajador o excluirlo de la organización. (Velásquez, 2005).

1.9 Investigación de Mobbing en México

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) cuenta con el Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica (PAPIIT), cuya función es apoyar proyectos de investigación para aportar nuevos conocimientos relacionados con lo laboral y que además tengan un gran impacto en lo social. Dentro de este programa la Facultad de Psicología tiene el proyecto "Acoso psicológico en el trabajo (mobbing): Un modelo

psicosocial y psicométrico (IN301808)", del que surge la "Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo" (EMAT).

Dicho proyecto consiste en conceptualizar y definir el acoso laboral en el contexto mexicano, construir, desarrollar y proponer formas cualitativas y cuantitativas de medición de acoso en el trabajo. Para alcanzar dichos fines se revisaron y llevaron a cabo diversos trabajos por lo que se encontró lo siguiente:

1. Representación social mediante entrevistas que se refieren a situaciones de acoso laboral en diferentes contextos de trabajo y representan distintas formas y características de presentación de fenómeno en organizaciones mexicanas.
2. La configuración de comportamientos relacionados con el acoso laboral mediante el escalamiento multidimensional y desde una perspectiva cultural.
3. Desarrollo de un instrumento psicométrico para la medición del acoso laboral en México y dar lugar a factores que permitieran su investigación. (Uribe-Prado, 2011).

1.10 Conclusión

El Mobbing no es un fenómeno nuevo pues siempre han existido en el ser humano los sentimientos y acciones negativas hacia sus iguales, lo novedoso estriba en que ahora tiene nombre, cifras y poblaciones identificadas y afectadas.

El acoso psicológico se da en las organizaciones por las relaciones sociales cada vez más deshumanizadas, las condiciones de trabajo estresantes, las situaciones precarias del empleo y por la existencia de una cultura de tolerancia a la violencia en la sociedad.

Lo que ha contribuido al incremento en los niveles de Mobbing es la deshumanización en las relaciones laborales; la competencia exacerbada por

conseguir y mantener un empleo; las oportunidades cada vez más reducidas de acceder a un trabajo con seguridad social o prestaciones; la preparación destacada de algunas personas versus la obsolescencias de otros; la envidia por las características, pertenencias, valores o cualidades sobresalientes del otro; los entornos de trabajo cada vez más estresantes; los jefes carentes de visión; la permisividad de las empresas; la carencia de una cultura organizacional con cero tolerancia a la violencia; personas que aceptan la agresión como una forma de trato social; así como la falta de contundencia en materia laboral, penal y civil.

Todo lo anterior tiende a destruir, amedrentar, limitar, reducir, excluir, discriminar, negar y llevar a la persona a trastornos: físicos (fatiga, cefaleas, disfunciones gastrointestinales, problemas cardiovasculares, etc.); psicológicos (anulación de la autoestima, síndrome de estrés postraumático, crisis de ansiedad, hipersensibilidad, cuadros depresivos, alteraciones cognitivas, entre otros muchos); sociales (alejamiento afectivo de los seres queridos, ruptura de relaciones conyugales, maltrato intrafamiliar, etc.). Estas situaciones llevan a la víctima al borde de la locura, a la separación laboral y en casos extremos a la muerte.

Aun cuando en países como España, Francia, Gran Bretaña, Suecia, Finlandia, Noruega, Alemania, Estados Unidos, Australia e Italia hay una amplia investigación del Mobbing y también existen leyes que sancionan en lo laboral o penal, el fenómeno es un tema poco dominado por las organizaciones y por ende, desconocido por muchas víctimas, quienes no saben a ciencia cierta que les acontece y asumen la culpa como respuesta.

El Mobbing se puede identificar por los intentos persistentes de intimidar a la víctima y de hacerla parecer o sentir como una persona estúpida, incompetente y poco profesional, para ello, el acosador utilizará agresiones sutiles, veladas, en lo privado a espaldas de la empresa, debido a esto, el acoso moral suele permanecer oculto o camuflado bajo la forma de otros problemas que son descritos en términos típicos como: incompatibilidad de caracteres, estrés laboral, un problema pasajero entre jefe-subordinado,

problemas de liderazgo, estilos de mando inapropiados (de tipo impositivo o autoritario), situación de tensión por urgencia de un trabajo o problemas familiares de la víctima, además de la falta de habilidades sociales.

Debido a esto en el siguiente capítulo se tratará la asertividad que es un conjunto de habilidades sociales que deben usarse para expresar sentimientos, ideas y opiniones, de manera libre, clara y sencilla, comunicándolos en el momento justo y a la persona indicada. Asimismo, las conductas asertivas son el resultado de una serie de comportamientos tanto aprendidos como adquiridos a lo largo de la historia de cada individuo, es el respeto mutuo entre las ideas y razones de cada persona, sabiendo orientar sus decisiones sin lastimar su ego y personalidad.

La asertividad requiere de una autoeducación, para lograr comunicarse de manera positiva con los demás y no entrar en relaciones de manipulación o chantaje que deterioran la autoestima.

El sistema social en que nos desenvolvemos tiende a inhibir ciertas conductas y a reforzar otras que muchas veces resultan inapropiadas para lograr un buen desarrollo en nuestras relaciones interpersonales y la forma en que se den éstas tiene una influencia muy importante sobre la conducta humana en general; de ahí la importancia del tema de asertividad ya que es necesario contar con habilidades, opiniones, intereses y sentimientos para construir vínculos positivos en las relaciones interpersonales.

CAPÍTULO II

ASERTIVIDAD

2.1 Introducción

La asertividad constituye un conjunto de habilidades sociales, las cuales deben usarse para la formulación adecuada de peticiones, el manejo de intrusiones y la toma de decisiones autónomas y conscientes (Nota y Soresi, 2003); entre las que se encuentran: hacer y aceptar críticas, dar y recibir halagos, expresar las ideas, sentimientos y pensamientos personales, defender los derechos propios, reclamar un servicio, etc., respetando al mismo tiempo las ideas, sentimientos y derechos de las demás personas. Por lo tanto, la asertividad se puede entender como la capacidad de un individuo para transmitir a otra persona sus posturas, opiniones, creencias o sentimientos de manera eficaz, sin sentirse incómodo y respetando los derechos de los demás, ya que la vida nos plantea problemas a todos, pero lo importante es saber que somos capaces de enfrentarlos eficientemente.

La asertividad que se caracteriza por expresar nuestras necesidades, deseos y sentimientos directa y honestamente, y por considerar a las necesidades de los demás al mismo nivel de importancia, ejerce un fuerte impacto en las relaciones sociales, haciendo que el proceso sea recíproco, dinámico y satisfactorio (Paterson y Rector, 2001). La asertividad se construye de adentro hacia fuera al crear fortalezas, para después mostrar un desempeño que favorezca las relaciones interpersonales, donde el respeto por uno mismo, permite respetar a los demás. Las relaciones sociales son más fluidas cuando los siguientes aspectos se toman en cuenta: a) dar y recibir retroalimentación apropiada; b) valorar la importancia de la contribución del otro; c) escuchar atentamente y sin interrumpir conversaciones; d) participar en el momento apropiado ofreciendo información personal para expresarse claramente; e) aceptar cualquier verdad que puedan tener los argumentos del otro; f) admitir que cada quien tiene el derecho de expresar su opinión libremente; y g) controlar las posturas corporales y los gestos faciales. Por lo que la asertividad

es importante para el establecimiento y construcción de relaciones efectivas, benéficas y satisfactorias con las demás personas.

La asertividad involucra una autoestima sana, el autoperdón y el uso de la razón. Ser asertivo es ser consciente de sí mismo, de la realidad de sus sentimientos y conducta. Tener la iniciativa para resolver problemas y satisfacer las propias necesidades. Tener la habilidad para resistir la presión grupal o individual. Desarrollar habilidades de liderazgo, dirección e influencia sobre otros (Urióstegui, P. 1998).

Así mismo, la asertividad disminuye la incomodidad social (Nota y Soresi, 2003); las dificultades para comunicarse asertivamente con otros repercuten de manera negativa en las habilidades de la persona para disfrutar de las relaciones y para cumplir sus metas personales pudiendo conducir, de este modo, al desarrollo de psicopatologías y al mantenimiento del deterioro social y ocupacional (Paterson y Rector, 2001).

Es conveniente mencionar que la conducta asertiva debe adquirirse, no es una conducta o disposición que un individuo ya posee. El nivel de asertividad que se tiene es la consecuencia de todas las experiencias vividas a través de todas las etapas de nuestra vida. Es una conducta aprendida, que requiere de una autoeducación, para lograr comunicarse de manera positiva con los demás y no entrar en relaciones de manipulación o chantaje que deterioren la autoestima. La asertividad reafirma y consolida el proceso de la autoestima, pero sobre todo es una herramienta valiosa para sentirse bien consigo mismo, ya que se va consolidando al tomar decisiones libres y responsables (Casares, 2001).

2.2 Antecedentes

El concepto de asertividad surgió originalmente en Estados Unidos en el contexto clínico de la psicología a finales de la década de 1940 y principios de 1950. A partir de entonces tres teóricos –Andrew Salter, Joseph Wolpe y Arnold

Lazarus – han desarrollado diversos conceptos del aprendizaje asertivo (Fernsterheim y Baer, 1976; Rodríguez y Serralde, 1991).

Andrew Salter (1949, citado en Villafuerte, 2001) quien sin denominar a la conducta asertiva como tal, la describe como un rasgo de la personalidad del individuo y propone las primeras formas de entrenamiento asertivo.

En 1958, Joseph Wolpe dio inicio a un amplio movimiento, en el cual participó una cantidad significativa de investigadores y clínicos provenientes de diversas formaciones teóricas. Wolpe (1958) denominó “Entrenamiento Asertivo” a su método para tratar la ansiedad y facilitar la expresión de sentimientos. Su propósito consistía en reducir la ansiedad y temores interpersonales que impiden a la persona comportarse con aplomo y defender sus derechos.

Así mismo, definió a la asertividad como la expresión adecuada de cualquier emoción que no fuera la ansiedad con relación a otra persona; y la consideró no sólo la expresión de conducta menos agresiva, sino también de sentimientos de afecto, agrado y amistad, liberados de cualquier vestigio de ansiedad. La expresión de dichos sentimientos inhibe recíprocamente la ansiedad desadaptativa, como lo hacen otras respuestas antagónicas como las respuestas de relajamiento.

De igual manera, este autor fue el primero en usar el término “asertivo” en su libro *Psychotherapy by reciprocal inhibition*. En este, encontró que una persona no puede experimentar dos estados emocionales opuestos en una misma ocasión. A esto se le conoce como el principio de la inhibición recíproca.

Igualmente demostró que actuar asertivamente en situaciones de ansiedad, inhibía la ansiedad y facilitaba que el individuo encontrara más fácil el comportarse asertivamente en estas situaciones.

En 1971, Arnold Lazarus introdujo su terapia conductual de amplio espectro en el que incluye aproximaciones tanto humanísticas como conductuales. Tal y

como Rees y Graham (1991) enfatizaron, Lazarus considera la asertividad como el defender los derechos personales, pero acepta la expresión de afecto, placer y otros sentimientos positivos como parte de la libertad emocional, que se refiere al reconocimiento y expresión adecuada de todos y cada uno de los propios estados afectivos. Saber lo que sentimos no es suficiente; debemos expresarlo adecuadamente. Por lo tanto, la conducta asertiva emerge como ese aspecto de la libertad emocional que se refiere a la defensa de los propios derechos. Para algunos autores (Fensterheim y Baer, 1976; Rodríguez y Serralde, 1991), esto supone:

1. Reconocer los propios derechos.
2. Hacer algo al respecto para realizarlos.
3. Hacerlo dentro del marco de la lucha por la libertad emocional.

Estos autores también señalan que Lazarus consideraba que parte del reconocimiento de los derechos supone el reconocimiento de los derechos de los demás y el respeto a los mismos. El que no sabe defender sus derechos tiene poca libertad, se siente incómodo y temeroso y, en su hambre de libertad, puede mostrarse a veces “rencoroso y desagradable”, con estallidos fuera de tono.

2.3 Definición

Podemos decir que todos conocemos o hemos conocido a personas que pueden describirse como interpersonalmente hábiles o socialmente competentes. Se trata de individuos que parecen poseer la habilidad para relacionarse con los demás de una forma eficaz y que estas relaciones resultan reforzantes para aquellos con quienes interactúan. En un acto social, son personas que entablan relaciones con facilidad, conversan con otros, transmiten y recaban información sin tropiezos durante las conversaciones y dejan a los demás con una agradable sensación después de la interacción. En una reunión de negocios, es la persona que expresa con claridad sus puntos de vista u opiniones personales, que consigue que los otros perciban que entiende y valora sus opiniones, y que expresa su desacuerdo sin que los demás se sientan atacados. Durante una entrevista de trabajo, es el aspirante

que en pocos minutos logra convencer al entrevistador de que es laboralmente competente, que goza de una preparación completa, es diligente, responsable, la persona ideal a contratar (Hidalgo y Abarca, 1999). Estas personas suelen ser descritas como “asertivas” o “socialmente hábiles”. Pero ¿La asertividad y las habilidades sociales son lo mismo?, ¿Cómo se define la asertividad o las habilidades sociales? Estos dos términos son aspectos que se deben manejar para una mejor comprensión del tema. Para ello, es necesario revisar algunas de las múltiples definiciones de asertividad y de habilidad social que se encuentran en la literatura.

La mayoría de los autores coinciden en definir las habilidades sociales no como un rasgo de la personalidad sino como un conjunto de comportamientos interpersonales, de capacidades o destrezas sociales específicas que son adquiridas y que son necesarias para interactuar y relacionarse con los demás de forma efectiva. A pesar de que progresivamente se han ido incluyendo diversos aspectos de tipo cognitivo y afectivo, por lo general, el concepto de habilidades sociales suele ser reservado para referirse al componente conductual de la competencia social (López, Concha y González, 2004). En particular, pueden definirse como el conjunto de comportamientos interpersonales aprendidos que configuran la competencia social de cada persona en sus diferentes ámbitos de interrelación humana.

Por lo tanto, podemos definir las habilidades sociales como aquellas conductas aprendidas que utilizan las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento del ambiente. Para Wise, K., Bundy, K., Bundy, E. y Wise, L. (1991), las habilidades sociales se refieren a las habilidades necesarias para el funcionamiento interpersonal. Este término ha generado diversas definiciones en un intento por delimitarlo; a continuación se mencionan algunas de ellas:

Desde la visión conductista, se ha definido a la habilidad social como la capacidad para ejecutar una conducta que refuerce positivamente a otros o evite que seamos castigados por otros.

Desde la teoría psicosocial, se define la habilidad social como la capacidad de jugar el rol, es decir, de cumplir fielmente las expectativas que los otros tienen respecto a uno como ocupante de un status en la situación dada.

Desde una visión clínica, la habilidad social es la capacidad de expresar interpersonalmente sentimientos positivos y negativos sin que dé como resultado una pérdida de reforzamiento social.

Se considera que la habilidad social, desde una perspectiva interaccionista, es la capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente a aquellos que provienen del comportamiento de los demás. (Wise, et al., 1991)

Por último, para Caballo (1993) la conducta socialmente hábil es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.

De todas las definiciones dadas se pueden desprender cuatro características de la habilidad social:

1. Es un comportamiento aprendido,
2. que exige tratar de entender el punto de vista del otro y la proyección de una autoimagen,
3. que requiere adaptarse a los componentes de la situación social específica y
4. es considerado como un sinónimo de eficacia del comportamiento interpersonal.

Siendo así, la habilidad social podría ser definida como la capacidad de ejecutar aquellas conductas aprendidas que cubren nuestras necesidades de comunicación interpersonal y/o responden a las exigencias y demandas de las situaciones sociales de forma efectiva (Gil y León, 1998).

Finalmente es importante considerar la habilidad social dentro de un marco cultural determinado, y los patrones de comunicación varían ampliamente entre culturas e incluso dentro de una misma cultura, dependiendo de factores tales como la edad, el sexo, la clase social y la educación.

Con respecto a la asertividad, ha sido definida de varias formas. Ser asertivo es más que saber decir “sí” o “no” con convencimiento. La palabra asertividad se deriva del latín *assertus* y se refiere a la acción de “afirmar”, “poner en claro”. Entonces, asertividad significa afirmación y se le ha dado la connotación de “afirmación de la propia personalidad”. (Rodríguez, 1990; citado en Gutiérrez, 1994).

Así pues, asertividad significa afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, aplomo, comunicación segura y eficiente (Rodríguez y Serralde, 1991). En pocas palabras, como ser humano, cada quien tiene el derecho fundamental de expresarse, siempre que con ello no se pisoteen los derechos de los demás. También tenemos el derecho de dar a conocer nuestras necesidades, de decir no y de sentirnos satisfechos con nuestras decisiones (Davidson, 1999).

Algunas definiciones de asertividad se presentan a continuación:

Wolpe (1969) usó la palabra aserción para referirse a la expresión de sentimientos tanto positivos como negativos en situaciones sociales. Definió la conducta asertiva como la expresión apropiada de cualquier emoción diferente de la ansiedad hacia otra persona.

Para Lazarus (1973), la asertividad es:

- ☞ La habilidad de decir “no”.
- ☞ La habilidad para pedir favores y hacer demandas.
- ☞ La habilidad para expresar sentimientos positivos y negativos.
- ☞ La habilidad para iniciar, continuar y terminar conversaciones.

Galassi, J., Delo, J., Galassi, M. y Bastien, S. (1974), por su parte, consideran otros aspectos de la asertividad:

- ☞ La expresión de sentimientos positivos hacia las demás personas (sentimientos de amor, cariño, admiración, etc.).
- ☞ La expresión de sentimientos negativos justificados (malhumor, enfado, desacuerdo, etc.).
- ☞ La inexistencia de conductas de autonegación que implican disculparse en exceso ante los demás, una preocupación desmesurada por los sentimientos de los demás, etc.

Gay, Hollandsworth y Galassi, J. (1975) plantean un modelo de asertividad que implica dos dimensiones:

1. Status de la persona-estímulo. Este factor se refiere al rol que juega la persona con la que se llevará a cabo la interacción social y presenta seis diferentes niveles: pariente, público, autoridad, conocido, amigo íntimo y relación no específica.
2. Naturaleza de la conducta asertiva. Este factor incluye siete niveles: expresión de opiniones, negativa a acceder a peticiones no razonables, tomar iniciativas, expresar emociones positivas y negativas, hacer respetar los propios derechos y pedir favores.

Lange y Jakubowski (1976) señalan que la asertividad implica defender los derechos personales y expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de forma directa, honesta y apropiada sin violar los derechos de los demás.

Una definición un tanto distinta ha sido hecha por Gambrill (1977), quien señala que la conducta asertiva (o habilidad social) se define como la habilidad para emitir conductas que son castigadas o extinguidas por otros. Esta definición fue conciliada con elementos cognitivos y una postura interactiva (Gambrill y Richey, 1975), según la cual, las conductas típicamente asertivas se componen de un elemento emocional (ausencia de incomodidad subjetiva) y de la manifestación conductual propiamente dicha. Esta autora también incluye las siguientes entre las respuestas asertivas: rechazar peticiones, responder a

las críticas, aceptar cumplidos, iniciar y mantener conversaciones, halagar a otros, terminar interacciones desagradables, pedir un cambio en la conducta de otra persona, expresar desacuerdo, resistir interrupciones y pedir disculpas.

La capacidad para hablar de nosotros mismos, de quiénes somos, de cómo vivimos y la capacidad para que los demás no teman hablarnos de sí mismos de la misma manera, son técnicas sociales asertivas. Ser asertivo consiste en comunicar a otros quienes somos, qué hacemos, qué deseamos, qué esperamos de la vida (Smith, 1977).

La asertividad es defender los derechos personales y expresar las creencias, sentimientos y pensamientos de manera directa, honesta y apropiadamente, respetando los derechos de los demás (Jakubowski y Lange, 1978).

Lorr y More (1980) identifican la existencia de al menos cuatro dimensiones de la conducta asertiva. Señalan que cada una de estas dimensiones se pueden conceptualizar como una habilidad y una disposición a actuar en forma específica ante determinadas clases de estímulos. El primer factor, al que estos autores denominan “dirección”, se refiere a la disposición para dirigir, influir o controlar la conducta de otras personas. La segunda dimensión, denominada “asertividad social”, representa la habilidad para relacionarse con otros individuos en situaciones sociales, conversar y hacer amigos. El tercer factor, designado “defensa de derechos e intereses”, está compuesto por conductas que implican una tendencia a defender los derechos propios, así como conducirse a favor de intereses y necesidades personales. Finalmente, la última dimensión, llamada “independencia”, tiene que ver con la voluntad para resistir la presión social y expresar creencias y opiniones. Estas categorías fueron confirmadas en un estudio posterior, llevado a cabo por Lorr, More y Mansueto (1981).

Actuar asertivamente significa tener la habilidad para recibir y transmitir los mensajes de sentimientos, creencias y opiniones propias o de los demás de una forma honesta, oportuna, profundamente respetuosa, y tiene como meta

fundamental lograr una comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo permita (Aguilar, 1987).

La conducta asertiva es aquella conducta que permite que un individuo tenga la mejor oportunidad de obtener resultados deseados siempre manteniendo el respeto por uno mismo y por los demás (Rees y Graham, 1991).

La asertividad representa una serie de habilidades sociales, y aunque se ha definido de varias formas, es frecuentemente descrita como la expresión de nuestros derechos y opiniones respetando los de los demás (Wise et al., 1991).

La asertividad representa una serie de habilidades sociales referentes a la expresión y defensa apropiada de las ideas, intereses y sentimientos personales sin ansiedad; siempre y cuando se respeten al mismo tiempo estas mismas características en los otros (Sanz, M. L., Ugarte, Iriarte, Cardelle-Elawar y Sanz, M. T. 2003).

Flores (1994) define la asertividad como: “la habilidad verbal para expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos y negativos, así como la defensa de derechos e intereses, manejo de la crítica positiva y negativa, manifestación y recepción de alabanzas, declinación y aceptación de peticiones e iniciación de la interacción de manera directa, honesta y oportuna, respetándose a sí mismo y a los demás durante las relaciones interpersonales en situaciones de servicio o consumo, relaciones afectivas y educativo-laborales en un contexto sociocultural demográfico” (p. 70).

La asertividad es el acto de decir lo que uno piensa, siente, necesita y quiere. Requiere que los individuos reconozcan sus sentimientos, pensamientos y deseos, y que hablen por ellos mismos (Antonello, 1996).

La asertividad es una habilidad multidimensional que las personas aplican dependiendo de la situación en la que se encuentren, por lo que las relaciones que establezcan con base en ello diferirán significativamente (Smith-Jentsch, Salas y Baker, 1996).

La asertividad es una habilidad social que se define como la expresión de nuestros derechos y opiniones respetando los derechos de los demás (Thompson, Bundy y Wolfe, 1996).

Torres (1997) define a la asertividad como la habilidad de expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones personales, de elegir cómo reaccionar y de hablar por los propios derechos, cuando es apropiado. Esto con el fin de elevar la autoestima, y de ayudar a desarrollar la autoconfianza para expresar acuerdo o desacuerdo cuando se crea que es importante, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo.

Para Hidalgo y Abarca (1999) la conducta asertiva se refiere a aquellos comportamientos interpersonales cuya ejecución implica un cierto riesgo social; es decir, que es posible la ocurrencia de alguna consecuencia negativa, en términos de expectativas y/o de evaluación social inmediata o a más largo plazo. Más aún, la falta de asertividad, dependiendo de la cultura, puede incluso ser valorada por el grupo de pertenencia, a costa de que la persona no logre sus objetivos sociales (generosidad opuesta a las necesidades personales).

La mayoría de las definiciones de la asertividad sostienen que implica la expresión directa del afecto hacia otra persona en una situación específica. Así mismo, la conducta asertiva se define en relación al juicio social del evaluador. Como tal, lo que constituye la conducta asertiva se ve fuertemente influenciada por las normas culturales del evaluador (Yoshioka, 2000).

La asertividad consiste en un grupo de actitudes, basadas en el calor humano y la preocupación por el oyente, que facilitan la comunicación y que transmiten un sentido de cercanía entre dos personas. Estas actitudes incluyen aceptación de los sentimientos y limitaciones de la otra persona, y respeto por la opinión del oyente, que enfatiza el valor del individuo (Marín, 2001).

La asertividad es un conjunto de habilidades sociales necesarias para que la comunicación interpersonal sea efectiva; así como también para incrementar

la confianza personal. Usualmente se ha definido como una conducta interpersonal que atiende e informa a los otros respecto de las propias necesidades y sentimientos; y envía el mensaje al otro de tal manera que ninguno es devaluado o avergonzado (McCabe y Timmins, 2003).

La asertividad hace referencia a aquella conducta interpersonal que implica un estilo de relación determinado que no es pasivo ni agresivo. Podría ser definida como el conjunto de conductas emitidas por una persona en un contexto interpersonal que expresan los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de esa persona de forma directa, firme, no violenta y sincera, a la vez que se respeta plenamente a los interlocutores (López, Concha y González, 2004).

La asertividad se define como la habilidad verbal de expresar deseos, creencias, necesidades, opiniones, tanto positivas como negativas; así como la capacidad de establecer límites de manera honesta y oportuna, respetándose a sí mismo como individuo y a los demás durante la interacción social. Se define también como la capacidad de poder expresar deseos, creencias, necesidades y opiniones; y la habilidad del individuo de hacer valer sus derechos en diferentes situaciones de la vida cotidiana (Sánchez, Morales, Carreño y Martínez, 2005).

La asertividad es una forma de transmitir nuestros sentimientos positiva e inoportunamente. La comunicación asertiva es un mensaje directo referente a nuestras necesidades y deseos ofrecidos a las personas adecuadas y debería contribuir a prevenir los malos entendidos y a corregirlos (Kukulu, Buldukoglu, kulakaç y Köksal, 2006).

Como se puede observar, las definiciones de los autores se han centrado en torno de la expresión emocional, de la autoexpresión, del autodescubrimiento y de la capacidad de establecer valoración de sí mismo. También se habla de formas de comunicación sobre la intimidad, la expresión de los derechos, los efectos de la autoafirmación en el medio ambiente y las clases de respuestas específicas capaces de ser generadas ante determinadas

situaciones. En este sentido, se podrían retomar tres elementos generales de las definiciones: 1) el individuo tiene derecho de expresarse; 2) es necesario también el respeto hacia el otro individuo; y 3) es deseable que las consecuencias del comportamiento sean satisfactorias para ambos miembros de la interacción, o al menos estén encaminadas hacia esta dirección (Flores, 1994).

A partir de las definiciones ya mencionadas de “asertividad” y “habilidad social” se denota que existen más similitudes que diferencias entre los términos. Por lo que, para la presente investigación, los términos: asertividad y habilidad social serán utilizados indistintamente.

2.4 Características de la asertividad

Para tener una idea más clara de lo que es la asertividad, muchos autores han identificado ciertas características que distinguen a las personas que poseen esta habilidad. A continuación se presentan algunas:

De acuerdo con algunos autores (Fernstenheim y Baer, 1976; Rodríguez y Serralde, 1991), la persona asertiva posee cuatro características:

1. Se siente libre para manifestarse. Mediante palabras y actos hace esta declaración “Éste soy yo. Esto es lo que yo pienso, siento y quiero”.
2. Puede comunicarse con personas de todos los niveles (amigos, extraños y familiares) y esta comunicación es siempre abierta, directa, franca y adecuada.
3. Tiene una orientación activa en la vida. Va tras lo que quiere. En contraste con la persona pasiva, que espera a que las cosas sucedan por sí solas.
4. Actúa de un modo que juzga respetable. Al comprender que no siempre puede ganar, acepta sus limitaciones. Sin embargo, siempre lo intenta con todas sus fuerzas, de modo que gane, pierda o empate, conserve su propio respeto.

Para Rees y Graham (1991) ser asertivo implica respetar a los demás y a uno mismo, conocer las propias necesidades y deseos personales; tener la creencia de que nuestras opiniones, sentimientos y pensamientos son igual de importantes que las de los demás. Implica ser capaz de expresarse clara y directamente, de manera apropiada y honesta; de valorar lo que uno piensa y siente, de tener estima y respeto por uno mismo, de reconocer las propias fortalezas y limitaciones. También involucra tomar responsabilidad por nuestra vida y por nuestras decisiones; es decir, debemos tomar nuestras propias decisiones y no seguir las de los demás. Así mismo, el tomar responsabilidad por nuestras acciones implica que podemos cambiar aquellos aspectos de nuestra vida que no nos agradan. Mientras que si culpamos a agentes externos de nuestras acciones, implica que no podemos cambiar y que somos incompetentes.

Por otro lado, Alberti y Emmons (1999) señalan que las cualidades de un comportamiento asertivo son:

- ☞ Expresivo.
- ☞ Respetuoso de los derechos de los demás.
- ☞ Honesto.
- ☞ Directo y firme.
- ☞ Igualitario, que beneficia a la persona y a la relación.
- ☞ Verbal, incluyendo el contenido del mensaje (sentimientos, derechos, hechos, opiniones, peticiones, límites).
- ☞ No-verbal, incluyendo el estilo del mensaje (contacto visual, voz, postura, expresión facial, distancia, oportunidad, fluidez, atención).
- ☞ Apropiado a la persona y a la situación (no universal).
- ☞ Socialmente responsable.
- ☞ Aprendido, no innato.

De igual manera, estos autores enfatizan que el comportamiento asertivo promueve la igualdad de las relaciones humanas, permitiéndonos actuar de acuerdo a nuestros intereses, defender nuestras opiniones sin sentirnos culpables, expresar nuestros sentimientos con honestidad y con comodidad; y

ejercer nuestros derechos individuales sin transgredir los de los demás. Es así como señalan que:

- ☞ Promover la igualdad en las relaciones humanas significa poner en igualdad de condiciones las dos partes involucradas en una relación y restaurar el equilibrio del poder dando más de éste a la parte desvalida para así poder establecer una situación positiva para ambas.
- ☞ Actuar de acuerdo con nuestros intereses se refiere a la habilidad para tomar nuestras propias decisiones en todos los aspectos de la vida, tener la iniciativa para entablar una conversación y organizar cualquier tipo de actividad, confiar en nuestro propio juicio, fijarnos metas y esforzarnos por lograrlas, pedir ayuda cuando la necesitemos y participar en la sociedad.
- ☞ Defender nuestras opiniones incluye técnicas para responder a la crítica, al rechazo o al enojo, expresar y defender nuestros puntos de vista, fijar límites de tiempo y energía y aprender a decir “no” cuando la situación así lo requiera.
- ☞ Expresar nuestros sentimientos con honestidad y comodidad se refiere a la habilidad que debemos poseer para mostrar desacuerdo, enojo, afecto, amistad; para admitir que sentimos temor o ansiedad, para expresar conformidad o apoyo; y para actuar espontáneamente sin sentimientos de culpa ni ansiedad.
- ☞ Ejercer nuestros derechos individuales nos habla de nuestra competencia como ciudadanos, consumidores, miembros de organizaciones, escuelas o agrupaciones laborales; como participantes en foros para expresar nuestra opinión, para trabajar por el cambio, para defender nuestros derechos y los de otros cuando éstos sean infringidos.
- ☞ No transgredir los derechos de otros significa lograr todo lo antes expresado sin pasar sobre los demás, sin criticarlos o herir sus sentimientos de forma alguna, sin usar lenguaje abusivo, sin intimidar, sin manipular.

Por lo tanto, para Alberti y Emmons (1999), el comportamiento asertivo es una forma de actuar con seguridad en nosotros mismos, pero respetando los valores y derechos de los demás; contribuyendo a la satisfacción personal y a la calidad de las relaciones interpersonales.

Para Bishop (2000), la persona asertiva es capaz de expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores. Esto supone un mayor autoconocimiento. Requiere saber escuchar y responder a las necesidades de otros sin descuidar nuestros propios intereses o comprometer nuestros principios. Así mismo, está relacionado con la capacidad de mejorar nuestra habilidad en el trato con otros; incluye una comunicación más eficiente, y un control del estrés a través de un mejor manejo de otras personas y situaciones problemáticas.

Según Casares y Siliceo (2000), la asertividad, como modelo de desarrollo humano, es uno de los medios que más puede contribuir al crecimiento personal, la autovaloración y realización plena de la persona. De acuerdo a ello, proponen diez principios de la asertividad:

1. La asertividad es un modelo de conducta y valores que nos permite tener una interrelación humana, justa, satisfactoria, productiva y feliz.
2. La conducta asertiva puede aprenderse y mejorarse siempre como un requisito del crecimiento personal.
3. La asertividad significa la oportunidad de cambiar y/o sustituir conductas que son insanas y frustrantes por conductas más sanas y efectivas.
4. Las conductas asertivas siempre promueven y enfatizan sentimientos de respeto, autovaloración y justicia para uno mismo y para los demás.
5. Las conductas tímidas, devaluadas e inhibidas siempre dejan insatisfechas las interacciones humanas, tanto en el mundo como en las personas y grupos.
6. Los comportamientos hostiles, agresivos, prepotentes y vanidosos siempre dejan heridas, temores, insatisfacciones y cuentas pendientes.
7. Sentir no es suficiente dentro de la filosofía y práctica de la asertividad, el principio es que deben expresarse nuestros sentimientos de manera adecuada, sana y justa.

8. Ser asertivo es saber defender nuestros derechos y para ello debemos superar la personalidad temerosa, insegura y aquella que nos hace colocarnos siempre en segundo plano.
9. Ser asertivo es ser más responsable y bondadoso con nosotros mismos y con los demás.
10. Los comportamientos asertivos siempre disminuyen o eliminan los niveles de estrés o frustración que a diario vivimos los seres humanos en nuestra dinámica grupal, familiar y de trabajo.

2.5 Derechos asertivos

Una vez que se ha caracterizado a las personas asertivas es el momento de reflexionar sobre los derechos asertivos, siendo éstos inalienables en todo ser humano (Aguilar, 1987; Casares y Siliceo, 2000; Jakuboswki y Lange, 1978; Smith, 1989). Estos derechos asertivos son derechos no escritos, que todos poseemos pero que muchas veces olvidamos a costa de nuestra autoestima. Sirven para considerarnos a la misma altura que todos los demás (Castanyer, 2003). También ayudan a los individuos a sentir que pueden justificar sus acciones asertivas y a aceptar sus derechos asertivos (Lange y Jakubowski, 1976).

La siguiente lista enuncia algunos de los derechos humanos básicos que una persona que actúa de manera asertiva debe proponerse respetar, tanto para sí como para los otros (Aguilar, 1987; Bishop, 2000; Caballo, 1995; Castanyer, 2003; Flores y Díaz-Loving, 2002; Gandarias, Magaz, García y López, 1999; Jakuboswki y Lange, 1978; Lange y Jakubowski, 1976; McCabe y Timmins, 2003; Rodríguez y Serralde, 1991; Santiesteban, 2007; Smith, 1989; Torres, 1997).

1. El derecho a pedir lo que queramos (reconociendo que la otra persona tiene derecho a decir “no”).
2. El derecho a tener opiniones, sentimientos y emociones, y de expresarlos adecuadamente.

3. El derecho a tomar nuestras propias decisiones y afrontar las consecuencias.
4. El derecho a elegir si nos involucramos o no en los problemas de otra persona.
5. El derecho a no saber y a no comprender.
6. El derecho a cometer errores y ser responsable.
7. El derecho a tener éxito.
8. El derecho a cambiar de opinión, de idea o de línea de acción.
9. El derecho a tener una vida privada.
10. El derecho a estar solo y ser independiente, aún cuando los demás deseen su compañía.
11. El derecho a cambiar y ser personas afirmativas.
12. El derecho a ser el primero.
13. El derecho a ser el juez último de nuestros sentimientos y aceptarlos como valiosos.
14. El derecho a tener nuestras propias opiniones y convencimientos.
15. El derecho a criticar constructivamente y a protestar por un trato injusto.
16. El derecho a interrumpir para pedir una aclaración.
17. El derecho a intentar un cambio.
18. El derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.
19. El derecho a sentir y expresar dolor.
20. El derecho a ignorar los consejos de los demás.
21. El derecho a recibir el reconocimiento formal después de un trabajo bien hecho.
22. El derecho a decir “no” sin sentirse culpable.
23. El derecho a no justificarse ante los demás.
24. El derecho a no anticiparse a las necesidades y deseos de los demás.
25. El derecho a no estar pendiente de la buena voluntad de los demás.
26. El derecho de no reponer o hacerlo.
27. El derecho a no dar excusas o razones para justificar su conducta.
28. El derecho a decir “no lo sé”.
29. El derecho a diferir de la opinión de los demás.
30. El derecho a decir “no entendí”.
31. El derecho a decir “para mí no es”.

- 32.El derecho a definir nuestra propia responsabilidad en los problemas ajenos.
- 33.El derecho a cambiar de parecer.
- 34.El derecho a actuar sin la aprobación de los demás.
- 35.El derecho a tomar decisiones ajenas a la lógica.
- 36.El derecho a decir “no me importa”.
- 37.El derecho a rehusar peticiones sin sentirnos culpables o egoístas.
- 38.El derecho a estructurar nuestro propio tiempo.
- 39.El derecho a plantear preguntas y reafirmar si no entendió la otra persona.
- 40.El derecho a ser felices.

Cuando no se respetan estos derechos en uno mismo, nos comportamos de un modo pasivo y nos sentimos mal con nosotros mismos, nos despreciamos. Cuando no se respetan en los demás, nos comportamos de un modo agresivo y nos sentimos mal con los demás, los despreciamos (Gandarias et al., 1999).

2.6 Asertividad Física y verbal

El comportamiento asertivo puede ser físico o verbal, y con frecuencia, en los casos más eficaces, operan las dos dimensiones (Davidson, 1999).

La asertividad es una medida de la estructura global de los sonidos y patrones del habla independientes del contenido verbal. Las personas que creen controlar los sucesos de su vida (es decir, tienen locus de control interno) muestran mayor asertividad verbal que quienes creen que las influencias ajenas controlan su vida (locus de control externo) (kimble, Hirt, Díaz-Loving, Hosch, Lucker y Zárata, 2002).

La asertividad verbal se manifiesta mediante un tono de voz fuerte, claro y una entonación adecuada; de modo tal que todos los presentes la entienden a la primera. Los estudios muestran que las personas de apariencia común, pero con una articulación clara y directa y una voz melodiosa, se ven más

atrayerentes que las bien parecidas, pero cuya voz es sosa, aguda, sin articulación o débil (Davidson, 1999; Ostrov, Pilat y Crick, 2006).

La asertividad física es la capacidad de transmitir, mediante el cuerpo y el comportamiento, que el individuo puede valerse y responder por sí mismo. Dentro de los numerosos gestos y actitudes que se pueden exhibir, algunos que comunican asertividad física consisten en mantener una postura erguida que demuestre que la persona tiene seguridad y confianza en sí misma, así como también el mantener un contacto visual directo con quienes interactúe, el sonreír y conducirse de forma amable. El poder proyectar mayor asertividad física radica en el lenguaje corporal, siendo éste crucial para imponer una imagen positiva (Nichols, Graber, Brooks-Gunn y Botvin, 2006).

Mostrar asertividad física y verbal hace que los demás escuchen y respondan efectivamente (Davidson, 1999).

2.7 Dimensiones de la asertividad

De acuerdo con algunos autores (Del Prette, Z. y Del Prette, A., 2002; Gamble, T. y Gamble, W., 2005; Hidalgo y Abarca, 1999), se pueden considerar tres dimensiones importantes en el análisis de las habilidades sociales y de la competencia social: personal, situacional y cultural. Estas dimensiones se interrelacionan y están siempre presentes en las interacciones sociales. Se puede decir que el comportamiento social depende de la combinación armoniosa de éstas.

2.7.1 Dimensión personal

La dimensión personal está constituida de manera principal por el repertorio del individuo, en sus componentes comportamental, cognitivo-afectivo y fisiológico.

Más allá del repertorio del individuo, la dimensión personal incluye también características sociodemográficas como sexo, edad, estatura, estado

de salud, peso, formación académica y apariencia física entre otros rasgos. Esas características indican diferencias en las expectativas y normas culturalmente establecidas, que orientan la evaluación de la asertividad y de la competencia de un individuo en las relaciones interpersonales. La situación interpersonal hace referencia a personas: amigos, pares, familiares, autoridades, subalternos, etc.

Estos roles determinan ciertas conductas sociales que se esperan como adecuadas a la definición de la relación. Muchas inadecuadas pueden deberse a la falta de percepción social para captar las sutilezas interpersonales de una relación.

2.7.2 Dimensión situacional

La situación se refiere a la suma de las características del sistema de comportamientos durante la duración de un encuentro social. Ese “sistema de comportamientos” incluye: a) los objetivos y la estructura de objetos y propósitos; b) las reglas sociales y las normas explícitas (organizadas en códigos, como los regimientos) e implícitas (aquellas inferidas del comportamiento relativamente estandarizado de un grupo o comunidad) que definen los comportamientos adecuados, permitidos y prohibidos; c) los roles formales e informales asociados con la posición del individuo; d) el repertorio de elementos necesarios para alcanzar los objetivos (p. ej., acciones o contenidos verbales y no verbales); e) las secuencias de interacción razonablemente estandarizadas para la consecución de los objetivos o realización de la actividad; f) los conceptos compartidos en aquel ambiente y g) el contexto físico de la acción.

Evaluar el desempeño social en relación con las demandas de la situación significa reconocer que condiciones diferentes crean demandas sociales diversas. Por otra parte, una misma clase de demanda puede ser afectada por factores situacionales como las características objetivas del ambiente y de los interlocutores.

2.7.3 Dimensión cultural

La dimensión cultural está constituida por las creencias, valores y reglas que afectan las conductas de las personas. Algunos desempeños sociales pueden ser ampliamente generalizados para diferentes culturas, mientras que otros son más localizados. Es posible pensar en un rol de comportamientos situacionalmente contextualizados, razonablemente concurrentes y significativos en las relaciones interpersonales; y en patrones más generales, transculturales, como por ejemplo, las personas responden a los saludos que les son dirigidos, agradecen elogios o se defienden al ser ofendidas injustamente.

2.8 Modelos explicativos de la asertividad

A lo largo de los años se han desarrollado diversos modelos que han intentado explicar la adquisición de habilidades sociales. A continuación se exponen de manera breve algunos de estos modelos.

2.8.1 Modelo de percepción social

El modelo de percepción social se refiere a la capacidad del individuo para percibir y decodificar el contexto social en que se encuentra, discriminando cuál y cómo debe ser el propio comportamiento (verbal y no verbal) y si éste debe ocurrir o no (Del Prette, Z. y Del Prette, A., 2002; Hidalgo y Abarca, 1999). El individuo pasa por un proceso de monitorear la situación inmediata y continuamente ajusta su comportamiento conforme a la retroalimentación que obtiene. En este modelo existen tres etapas; teniendo una meta que alcanzar, la primera incluye la percepción de señales del ambiente, la segunda consiste en la traducción cognitiva de estos indicadores en planes de acción y la tercera es la respuesta motora que implica la ejecución de la acción escogida. El resultado es el cambio en el ambiente. Este proceso es cíclico en el sentido de que se repite y los cambios externos son tomados como retroalimentación en el nivel perceptual. Debido a que la conducta social es predecible, el repetir secuencias una vez que ya han sido aprendidas (por ensayo y error o por

observación) puede ser almacenado en la memoria y utilizado de nuevo cuando sea necesario (O'Donohue y Krasner, 1995).

Este modelo explica que las deficiencias en las habilidades sociales pueden deberse a distintos motivos como son (Del Prette, Z. y Del Prette, A., 2002; Gil y León, 1998; Gil, León y Jarana, 1995; Hidalgo y Abarca, 1999):

- ☞ Desajustes en los objetivos de las personas, porque éstos sean incompatibles, inapropiados o inalcanzables.
- ☞ Errores de percepción, bajo nivel de discriminación, percepción estereotipada, errores de atribución causal, efectos de halo.
- ☞ Errores en la traducción de las señales sociales, fracaso al evaluar alternativas, no tomar decisiones o tardar en tomarlas, tomar decisiones negativas.
- ☞ Errores de planificación, no analizar las diferentes alternativas de actuación.
- ☞ Errores en la actuación, no saber qué hacer, no poseer experiencia.

2.8.2 Modelo cognitivo

De acuerdo con este modelo, el desempeño social es mediado por habilidades sociocognitivas aprendidas en la interacción del niño con su ambiente social. La competencia sociocognitiva, en este caso, se refiere a la capacidad de organizar cogniciones y comportamientos en un curso integrado de acción dirigido a los objetivos sociales o interpersonales culturalmente aceptados, evaluando y modificando continuamente el comportamiento dirigido al objetivo, de modo que se pueda maximizar la probabilidad de alcanzarlo.

Además de la disponibilidad de estrategias de acciones adecuadas a diferentes demandas interpersonales en el repertorio comportamental, el individuo debe ser capaz de seleccionarlas y evaluarlas con base en los valores culturales asociados con esas demandas. Las fallas o deficiencias en esas habilidades pueden resultar en un desenvolvimiento social equivocado,

con posibles consecuencias negativas (Del Prette, Z. y Del Prette, A., 2002; Hidalgo y Abarca, 1999).

2.8.3 Modelo del Aprendizaje social

Desde esta perspectiva se intenta explicar el comportamiento humano y aspectos de la personalidad haciendo referencia a principios extraídos del estudio experimental del aprendizaje. Se postula que el desarrollo de la conducta, incluido el estilo interpersonal de un individuo, puede describirse, explicarse y predecirse con precisión partiendo de los principios de la teoría del aprendizaje. Si se es capaz de especificar la historia de aprendizaje de un individuo, también se comprenderá su forma de manejar las situaciones, entre las que se encuentran aquellas que requieren respuestas socialmente eficientes.

La teoría del aprendizaje social aplicada al desarrollo de habilidades se basa en los principios del condicionamiento operante. El enfoque operante, por su parte, enfatiza la importancia de los antecedentes ambientales y sus consecuencias en el desarrollo y mantenimiento de la conducta (Kelly, 2000)

Según este modelo, gran parte de las habilidades sociales se aprenden a través de las experiencias interpersonales vicarias, es decir, mediante la observación del desenvolvimiento de otros en un proceso de asimilación mental de los modelos. El desempeño de los patrones de topografía y funcionalidad, aprendidos por observación, sería mediado por expectativas sobre los tipos de consecuencias probables para los diferentes comportamientos en contextos interpersonales futuros, y por otros procesos cognitivos como creencias, percepciones y pensamientos, vistos como mediadores tanto de la adquisición como del desempeño social (Del Prette, Z. y Del Prette, A., 2002; Hidalgo y Abarca, 1999).

De acuerdo con algunos autores (Gil y León, 1998; Gil, León y Jarana, 1995; Kelly, 2000), la teoría del aprendizaje social señala que la adquisición de habilidades sociales puede ser el resultado de diversos mecanismos de

aprendizaje: consecuencia del reforzamiento directo, resultado de experiencias observacionales, efecto de la retroalimentación interpersonal y conclusión del desarrollo de expectativas cognitivas respecto a las situaciones interpersonales.

2.8.4 Modelos interactivos

De acuerdo con estos modelos, la competencia social es el resultado final de una cadena de procesos cognitivos y de conducta que se iniciaría con una percepción correcta de estímulos interpersonales relevantes, seguiría con el procesamiento flexible de estos estímulos para producir y evaluar posibles opciones de respuesta, de las cuales se seleccionaría la mejor; y finalizaría con la expresión de la alternativa de acción elegida. Así mismo, consideran al individuo como un agente activo, ya que busca y procesa la información, genera observaciones y controla sus acciones con el fin de lograr unos objetivos, es decir, no sólo es influido por los demás, sino que también influye sobre éstos para que modifiquen su conducta y así poder crear su propio ambiente social (Caballo, 1993; Gil y León, 1998; Gil, León y Jarana, 1995; Roth, 1986).

Por último, varios autores (Hidalgo y Abarca, 1999; O'Donohue y Krasner, 1995; Roth, 1986) resumen estos modelos poniendo en marcha tres categorías de habilidades en sucesivos estadios:

- ☞ Habilidades de descodificación de los estímulos situacionales: lo que implica recepción de la información, percepción de las características estimulantes relevantes e interpretación de éstas dentro de un esquema de conocimiento existente en la persona gracias a su historia pasada, su motivación para lograr unos determinados fines, etc.
- ☞ Habilidades de decisión: sobre la base de la interpretación situacional, la persona deberá elaborar una proposición de respuesta que considera será la más efectiva y la menos costosa al afrontar la tarea estímulo.
- ☞ Habilidades de codificación: implica la traducción de un programa de proposiciones de respuesta a una secuencia de conductas observables

(ejecución); así como la puesta en marcha de un proceso de retroalimentación que permita comparar los efectos de la ejecución con los esperados y realizar los ajustes oportunos.

2.9 Conducta Pasiva, Asertiva y Agresiva

Los seres humanos en su interacción diaria muestran tres estilos de respuesta o conductas; pasividad, asertividad y agresión. La pasividad se refiere a confinar los actos dentro de ciertos límites estrechos. Es el estilo en menoscabo del propio yo, de sus propios deseos, derechos, intereses, etc. Esto se debe a la dificultad o incapacidad de expresar los propios sentimientos, ideas, deseos, frustraciones, éxitos, necesidades, etc., y permite que los demás violen los derechos propios.

La asertividad se refiere a una forma de comportamiento en la cual se defienden los propios derechos sin perjudicar los derechos de los demás. Implica ser yo mismo y procurar los propios derechos, necesidades, decisiones, gustos, intereses, tomando en cuenta y siendo sensible al de los demás. Es una comunicación honesta, balanceada que promueve y dignifica a los dialogantes.

Las personas asertivas respetan sus derechos y los ajenos. Ser asertivo implica responsabilizarse de su propia conducta y sus consecuencias. Ser artífices del propio destino. Tomar y respetar las decisiones propias (Casares, 2001).

En el comportamiento agresivo se desdeñan los derechos elementales de los demás con una actitud grosera o irrespetuosa. Se define como: “la expresión directa y hostil de los derechos personales por medio de pensamientos, sentimientos y creencias, en forma frecuente y deshonesto, usualmente inapropiada y siempre violentando a los demás” (Flores y Díaz-Loving 2002).

A continuación se describirá de manera más detallada las características principales que se observan en cada uno de los estilos de respuesta.

2.9.1 Conducta pasiva

La persona pasiva o no asertiva cree o espera que los demás van a adivinar sus motivaciones y necesidades. Muchas personas sólo saben luchar por los derechos de un tercero, pero no por los derechos propios. Generalmente los que se quedan esperando la adivinación de los demás, suelen ser catalogados como “muy buenos” o “delicados o sensibles”, pero en realidad suelen ser víctimas, explotados o pisados en sus derechos por personas generalmente agresivas. Y lo más importante es que las necesidades propias no son satisfechas, con la consecuente frustración y con resentimiento abierto o silencioso. Estas expectativas van minando la propia estima y autoconfianza (Casares, 2001).

En este estilo de conducta, el mensaje total que se comunica es: Yo no cuento-puedes aprovecharte de mí. Mis sentimientos no importan-solamente los tuyos. Mis pensamientos no son importantes-los tuyos son los únicos que merecen la pena ser escuchados. Yo no soy nadie-tú eres superior. El objetivo de la no asertividad es el apaciguar a los demás y el evitar conflictos (Caballo, 1993 y 1995; Lange y Jakubowski, 1976).

Generalmente, las personas no asertivas actúan así por hábito que denota en sus raíces un miedo al conflicto y a la agresión y hostilidad. Son personas que buscan ser amistosas y pacíficas pero sobre una base de autoderrota y dándose por vencidos en bien de la “calma”. El evitar la confrontación o las situaciones difíciles o tensas frecuentemente se hacen en detrimento de sí mismo, del propio valer y la satisfacción vital y paradójicamente invita a otros a pasar sobre los propios derechos con más frecuencia. La comunicación abierta y honesta se da solamente en relaciones de igualdad y de respeto básico. La conducta no asertiva promueve relaciones de desigualdad en donde siempre hay un ganador y un perdedor (Hernández, Luna y Solano, 1995).

La conducta no asertiva se caracteriza por sentimientos y sensaciones autorregresivas como miedo, ansiedad, culpa, depresión, fatiga, minusvalía, autoagresión, inseguridad, ambivalencia, etc. Desde un enfoque de comunicación, la persona no asertiva da demasiadas vueltas al tema sin llegar al asunto central. Deja pasar los momentos que requieren una respuesta verbal; su lenguaje es confuso, indirecto e impersonal, cargado de incertidumbres, justificaciones o atenuantes. Utiliza diminutivos para restar fuerza a su comunicación. A veces llega a ser infantil, a veces sobresale la timidez, el sonrojo y el retraimiento. Maneja los silencios para ver si los otros adivinan sus intenciones.

Los mensajes no verbales a través de la postura corporal, el tono de voz y los gestos muestran pasividad, miedo y temblor. El cuerpo tiende a encorvarse, la mirada suele ser baja con llanto o mirada de tristeza. Las manos juntas frías o apretadas con nerviosismo. La voz suave, débil, quebradiza. Las palabras o frases típicas del no asertivo son: “quizá”, “supongo”, “me pregunto si usted podría”, “no puedo”, “usted sabe...”, “este, este”, “realmente no importa”, “sólo si usted puede”, “estoy un poquito molesto”, etc. (Elizondo, 1997).

Aguilar Kubli (1987); Gamble, T. y Gamble, W. (2005) señalan que las personas no asertivas presentan las siguientes características:

- ☞ Tienen dificultad en rehusar una petición.
- ☞ Dejan que otros abusen de ellos.
- ☞ No expresan sus sentimientos, opiniones y creencias.
- ☞ Sienten miedo al hablar en público.
- ☞ Se sienten víctimas.
- ☞ Sufren desmotivación, apatía y depresión.
- ☞ No se atreven a reclamar algo legítimo.
- ☞ Padecen porque dan más de lo que reciben.
- ☞ Hacen muchas cosas que en realidad no desean hacer.
- ☞ Están muy tensos o tienen miedo durante el intercambio social.
- ☞ No se atreven a dejar una relación interpersonal nociva.

- ☞ Condicionan su autoestima a la aceptación de otros, aun cuando vaya en perjuicio de ellos mismo.
- ☞ Dan más valor a las creencias y convicciones de otros que a los de sí mismos.

De igual forma, las personas pasivas o inasertivas presentan patrones de comportamiento, pensamientos y sentimientos específicos (Bishop, 2000; Caballo, 1993 y 1995; Castanyer, 2003; Gamble, T. y Gamble, W., 2005; Lange y Jakubowski, 1976; McCabe y Timmins, 2002).

1. Comportamiento externo:

- ☞ Volumen de voz bajo, habla poco fluida, bloqueos, tartamudeos, vacilaciones, silencios.
- ☞ Huida del contacto ocular, mirada baja, parpadean a menudo más de lo usual, cara tensa, dientes apretados o labios temblorosos, manos nerviosas, onicofagia (hábito de morderse las uñas), postura tensa, incómoda.
- ☞ Expresión facial sombría, suplicante, hombros encorvados, enrojecimiento facial, risas y guiños cuando se está enojado.
- ☞ Los gestos incluyen puños cerrados o un nervioso abrir y cerrar de las manos, tocarse nerviosamente el cabello, las ropas, etc., a menudo la boca está oculta tras la mano, al hablar abundará el manoseo de la cara.
- ☞ Inseguridad para saber que hacer y decir, alejarse de la otra persona.
- ☞ Frecuentes quejas a terceros (“X no me comprende”, “Y es un egoísta y se aprovecha de mí”).
- ☞ Movimiento tenso y agitado variando nerviosamente y cambiando de posición, postura corporal tensa y torpe.

2. Patrones de pensamiento:

- ☞ Consideran que así evitan molestar u ofender a los demás. “Son personas sacrificadas”.

- ☞ “Lo que yo sienta, piense o desee, no importa. Importa lo que tú pienses, sientes o desees”.
- ☞ “Es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo”.
- ☞ Constante sensación de ser incomprendido, manipulado y no tomado en cuenta.

3. Sentimientos/emociones:

- ☞ Impotencia, mucha energía mental, poca externa, frecuentes sentimientos de culpabilidad, baja autoestima, deshonestidad emocional (pueden sentirse agresivos, hostiles, etc. pero no lo manifiestan y a veces, no lo reconocen ni ante sí mismos), ansiedad, frustración.

Se puede decir que las razones que de forma aislada o en forma conjunta provocan la no asertividad son: la falta de control emocional, el predominio del temor, la timidez y la ansiedad, la falta de habilidades de interacción social y la ignorancia de los derechos que como persona se tienen (Aguilar, 1987; Flores y Díaz-Loving, 2002).

Por último, las consecuencias del comportamiento no asertivo son:

- ☞ Frustración, insatisfacción y tensión.
- ☞ Aislamiento, soledad.
- ☞ Incomprensión, menosprecio y rechazo.
- ☞ Deterioro de la autoestima, la seguridad y la autoconfianza.

No hay que olvidar que la función de este tipo de conducta es evitar de cualquier forma conflictos, agresiones u hostilidades, por eso se cree que al mostrarse benevolente se evitará el conflicto pero lo que realmente se está provocando es que se aprenda activamente a ejercer abuso, desplazando a la gente pasiva a un segundo lugar y esto a veces sin proponérselo conscientemente.

Además del estilo pasivo, usualmente las personas manifiestan una conducta agresiva. La gente ha relacionado la asertividad con otras conductas, por ejemplo, a veces se considera asertividad estallar en ira o amenazar y exigir a los demás. Sin embargo, por lo común la agresividad, controlada o no, suele causar trastornos, no es útil y, a fin de cuantas, no es asertiva (Davidson, 1999).

2.9.2 Comportamiento agresivo

El comportamiento agresivo es otra práctica común y por demás innecesaria en las relaciones humanas. La gente agresiva se abre paso con la manipulación, la ira, la culpa y los reproches.

Este tipo de conducta caracteriza la comunicación desigual o desbalanceada en deterioro de los derechos de los demás. Se invaden los límites y las fronteras de los otros. Se caracteriza por la insensibilidad de las necesidades de los demás; por actos hostiles contra los otros. Se encuentran posturas de dominio, manipulación y humillación de los otros. De igual manera se centra únicamente en las propias necesidades y deseos hasta llegar a ser una postura de capricho. Esta conducta obtiene resultados inmediatos con mucha frecuencia, dependiendo del poder propio y la debilidad del interlocutor, pero se aleja de los demás, se aleja del respeto al otro y por lo tanto tiene en una relación desigual, de poder y sumisión o de continua fricción y hostilidad. Estas personas son incapaces de gozar sus relaciones interpersonales y reciben respuestas de miedo, deshonestidad y hostilidad. La agresividad produce estar a la defensiva en el otro y/o alejamiento. Muchas veces el hostil pasa, debido a sus sentimientos de culpa, a un estilo no asertivo y así a la larga se convierte en victimario y víctima de sus propios sentimientos y deseos incontrolados por un yo inmaduro (Casares, 2001).

El individuo agresivo según Aguilar Kubli (1987); Gamble, T. y Gamble, W. (2005) generalmente manifiesta las siguientes conductas:

- ☞ Se muestra rígido e inflexible.
- ☞ Abusa de otros.

- ☞ Es insensible a las necesidades de los demás.
- ☞ Expresa sus sentimientos de manera hiriente.
- ☞ Actúa a la defensiva.
- ☞ Se enoja con facilidad.
- ☞ Emite críticas constantes.
- ☞ Siempre quiere tener la razón.
- ☞ Necesita sentirse superior a los demás.
- ☞ Necesita tener el control de los eventos.
- ☞ No reconoce ni acepta los derechos de los demás.
- ☞ No reconoce ni acepta sus propios errores.
- ☞ Se siente constantemente amenazado.
- ☞ Constantemente hace bromas para ridiculizar a los demás.

Así como las personas pasivas, las personas agresivas se caracterizan por manifestar ciertas conductas externas, por presentar patrones de pensamiento específicos y por poseer sentimientos que las caracterizan como agresivas (Bishop, 2000; Caballo, 1993 y 1995; Castanyer, 2003; Gamble, T. y Gamble, W., 2005; Lange y Jakubowski, 1976; McCabe y Timmins, 2002).

1. Comportamiento externo:

- ☞ Volumen y tono de voz elevado y estridente; a veces habla poco fluida por ser demasiado precipitada. Habla tajante, interrupciones, utilización de insultos y amenazas.
- ☞ Contacto ocular retador e intenso, se reduce el parpadeo, cara tensa, manos tensas, postura recta que invade el espacio del otro, con las manos en las caderas y los codos hacia fuera.
- ☞ Expresión facial tensa, zona alrededor de la boca aparece rígida, movimiento tenso y agitado gestos hostiles o amenazantes como ataques físicos o miradas intensas.
- ☞ Signos de impaciencia como frotar los muslos o golpear ligeramente los pies.
- ☞ Tendencia al contraataque.

2. Patrones de pensamiento:

- ☞ “Ahora sólo yo importo. Lo que tú pienses o sientas no me interesa”.
- ☞ Piensan que si no se comportan de esta forma, son excesivamente vulnerables.
- ☞ Lo sitúan todo en términos de ganar o perder.
- ☞ Pueden darse las creencias “hay gente mala y vil que merece ser castigada”; y/o “es horrible que las cosas no salgan como a mi me gustaría”.

3. Emociones/sentimientos:

- ☞ Ansiedad creciente, soledad, sensación de incompreensión, culpa y frustración.
- ☞ Baja autoestima (si no, no se defenderían tanto).
- ☞ Sensación de falta de control.
- ☞ Enfado cada vez más constante y que se extiende a más personas y situaciones.
- ☞ Honestidad emocional: expresan lo que sienten y “no engañan a nadie”.

En este caso las causas principales de la agresividad son: la falta de control emocional con predominio de inseguridad e irritación. Se presentan, errores en la forma de expresión, intolerancia a la frustración y falta de reconocimiento de los derechos de los demás (Aguilar, 1987; Flores y Díaz-Loving, 2002).

Como en el caso de las personas pasivas, los agresivos sufren una serie de consecuencias debido a su forma de comportarse, las cuales son:

- ☞ Insatisfacción y tensión.
- ☞ Aislamiento y soledad.
- ☞ Rechazo social.
- ☞ Violencia.

- ☞ Culpabilidad.
- ☞ Resentimiento.
- ☞ Agresión por parte de los demás y una interacción negativa cada vez más violenta.
- ☞ Deterioro de la salud física, moral y psicológica.
- ☞ Desintegración y rompimiento de las relaciones.
- ☞ Menos oportunidades del agresor de obtener y alcanzar las metas deseadas.

Las características que mueven a estas personas para ser así, entre muchas otras son: falta de control emocional, intolerancia a la frustración, errores en la forma de expresión, necesidad de dominio o de poder, postura siempre rígida, etc.; así mismo son personas que no saben escuchar y sólo se detienen a ver los errores de los demás lo que trae como consecuencia estar siempre en conflicto con los demás.

Es muy común también el estilo pasivo-agresivo: la persona callada y no asertiva en su comportamiento externo, pero con grandes dosis de resentimiento en sus pensamientos y creencias. Al no dominar una forma asertiva o agresiva para expresar estos pensamientos, las personas pasivo-agresivas utilizan métodos sutiles e indirectos: ironías, sarcasmos, indirectas, etc. Es decir, intentan que la otra persona se sienta mal, sin haber sido ellos, aparentemente, los culpables. Obviamente esto se debe a una falta de habilidad para afrontar las situaciones de otra forma (Castanyer, 2003; Davidson, 1999).

Hasta ahora han sido descritas las dos conductas que denotan falta de asertividad, queda por revisar el estilo de respuesta propiamente asertivo.

2.9.3 Conducta asertiva

La persona asertiva reconoce la frontera de su propia individualidad y la de los demás. Tiene una fuerte consciencia de unidad y separación. Tiene una rica sensibilidad y consciencia de sus propias necesidades (Shostrom, 1994, citado

en Elizondo, 1997) y de las ajenas. No siempre tiene que salirse con la suya de inmediato, sino que es capaz de integrar, sublimar o hacer transacciones que la lleve a lograr los objetivos de mayor trascendencia.

Lloyd (2001) menciona que la conducta asertiva enfrenta las situaciones con un enfoque en el que cada quien puede interactuar de una manera independiente o interdependiente. Presentan una comunicación de igualdad. Expresan ideas y emociones. La actitud expresada es honesta y responsable de la conducta propia y del otro. Las personas asertivas son conscientes de sus objetivos inmediatos y a corto plazo. Presentan un buen conocimiento de sí mismos, de sus necesidades, de sus sentimientos y emociones así como una buena sensibilidad para saber donde esta su interlocutor.

De acuerdo con Aguilar Kubli (1987); Gamble, T. y Gamble, W. (2005), las personas asertivas presentan las siguientes características:

- ☞ Busca la realización del propio potencial sin explotar a otros o inhibir su desarrollo.
- ☞ Elige por propia voluntad.
- ☞ Tiene y demuestra plena aceptación de sus errores así como de sus aciertos.
- ☞ Asume, emplea y fortalece sus recursos y potenciales personales.
- ☞ Posee una sensación de bienestar que abarca todos los ámbitos de su vida diaria.
- ☞ Es ambicioso pero comprensivo.
- ☞ Es autoafirmativo pero gentil y considerado.
- ☞ Esta dispuesto a tomar el mando, pero también a cederlo conforme a los requerimientos de la situación.
- ☞ Expresa su individualidad como un ser humano único, no restringido por las expectativas sociales de lo que se debe ser o hacer, pero al mismo tiempo conserva vínculos armónicos con su entorno.

La persona asertiva presenta, como en los casos anteriores, comportamientos externos específicos, así como pensamientos y sentimientos

que la caracterizan como tal (Bishop, 2000; Caballo, 1993 y 1995; Castanyer, 2003; Gamble, T. y Gamble, W., 2005; Lange y Jakubowski, 1976; McCabe y Timmins, 2002).

1. Comportamiento externo:

- ☞ Habla fluida, con seguridad y sin bloqueos, vocabulario claro y conciso. Contacto ocular directo, pero no desafiante, postura corporal erecta, calmada, relajada, despejada, con las manos colgando libremente a los lados o reposando en el regazo.
- ☞ Tono de voz estable, apropiado a la situación.
- ☞ Expresión facial relajada, mostrando sinceridad, confianza y sensibilidad.
- ☞ Expresión de sentimientos tanto positivos como negativos, defensa sin agresión, honestidad, capacidad de hablar de propios gustos e intereses, de discrepar abiertamente, de pedir aclaraciones, de decir “no”, de saber aceptar errores.

2. Patrones de pensamiento:

- ☞ Conocen y creen en derechos para sí y para los demás.
- ☞ Sus convicciones son en su mayoría “racionales”.

3. Sentimientos y emociones:

- ☞ Buena autoestima, no se sienten inferiores ni superiores a los demás, satisfacción en las relaciones, respeto por uno mismo.
- ☞ Sensación de control emocional.

En ocasiones la persona asertiva se verá forzada a tomar una postura hostil en defensa de la propia integridad moral y física. Pero solamente en estos casos, cuando es atacado o humillado. La persona asertiva sabe ser buena, amable, afable, etc., y también sabe ser hostil, agresivo, duro. Entonces tiene el poder de elegir qué quiere ser en un momento dado. Ordinariamente su

presencia es de colaboración y de tomar en cuenta sus derechos y los del otro. En ocasiones también se toma el derecho de no ser asertivo, de no sentirse compulsivamente obligado a defender sus derechos todo el tiempo. Pero siempre tiene el poder de decidir (Casares, 2001).

Por último, la conducta asertiva también tendrá sus consecuencias en el entorno y la conducta de los demás (Caballo, 1993 y 1995; Castanyer, 2003; Flores y Díaz-Loving, 2002; Kelly, 2000; Torres, 1997).

- ☞ Ganar seguridad en uno mismo.
- ☞ Respeto a sí mismo.
- ☞ Manifestar la posición de uno mismo.
- ☞ Comunicación positiva, clara y no manipulativa con los demás.
- ☞ Ser justo y motivante para con los demás.
- ☞ Aclarar malentendidos.
- ☞ No negar a los demás como personas y no negar sus derechos.
- ☞ Tener relaciones más íntimas y significativas.
- ☞ Que los demás se sientan respetados y valorados.
- ☞ Integrarse mejor al grupo.
- ☞ Mayor adaptación social.
- ☞ Mayor percepción de autoeficacia al desarrollar un repertorio de habilidades para hacer frente a situaciones conflictivas.
- ☞ Disminución de la ansiedad.
- ☞ Ayudar a los demás para que también se expresen adecuadamente.
- ☞ Terminar relaciones dañinas o promover su mejoría cuando sea posible.

El ser asertivo es un mecanismo que se utiliza para manifestar la individualidad, satisfacer las necesidades y disminuir las diferencias con los demás. Aunque no siempre se tiene la habilidad de poder realizar estas cosas, sin embargo, se puede adquirir y dominar estas capacidades día con día.

2.10 Tipos de asertividad

Algunos autores (Castanyer, 2003; Flores, 1994; Flores y Díaz-Loving, 2002; Jakubowski y Lange, 1978; Lange y Jakubowski, 1976) señalan que existen cuatro tipos básicos de conducta asertiva: básica, empática, escalar y confrontativa.

2.10.1 Asertividad básica

Flores y Díaz-Loving (2002) señalan que la asertividad básica se refiere a la simple expresión de los derechos, las creencias, opiniones y los sentimientos personales, tales como el afecto y el aprecio hacia otra persona. Como por ejemplo cuando alguien interrumpe (me gustaría terminar), cuando realizan una pregunta y no se está preparado para contestar (dame tiempo para pensar), al rehusar una invitación (no gracias, ahora no), cuando se va a devolver algún objeto a una tienda (quiero que me cambien esto), o simplemente para expresar afectividad (te quiero, me gustas, me caes bien, me preocupo mucho por ti, eres alguien especial para mi). Estas series de conducta son tal vez las formas de asertividad más fáciles de realizar, debido a que la persona no tiene que involucrarse directamente ni debe defenderse de algo. Además, la iniciativa parte del individuo, es decir, no tiene que responder a una influencia externa sino que toma la decisión personal de realizar la acción. En este tipo de asertividad es importante expresar con frases adecuadas y en el momento preciso los sentimientos, opiniones y creencias.

En el caso de la expresión y defensa de los derechos e intereses, se debe agregar una estrategia particular. En estos, casos es importante utilizar frases con las que el individuo se sienta más cómodo para expresar que no tolera ser pasado por alto, y que tiene sus derechos. En estas circunstancias, ayuda el comunicarse con un tono de voz firme y clara, pero no de forma agresiva.

2.10.2 Asertividad empática

La asertividad empática se da cuando la situación requiere más que una simple expresión de sentimientos o necesidades. Por ejemplo, en aquellos escenarios en los que se desea transmitir sensibilidad a otra persona. Es decir, cuando la comunicación incluye el reconocimiento de la situación o de los sentimientos de la otra persona. En este tipo de asertividad es importante darle tiempo a los demás para que respondan: hay que escuchar y tomar en cuenta los sentimientos de los otros. En este caso, las personas responderán más fácilmente a las peticiones propias. Este tipo de asertividad se utiliza cuando nos interesa que la otra persona no se sienta herida, pero tampoco queremos ser pasados por alto.

La asertividad empática es una alternativa para detener a una persona agresiva, puesto que al ponernos en su lugar estamos “entendiéndola a ella y a sus razones”, para después reivindicar que nosotros también tenemos derechos.

Al usar este tipo de asertividad, hay que asegurar la existencia de un respeto genuino entre las partes involucradas, ya que esta asertividad puede convertirse en manipulación. Es decir, demostrar comprensión, pero no honestamente, haciendo creer a la otra persona que sus sentimientos son tomados en cuenta, cuando en realidad son descontados.

2.10.3 Asertividad escalar

La asertividad escalar implica comenzar con un mínimo de imposición o petición en la respuesta asertiva y valorar el impacto de ésta. Se emplea cuando la persona no se da por aludida ante nuestros intentos de asertividad e intenta una y otra vez ignorarnos a nosotros y nuestros derechos. En aquellos casos en que la conducta no produce el efecto deseado o cuando la respuesta es acompañada de emoción negativa o una posible consecuencia negativa, se puede incrementar la intensidad y rigidez de la asertividad.

2.10.4 Asertividad confrontativa

Cuando las palabras de una persona contradicen sus actos, se debe utilizar la asertividad confrontativa, la cual consiste en describir objetivamente a la persona lo que dijo y lo que hizo para confrontarlo a los hechos. Es decir, implica describir objetivamente lo que la otra persona dijo que haría, describir lo que realmente hizo, describir los propios sentimientos y expresar lo que se quiere del otro sin realizar ninguna evaluación. Este tipo de respuesta se utiliza cuando tenemos claro que la persona ha querido agredirnos conscientemente. Es mucho más efectivo el exponer cómo algo que hizo otra persona nos afecta, que atacar al otro y echarle la culpa de lo que nos pasa. La asertividad confrontativa es útil en las relaciones de pareja, amigos, familia, etc., ya que permite aclarar situaciones que se repiten desde hace algún tiempo.

Sin embargo, no hay que confundirla con la agresión ya que en contraste con la confrontación asertiva, la confrontación agresiva implica juzgar a la persona, para hacerla sentir culpable en lugar de describir su comportamiento. Por ejemplo: utilizar el auto siempre y cuando el dueño lo consienta (te dije que te prestaría mi auto siempre que me lo pidieras y estuviese de acuerdo. Ahora lo usaste sin mi permiso, me gustaría que respetaras el trato que hicimos).

Podemos darnos cuenta de que, cada uno de estos tipos de asertividad representan una alternativa para afirmarnos como personas, hacer valer nuestros derechos, expresar de forma abierta, clara y precisa lo que pensamos y/o sentimos; para mantener u obtener una sana autoestima.

Cuando se pone en práctica la asertividad en forma continua, podemos notar que con el paso del tiempo se puede aprender no sólo a utilizar distintos grados de la misma, sino también a diagnosticar a personas y situaciones para seleccionar el nivel más adecuado de acción.

2.11 Investigación de Asertividad en México

En México se ha llevado a cabo relativamente poca investigación dentro del campo de la asertividad, siendo las tesis los trabajos de mayor prominencia en dicho ámbito. Tales trabajos se han enfocado en la investigación de la asertividad y su relación con otras variables como son: el rendimiento académico, la personalidad, el locus de control, motivación al logro, satisfacción sexual, autoestima, depresión y variables sociodemográficas como edad, género, estado civil y escolaridad, entre otras.

Recientemente a estos trabajos se han sumado la estandarización de versiones más recientes de las pruebas comúnmente usadas como la de Gambrill y Richey (1975), Rathus (1973) y Flores y Díaz-Loving (1987) para medir asertividad.

También se han centrado en aspectos como implementar programas de entrenamiento asertivo en niños, adolescentes y adultos (padres, mujeres, mujeres con trastornos de personalidad por dependencia, adultos con trastorno límite de la personalidad, enfermeras, trabajadoras domésticas, alcohólicos, fumadores, parejas y trabajadores, entre otros); determinar los beneficios derivados del entrenamiento asertivo y su relevancia como medio para mejorar la calidad de vida; y corroborar su efectividad como medio para la solución de diversos problemas como falta de habilidades sociales, interacciones conflictivas, drogadicción, etc.

Igualmente se ha tenido como objetivo el evaluar el significado semántico de la asertividad; obtener la prevalencia de los casos de inasertividad dentro de la población estudiantil; y determinar los grados o niveles de asertividad en diferentes poblaciones.

Finalmente, cabe destacar que solo autores como Flores, Díaz-Loving y Rivera (1987), Flores (1989, 1994), Aguilar (1995) y Guerra (1996) intentaron desarrollar una medida de la asertividad para la población mexicana. Flores, Díaz-Loving y Rivera (1987), tomando como base la Escala de Asertividad de Rathus (1973), elaboraron una escala de asertividad para población mexicana

conocida como Escala de Medida de Rasgos Asertivos (MERA). En 1989, Flores llevó a cabo un estudio con población mexicana en el que confirmó las dimensiones de asertividad encontradas a partir de la escala MERA. Después, en 1994, desarrolló una Escala Multidimensional de Asertividad para estudiantes y empleados mexicanos. Aguilar (1995) estandarizó la Escala de Asertividad de Michelson y Wood con el fin de contar con un instrumento de asertividad para niños mexicanos, éste trabajo fue continuado por Lara y Silva (2002) para mejorar las propiedades psicométricas de dicha escala. Posteriormente, en 1996, Guerra estandarizó el Inventario de Asertividad de Gambrell y Richey (1975) para poder contar con un instrumento útil para la detección de deficiencias conductuales en asertividad dentro de la población mexicana.

2.12 Conclusión

Como hemos visto a lo largo del capítulo, la asertividad es la capacidad de autoafirmar nuestros derechos sin dejarnos manipular y sin manipular a los demás. Comportarse con asertividad permite expresar las necesidades, pensamientos y sentimientos con sinceridad. La asertividad está muy ligada con la autoestima, ya que para poder expresarnos libre y eficazmente, así como para defendernos hace falta tener un nivel adecuado de autoestima, es decir, valorarnos, querernos y respetarnos, siempre teniendo estos mismos valores hacia los demás. En resumen, el comportamiento asertivo se centra en resolver los problemas a través de una acción directa.

La comunicación es una parte esencial de toda conducta con firmeza, la mayoría de las personas piensan que si intentan decirle a alguien cómo se sienten en un momento determinado, todos terminarán disgustados o en una mala situación. No hay duda que tendemos a no decir cómo nos sentimos acerca de algo debido a que pensamos que no es lo correcto.

Las personas que poseen estas habilidades para comunicarse adecuadamente con los demás son las llamadas personas asertivas, mientras

que las personas que tienen algún conflicto en su forma de relacionarse presentan falta de asertividad.

Esta falta de asertividad en las personas no asertivas o pasivas, puede entenderse de dos formas: Por un lado las personas poco asertivas, que se caracterizan por ser tímidas, presas a sentirse menospreciadas y no respetadas. Por otro lado nos encontramos con el polo opuesto, que son las personas agresivas, caracterizadas por ser egoístas, pasan por encima de los demás y no tienen en cuenta las necesidades del otro. Ambos tienen problemas de relación y son considerados como faltos de asertividad.

Mientras que la persona asertiva puede expresar de manera directa los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. Las personas tienen que reconocer también cuáles son sus responsabilidades en una situación determinada y qué consecuencias resultan de la expresión de sus sentimientos. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes; pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

Es así, como la asertividad se convierte en una de las conductas deseables y adaptativas dentro del entorno social, ya que permite la mejora de las relaciones interpersonales y una mejor salud emocional y mental en todos los ámbitos de la vida tanto personal como laboral.

Tanto en el capítulo uno como en el capítulo dos que han tratado los temas de mobbing (acoso psicológico) y asertividad de manera aislada, pareciendo no tener relación el uno con el otro. Sin embargo, en el siguiente capítulo se retoman los dos temas y se trabajan de manera conjunta, dando mayor sentido a la presente investigación.

CAPÍTULO III

VINCULACIÓN ENTRE ACOSO LABORAL (MOBBING) Y ASERTIVIDAD

En el ámbito laboral, donde existe interacción de personas pueden llegar a darse todo tipo de comportamientos que van desde sanas relaciones, donde hay buena comunicación entre todos los niveles de la organización y que además si se presenta cualquier conflicto busca dársele una solución positiva; por otra parte, también llegan a producirse comportamientos inadecuados, que pueden ser en sí mismo fuente de conflictos y suponer un importante riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores.

Como se ha mencionado en los capítulos anteriores, el mobbing es una problemática que se ha presentado desde hace tiempo, sin embargo, tiene relativamente poco tiempo de ser estudiado dentro de las ciencias de la salud y con frecuencia ha sido tratado mayoritariamente en países de primer mundo. Actualmente existen escasos artículos o estudios que traten el tema de mobbing (acoso laboral) y asertividad de manera conjunta, por lo que no se cuenta con mucha información al respecto; sin embargo, en este capítulo se intentará establecer una relación entre los dos temas, los cuales podría parecer, que son totalmente ajenos el uno al otro.

A pesar de que existen pocos estudios con respecto al tema, el fenómeno (mobbing) no es de aparición reciente, se le ha llegado a conocer también como “el síndrome del chivo expiatorio” y “síndrome del rechazo del cuerpo extraño” (González de Rivera, 2000; citado en Bataller, 2004).

Los datos sobre la frecuencia con que se da este fenómeno en España son muy variables, desde 5% según la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Trabajo (2001), hasta un 15% según el Quinto Informe Cisneros sobre el acoso psicológico y moral en el trabajo, desarrollado por Piñuel (2001) en la Universidad de Alcalá de Henares (Sanz, L.J., Almendro, Gómez y Díaz-Caneja, 2009).

Durante las últimas décadas se han desarrollado numerosas investigaciones y análisis teóricos en el ámbito del acoso laboral, donde se ha encontrado que éste es consecuencia de las condiciones laborales estresantes y de factores contextuales e individuales que pueden incrementar o moderar la presencia del acoso; la irrupción del fenómeno del acoso laboral en el trabajo, justifica la necesidad de estudiar este conflicto interpersonal, cuyas consecuencias pueden llegar a ser muy graves. Se ha observado que las secuelas que produce son diferentes debido, entre otros factores, a diferencias individuales en cuanto a recursos personales; por lo que de forma general las distintas aproximaciones teóricas pueden resumirse en dos modelos complementarios: la hipótesis organizacional y la de personalidad (Einarsen, 2000, citado en Moreno-Jiménez, et. al., 2006).

La primera hipótesis concibe los factores organizacionales y las deficiencias en el entorno laboral como las principales variables explicativas del Mobbing, desde esta perspectiva, se encontró que el conflicto de rol, el liderazgo autoritario y la falta de control o de autonomía sobre el propio trabajo se asociaban significativamente con el acoso. (Einarsen, et. al., 1994; Leymann, 1996; Zapf, et. al., 1996, citado en Moreno-Jiménez, et. al., 2006).

Bataller (2004) describe que el mobbing puede aparecer tanto en contextos conservadores como en aquellos que teóricamente debieran ser democráticos y es en estos últimos donde el fenómeno suele generar más asombro e indignación, dado que, presumiblemente por su postura democrática tendrían, por naturaleza, que salvaguardar la integridad de los individuos. Siendo siempre más probable que se genere en instituciones cerradas, en las cuales el poder y el control consecuente son considerados como principios indispensables para el éxito y el rendimiento. En relación con lo anterior, suele aparecer con frecuencia en hospitales, universidades y en cualquier empresa, sea pública o privada.

Otro tipo de factores organizacionales que pueden favorecer la aparición del acoso psicológico tiene que ver con la falta de información y procedimientos de intervención con los que cuenta la organización para actuar contra el

Mobbing (Moreno-Jiménez, et. al., 2005; Salin, 2004, citado en Moreno-Jiménez, et. al., 2006).

El acoso laboral puede dar lugar a formas clínicas definidas, en las cuales el estrés, la ansiedad y la depresión se constituyen como ejes principales. Las consecuencias del mobbing pueden ser diversas, pudiendo afectar áreas significativas de la vida de la persona que es acosada, como la económica, la familiar, la social de forma general y la mental.

En el ámbito psicológico, el mobbing puede generar diversos cuadros, siendo la ansiedad el más relevante. El miedo acentuado y permanente, es consecuencia de un sentimiento de amenaza. Se presenta irritabilidad, hiperactivación simpática, somatizaciones por tensión emocional; posiblemente los síntomas psicósomáticos más frecuentes son: dolores de cabeza, espalda, cuello, estómago, alteraciones del sueño, ánimo triste, llanto, falta de concentración y problemas de memoria (García, 2005; Prieto-Orzanco, 2005; citado en Sanz, L.J., et. al., 2009), evitación activa de situaciones perturbadoras o presumiblemente amenazantes, problemas de atención y rendimiento (González de Rivera, 2002; citado en Bataller, 2004).

El lado depresivo, con la impotencia, la desmotivación, tristeza, pérdida de interés por personas y cosas, entre otros, es también frecuente, asociándose, en la mayoría de los casos, a la experiencia crónica de la ansiedad. En ocasiones, la ansiedad, puede tomar la forma del trastorno por estrés postraumático y en algunos individuos, suelen aparecer conductas sustitutorias, siempre patológicas, compulsivas e ineficaces, para remediar el problema, como abuso de alcohol y otras adicciones químicas y no químicas.

Así mismo, en personalidades mórbidas, el mobbing puede propiciar la aparición de trastornos de mayor gravedad como depresiones profundas o trastornos paranoides. El suicidio en últimas instancias no es descartable.

Leymann (1996), consideraba que los factores de personalidad eran irrelevantes para el estudio del acoso psicológico, pues trató de minimizar el

papel que los factores personales pudieran tener en la aparición y desarrollo del Mobbing, con la intención de defender a las víctimas.

Desde esta perspectiva, el acoso psicológico no se entiende como un fenómeno estático, sino como un proceso escalar gradual en el que la persona objeto de acoso se enfrenta a agresiones que crecen en intensidad y frecuencia cuyo objetivo fundamental es destruir a la víctima o eliminarla de la organización. (Einarsen, 2000; Leymann, 1996, citados en Moreno-Jiménez, et. al., 2006), donde las estrategias de afrontamiento parecen ser decisivas, pues cada caso es único y su gravedad e impacto van a depender de las características específicas de las personas y del tipo de organización.

Zapf y Einarsen (2003, citado en Moreno-Jiménez, et. al., 2006), enfatizan la necesidad de integrar las variables de personalidad en el estudio y análisis del proceso de acoso aunque siempre con la precaución de no culpar a la víctima.

La hipótesis de la personalidad postula una asociación entre ciertas características personales y la aparición del acoso en el trabajo. Ha habido expertos que han tratado de delimitar cuáles son las características de personalidad que caracterizan a las víctimas de acoso. Al respecto, los últimos estudios concluyen en que no parece existir un perfil general de personalidad de la víctima que pueda explicar por qué surge el acoso (Glaso, et. al., 2006, citado en Moreno-Jiménez, et. al., 2006), sino más bien dar cuenta de ciertas diferencias personales en el proceso.

Se cree que las personas con baja autoestima suelen ser más vulnerables a los eventos o a ser víctimas de acoso psicológico que las que tienen un nivel elevado de autoestima (Brockner, 1983, citado en Fuentes, 2008). Aunque las víctimas del Mobbing no tienen que ser siempre personas débiles, suelen ser individuos que destacan de manera positiva dentro de la organización por sus cualidades personales o profesionales dentro de ésta.

Las razones de los agresores para desencadenar el mobbing son variadas. La explicación común a la mayoría de los casos reside en que el trabajador que resulta objeto de mobbing es o se ha convertido en alguien que, por alguna razón, resulta amenazante para el grupo que le hostiga.

Por esta razón, cualquiera puede convertirse en víctima, ya que para el agresor el acosado es una amenaza y, si se encuentra en un entorno laboral favorable es probable que se produzca el acoso.

Piñuel (2003), menciona que los trabajadores afectados apuntan como causas los celos profesionales y la envidia debido a competencias o situaciones personales, como los factores que explican el hostigamiento que reciben, por lo que, ser envidiable, hacer sombra profesionalmente a alguien, ser diferente, aparecer como vulnerable o simplemente tener éxito personal o profesional, son factores que pueden explicar el mobbing en los trabajadores.

Tanto los acosadores como las víctimas señalan con frecuencia que las características de personalidad son factores importantes a la hora de explicar por qué algunas víctimas son acosadas (Einarsen, et. al. 1994, citado en Moreno-Jiménez, et. al., 2006).

Aunque la personalidad por sí sola no tenga capacidad predictiva en la aparición del acoso, si parece tener influencia en la interpretación de las conductas hostigadoras y la forma de reaccionar ante ellas (Einarsen, 2000, citado en Moreno-Jiménez, et. al., 2006).

Una de las características más patentes del acoso moral es la incapacidad de la víctima para entender lo que le está sucediendo, su desamparo, indefensión e impotencia. Junto a ello, existe la incapacidad para abordar cognitivamente la situación y actuar en la propia defensa, lo cual dificulta la identificación, tratamiento y prevención del síndrome.

Niedl (1995, citado en Moreno-Jiménez, et. al., 2006), señala que una persona llega más fácilmente a ser objeto de acoso si por alguna razón es

incapaz de defenderse. Por lo que existen los recursos de afrontamiento que ayudarán, a la persona que sufre de acoso, a minimizar los efectos que éste pudiera tener sobre él, por lo que aquellos que ponen en funcionamiento tales recursos pueden reconocer las conductas y situaciones que agravan el conflicto y evitar comportamientos que pudieran volverse contra ellos.

Hay que tener en cuenta, que la personalidad es el conjunto de características psicológicas que posee cada persona y que determinan su forma de comportamiento. Aunque existen postulados individualistas que no aceptan la influencia del entorno en la personalidad (psicoanálisis, teorías de la personalidad o del autoconcepto), y otros sociales que proponen que es el entorno y las relaciones sociales las que influyen en la personalidad, en general se acepta que es una variable consistente, en la que repercuten las características innatas, pero que también se modifica por experiencias acumuladas por el sujeto durante su vida (Durán, Villanueva y García, 2006).

Entre los factores de personalidad que pueden influir en la capacidad para relacionarse con el entorno laboral están las habilidades sociales, concretamente la asertividad, que se puede definir como la aptitud para expresar opiniones y sentimientos, sean contrarios o no al interlocutor, en el momento oportuno, de la forma más adecuada y respetando los derechos del otro individuo.

En una situación de conflicto una persona asertiva es capaz de analizar el problema y proponer soluciones teniendo en cuenta los sentimientos y opiniones de los demás, por lo que la comunicación asertiva es una de las características de la personalidad que pueden influir en la capacidad para afrontar el acoso laboral.

El trabajador pasivo no defiende sus opiniones ni sus derechos, por lo que es vulnerable ante los compañeros y superiores. No sabe decir que no, con lo cual el conflicto a largo plazo se hace inevitable. Por su parte, el trabajador agresivo mantiene una conducta hostil, sus relaciones con los compañeros son difíciles, por lo que también en este caso es inevitable el conflicto. Ambos

comportamientos perjudicarían seriamente la capacidad de gestión y negociación ante las dificultades, lo que disminuye las posibilidades de que los trabajadores se muestren comprometidos con su trabajo y con su empresa. (Durán, et. al., 2006).

Sin embargo, el trabajador asertivo, ante el conflicto, facilita la comunicación y permite la consideración de mayor diversidad de soluciones, por lo que siempre es más constructivo y eficaz. Las personas asertivas son sinceras, honestas y comunicativas. Tienen confianza en sí mismas y, al mismo tiempo, fomentan la seguridad de quienes les rodean.

Para Piñuel (2001, citado en Durán, et. al., 2006) las víctimas son personas que se interesan por los demás, sensibles, con talento, agradable situación familiar y con buenas relaciones con la gente, lo que encaja perfectamente con el perfil de la persona asertiva, lo cual molesta al acosador pues suele carecer de estas cualidades. También M.F. Hirigoyen (1999, citado en Durán, et. al., 2006) considera que lo que mueve al acosador a eliminar a la víctima es la envidia por las cualidades que esta persona tiene y él no.

Para mantener una comunicación asertiva se requiere tomar conciencia de los propios sentimientos, motivaciones y límites, además de tener una actitud flexible y receptiva ante los sentimientos, motivaciones y límites de los demás, y contar con un buen nivel de autoestima.

La asertividad puede ser una habilidad innata y también es posible desarrollarla. Para ello, es habitual reproducir los estilos de comunicación que se han aprendido durante la infancia, a partir del comportamiento de las personas del propio entorno (Durán, et. al., 2006).

A menudo, también la agresividad o la pasividad pueden verse reforzada socialmente y se les relaciona con el desempeño de determinados roles, por ejemplo, con el sexo (el hombre agresivo, la mujer pasiva) o con el estatus (el buen jefe agresivo, el buen subordinado pasivo). Actualmente, estas

situaciones se van alejando de la realidad, pero desafortunadamente siguen siendo aceptables en determinados ambientes (Durán, et. al., 2006).

En la investigación que realizaron Piñuel y Oñate (2003), encontraron que sólo 1 de cada 3 víctimas de Mobbing hace frente asertivamente al hostigamiento; dentro de sus variables hallaron que las personas reaccionan de cuatro posibles maneras:

- ☞ Sinérgica: al no devolver las agresiones e intentar contemporizar con los victimarios.
- ☞ Asertiva: haciendo frente con energía y decisión, no dejarse intimidar por ellos y reafirmando sus derechos.
- ☞ Pasiva: guardar silencio y dejar que pase el tiempo sin hacer nada.
- ☞ Agresiva: insultando y hostigándolos del mismo modo.

López, Picón y Vázquez (2008), en su estudio analizaron la respuestas de las víctimas del Mobbing en las que las posibles acciones que pueden llevar a cabo se clasifican en respuestas pasivas, activas y asertivas, agresivas, evasivas y de denuncia (ante los superiores jerárquicos, comité de empresa y/o sindicatos).

Ante una situación de mobbing, las estrategias de afrontamiento del problema desde la óptica de la víctima son muy diversas. Por lo que en el estudio de López, Picón y Vázquez (2008), la estrategia elegida mayoritariamente por las víctimas es no hacer nada (pasiva), hablar con el acosador (activa y asertiva), y ponerlo en conocimiento de la organización (denuncia).

En el estudio realizado por Durán, I., Villanueva, A. y García, L. (2006) afirman haber encontrado algún tipo de relación entre las variables estudiadas que son asertividad y acoso laboral, ya que se puede afirmar que existe una correlación significativa entre la puntuación obtenida en asertividad y sufrir alguna conducta de acoso. Esta correlación es positiva, lo que indica que las personas que puntúan más alto en asertividad son las que afirman ser víctimas

de conductas de acoso moral en el trabajo. Así, del análisis de sus resultados se desprende:

- ☞ Que las personas con escolaridad menor a licenciatura declaran mayor número de situaciones de acoso laboral.
- ☞ Los interinos declaran sufrir más situaciones de acoso.
- ☞ Las personas que no ocupan cargos directivos son las que más declaran sufrir situaciones de acoso.
- ☞ Los varones declaran mayor número de situaciones de acoso.

Los trabajadores que obtienen mayor puntuación en asertividad son los que tienen más probabilidad de sufrir conductas de acoso relacionadas con la limitación de la comunicación y el contacto social, así como el desprestigio en el ámbito profesional y el impedimento a su promoción.

La interpretación es que, en el entorno laboral, son los varones asertivos los trabajadores que pueden ser vistos como una amenaza para los acosadores y por tanto, son los que sufren mayor acoso, además en algunos estudios se ha comprobado que en las mujeres los efectos derivados del padecimiento del acoso suelen ser mayores. (Durán, et. al., 2006; Moreno-Jiménez, et. al., 2006).

Es posible que exista una solución a la problemática del mobbing, en específico una terapia, como lo señala Bataller (2004) en su artículo. El menciona que existen distintas propuestas, desde el psicoanálisis a la terapia de conducta. Dentro de la misma situación de acoso, las técnicas conductuales irían encaminadas a reducir, en primer lugar, al estrés, mediante relajación progresiva, lo cual ayudará también al control del insomnio, la ira y, en general, la ansiedad, claro está mientras el sujeto pueda aún defenderse. Lo mismo sucede con el entrenamiento en asertividad, el cual es efectivo cuando no hay un peligro real ante esa conducta de autoafirmación (Smith, 2000; citado en Bataller, 2004). Ya que el entrenamiento asertivo está encaminado a enseñar a la persona a manejar con éxito las relaciones humanas y el progreso en su desempeño laboral, aprender a expresarse de forma correcta sobre aspectos positivos y negativos en las relaciones personales, distinguir las conductas no

asertivas y sus consecuencias, conocer sus derechos asertivos y respetarlos como hacer que los respeten y desarrollar una actitud de fuerza y autoconquista.

Uno de los objetivos de cualquier terapia es ayudar al paciente a buscar una explicación a lo que le está pasando, y este objetivo se ve multiplicado cuando son muchas personas desconcertadas las que intentan encontrar una explicación. Tal y como señalaba Festinger (1954; citado en Sanz, L. J., et. al., 2009) al enunciar su Teoría de la Comparación Social, tenemos una tendencia natural a asociarnos a otros en las situaciones de ambigüedad.

Por otra parte, en el estudio realizado por Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Moreno, Y. y Garrosa, E. (2006), llegaron a la conclusión de que parecen confirmar que la asertividad afecta al proceso del mobbing, la asertividad amortigua la relación existente entre la inequidad laboral y el acoso psicológico o mobbing. La asertividad será un factor que atenúe la relación entre la inequidad laboral y el acoso psicológico. En situaciones de inequidad laboral aquellas personas que presenten altos niveles de asertividad obtendrán menores puntuaciones en acoso psicológico o mobbing.

La Asertividad será una variable protectora en la relación entre el Mobbing y las consecuencias. En concreto, en situaciones de acoso aquellos que presenten altos niveles de asertividad presentarán una salud menos deteriorada. Asimismo ante el conflicto el trabajador asertivo facilita la comunicación y fomenta la mayor diversidad de soluciones, por lo que siempre es más constructivo y eficaz.

3.1 Conclusión del capítulo

En lugar de considerar el acoso como una situación aislada, hoy se va abriendo paso la idea de que el acoso laboral es un fenómeno generalizado que puede prevenirse (González de Rivera, 2002). En este sentido, toda organización debería comprometerse a llevar a cabo acciones para prevenir, detectar y erradicar los riesgos psicosociales de los trabajadores y en especial

el proceso de actuación ante las conductas que supongan un acoso laboral, elaborando medidas particulares que incluyan programas de prevención y afrontamiento del acoso laboral que tienen como objetivo el logro de un entorno libre de estrés para todos los empleados y su meta final es la creación de condiciones que permitan mejorar la calidad de vida a corto y largo plazo.

La persona puede utilizar recursos activos de intervención y manejo de la situación, es decir, no está condenado a vivirla pasivamente, lo que abre perspectivas complementarias. Además del enfoque organizacional de prevención e intervención, existe otro de capacitación y formación. Asimismo se deben proporcionar una serie de principios fundamentales como son el derecho a la igualdad de trato, a la no discriminación, a la dignidad en el trabajo, a la intimidad e integridad etc., por lo que todos los actos y conductas contrarios a los mismos deberían ser tratados con arreglo a la legislación laboral vigente.

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1 Justificación

En la actualidad se ha podido identificar y dar nombre a fenómenos que surgen de condiciones laborales estresantes y uno de ellos es el acoso laboral o Mobbing que lleva a graves consecuencias tanto para la víctima como para la organización.

El mobbing está considerado como una manera más de comportamiento, sin embargo también es una forma de tortura que contamina el derecho de las personas a trabajar. La persona que es atacada poco a poco va siendo destruida emocional y psicológicamente.

Dentro de este fenómeno existen dos partes importantes que dan origen al Mobbing como son el acosador y la víctima, cuyas características hacen posible el surgimiento de dicho acoso.

El maltrato psicológico o acoso laboral no es nuevo pero lleva relativamente poco tiempo de estudiarse en México, la mayoría de las investigaciones actualmente llevadas a cabo se enfocan a descubrir los factores que influyen para que se presente el mobbing o sus consecuencias; no existen muchos estudios que relacionen el mobbing con otros factores aparte de los psicosomáticos.

Para evitar que el Mobbing surja es necesario reconocer aquellas características que hacen o no susceptible a una persona de sufrir el acoso psicológico y una de ellas podría ser la Asertividad, que se considera como la capacidad de una persona de expresar sus sentimientos, defender sus derechos, decir lo que piensa, siempre de una manera adecuada y respetuosa hacia su persona y hacia los demás, conjuntamente, se considera que una persona con alta asertividad tiene una autoestima adecuada que es una habilidad que ayudará a la persona a resistir la presión grupal o individual,

reducir la ansiedad y temores interpersonales que impiden que se comporte con aplomo y defienda sus derechos y por supuesto evite ser víctima del Mobbing.

Pocos intentos se han hecho en nuestro país por estandarizar instrumentos de medición de la asertividad por lo tanto la investigación es escasa en algunos ámbitos. La asertividad cuando es medida dentro del ambiente laboral comúnmente se trabaja con técnicas asertivas para poder aumentarla en los trabajadores, no es medida para relacionarla con otros problemas dentro del trabajo.

La asertividad constituye una herramienta valiosa para el bienestar psicológico del hombre, ya que permite que el individuo se adapte adecuadamente a su ambiente. Debido a ello, la falta de asertividad debe ser considerada seriamente como un problema de salud.

Tanto en la vida cotidiana como en el ámbito laboral, el ser humano está sujeto a situaciones de conflicto que se presentan como resultado de la interacción humana.

La organización es un lugar donde existen forzosamente las relaciones sociales y la interacción social, por lo tanto siempre existe el riesgo de encontrar a una persona que pueda ejercer el mobbing o que pueda padecerlo, al igual que la asertividad, se da dentro de los ámbitos sociales y es un factor importante para el desarrollo social.

Nuestra sociedad actual nos ha educado con la consigna implícita de que uno debe complacer siempre a los demás. Y de este modo, no es fácil sobreponerse a los “así debería ser” y “no debería ser así” de los imperativos sociales que recientemente influyen en los patrones de comportamiento. Como consecuencia de esto, muchas veces se van deteriorando las relaciones interpersonales porque se carga a los demás con la obligación de que deben responder en la forma que uno necesita y se les niega el derecho a escoger

libremente sus respuestas. Este prejuicio hace caer en conductas manipuladoras, enajenantes y poco auténticas (Casares, 2001).

Dentro de las organizaciones laborales día a día aumenta el acoso laboral (mobbing) en los trabajadores, ya que estos ven normal este tipo de situaciones por razón de jerarquías sin tener consciencia que esto no está permitido y es una falta grave a sus derechos laborales y personales, ya que no solo afecta el desempeño laboral, sino la salud y la vida misma de la persona.

El mobbing y la asertividad pueden ser encontradas dentro de las relaciones laborales y las relaciones interpersonales por lo tanto se convierten en un problema no sólo laboral, sino también de interés social y humano, por lo tanto de un digno interés dentro del campo de la psicología.

De acuerdo con lo dicho previamente y por lo señalado en los capítulos antes presentados se concuerda en la importancia que tienen el mobbing y la asertividad dentro de los ambientes laborales.

La importancia del estudio es señalar y tener claro lo mencionado anteriormente, ya que estas situaciones representan un problema que conduce a los trabajadores a tener dificultades tanto en la salud como en la productividad dentro del ámbito laboral, en última instancia puede presentar consecuencias más grave en la víctima como el suicidio.

Investigar estos dos fenómenos, da pie a contribuir a la mejor comprensión y manejo constructivo del problema. También el propósito es sensibilizar a las organizaciones, la sociedad mexicana, trabajadores y demás acerca de la importancia de proteger la salud, la seguridad, el respeto y la dignidad de los trabajadores.

4.2 Objetivos de la Investigación

- ☞ Detectar si los trabajadores mexicanos sufren Mobbing (acoso laboral) mediante la “Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo” en su segunda versión (EMAT V2).
- ☞ Conocer si los trabajadores mexicanos presentan Asertividad y qué tipo de asertividad manejan. Esto a través de la “Escala Multidimensional de Asertividad” (EMA)
- ☞ Conocer si existe relación entre Mobbing y Asertividad.

4.3 Preguntas de Investigación

¿Qué tipo de personas tienden a sufrir más comúnmente mobbing, las personas asertivas o no asertivas?

¿Qué tipo de asertividad predomina en las personas que sufren mobbing (acoso laboral)?

4.4 Hipótesis

- ☞ Existe relación estadísticamente significativa entre Mobbing (acoso laboral) y Asertividad.
- ☞ Existe relación estadísticamente significativa entre Mobbing y características sociodemográficas.
- ☞ Existe relación estadísticamente significativa entre Asertividad y características sociodemográficas.

4.5 Variables

Variable dependiente:

☞ Mobbing

Variables independientes:

☞ Asertividad

Variables clasificatorias:

☞ Características sociodemográficas:

1. Sexo
2. Edad
3. Estado civil
4. Escolaridad
5. Sector al que pertenece su organización
6. Sueldo
7. Puesto
8. Antigüedad
9. Tipo de contrato
10. Jornada laboral
11. Número de personas a su cargo

Definición conceptual de las variables

Mobbing: Fenómeno en el que una persona o un 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

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 el lugar de trabajo. (Abajo, 2006).

Asertividad: “La habilidad verbal para expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos y negativos, así como la defensa de derechos e intereses, manejo de la crítica positiva y negativa, manifestación y recepción de alabanzas, declinación y aceptación de peticiones e iniciación de la interacción de manera directa, honesta y oportuna, respetándose a sí mismo y a los demás durante las relaciones interpersonales en situaciones de servicio o consumo, relaciones afectivas y educativo-laborales en un contexto sociocultural demográfico”, Flores (1994). Pág. 70.

Características sociodemográficas: Son datos personales, laborales y de salud de las personas que conforman la muestra de la investigación.

Variables clasificatorias:

- ☞ **Sexo:** Condición orgánica que distingue a los individuos de una especie respecto a los otros con relación a su forma de intervenir en los procesos reproductivos cuya diferencia de su concepto de masculinidad y feminidad determinan el comportamiento, las funciones, oportunidades, valoración y relación entre hombre y mujeres.
- ☞ **Edad:** Es el lapso de tiempo que transcurre desde el nacimiento hasta el momento presente de la existencia de un ser humano.
- ☞ **Estado civil:** Es la situación de una persona determinada por derechos y obligaciones, puede ser soltero (a), casado (a), divorciado (a), viudo (a) y unión libre.
- ☞ **Escolaridad:** Conjunto de cursos, trayectorias y avances que tenga una persona en su vida docente.
- ☞ **Sector de su organización:** Si pertenece al sector público o privado.
- ☞ **Sueldo:** Remuneración con que se retribuyen servicios personales; se calcula por semana, quincena, mes o año.

- ☞ Puesto: Unidad organizacional mínima, conformada por responsabilidades, autoridad y relaciones específicas así como por tareas y actividades interrelacionadas.
- ☞ Antigüedad: Tiempo transcurrido desde el día en que se obtiene un empleo.
- ☞ Tipo de contrato: Es el convenio celebrado entre el trabajador y el patrón con objeto de establecer las condiciones según las cuales debe prestarse el trabajo ya sea por obra determinada, tiempo determinado o tiempo indefinido.
- ☞ Jornada laboral: Es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo.
- ☞ Número de personas a su cargo: Todos aquellos trabajadores que están bajo el mando de una misma persona. (Diccionario Enciclopédico Quillet, 1987; Hernández, 2002; Ley Federal del Trabajo, 2008).

Definición operacional de las variables

El Mobbing es cualquier manifestación de una conducta abusiva, continua y deliberada que reciben uno o varios trabajadores por parte de otro u otros, especialmente, de comportamientos crueles, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica del individuo, o que puedan poner en peligro o degradar el clima de trabajo. El Mobbing será medido mediante la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo en su segunda versión (EMAT V2) cuyo objetivo es evaluar la frecuencia y duración del acoso, su impacto (de ocasional a crónico) y su relación con variables demográficas, clasificatorias y psicosomáticas.

La asertividad -al permitir expresar deseos, opiniones y sentimientos, así como defender los derechos e intereses propios- se constituye en una muy necesaria habilidad social para establecer relaciones interpersonales armónicas. La asertividad será medida mediante la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) cuyo objetivo es evaluar el tipo y grado de asertividad que presente el individuo. La EMA, desde una perspectiva etnopsicológica, aborda tres dimensiones: Asertividad indirecta, No asertividad y Asertividad, las cuales

expresan la habilidad o inhabilidad que tenga la persona para autoafirmarse en diversas situaciones en su entorno social.

4.6 Muestra

El tamaño de la muestra utilizado será de 150 personas las cuales se deben encontrar en situación laboral activa, con antigüedad mínima de seis meses, ocupando los puestos de nivel operativo, medio o ejecutivo dentro de las organizaciones del sector público o privado en el cual se les aplicará las pruebas.

Las organizaciones donde se realizó la recopilación de datos fueron: el ISSSTE en su Delegación Regional Zona Sur, en el área administrativa; el Nacional Monte de Piedad, en las áreas de recursos humanos y almoneda de casa Matriz y de algunas de sus sucursales; en el Instituto Nacional de Cardiología “Ignacio Chávez”, dentro de su área administrativa y de mensajería y en el Complejo International Business Machine IBM, Legaria, en el área Call Center (CAS) Centro de Ayuda Scotiabank. En dichas organizaciones el personal ocupa los puestos: operativo, medio y ejecutivo.

4.7 Muestreo

Se utilizará el muestreo no probabilístico dado que se desconoce la probabilidad específica que tiene cualquier miembro en particular de ser elegido. Además se caracteriza por el empleo de un criterio y el esfuerzo deliberado para obtener muestras representativas mediante la inclusión de áreas típicas o grupos típicos de la muestra, en él todos los elementos muestrales de la población están sujetos al juicio del investigador (Cozby, 2005; Hernández, Fernández y Baptista, 1991).

Asimismo es una muestra no probabilística de selección informal, pues se obtiene de un subgrupo de la población en la que la selección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación. (Hernández, S.R. 1994)

4.8 Diseño de Investigación

Se trata de una investigación no experimental, ya que de acuerdo a Kerlinger y Lee (2002) es una búsqueda empírica y sistemática en la cual no se tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son independiente no manipulables. Se trata de un estudio de campo de comprobación de hipótesis debido a que se realiza en el ambiente natural de los trabajadores y cuya meta es descubrir o revelar relaciones.

4.9 Instrumentos

Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo en su segunda versión (EMAT V2) Anexo 1

La EMAT V2 fue elaborada por el psicólogo mexicano Dr. Jesús Felipe Uribe Prado en 2010, dicha escala es un instrumento encargado de medir el acoso laboral (Mobbing) en la población mexicana, su tiempo de aplicación es de 40 a 50 minutos y consta de 146 reactivos de los cuales 97 son para medir el acoso, 21 para evaluar el clima organizacional (los cuales para esta investigación no se utilizaron), 13 para detectar trastornos psicossomáticos y finalmente 15 reactivos sociodemográficos.

La EMAT V2 tiene como objetivo evaluar la frecuencia y duración del acoso, así como su impacto (que va de ocasional a crónico) y su relación con variables demográficas, clasificatorias y psicossomáticas.

La EMAT V2 se compone de 16 factores de acoso divididos en 4 grupos o áreas de conducta dando de esta manera un total de 97 reactivos para acoso:

- ☉ Grupo 1 “Muy violentas” se encuentran: Factor 1: Hostigamiento sexual, reactivos 7, 14, 23, 25, 29, 30, 42, 44, 90 y 92; Factor 2: Violencia verbal, reactivos 5, 9, 20, 61 y 63; Factor 3: Violencia física, reactivos 41, 47, 58, 62, 72 y 76; Factor 4: Amenazas, reactivos: 4, 6, 11, 33, 60, 69, 88 y 93.

- ☞ Grupo 2 “Estigmatización” se encuentran: Factor 5: Aislamiento, reactivos: 13, 31, 36, 64, 68, 75 y 82; Factor 6: “Comunicación deteriorada”, reactivos: 43, 71, 73 y 87; Factor 7 “Generación de culpa, reactivos: 15, 17, 18, 21, 53, 55 y 80.
- ☞ Grupo 3 “Acciones directas” se encuentran: Factor 8 “Maltrato y humillación”, reactivos: 3, 28, 52, 77 y 81; Factor 9 “Sabotaje y situaciones deshonestas”, reactivos: 10, 37, 45, 56, 74 y 79; Factor 10 “Abuso de poder”, reactivos: 2, 34, 51, 57 y 95; Factor 11 “Castigo”, reactivos: 19, 32, 35, 40, 67, 70 y 97.
- ☞ Grupo 4 “Encubiertas” se encuentran: Factor 12 “Discriminación”, reactivos: 12, 27, 48, 50, 66, 85 y 86; Factor 13 “Sobrecarga de trabajo”, reactivos: 84, 89, 91 y 94; Factor 14 “Desacreditación profesional”, reactivos: 22, 24, 26, 38, 39, 46 y 65; Factor 15 “Exceso de supervisión y control”, reactivos: 1, 49 y 54; Factor 16 “Clima laboral hostil”, reactivos: 8, 16, 59, 78, 83 y 96.

La puntuación del instrumento se realiza asignando un número a cada una de las respuestas de los reactivos con base a la frecuencia (de 1 a 6) y duración (de 1 a 6) del acoso, mismos que se califican mediante una multiplicación entre los dos tipos de respuesta, esto genera un puntaje que indica cual es el impacto del acoso. La calificación mínima es de 1 y la máxima de 36.

Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) Anexo 2

La Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), fue desarrollada por Mirta Margarita Flores Galaz y Rolando Díaz-Loving, dicha escala es un instrumento que se fue desarrollando desde el año de 1989 hasta 1994; constituye el producto de diferentes técnicas y versiones exploratorias, de las cuales se han tomado las características culturales e idiosincrásicas plasmadas en las diversas versiones de la escala y que se han reflejado en los diferentes análisis psicométricos realizados a través de los años incluyendo la validación de ésta escala realizada con las muestras de las ciudades de México (620 personas) y Mérida, Yucatán (800 personas). Obteniendo entonces para la

versión definitiva de la Escala Multidimensional de Asertividad una consistencia interna de .91 (Alfa de Cronbach). (Flores y Díaz-Loving, 2004).

La EMA fue elaborada con el objetivo de confirmar la existencia de tres estilos de confrontación relacionados con la asertividad: asertivo, asertivo indirecto y no asertivo, (en el capítulo II referente a Asertividad se manejan estos mismos términos con los nombres de: asertivo, agresivo y pasivo, pero a partir de este punto se nombraran como los llamaron los autores de dicha escala). Su tiempo de aplicación es de 20 a 30 minutos, es autoaplicable y consta de 45 afirmaciones tipo Likert, de cinco opciones de respuesta que van de Completamente de acuerdo a Completamente en desacuerdo, con un rango de 5 a 1. La EMA se compone de tres dimensiones, cada una de las cuales contiene 15 reactivos:

- I. Asertividad indirecta, reactivos 4, 16, 18, 20, 23, 24, 25, 28, 29, 32, 35, 36, 37, 40 y 44.
- II. No asertividad, reactivos 2, 3, 5, 6, 9, 10, 13, 30, 31, 34, 39, 41, 42, 43 y 45.
- III. Asertividad, reactivos 1, 7, 8, 11, 12, 14, 15, 17, 19, 21, 22, 26, 27, 33 y 38.

La puntuación de la escala se realiza asignando un número a cada una de las respuestas de los reactivos de cada factor en un rango de 5 a 1, así la calificación de la EMA se realiza con las plantillas de cada dimensión y se suman las puntuaciones, para el factor Asertividad en sus reactivos 15, 22 y 33 se debe invertir la calificación pues dichas afirmaciones se encuentran en sentido negativo de lo que mide el factor en si.

4.10 Procedimiento

Se solicitará la autorización en cada una de las organizaciones en donde laboran las personas, para realizar la aplicación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo -segunda versión- (EMAT V2) y la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA).

Se requirió un espacio donde se trató de mantener las condiciones óptimas para la aplicación, tales como buena iluminación, mínimo ruido, ventilación, eliminación de estímulos distractores, además de mobiliario adecuado como sillas y mesas. La aplicación se llevó a cabo en grupos de 3 o 4 personas. Se les informó que todas sus respuestas son anónimas y confidenciales y que sólo serán utilizadas con fines estadísticos.

Posteriormente se procedió a darles las instrucciones correspondientes al cuestionario EMAT V2.

“A continuación encontrará una serie de enunciados, responda considerando su forma de sentir, percibir o apreciar determinadas situaciones hostiles, ya sea de un evento pasado o actual hacia usted en la organización donde labora o laboró alguna vez en su vida”.

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, de acuerdo a la frecuencia y duración con que ocurre una acción. Sus respuestas son anónimas y confidenciales. Sólo serán utilizadas con fines estadísticos.

Posteriormente, se les pidió que respondieran la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) y se les dio la siguiente instrucción:

“A continuación hay una lista de afirmaciones. Anote en la Hoja de respuestas el número correspondiente al grado en que está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Hay 5 respuestas posibles. Por favor conteste sinceramente”.

Una vez resueltas ambas escalas les fueron retirados los cuestionarios no sin antes agradecer su cooperación para después analizar los datos estadísticos.

4.11 Tratamiento estadístico

Con los datos obtenidos en las escalas EMAT V2 y EMA realizamos el vaciado de datos en el programa estadístico SPSS 17; efectuamos un análisis de estadística descriptiva (Frecuencias, Media, Mediana). Posteriormente, con los datos obtenidos, ejecutamos one-way ANOVA, para identificar si existían diferencias entre las calificaciones de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo V2 y las variables sociodemográficas, laborales y de calidad de vida; asimismo con la Escala Multidimensional de Asertividad.

El siguiente paso fue llevar a cabo una correlación de Pearson para detectar si existía una relación entre las variables de la EMAT V2 y la EMA. Y finalmente, mediante un Alpha de Cronbach se obtuvo la confiabilidad de la EMAT V2 y la EMA.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

Para dar respuesta a los objetivos planteados: Detectar si los trabajadores mexicanos sufren Mobbing, así como conocer si presentan Asertividad y qué dimensión de asertividad utilizan y saber si existe relación entre Mobbing y Asertividad, se realizó un análisis estadístico descriptivo e inferencial y a continuación se presentan los hallazgos.

Estadística descriptiva

5.1 Características sociodemográficas de la muestra

La muestra de población estuvo conformada por 150 sujetos que se encuentran en situación laboral activa con una antigüedad mínima de 6 meses.

1) **Sexo:** De los 150 sujetos que conforman la muestra, 87 (58%) pertenecen al género femenino y 63 (42%) al masculino.

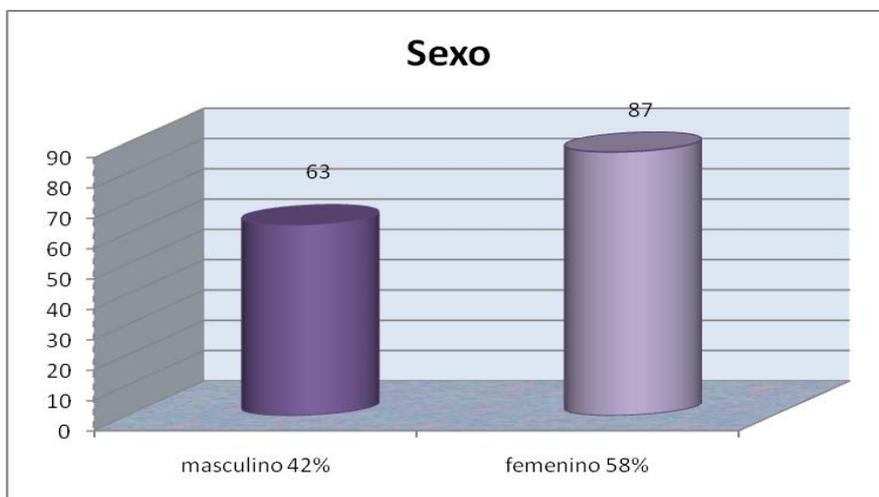


Figura 1 Distribución porcentual del sexo de los sujetos

2) **Edad:** El rango de edad se ubicó entre 20 y 79 años, teniendo una media de $X=39.16$, de los cuales $52\%= 78$ tienen entre 20 y 39 años, un $44\%= 66$ tiene entre 40 y 59 años finalmente un $4\%= 6$ de 60 a 79 años.

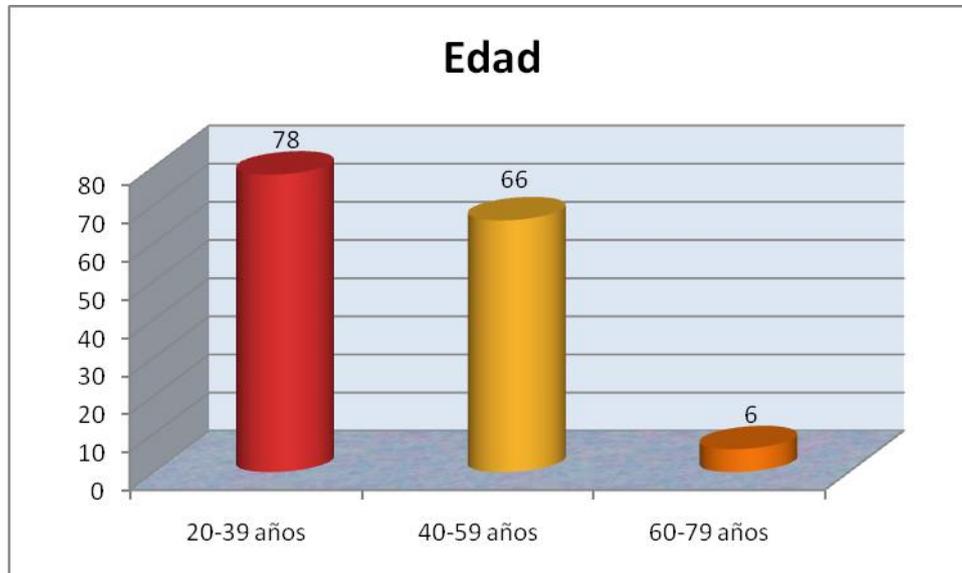


Figura 2 Distribución por edad

3) **Estado Civil:** 93 de los sujetos que equivale al 62% reportaron tener pareja y 57 (38%) reportaron no tenerla.

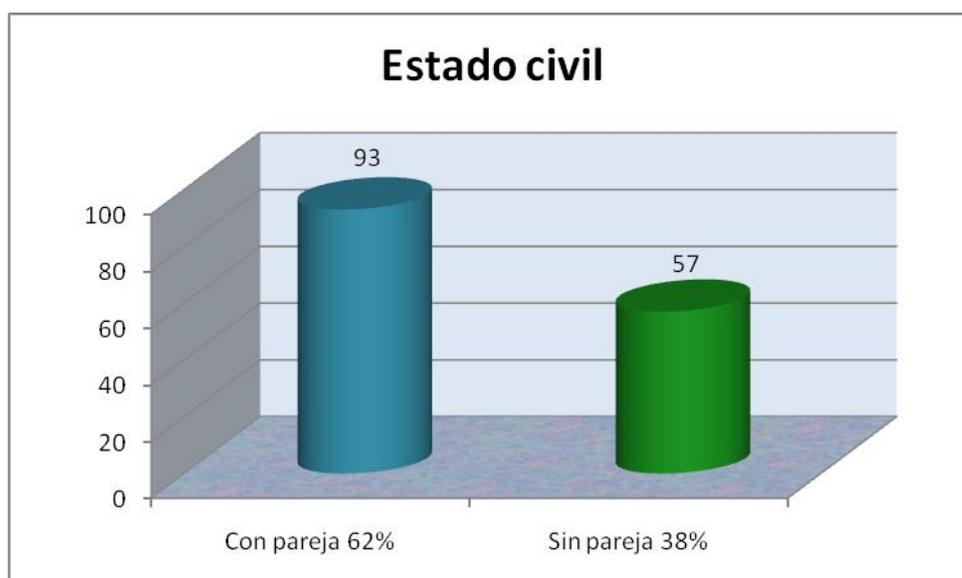


Figura 3 Distribución por estado civil

4) **Escolaridad:** En cuanto a escolaridad 66 sujetos reportan tener licenciatura equivalente al 44%, 48 tienen bachillerato que es el 32%, 19 sujetos tienen otro tipo de estudio como es carrera técnica y estos representan el 12.7%, 11 sujetos tienen secundaria y son el 7.3% finalmente 6 tienen posgrado y equivalen al 4%.

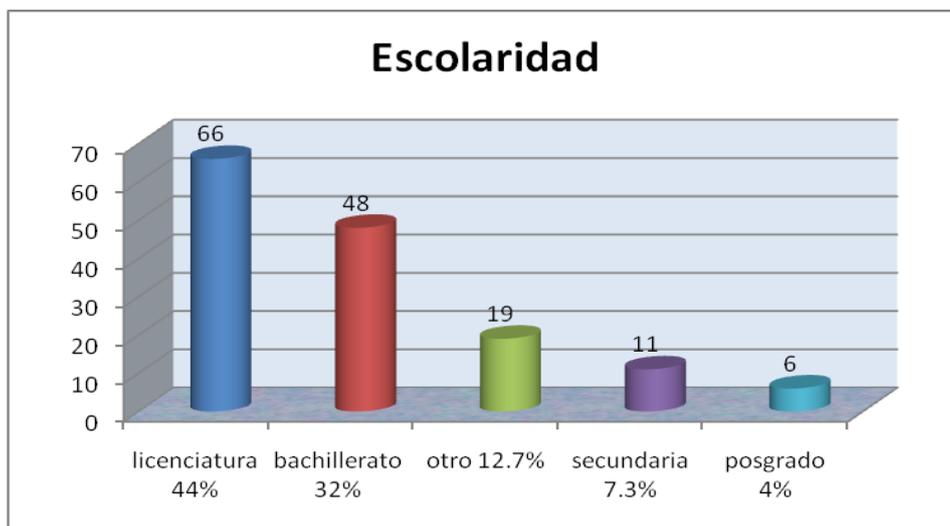


Figura 4 Distribución porcentual de la escolaridad de los sujetos

5.2 Variables laborales de la muestra

1) **Sector al que pertenece su organización:** 81 (54%) pertenecen al sector público y 69 (46%) al sector privado.

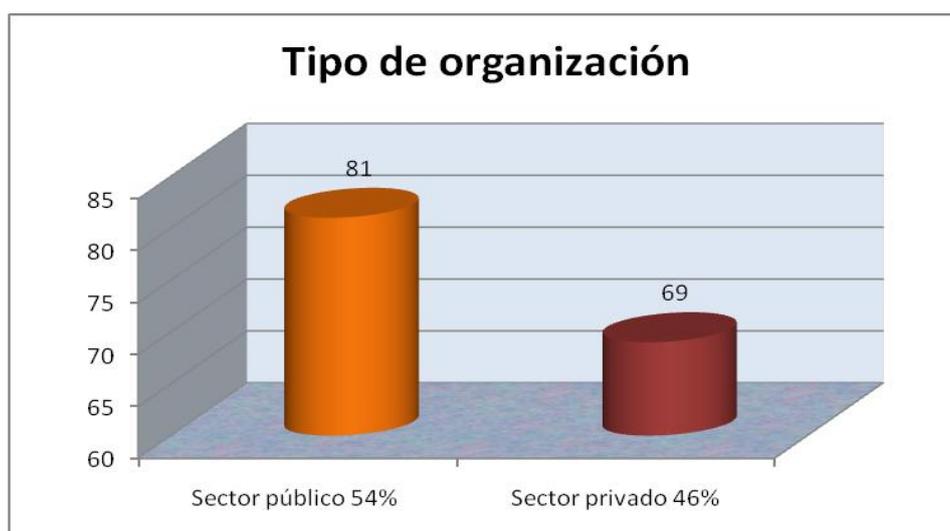


Figura 5 Distribución de la variable tipo de organización

2) **Sueldo:** Tomando en cuenta que el salario mínimo percibido al momento de la aplicación de los instrumentos era de \$57.46 diarios, 43 individuos que equivalen al 28.67% ganan entre \$2,500 y \$5,000 (de 1 a 3 salarios mínimos); 68 individuos (45.33%) perciben entre \$5,500 y \$8,000 (de 3 a 5); 36 (24%) ganan entre \$9,000 y \$15,000 (de 5 a 9) y finalmente 3 (2%) ganan entre \$17,000 y \$25,000 (de 10 a 15 salarios mínimos).

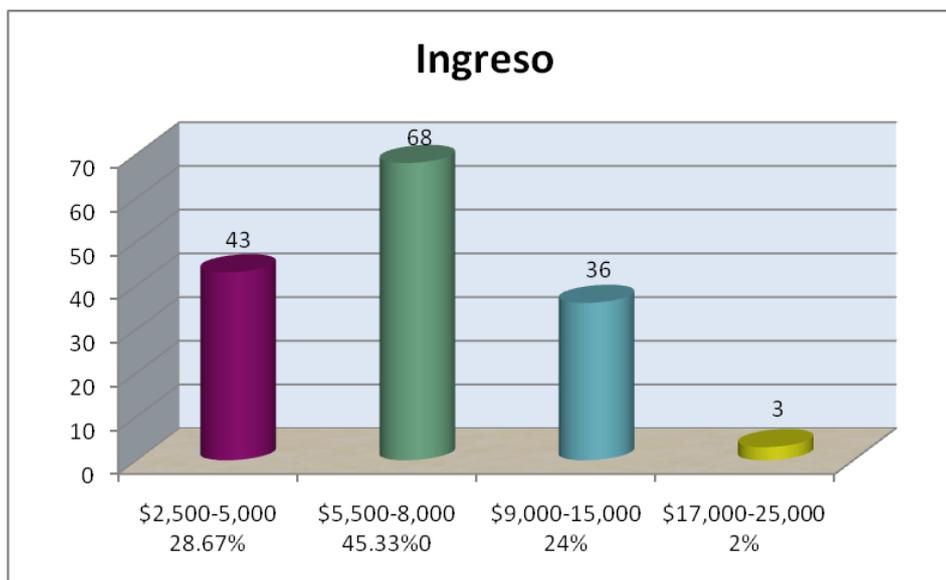


Figura 6 Distribución porcentual del ingreso económico de los sujetos

3) **Tipo de puesto:** Conforme a los resultados obtenidos; 94 (62.7%) de los sujetos ocupan un nivel operativo, mientras que 31 (20.7%) un nivel medio, 9 (6.0%) de los sujetos ocupan un puesto ejecutivo y 16 (10.7%) sujetos reportan tener otro puesto.

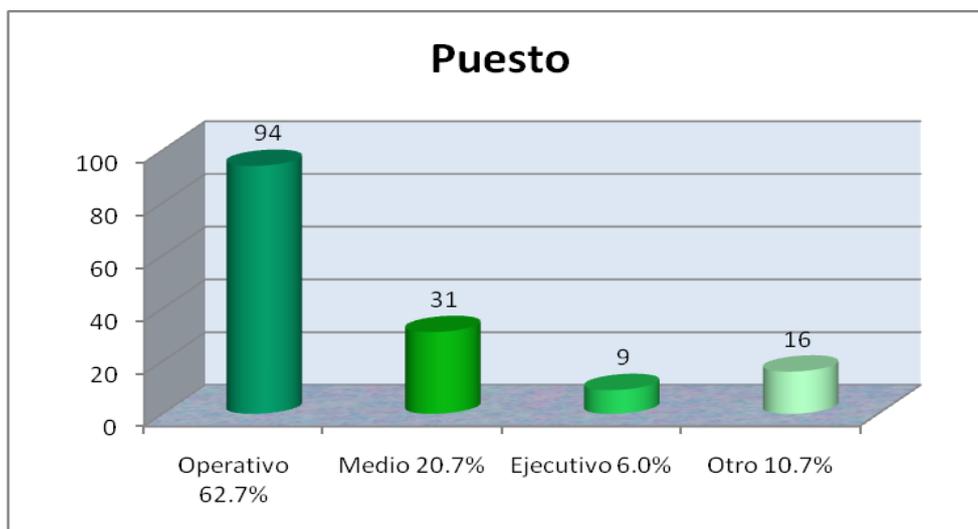


Figura 7 Distribución por tipo de puesto

4) **Ocupación:** 41 personas (27.3%) son empleados federales; 28 (18.7%) son empleados particulares; 26 (17.3%) son administrativos y finalmente 55 (36.7%) tienen otro tipo de ocupación como es abogado, investigación, analista, etc.

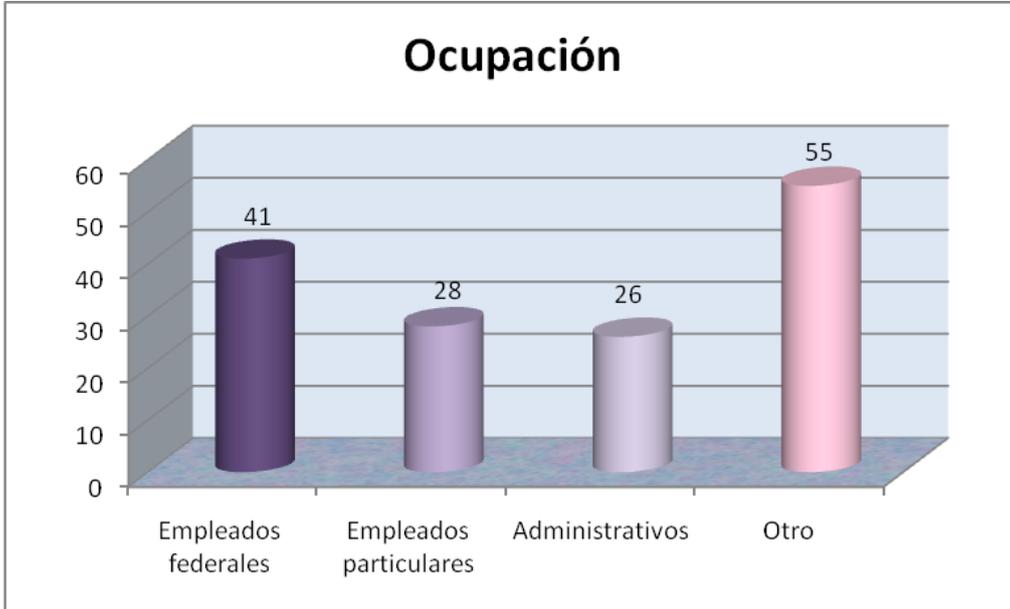


Figura 8 Distribución por ocupación de los sujetos

5) **Antigüedad:** Conforme a los resultados obtenidos 104 (69.33%) tienen una antigüedad de 1 a 15 años; 42 (28%) entre 16 y 30 años y por último 4 (2.67%) han laborado entre 31 y 46 años.

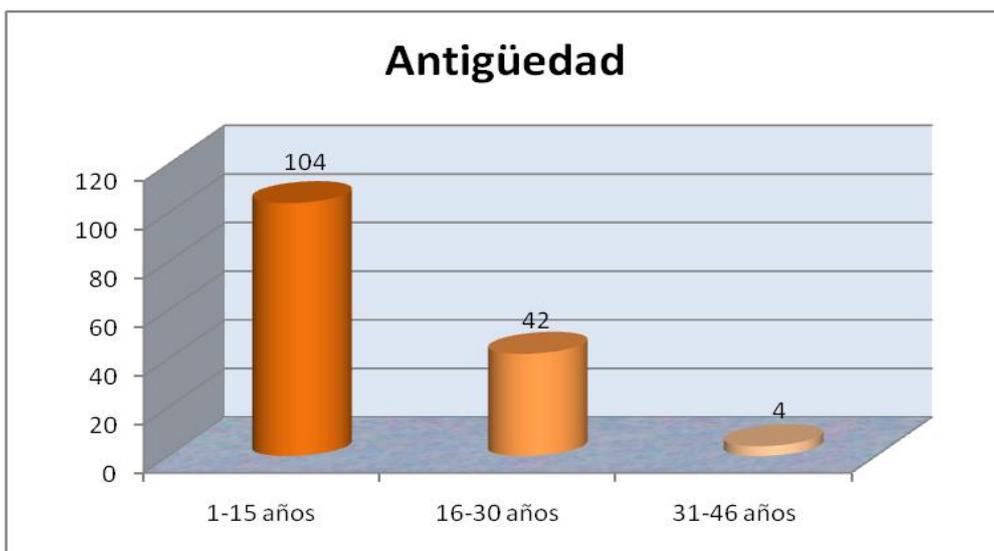


Figura 9 Distribución por años de antigüedad en la empresa

6) **Tipo de contrato:** De acuerdo a los resultados obtenidos; 126 (84.0%) de los sujetos tienen contrato por tiempo indefinido, mientras que 17 (11.3%) su tipo de contrato es por tiempo determinado y 7 (4.7%) de los sujetos reportan tener contrato por obra determinada.

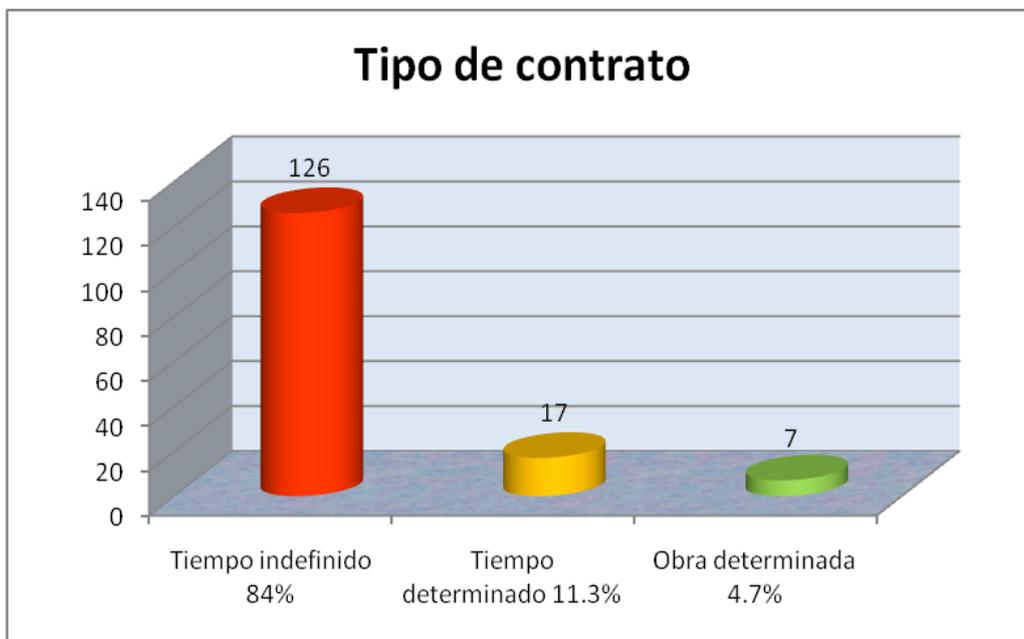


Figura 10 Distribución por tipo de contrato

7) **Jornada laboral:** De los 150 individuos que conforman la muestra, 82 (54.67%) laboran entre 3 y 8 horas y 68 (45.33%) laboran entre 9 y 14 horas.

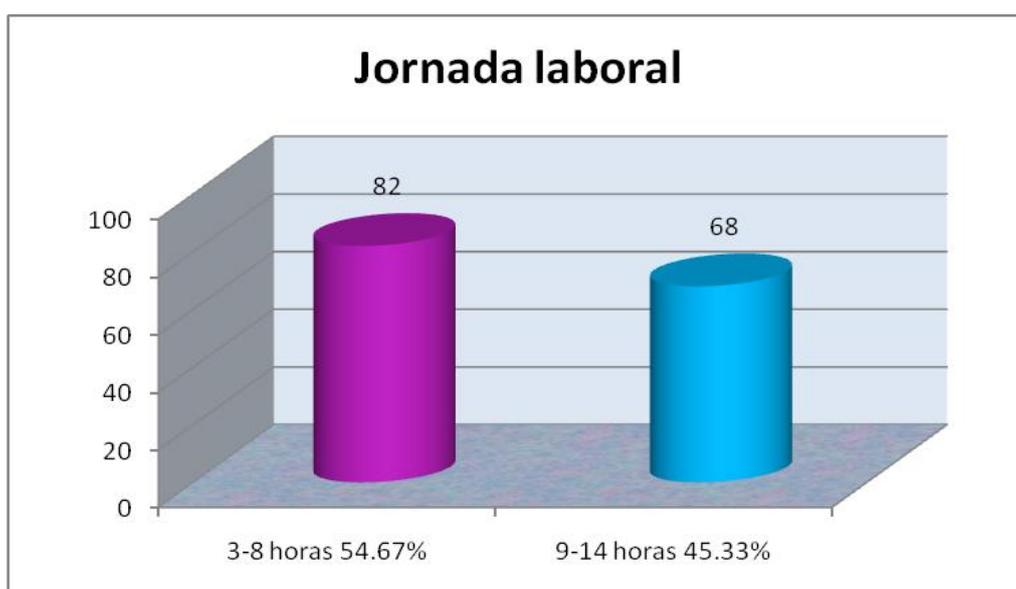


Figura 11 Distribución de la jornada laboral en horas

8) **Personas a su cargo:** 111 (74%) sujetos reportan no tener personas a su cargo, mientras que 39 (26%) señalan si tener personas a su cargo.

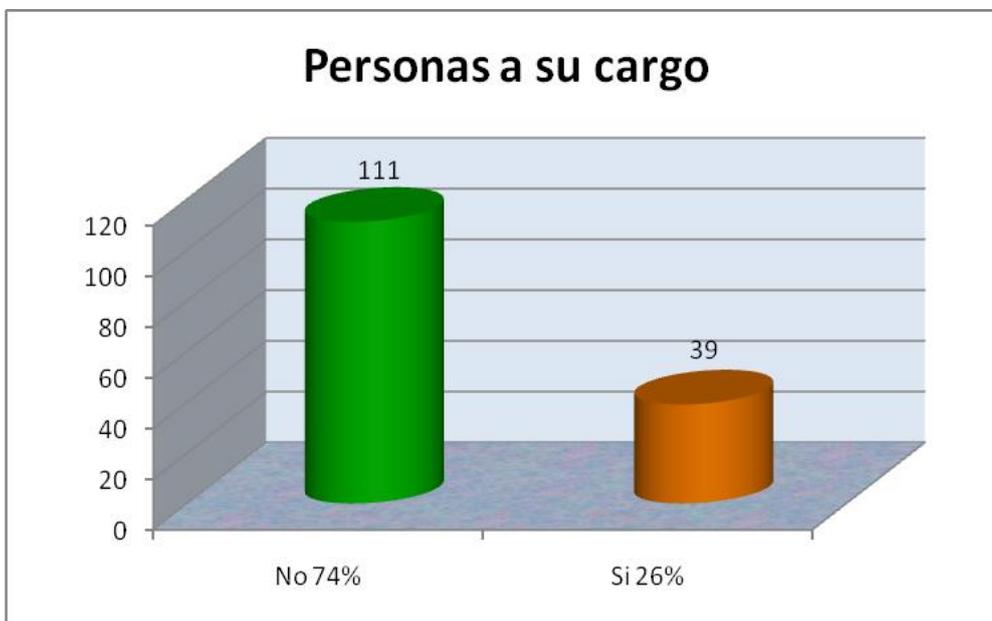


Figura 12 Distribución de los sujetos que tienen o no personas a su cargo

9) **Número de personas a su cargo:** 111 sujetos reportan no tener personas a su cargo, mientras que 31 tienen a su cargo entre 1 y 10 personas; 6 tienen entre 20 y 30 personas y finalmente 2 personas tienen a su cargo entre 35 y 45.

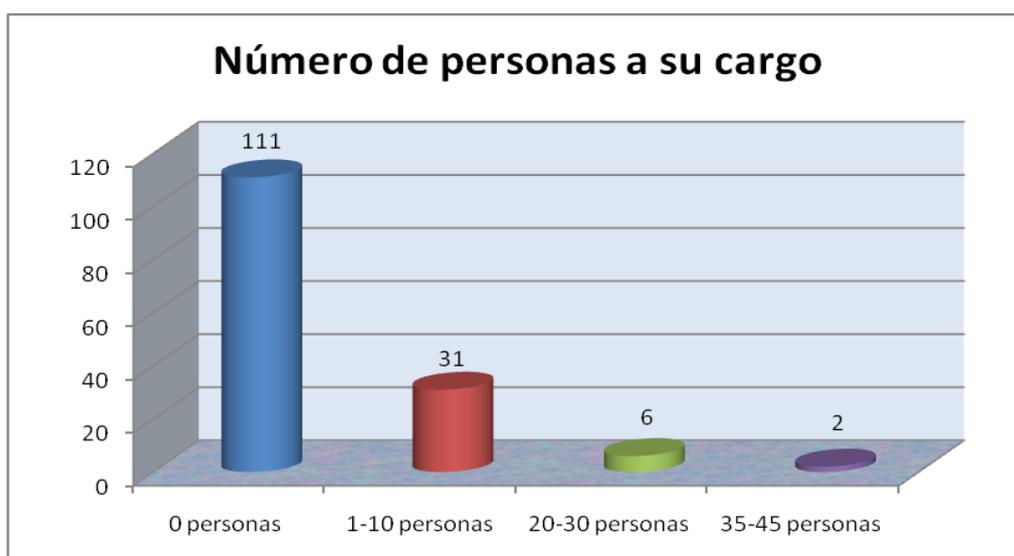


Figura 13 Distribución del número de personas que se encuentran a cargo de los sujetos encuestados

10) **Con respecto a los sucesos del mobbing:** 139 sujetos (92.7%) reportaron que los eventos se llevaron a cabo en su lugar de trabajo actual y 11 (7.3%) reportaron otro lugar de trabajo al actual.

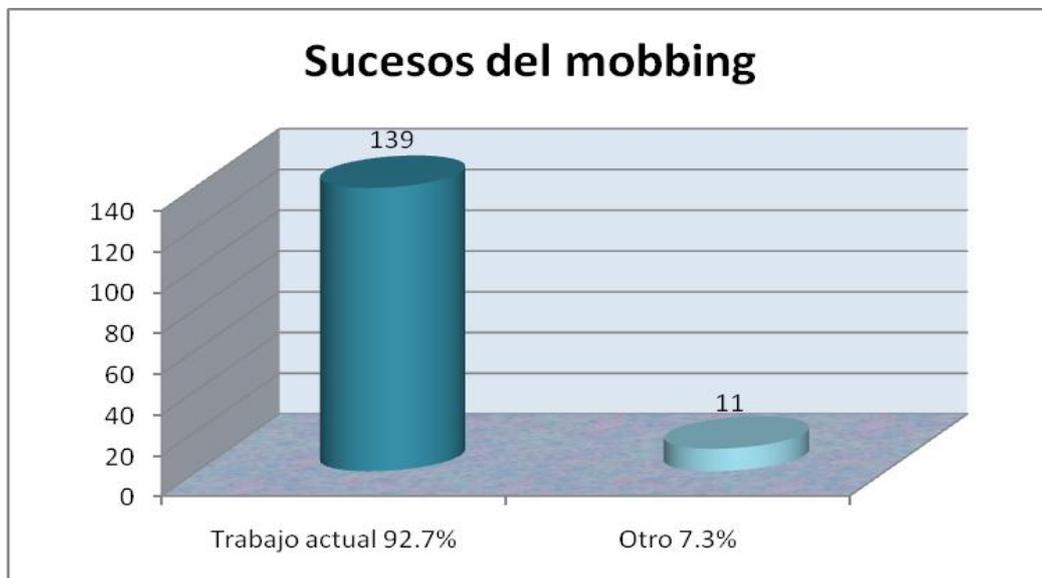


Figura 14 Distribución de las personas que reportan que los sucesos de mobbing sucedieron en su lugar de trabajo actual o en otro

11) **Hace cuánto tiempo ocurrieron estos eventos:** 43 (28.7%) sucedió hace menos de 1 año; 49 sujetos (32.7%) de 1 a 3 años; 17 (11.3%) de 3.1 a 5 años; 14 individuos (9.3%) de 5.1 a 10 años y por ultimo 27 (18%) de 10.1 a más años.

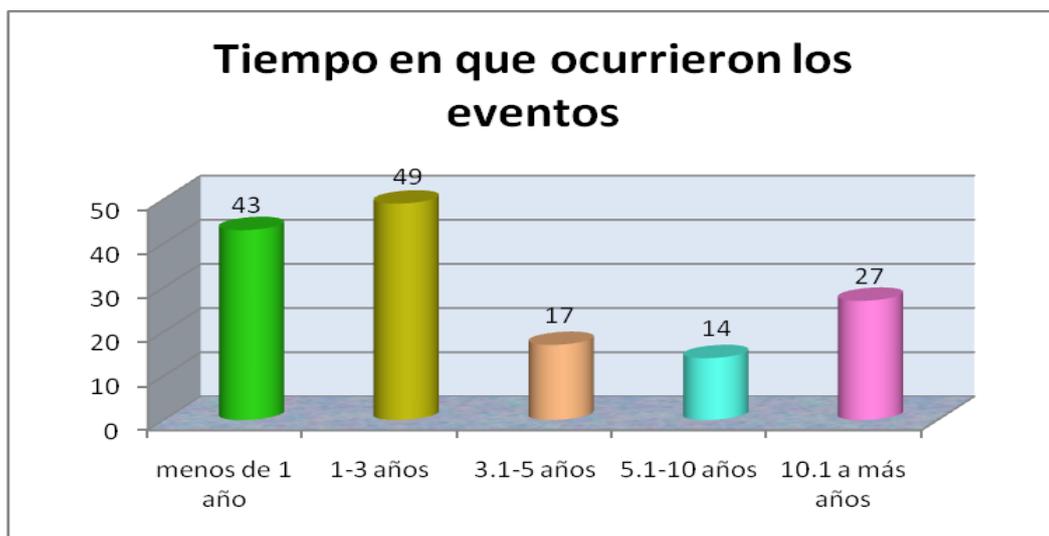


Figura 15 Distribución del tiempo de ocurrencia de los eventos de mobbing

5.3 Variables psicosomáticas de la muestra

1) **Con qué frecuencia fuma:** 96 (64%) reportan que nunca fuman; 11 sujetos (7.3%) fuman una vez al año; 13 (8.7%) fuman mensualmente; 7 sujetos (7.7%) fuman semanalmente y por ultimo 23 (15.3%) fuman diariamente.

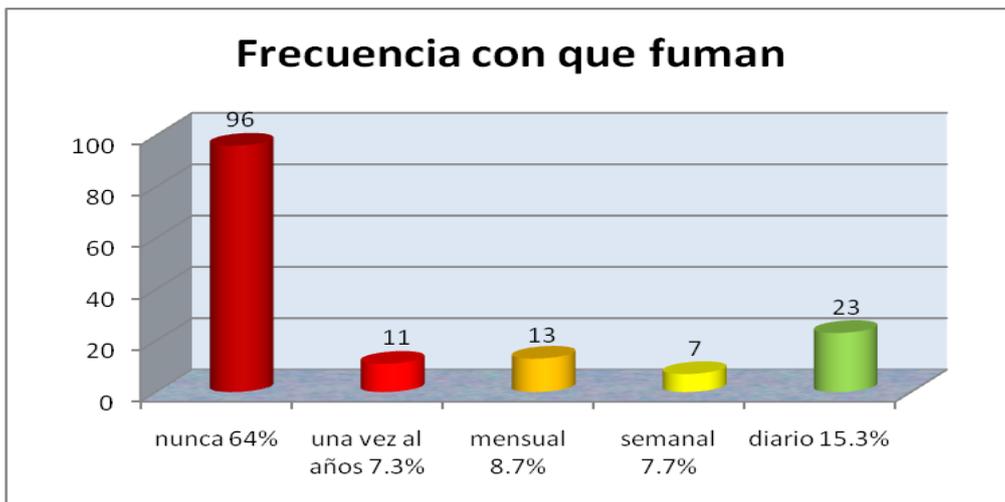


Figura 16 Distribución porcentual de la frecuencia con que fuman los sujetos

2) **Cuántos cigarros fuma:** 95 (63.3%) no fuman ningún cigarro; 14 (9.3%) fuman un cigarro; 10 (6.7%) fuman dos, 11 (7.3%) fuman 3 cigarras; 1 (0.7%) fuman 4 cigarras; 6 (4%) fuman cinco; 3 (2%) fuman 6; 1 persona (0.7%) fuma 7 cigarras; 4 sujetos (2.7%) fuman ocho; 4 sujetos (2.7%) fuman 10, finalmente una persona (0.7%) fuma 12 cigarras.

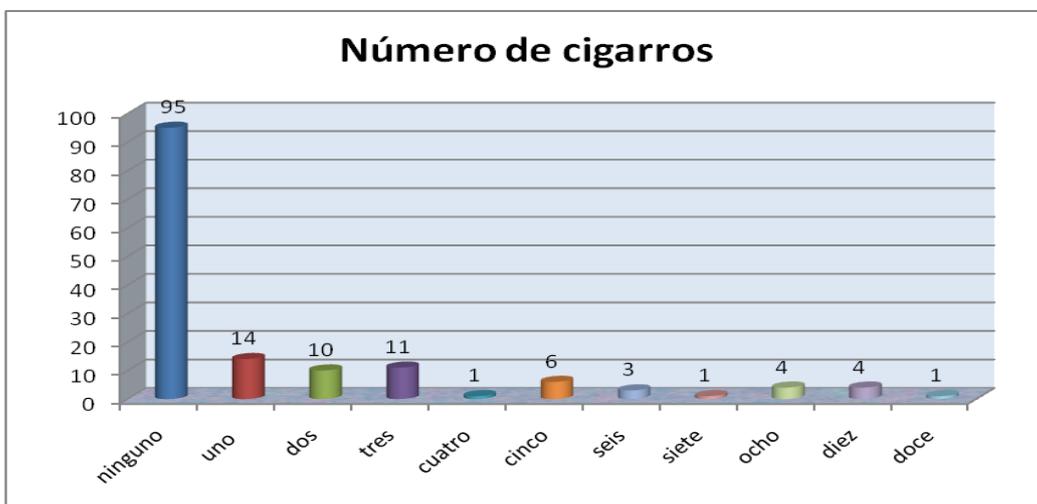


Figura 17 Distribución del número de cigarras que fuman los sujetos

3) **Con qué frecuencia ingiere bebidas alcohólicas:** De los 150 individuos que conforman la muestra, 48 (32%) no ingieren bebidas alcohólicas, 49 (32.7%) ingieren alcohol una vez al año; 37 (24.7%) beben mensualmente y 16 (10.7%) beben semanalmente.



Figura 18 Distribución porcentual de la frecuencia con que ingieren alcohol los sujetos

4) **Frecuencia con que padece dolores de cabeza:** Conforme a los resultados obtenidos 45 (30%) nunca presentan dolor de cabeza; 34 (22.7%) una vez al año; 43 (28.7%) padecen mensualmente de dolor; 26 (17.3%) tienen dolor semanal y por último 2 (1.3%) padecen diario de dolor.

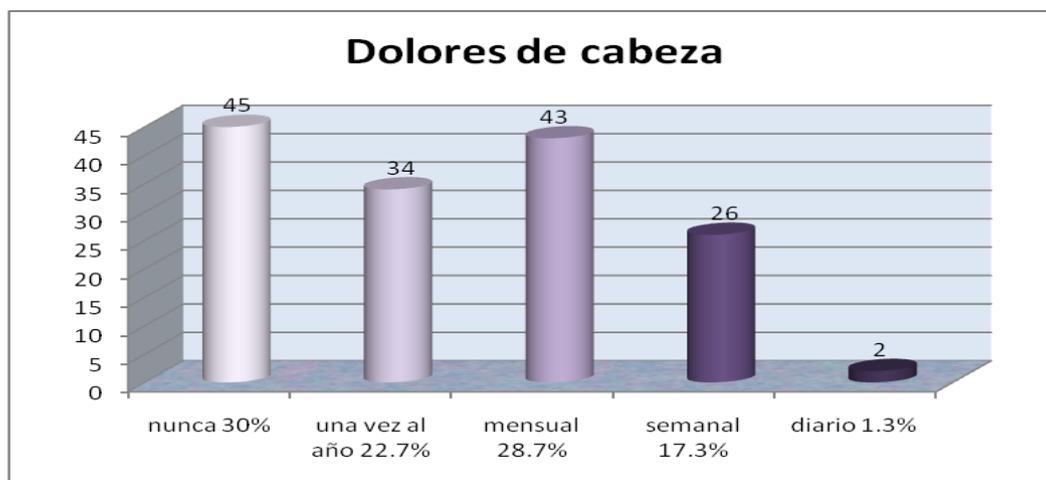


Figura 19 Distribución porcentual de la frecuencia con que padecen dolor de cabeza los sujetos

5) **Frecuencia con que padece dolores musculares:** En cuanto a dolor muscular 45 sujetos reportan no tener dolor equivalente al 30%, 32 (21.3% tienen dolor una vez al año, 45 representan el 30% tienen dolor mensualmente; 23 (15.3%) sufren dolor semanalmente, por ultimo 5 (3.3%) presentan dolor diario.

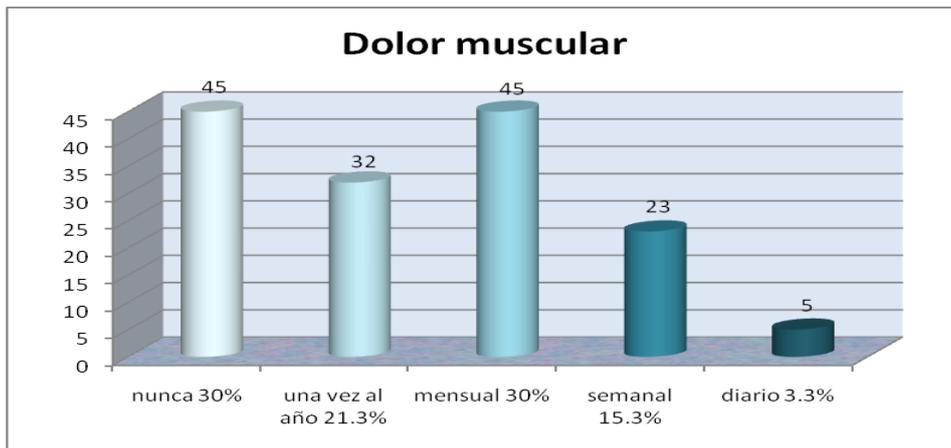


Figura 20 Distribución porcentual de la frecuencia con que padecen dolores musculares

6) **Frecuencia con que padece problemas gastrointestinales:** Del total de la muestra, 51 (34%) no presentan problemas gastrointestinales; 40 (26.7%) una vez al año; 37 (24.7%) mensual; 15 (10%) semanalmente, finalmente 7 (4.7%) sufren problemas gastrointestinales diariamente.

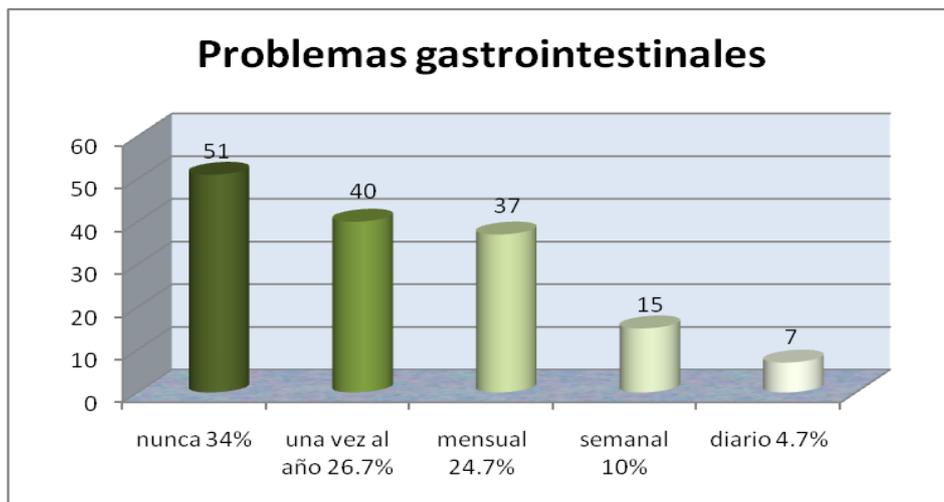


Figura 21 Distribución porcentual de la frecuencia con que padecen problemas gastrointestinales

7) **Frecuencia con que padece trastornos del sueño:** 67 (44.7%) no tienen problemas de sueño; 32 (21.3%) una vez al año; 29 (19.3%) mensual; 14 (9.3%) semanalmente y 8 (5.3%) diario.

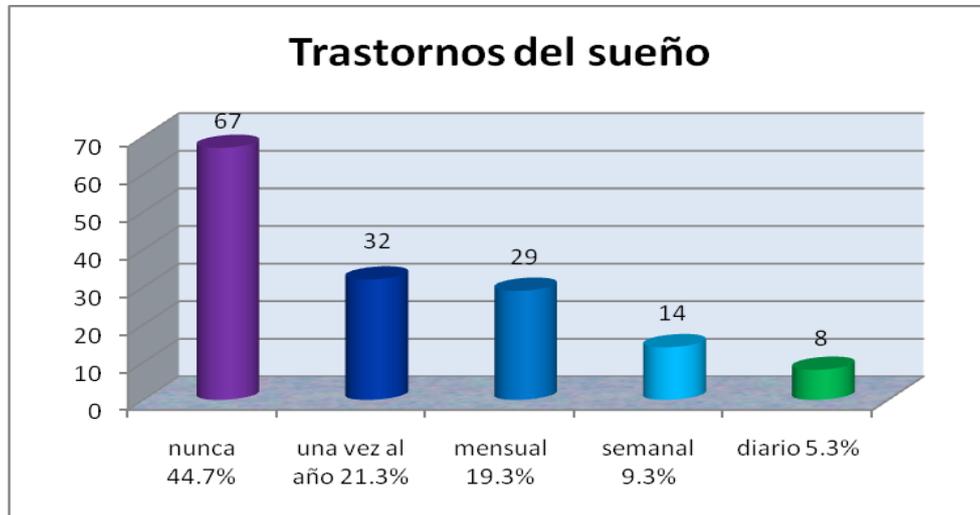


Figura 22 Distribución porcentual de los trastornos del sueño

8) **Frecuencia con que padece ansiedad:** 74 personas (49.3%) nunca padecen de ansiedad; 35 (23.3%) tienen ansiedad una vez al año; 26 (17.3%) tienen ansiedad mensualmente; 12 (8.0%) sufren ansiedad semanalmente; 3 (2%) padecen de ansiedad diariamente.

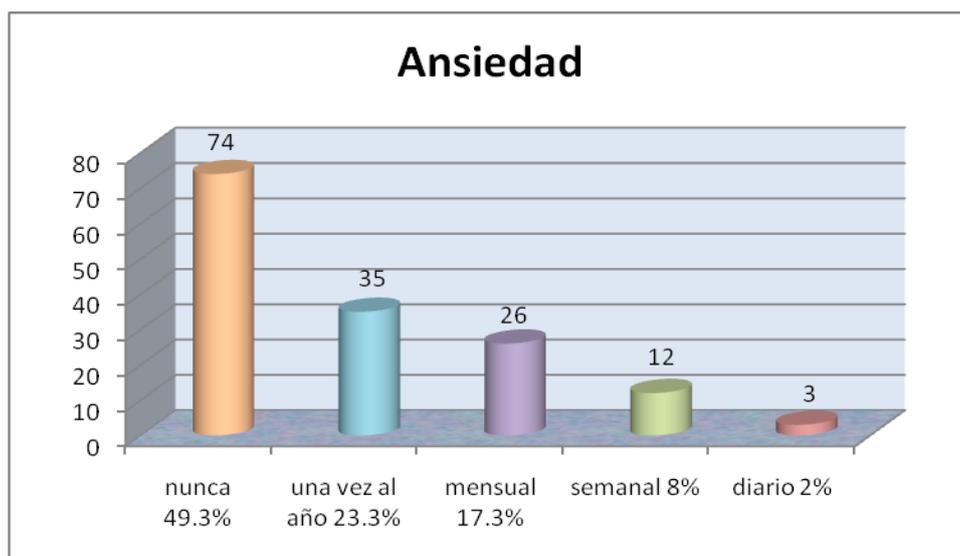


Figura 23 Distribución porcentual de la frecuencia con que padecen ansiedad los sujetos

9) **Frecuencia con que padece tristeza, llanto, melancolía, depresión:** 85 (56.7%) no sufren depresión; 37 (24.7%) una vez al año; 21 (14%) mensualmente y 7 (4.7%) semanalmente.

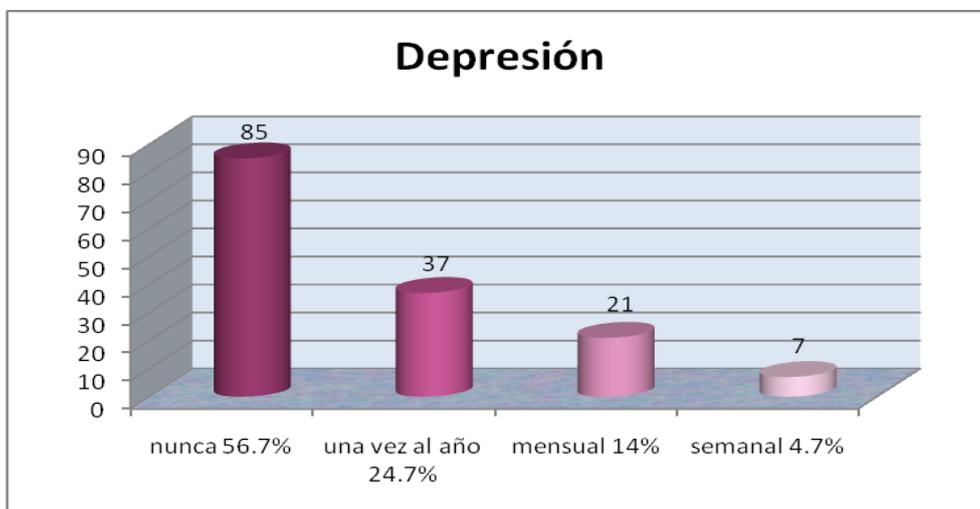


Figura 24 Distribución porcentual de la frecuencia con que padecen tristeza y síntomas asociados a la depresión

10) **Frecuencia con que padece disminución de apetito o satisfacción sexual:** 101 (67.3%) no ha disminuido su apetito sexual; 25 (16.7%) una vez al año; 20 (13.3%) mensualmente; 3 (2%) semanalmente y 1 (0.7%) sufre de disminución del apetito sexual diariamente.

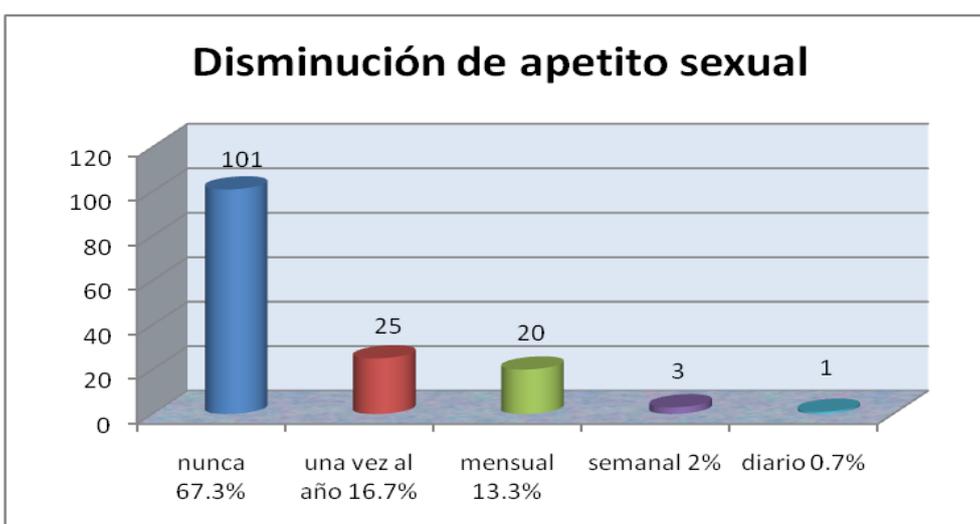


Figura 25 Distribución porcentual de la frecuencia en que los sujetos padecen disminución del apetito o satisfacción sexual

11) **Frecuencia con que padece trastornos alimenticios:** Del total de la muestra, 96 (64%) no tienen trastornos alimenticios; 23 (15.3%) los presentan una vez al año; 25 (16.7%) mensualmente; 4 (2.7%) semanalmente y 2 (1.3%) los presentan diario.

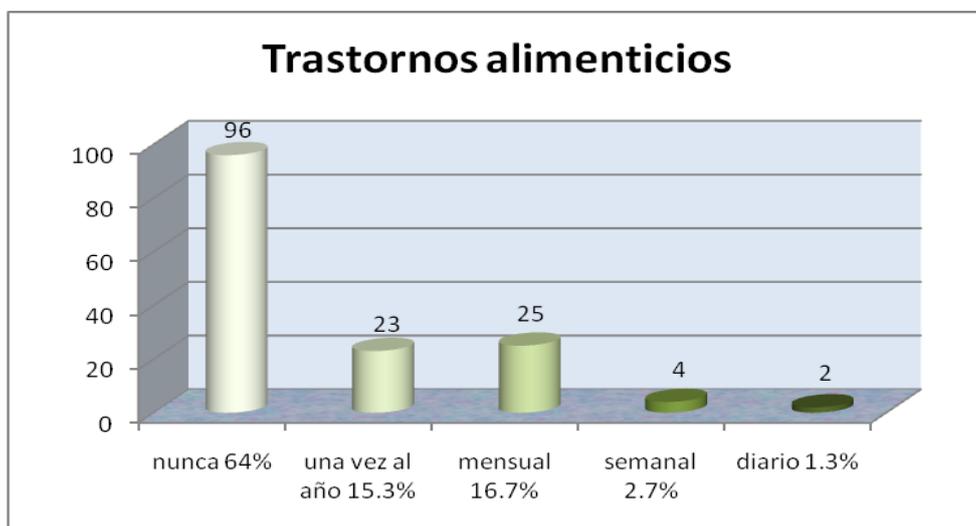


Figura 26 Distribución porcentual de la frecuencia con que padecen trastornos alimenticios

12) **Frecuencia con que padece miedos, temores, fobias:** 113 (75.3%) no presentan fobias; 16 (10.7%) una vez al año; 12 (8%) mensual; 7 (4.7%) presentan miedos semanalmente y 2 (1.3%) diario.

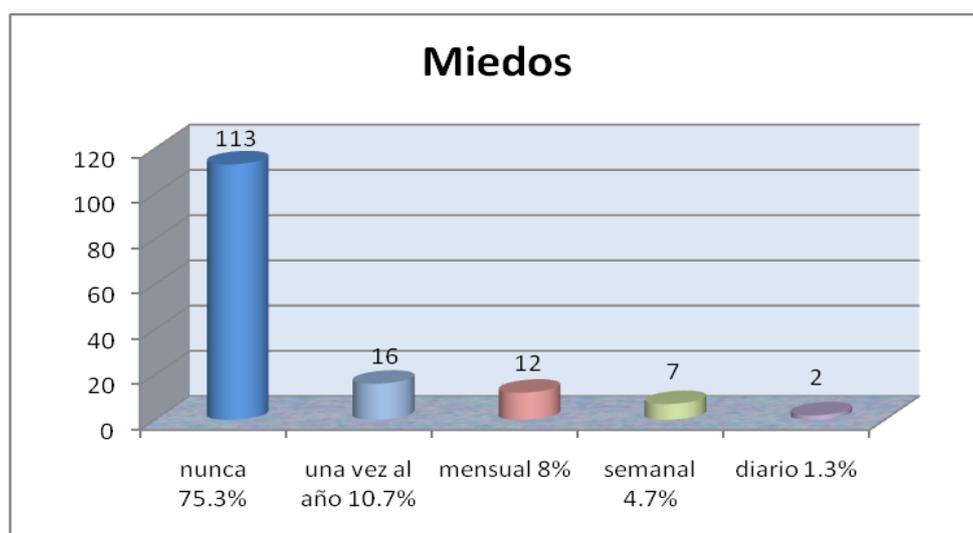


Figura 27 Distribución porcentual de la frecuencia con que los sujetos padecen de temores

13) Frecuencia con que actúa o responde con agresividad incontrolable:

De los 150 sujetos que conforman la muestra, 97 (64.7%) nunca son agresivos; 33 (22%) son agresivos una vez al año; 13 (8.7%) son agresivos mensualmente; 6 (4%) su agresividad es semanal y 1 sujeto (0.7%) es agresivo diariamente.

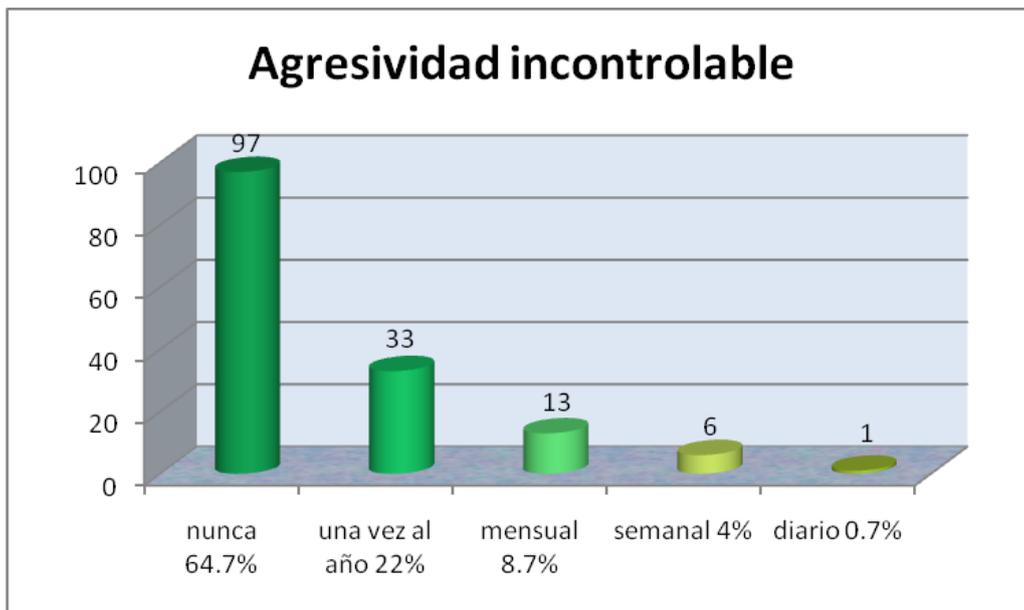


Figura 28 Distribución porcentual de la frecuencia con que los sujetos responden con agresividad incontrolable

Estadística inferencial

5.4 Confiabilidad Alpha de Cronbach

Se utilizó el Alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna de los instrumentos.

Confiabilidad de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo en su segunda versión (EMAT V2).

La EMAT V2 consta de 97 reactivos para medir el acoso, 13 para detectar trastornos psicosomáticos y 15 reactivos sociodemográficos. Como se puede apreciar en la tabla 1, de acuerdo con el Alpha de Cronbach, se obtuvo una confiabilidad general de .974 (ver tabla 1), así mismo la confiabilidad de los 16 factores de acoso divididos en 4 grupos resultó como se describe a continuación: **factor 1** Hostigamiento sexual $\alpha=.645$; **factor 2** Violencia verbal $\alpha=.793$; **factor 3** Violencia física $\alpha=.595$; **factor 4** Amenazas $\alpha=.820$; **factor 5** Aislamiento $\alpha=.770$; **factor 6** Comunicación deteriorada $\alpha=.676$; **factor 7** Generación de culpa $\alpha=.801$; **factor 8** Maltrato y humillación $\alpha=.764$; **factor 9** Sabotaje y situaciones deshonestas $\alpha=.740$; **factor 10** Abuso de poder $\alpha=.726$; **factor 11** Castigo $\alpha=.820$; **factor 12** Discriminación $\alpha=.676$; **factor 13** Sobrecarga de trabajo $\alpha=.670$; **factor 14** Desacreditación profesional $\alpha=.894$; **factor 15** Exceso de supervisión y control $\alpha=.636$; **factor 16** Clima laboral hostil $\alpha=.818$; **grupo 1** Muy violentas $\alpha=.745$; **grupo 2** Estigmatización $\alpha=.860$; **grupo 3** Acciones directas $\alpha=.888$ y **grupo 4** Encubiertas $\alpha=.818$, ver tabla 2.

Tabla 1
Confiabilidad general EMAT V2

Alpha de Cronbach	No. de reactivos
.974	97

Tabla 2
Confiabilidad de factores y grupos de la EMAT V2

GRUPO	FACTOR	REACTIVOS	α CRONBACH	α CRONBACH GRUPO
1	Hostigamiento sexual	10	.645	.745
	Violencia verbal	5	.793	
	Violencia física	6	.595	
	Amenazas	8	.820	
2	Aislamiento	7	.770	.860
	Comunicación deteriorada	4	.676	
	Generación de culpa	7	.801	
3	Maltrato y humillación	5	.764	.888
	Sabotaje y situaciones deshonestas	6	.740	
	Abuso de poder	5	.726	
	Castigo	7	.820	
4	Discriminación	7	.676	.818
	Sobrecarga de trabajo	4	.670	
	Desacreditación profesional	7	.894	
	Exceso supervisión y control	3	.636	
	Clima laboral hostil	6	.818	

Confiabilidad de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA).

La EMA consta de 45 afirmaciones tipo Likert que evalúa tres dimensiones. Al observar la tabla 3 se puede apreciar que la confiabilidad general de la EMA es de $\alpha=.809$, así mismo la confiabilidad de las tres dimensiones que la conforman es de: **1** Asertividad indirecta $\alpha=.869$; **2** No asertividad $\alpha=.833$ y **3** Asertividad $\alpha=.661$, ver tabla 4.

Tabla 3
Confiabilidad general EMA

Alpha de Cronbach	No. de reactivos
,809	45

Tabla 4
Confiabilidad de las dimensiones de la EMA

DIMENSION	REACTIVOS	α CRONBACH
Asertividad indirecta	15	.869
No asertividad	15	.833
Asertividad	15	.661

5.5 Correlaciones de Pearson

Para establecer las relaciones existentes entre los factores de acoso, las variables sociodemográficas, laborales y psicosomáticas y las dimensiones de asertividad se realizó un análisis estadístico de Correlación de Pearson.

Correlación entre factores de acoso laboral y factores de acoso laboral.

Todos los factores presentan correlación positiva entre sí mismos, en la tabla 5 únicamente se resaltan los cuatro más significativos, es decir, F9 Sabotaje y situaciones deshonestas con F5 Aislamiento; F14 Desacreditación profesional con F9 Sabotaje y situaciones deshonestas y con F12 Discriminación y el F16 Clima laboral hostil con F9 Sabotaje y situaciones deshonestas.

Tabla 5
Correlación entre Factores de acoso laboral y Factores de acoso laboral

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
F1	1															
F2	.448**	1														
F3	.349**	.640**	1													
F4	.374**	.646**	.647**	1												
F5	.355**	.653**	.639**	.704**	1											
F6	.432**	.544**	.589**	.572**	.675**	1										
F7	.352**	.620**	.654**	.761**	.734**	.631**	1									
F8	.401**	.687**	.785**	.767**	.752**	.698**	.758**	1								
F9	.503**	.714**	.720**	.717**	.808**	.759**	.797**	.769**	1							
F10	.330**	.553**	.538**	.657**	.695**	.707**	.758**	.638**	.669**	1						
F11	.366**	.557**	.696**	.784**	.693**	.612**	.710**	.746**	.749**	.668**	1					
F12	.594**	.664**	.497**	.494**	.668**	.607**	.501**	.632**	.702**	.501**	.494**	1				
F13	.369**	.543**	.637**	.664**	.668**	.740**	.675**	.629**	.780**	.641**	.665**	.496**	1			
F14	.541**	.735**	.632**	.680**	.769**	.741**	.771**	.773**	.811**	.735**	.707**	.837**	.611**	1		
F15	.237**	.241**	.355**	.420**	.440**	.431**	.493**	.336**	.459**	.567**	.476**	.248**	.525**	.379**	1	
F16	.410**	.661**	.578**	.641**	.769**	.763**	.761**	.709**	.811**	.763**	.626**	.656**	.716**	.780**	.447**	1

**<=.01

Nota. F1= Hostigamiento sexual, F2=Violencia verbal, F3=Violencia física, F4= Amenazas, F5= Aislamiento, F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de culpa, F8=Maltrato y humillación, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de poder, F11=Castigo, F12=Discriminación, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=Desacreditación profesional, F15=Exceso de supervisión y control, F16=Clima laboral hostil.

Correlación entre factores de acoso laboral y variables sociodemográficas.

Únicamente se encontró una correlación positiva entre la variable sexo y el factor 5 Aislamiento.

Tabla 6
Correlación entre factores de acoso laboral y variables sociodemográficas
(Únicamente se muestra el factor correlacionado)

	F5
Edad	
Sexo	.175*
Edo. Civil	
Escolaridad	

* $\leq .05$

Nota. F5= Aislamiento.

Correlación entre factores de acoso laboral y variables laborales.

- ☞ Se encontró correlación negativa entre la variable ocupación y los factores F2 Violencia verbal, F7 Generación de culpa, F10 Abuso de poder y con F13 Sobrecarga de trabajo.
- ☞ La variable puesto tiene una correlación positiva con F12 Discriminación.
- ☞ La variable horas de trabajo tiene correlaciones positivas con los factores F2 Violencia verbal, F5 Aislamiento, F12 Discriminación, F14 Desacreditación profesional y con F16 Clima laboral hostil.
- ☞ Con respecto a la variable tipo de organización se encontraron correlaciones negativas con F2 Violencia verbal, F6 Comunicación deteriorada, F8 Maltrato y humillación y F13 Sobrecarga de trabajo.
- ☞ Con la variable tipo de contrato solo existe una correlación negativa con F12 Discriminación.

- ☞ La variable personas a cargo presenta correlaciones negativas con F4 Amenazas, F5 Aislamiento, F8 Maltrato y humillación, F10 Abuso de poder, F11 Castigo, F12 Discriminación y F14 Desacreditación profesional.
- ☞ La variable número de personas a cargo tiene una sola correlación positiva con F12 Discriminación.
- ☞ Con la variable trabajo actual sólo hay una correlación positiva con F15 Exceso de supervisión y control. Ver tabla 7.

Tabla 7
Correlación entre factores de acoso laboral y variables laborales

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Ocupación		-.184*					-.162*			-.182*			-.174*			
Puesto												.183*				
Hrs. De trabajo		.189*			.198*							.275**		.179*		.198*
Antigüedad																
Ingreso																
Tipo de organización		-.215**				-.170*		-.203*					-.168*			
Tipo de contrato												-.161*				
Personas a cargo				-.190*	-.182*			-.217**		-.186*	-.189*	-.266**		-.253**		
Núm. De personas a cargo																
Trabajo actual																.174*
Hace cuanto																

** <=.01

* <=.05

Nota. F1= Hostigamiento sexual, F2=Violencia verbal, F3=Violencia física, F4= Amenazas, F5= Aislamiento, F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de culpa, F8=Maltrato y humillación, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de poder, F11=Castigo, F12=Discriminación, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=Desacreditación profesional, F15=Exceso de supervisión y control, F16=Clima laboral hostil.

Correlación entre factores de acoso laboral y variables psicósomáticas.

- ☞ Se encontraron correlaciones negativas entre la variable frecuencia de consumo de alcohol con F2 Violencia verbal, F6 Comunicación deteriorada, F10 Abuso de poder, F15 Exceso de supervisión y control y con F16 Clima laboral hostil.
- ☞ Con respecto a la variable dolor de cabeza se encontraron correlaciones positivas con los factores F1 Hostigamiento sexual, F5 Aislamiento, F7 Generación de culpa, F9 Sabotaje y situaciones deshonestas, F13 Sobrecarga de trabajo y F16 Clima laboral hostil.
- ☞ Con la variable dolor muscular se encontraron correlaciones positivas con F2 Violencia verbal, F5 Aislamiento, F8 Maltrato y humillación, F9 Sabotaje y situaciones deshonestas, F12 Discriminación y F14 Desacreditación profesional.
- ☞ La variable problemas gastrointestinales presenta correlaciones positivas con F1 Hostigamiento sexual, F5 Aislamiento, F6 Comunicación deteriorada, F8 Maltrato y humillación, F14 Desacreditación profesional y F16 Clima laboral hostil.
- ☞ Con respecto a la variable trastornos del sueño presenta correlaciones positivas con todos los factores excepto el F15 Exceso de supervisión y control.
- ☞ Con respecto a la variable ansiedad presenta correlaciones positivas con todos los factores excepto el F15 Exceso de supervisión y control.
- ☞ Con la variable depresión existen correlaciones positivas con los factores F3 Violencia física y con F8 Maltrato y humillación.
- ☞ Con la variable trastornos de la alimentación presenta correlaciones positivas con todos los factores excepto el factor F10 Abuso de poder y F15 Exceso de supervisión y control.
- ☞ La variable miedos únicamente presenta dos correlaciones positivas con F1 Hostigamiento sexual y con F12 Discriminación.
- ☞ En la variable agresividad se encontraron cuatro correlaciones positivas con los factores F3 Violencia física, F5 Aislamiento, F8 Maltrato y humillación y con F16 Clima laboral hostil. Ver tabla 8.

Tabla 8
Correlación entre factores de acoso laboral y variables psicosomáticas

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Frecuencia de fumar																
Núm. De cigarras																
Frecuencia de alcohol		-.166*				-.174*				-.219**					-.301**	-.178*
Dolor de cabeza	.216**				.178*		.198*		.206*				.201*			.247**
Dolor muscular		.230**			.208*			.188*	.164*			.216**		.164*		
Problemas gastrointestinales	.170*				.233**	.200*		.168*						.181*		.242**
Trastornos de sueño	.298**	.246**	.225**	.220**	.391**	.285**	.249**	.310**	.329**	.181*	.250**	.266**	.270**	.268**		.302**
Ansiedad	.205*	.281**	.269**	.264**	.324**	.245**	.264**	.353**	.285**	.241**	.242**	.220**	.220**	.284**		.294**
Depresión			.205*					.191*								
Disminución apetito sexual																
Trastornos alimenticios	.239**	.266**	.231**	.254**	.253**	.209*	.232**	.340**	.242**		.187*	.204**	.183*	.246**		.266**
Miedos	.165*											.201*				
Agresividad			.166*		.234**			.219**								.161*

**<=.01

*<=.05

Nota. F1= Hostigamiento sexual, F2=Violencia verbal, F3=Violencia física, F4= Amenazas, F5= Aislamiento, F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de culpa, F8=Maltrato y humillación, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de poder, F11=Castigo, F12=Discriminación, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=Desacreditación profesional, F15=Exceso de supervisión y control, F16=Clima laboral hostil.

Correlación entre factores de acoso laboral y grupos de acoso laboral.

- ☞ Todos los factores presentan correlación positiva con los cuatro grupos de acoso laboral, en la tabla 9 se resaltan los más significativos, es decir, G1 Muy violentas con los factores F2 Violencia verbal, F4 Amenazas, F8 Maltrato y humillación, F9 Sabotaje y situaciones deshonestas y con F14 Desacreditación profesional.
- ☞ Con G2 Estigmatización en los factores F5 Aislamiento, F6 Comunicación deteriorada, F7 Generación de culpa, F8 Maltrato y humillación, F9 Sabotaje y situaciones deshonestas, F10 Abuso de poder, F14 Desacreditación profesional y F16 Clima laboral hostil.
- ☞ Con G3 Acciones directas los factores F4 Amenazas, F5 Aislamiento, F7 Generación de culpa, F8 Maltrato y humillación, F9 Sabotaje y situaciones deshonestas, F10 Abuso de poder, F11 Castigo, F14 Desacreditación profesional y F16 Clima laboral hostil.
- ☞ Con respecto al G4 Encubiertas se correlaciona con F5 Aislamiento, F9 Sabotaje y situaciones deshonestas, F10 Abuso de poder, F13 Sobrecarga de trabajo, F14 Desacreditación profesional y F16 Clima laboral hostil.

Tabla 9
Correlación entre factores de acoso laboral y Grupos de acoso laboral

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
G1	.582**	.916**	.779**	.863**	.750**	.651**	.757**	.822**	.822**	.663**	.744**	.692**	.683**	.811**	.374**	.730**
G2	.430**	.677**	.704**	.760**	.887**	.885**	.894**	.826**	.885**	.812**	.753**	.662**	.784**	.854**	.512**	.859**
G3	.447**	.703**	.757**	.820**	.832**	.790**	.858**	.870**	.894**	.876**	.885**	.651**	.769**	.856**	.538**	.831**
G4	.491**	.658**	.650**	.710**	.800**	.794**	.799**	.731**	.856**	.811**	.733**	.716**	.823**	.845**	.737**	.882**

**<=.01

Nota. F1= Hostigamiento sexual, F2=Violencia verbal, F3=Violencia física, F4= Amenazas, F5= Aislamiento, F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de culpa, F8=Maltrato y humillación, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de poder, F11=Castigo, F12=Discriminación, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=Desacreditación profesional, F15=Exceso de supervisión y control, F16=Clima laboral hostil; G1=Muy violentas, G2=Estigmatización, G3=Acciones directas y G4=Encubiertas.

Correlación entre grupos de acoso laboral y grupos de acoso laboral.

Todos los grupos presentan correlación altamente positiva entre sí mismos como se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla 10
Correlación entre Grupos de acoso laboral y Grupos de acoso laboral

	G1	G2	G3	G4
G1	1			
G2	.805**	1		
G3	.853**	.929**	1	
G4	.779**	.897**	.894**	1

**<=.01

Nota. G1=Muy violentas, G2=Estigmatización, G3=Acciones directas y G4=Encubiertas.

Correlación entre grupos de acoso laboral y variables laborales.

- ☞ Con respecto a la variable horas de trabajo se observa que tiene correlaciones positivas con los grupos G1 Muy violentas, G2 Estigmatización y G4 Encubiertas.
- ☞ La variable personas a cargo presenta una correlación positiva con G1 Muy violentas y dos correlaciones negativas con G3 Acciones directas y con G4 Encubiertas, ver tabla 11.

Tabla 11

Correlación entre Grupos de acoso laboral y variables laborales

	G1	G2	G3	G4
Trabajo actual				
Hace cuanto				
Ocupación				
Puesto				
Hrs. De trabajo	.185*	.164*		.183*
Antigüedad				
Ingreso				
Tipo de organización				
Tipo de contrato				
Personas a cargo	.170*		-.211**	-.217**
Núm. De personas a cargo				

**<=.01

*<=.05

Nota. G1=Muy violentas, G2=Estigmatización, G3=Acciones directas y G4=Encubiertas.

Correlación entre grupos de acoso laboral y variables psicosomáticas.

- ☞ La variable frecuencia de consumo de alcohol presenta una correlación negativa con G4 Encubiertas.
- ☞ Con la variable dolor de cabeza existen correlaciones positivas con G2 Estigmatización y G4 Encubiertas.
- ☞ La variable dolor muscular tiene una correlación positiva con G1 Muy violentas.
- ☞ Con respecto a la variable problemas gastrointestinales se observa correlación positiva con G2 Estigmatización y G4 Encubiertas.
- ☞ En la variable trastornos del sueño se encontraron correlaciones positivas con G2 Estigmatización, G3 Acciones directas y G4 Encubiertas.
- ☞ La variable ansiedad presenta correlaciones positivas con todos los grupos G1 Muy violentas, G2 Estigmatización, G3 Acciones directas y G4 Encubiertas.

- ☞ La variable trastornos alimenticios tiene correlaciones positivas con todos los grupos.
- ☞ La variable agresividad muestra correlación positiva con G2 Estigmatización.

Tabla 12
Correlación de Grupos de acoso laboral con variables psicosomáticas

	G1	G2	G3	G4
Frecuencia de fumar				
Núm. De cigarros				
Frecuencia de alcohol				-.240
Dolor de cabeza		.175*		.177*
Dolor muscular	.171*			
Problemas gastrointestinales		.208*		.166*
Trastornos de sueño		.341**	.293**	.284**
Ansiedad	.316**	.308**	.311**	.247**
Depresión				
Disminución apetito sexual				
Trastornos alimenticios	.304**	.251**	.251**	.245**
Miedos				
Agresividad		.163*		

**<=.01

*<=.05

Nota. G1=Muy violentas, G2=Estigmatización, G3=Acciones directas y G4=Encubiertas.

Correlación entre las dimensiones de asertividad y dimensiones de asertividad.

- ☞ La dimensión D2 No asertividad tiene correlación positiva con la D1 Asertividad Indirecta.
- ☞ La dimensión D3 Asertividad presenta correlaciones negativas con D1 Asertividad indirecta y con D2 No asertividad.

Tabla 13
Correlación entre Dimensiones de asertividad y Dimensiones de asertividad

	D1	D2	D3
D1	1		
D2	.559**	1	
D3	-.240**	-.297**	1

**<=.01

Nota. D1=Asertividad indirecta, D2=No asertividad, D3=Asertividad

Correlación entre dimensiones de asertividad y variables laborales.

- ☞ La variable trabajo actual muestra una correlación positiva con D1 Asertividad indirecta.
- ☞ En la variable puesto se observa una correlación positiva con D1 Asertividad indirecta.

Tabla 14
Correlación entre Dimensiones de asertividad y variables laborales

	D1	D2	D3
Trabajo actual	.188*		
Hace cuanto			
Ocupación			
Puesto	.163*		
Hrs. De trabajo			
Antigüedad			
Ingreso			
Tipo de organización			
Tipo de contrato			
Personas a cargo			
Núm. De personas a cargo			

*<=.05

Nota. D1=Asertividad indirecta, D2=No asertividad, D3=Asertividad

Correlación entre dimensiones de asertividad y variables psicosomáticas.

- ☞ La variable frecuencia de consumo de alcohol obtuvo una correlación positiva con D1 Asertividad indirecta.
- ☞ Con la variable miedos se obtuvo una correlación positiva con D2 No asertividad y una negativa con D3 Asertividad.
- ☞ Con la variable agresividad existe una correlación negativa con D3 Asertividad.

Tabla 15

Correlación entre Dimensiones de asertividad y variables psicosomáticas

	D1	D2	D3
Frecuencia de fumar			
Núm. De cigarros			
Frecuencia de alcohol	.184*		
Dolor de cabeza			
Dolor muscular			
Problemas gastrointestinales			
Trastornos de sueño			
Ansiedad			
Depresión			
Disminución apetito sexual			
Trastornos alimenticios			
Miedos		.235**	-.202*
Agresividad			-.189*

**<=.01

*<=.05

Nota. D1=Asertividad indirecta, D2=No asertividad, D3=Asertividad.

5.6 Análisis de Varianza (ONE-WAY, ANOVA)

Este tipo de análisis determinó las diferencias que pueden darse entre dos o más grupos de datos independientes.

ANOVA de factores de acoso laboral con variables sociodemográficas.

En la tabla 16 se analiza la forma en que las variables sociodemográficas manifestaron diferencias significativas en los 16 factores que conforman la escala.

Se observa que la variable escolaridad mostró ser estadísticamente significativa, las personas con estudios de preparatoria muestran mayor nivel en F1 Hostigamiento sexual ($F=3.014$, $P=.020$).

Tabla 16

Análisis de Varianza entre Factores de acoso laboral y variables sociodemográficas

Variables	Grupos	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Edad	20-39																
	40-59																
	60-79																
Sexo	Masculino																
	Femenino																
Edo. civil	Con pareja																
	Sin pareja																
Escolaridad	Secundaria	1.36															
	Preparatoria	1.87															
	Licenciatura	1.42															
	Posgrado	1.50															
	Otro	1.26															

p>=.05

Nota. F1= Hostigamiento sexual, F2=Violencia verbal, F3=Violencia física, F4= Amenazas, F5= Aislamiento, F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de culpa, F8=Maltrato y humillación, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de poder, F11=Castigo, F12=Discriminación, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=Desacreditación profesional, F15=Exceso de supervisión y control, F16=Clima laboral hostil.

ANOVA de factores de acoso laboral con variables laborales.

- ☞ La variable trabajo actual tiene relación estadísticamente significativa con el factor 15 ($F=4.954$, $P=.028$), las personas que reportan no haber sufrido mobbing en su trabajo actual presentan exceso de supervisión y control.
- ☞ La variable hace cuanto tiene relación estadísticamente significativa con los siguientes factores; las personas que reportan que los acontecimientos de mobbing sucedieron entre 1 y 3 años son los que sufren mayor violencia verbal ($F=3.749$, $P=.006$). Las personas que indican que el mobbing sucedió entre 3.1 a 5 años sufren más amenazas ($F=5.431$, $P=.000$), generación de culpa ($F=4.231$, $P=.003$), sabotaje y situaciones deshonestas ($F=4.465$, $P=.002$), abuso de poder ($F=4.308$, $P=.003$), sobrecarga de trabajo ($F=6.054$, $P=.000$), exceso de supervisión y control ($F=4.614$, $P=.002$), así como clima laboral hostil ($F=6.122$, $P=.000$).
- ☞ Con respecto a la variable ocupación tiene relación estadísticamente significativa, los empleados particulares presentan mayor generación de culpa ($F=2.936$, $P=.035$), desacreditación profesional ($F=3.242$, $P=.024$) y clima laboral hostil ($F=2.907$, $P=.037$); los empleados federales presentan mayor maltrato y humillación ($F=2.681$, $P=.049$) y sobrecarga de trabajo ($F=4.448$, $P=.005$).
- ☞ Las personas que ocupan un puesto operativo, son las que sufren de mayor violencia verbal ($F=3.161$, $P=.027$).
- ☞ Las personas con una jornada laboral de 9 a 14 horas son las que reportan tener mayor hostigamiento sexual ($F=7.609$, $P=.007$), violencia verbal ($F=3.915$, $P=.050$) y discriminación ($F=15.630$, $P=.000$).
- ☞ Los individuos que trabajan en organizaciones públicas presentan mayor violencia verbal ($F=7.655$, $P=.006$) y maltrato y humillación ($F=8.479$, $P=.004$).

- ☞ Las personas que trabajan por obra determinada reportan tener mayor sabotaje y situaciones deshonestas ($F=4.637$, $P=.011$).
- ☞ Los individuos que tienen personas a su cargo reportan tener aislamiento ($F=5.977$, $P=.016$), maltrato y humillación ($F=5.243$, $P=.023$), castigo ($F=6.167$, $P=.014$), discriminación ($F=7.959$, $P=.005$) y desacreditación profesional ($F=5.740$, $P=.018$), ver tabla 17.

Tabla 17

Análisis de varianza entre Factores de acoso laboral y Variables laborales

Variables	Grupos	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Trabajo actual	Si															1.88	
	No															2.54	
Hace cuanto	Menos de 1 año		1.46		1.32			1.48		1.27	1.65			1.27		1.62	1.67
	De 1 a 3 años		2.10		1.89			1.95		1.69	2.28			2.04		2.24	2.20
	De 3.1 a 5 años		2.05		2.35			2.29		1.94	2.35			2.11		2.35	2.52
	De 5.1 a 10 años		1.71		1.50			1.42		1.00	1.57			1.42		1.42	1.28
	De 10.1 a más años		1.92		1.66			1.70		1.66	2.00			1.66		1.85	1.85
Ocupación	Empleado federal							1.95	1.41					2.00	1.48		2.14
	Empleado particular							2.03	1.14					1.96	1.71		2.21
	Administrativo							1.53	1.11					1.53	1.30		1.80
	Otros							1.60	1.16					1.43	1.21		1.70
Puesto	Operativo		1.91														
	Medio		1.87														
	Ejecutivo		1.00														
	Otro		1.87														
Hrs. trabajo	3-8	1.37	1.71										1.20				
	9-14	1.75	2.00										1.66				
Antigüedad	1-15																
	16-30																
	31-46																

Tabla 17 continuación

Análisis de varianza entre Factores de acoso laboral y Variables laborales

Variables	Grupos	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Ingreso	2500-5000\$																
	5500-8000\$																
	9000-15000\$																
	17000-25000\$																
Tipo de organización	Pública		2.02						1.33								
	Privada		1.63						1.08								
Tipo de contrato	Obra determinada									2.28							
	Tiempo determinado									1.17							
	Tiempo indefinido									1.53							
Personas a cargo	Si					1.87			1.38			1.76	1.69		1.64		
	No					1.48			1.16			1.40	1.31		1.31		
Núm. De personas a cargo	0-10																
	20-30																
	35-45																

p>=.05

Nota. F1= Hostigamiento sexual, F2=Violencia verbal, F3=Violencia física, F4= Amenazas, F5= Aislamiento, F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de culpa, F8=Maltrato y humillación, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de poder, F11=Castigo, F12=Discriminación, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=Desacreditación profesional, F15=Exceso de supervisión y control, F16=Clima laboral hostil.

ANOVA de factores de acoso laboral con variables psicosomáticas.

- ☞ Las personas que reportan fumar semanalmente se encuentran en un clima laboral hostil ($F=2.753$, $P=.030$).
- ☞ Las personas que indican nunca ingerir alcohol reportan ser víctimas de abuso de poder ($F=4.729$, $P=.004$), sobrecarga de trabajo ($F=3.016$, $P=.032$) y exceso de supervisión y control ($F=5.954$, $P=.001$).
- ☞ Los individuos que reportan tener dolor de cabeza semanal son víctimas de hostigamiento sexual ($F=2.759$, $P=.030$) y violencia verbal ($F=2.820$, $P=.027$); y los que padecen de dolor de cabeza diario sufren de desacreditación profesional ($F=2.608$, $P=.038$).
- ☞ En la variable dolor muscular las personas que lo reportan diario se puede apreciar una relación estadísticamente significativa con los siguientes factores: aislamiento ($F=2.962$, $P=.022$), comunicación deteriorada ($F=2.557$, $P=.041$), generación de culpa ($F=3.167$, $P=.016$), abuso de poder ($F=3.168$, $P=.016$), discriminación ($F=2.671$, $P=.035$), sobrecarga de trabajo ($F=3.412$, $P=.011$) y exceso de supervisión y control ($F=3.120$, $P=.017$).
- ☞ Las personas que reportan tener problemas gastrointestinales diariamente presentan mayor aislamiento ($F=3.440$, $P=.010$), sabotaje y situaciones deshonestas ($F=3.306$, $P=.013$) y discriminación ($F=2.547$, $P=.042$).
- ☞ La variable trastornos del sueño tiene relación estadísticamente significativa con las personas que reportan padecerlos diario en los factores: hostigamiento sexual ($F=4.927$, $P=.001$), aislamiento ($F=3.361$, $P=.012$), comunicación deteriorada ($F=2.545$, $P=.042$), maltrato y humillación ($F=4.371$, $P=.002$), sabotaje y situaciones deshonestas ($F=2.681$, $P=.034$), discriminación ($F=3.074$, $P=.018$) y desacreditación profesional ($F=3.514$, $P=.009$).
- ☞ Los individuos que reportan tener ansiedad diariamente son los que padecen de amenazas ($F=2.535$, $P=.043$), maltrato y humillación ($F=4.013$, $P=.004$), sabotaje y situaciones deshonestas ($F=2.634$, $P=.037$), discriminación ($F=4.515$, $P=.002$), y desacreditación profesional ($F=3.735$, $P=.006$).

- ☞ La gente que padece de depresión mensual presenta maltrato y humillación ($F=3.632$, $P=.014$).
- ☞ La variable trastornos alimenticios esta relacionada significativamente con los individuos que indican presentarla diario y con los factores hostigamiento sexual ($F=2.825$, $P=.027$), aislamiento ($F=2.431$, $P=.050$), maltrato y humillación ($F=4.895$, $P=.001$) y sabotaje y situaciones deshonestas ($F=2.821$, $P=.027$).
- ☞ La variable miedos esta relacionada significativamente con las personas que indican sufrirlos diario y con los factores maltrato y humillación ($F=3.212$, $P=.015$) y discriminación ($F=2.899$, $P=.024$).
- ☞ En la variable agresividad se puede apreciar una relación estadísticamente significativa con las personas que la presentan diario y con los factores maltrato y humillación ($F=5.060$, $P=.001$) y con exceso de supervisión y control ($F=2.589$, $P=.039$), ver tabla 18.

Tabla 18
Análisis de varianza entre Factores de acoso laboral y variables psicosomáticas

Variables	Grupos	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Frecuencia de fumar	Nunca																1.96
	Una vez al año																1.54
	Mensual																1.61
	Semanal																2.85
	Diario																1.91
Núm. De cigarros	0-4																
	5-8																
	9-12																
Frecuencia de alcohol	Nunca										2.35			1.95		2.20	
	Una vez al año										1.97			1.69		2.12	
	Mensual										1.64			1.37		1.48	
	Semanal										1.75			1.75		1.56	
Dolor de cabeza	Nunca														1.20		
	Una vez al año														1.64		
	Mensual														1.30		
	Semanal														1.53		
Dolor muscular	Diario														2.00		
	Nunca					1.71	1.88	1.93			2.15		1.33	1.71		2.06	
	Una vez al año					1.31	1.68	1.75			2.06		1.21	1.78		2.15	
	Mensual					1.57	1.80	1.55			1.86		1.55	1.64		1.82	
	Semanal					1.52	1.47	1.65			1.60		1.39	1.43		1.43	
Diario					2.60	2.80	2.80			3.00		2.20	3.00		2.60		

Tabla 18 continuación
Análisis de varianza entre Factores de acoso laboral y variables psicosomáticas

Variables	Grupos	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Problemas gastrointestinales	Nunca					1.54				1.52			1.43				
	Una vez al año					1.35				1.27			1.30				
	Mensual					1.64				1.62			1.29				
	Semanal					1.73				1.60			1.60				
	Diario					2.57				2.42			2.14				
Trastornos de sueño	Nunca	1.43				1.49	1.70		1.10	1.46			1.29		1.25		
	Una vez al año	1.50				1.40	1.62		1.12	1.31			1.37		1.28		
	Mensual	1.34				1.62	1.79		1.34	1.62			1.37		1.51		
	Semanal	2.14				1.85	2.07		1.42	1.78			1.71		1.78		
	Diario	2.37				2.50	2.62		1.75	2.25			2.12		2.00		
Ansiedad	Nunca				1.64				1.09	1.50			1.40		1.29		
	Una vez al año				1.54				1.22	1.42			1.22		1.28		
	Mensual				1.69				1.38	1.57			1.46		1.61		
	Semanal				1.66				1.41	1.58			1.50		1.58		
	Diario				3.00				2.00	3.00			3.00		2.66		
Depresión	Nunca								1.14								
	Una vez al año								1.27								
	Mensual								1.52								
	Semanal								1.00								
Disminución apetito sexual	Nunca																

Tabla 18 continuación
Análisis de varianza entre Factores de acoso laboral y variables psicosomáticas

Variables	Grupos	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Disminución apetito sexual	Una vez al año																
	Mensual																
	Semanal																
	Diario																
Trastornos alimenticios	Nunca	1.42				1.47			1.14	1.45							
	Una vez al año	1.47				1.60			1.08	1.39							
	Mensual	1.92				1.80			1.48	1.76							
	Semanal	2.00				2.00			1.75	2.00							
Miedos	Diario	2.50				3.00			2.00	3.00							
	Nunca								1.20				1.37				
	Una vez al año								1.25				1.43				
	Mensual								1.16				1.33				
Agresividad	Semanal								1.14				1.71				
	Diario								2.50				3.00				
	Nunca								1.14							1.85	
	Una vez al año								1.39							2.30	
	Mensual								1.30							1.46	
	Semanal								1.00							2.00	
	Diario								3.00							3.00	

p>=.05 Nota. F1= Hostigamiento sexual, F2=Violencia verbal, F3=Violencia física, F4= Amenazas, F5= Aislamiento, F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de culpa, F8=Maltrato y humillación, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de poder, F11=Castigo, F12=Discriminación, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=Desacreditación profesional, F15=Exceso de supervisión y control, F16=Clima laboral hostil.

ANOVA de grupos de acoso laboral y variables laborales.

- ☞ Con respecto a la variable hace cuanto se puede observar la relación estadísticamente significativa con los siguientes factores: los individuos que reportan que los eventos de mobbing sucedieron entre 1 y 3 años son los que sufren acciones muy violentas ($F=2.722$, $P=.032$) y acciones directas ($F=2.888$, $P=.025$). Las personas que indican que el mobbing sucedió entre 3.1 a 5 años sufren de encubiertas ($F=3.740$, $P=.006$).
- ☞ La variable personas a su cargo tiene relación estadísticamente significativa con las personas que reportan si tenerlas y con los grupos: muy violentas ($F=4.425$, $P=.037$), acciones directas ($F=6.872$, $P=.010$) y encubiertas ($F=7.347$, $P=.008$).

Tabla 19
Análisis de varianza de grupos de acoso laboral y variables laborales

Variables	Grupos	G1	G2	G3	G4
Trabajo actual	Si				
	No				
Hace cuanto	Menos de 1 año	2.05		2.77	3.80
	1 a 3 años	3.95		5.35	6.43
	3.1 a 5 años	3.48		5.18	7.06
	5.1 a 10 años	2.12		2.16	2.19
	10.1 a más años	3.03		4.29	5.57
Ocupación	Empleado federal				
	Empleado particular				
	Administrativo				
	Otros				
Puesto	Operativo				
	Medio				
	Ejecutivo				
	Otro				
Hrs. De trabajo	3-8				
	9-14				
Antigüedad	1-15				
	16-30				
	31-46				

Tabla 19 continuación
Análisis de varianza de grupos de acoso laboral y variables laborales

Variables	Grupos	G1	G2	G3	G4
Ingreso	2500-5000\$				
	5500-8000\$				
	9000-15000\$				
	17000-25000\$				
Tipo de organización	Pública				
	Privada				
Tipo de contrato	Obra determinada				
	Tiempo determinado				
	Tiempo indefinido				
Personas a cargo	Si	3.90		5.71	7.02
	No	2.71		3.54	4.56
Núm. De personas a cargo	0-10				
	20-30				
	35-45				

p>=.05

Nota. G1=Muy violentas, G2=Estigmatización, G3=Acciones directas y G4=Encubiertas.

ANOVA de grupos de acoso laboral y variables psicosomáticas.

- ☞ En la variable frecuencia de alcohol se encuentra una relación estadísticamente significativa con las personas que nunca lo ingieren y el grupo de encubiertas (F=3.968, P=.009).
- ☞ Con la variable dolor de cabeza se observa una relación estadísticamente significativa con las personas que lo padecen a diario y el grupo estigmatización (F=2.680, P=.034).
- ☞ Las personas que padecen a diario dolor muscular se relacionan con los grupos estigmatización (F=4.756, P=.001), acciones directas (F=2.898, P=.024) y encubiertas (F=4.340, P=.002).

- ☞ Los individuos que sufren a diario de problemas gastrointestinales se relacionan significativamente con el grupo estigmatización ($F=2.741$, $P=.031$).
- ☞ En la variable trastornos del sueño se aprecia una relación estadísticamente significativa con aquellas que los sufren diario y con los cuatro grupos: muy violentas ($F=4.417$, $P=.002$), estigmatización ($F=5.714$, $P=.000$), acciones directas ($F=4.112$, $P=.003$) y encubiertas ($F=4.625$, $P=.002$).
- ☞ La variable ansiedad esta relacionada significativamente con las personas que reportan tenerla diario y con los cuatro grupos: muy violentas ($F=6.000$, $P=.000$), estigmatización ($F=5.388$, $P=.000$), acciones directas ($F=5.457$, $P=.000$) y encubiertas ($F=3.911$, $P=.005$).
- ☞ Las personas que sufren depresión mensualmente se encuentran relacionadas significativamente con el grupo acciones directas ($F=2.768$, $P=.044$).
- ☞ En la variable trastornos alimenticios se observa una relación estadísticamente significativa con las que los sufren diario y con los cuatro grupos de acoso: muy violentas ($F=6.250$, $P=.000$), estigmatización ($F=3.839$, $P=.005$), acciones directas ($F=4.027$, $P=.004$) y encubiertas ($F=3.242$, $P=.014$).
- ☞ Con respecto a la variable miedos se encuentra relación estadísticamente significativa con las personas que los padecen a diario y con los grupos: muy violentas ($F=3.647$, $P=.007$), estigmatización ($F=2.818$, $P=.027$) y encubiertas ($F=2.953$, $P=.022$).
- ☞ Para la variable agresividad se aprecia que existe relación estadísticamente significativa con los individuos que la expresan diario y con los cuatro grupos de acoso laboral: muy violentas ($F=5.334$, $P=.000$), estigmatización ($F=4.140$, $P=.003$), acciones directas ($F=5.570$, $P=.000$) y encubiertas ($F=3.746$, $P=.006$), ver tabla 20.

Tabla 20
Análisis de varianza de grupos de acoso laboral con variables
psicosomáticas

Variabes	Grupos	G1	G2	G3	G4
Frecuencia de fumar	Nunca				
	Una vez al año				
	Mensual				
	Semanal				
	Diario				
Núm. De cigarros	0-4				
	5-8				
	9-12				
Frecuencia de alcohol	Nunca				6.78
	Una vez al año				5.44
	Mensual				3.22
	Semanal				4.33
Dolor de cabeza	Nunca		2.69		
	Una vez al año		5.18		
	Mensual		4.29		
	Semanal		4.67		
	Diario		10.56		
Dolor muscular	Nunca		4.07	3.85	4.92
	Una vez al año		3.37	3.62	5.23
	Mensual		4.23	4.24	5.29
	Semanal		3.50	3.59	3.71
	Diario		12.45	10.57	13.46
Problemas gastrointestinales	Nunca		3.75		
	Una vez al año		2.98		
	Mensual		4.70		
	Semanal		5.40		
	Diario		8.44		
Trastornos del sueño	Nunca	2.48	3.17	3.18	4.47
	Una vez al año	2.58	3.14	3.59	3.97
	Mensual	3.14	4.79	4.66	5.70
	Semanal	4.24	7.00	5.62	7.09
	Diario	6.65	9.35	9.16	11.09
Ansiedad	Nunca	2.47	3.27	3.23	4.46
	Una vez al año	2.48	3.77	3.62	4.70
	Mensual	3.83	5.07	5.17	6.27
	semanal	4.58	6.49	6.29	6.53
	Diario	9.38	13.57	13.20	14.53

Tabla 20 continuación
Análisis de varianza de grupos de acoso laboral con variables
psicosomáticas

VARIABLES	GRUPOS	G1	G2	G3	G4
Depresión	Nunca			3.66	
	Una vez al año			4.02	
	Mensual			6.58	
	Semanal			2.47	
Disminución apetito sexual	Nunca				
	Una vez al año				
	Mensual				
	Semanal				
Trastornos alimenticios	Diario				
	Nunca	2.64	3.63	3.63	4.61
	Una vez al año	2.38	3.47	3.34	5.02
	Mensual	3.90	5.33	5.06	6.23
	Semanal	6.32	9.87	10.15	9.36
Miedos	Diario	10.78	11.47	11.24	14.53
	Nunca	2.95	4.13		5.20
	Una vez al año	2.99	4.12		5.35
	Mensual	2.39	3.42		4.25
	Semanal	3.02	3.14		3.31
Agresividad	Diario	10.87	14.61		16.23
	Nunca	2.83	3.62	3.61	4.69
	Una vez al año	3.17	5.31	5.14	6.32
	Mensual	3.33	4.22	4.19	4.82
	Semanal	2.25	3.82	3.00	5.29
	Diario	16.12	20.21	22.56	21.90

p>=.05

Nota. G1=Muy violentas, G2=Estigmatización, G3=Acciones directas y G4=Encubiertas.

ANOVA de dimensiones de asertividad con factores de acoso laboral.

- ☞ Las personas que se encuentran en un nivel medio de F6 Comunicación deteriorada, reportan hacer uso de la asertividad indirecta (F=3.068, P=.050).
- ☞ Con respecto a F9 Sabotaje y situaciones deshonestas los que se encuentran en nivel medio de este factor se ubican en la dimensión no asertividad (F=3.493, P=.033).

Tabla 21
Análisis de varianza de las Dimensiones de Asertividad con los factores de acoso laboral
(Únicamente se muestran los factores con relación estadísticamente significativa)

Variables	Grupos	D1	D2	D3
F6	Bajo	44.58		
	Medio	50.65		
	Alto	45.65		
F9	Bajo		44.91	
	Medio		50.35	
	Alto		42.54	

p>=.05

Nota. F6=Comunicación deteriorada, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, D1=Asertividad indirecta, D2=No asertividad y D3=Asertividad.

ANOVA de dimensiones de asertividad con grupos de acoso laboral.

Únicamente se encontró que la dimensión no asertividad presenta relación estadísticamente significativa con el grupo acciones directas (F=1.853, P=.007).

ANOVA de dimensiones de asertividad con variables sociodemográficas.

- ☞ Con respecto a la variable edad se encuentra relación estadísticamente significativa con las personas entre 40 y 59 años de edad y con las dimensiones: asertividad indirecta (F=4.807, P=.010) y no asertividad (F=4.518, P=.012).

- ☞ Las personas con otro nivel de escolaridad se encuentran relacionadas significativamente con el uso de asertividad indirecta ($F=3.005$, $P=.020$) y con la no asertividad ($F=3.135$, $P=.017$).

Tabla 22
Análisis de varianza de Dimensiones de Asertividad y variables sociodemográficas

Variabes	Grupos	D1	D2	D3
Edad	20-39	44.29	43.74	
	40-59	48.15	46.98	
	60-79	38.00	37.00	
Sexo	Masculino			
	Femenino			
	Con pareja			
Edo. Civil	Sin pareja			
Escolaridad	Secundaria	43.18	44.27	
	Preparatoria	46.20	46.68	
	Licenciatura	44.77	43.01	
	Posgrado	38.50	38.16	
	Otro	51.68	49.42	

$p \geq .05$

Nota. D1=Asertividad indirecta, D2=No asertividad, D3=Asertividad.

ANOVA de dimensiones de asertividad con variables laborales.

- ☞ Las personas que reportan que los acontecimientos referentes al mobbing no sucedieron en su trabajo actual, hacen uso de la asertividad indirecta ($F=5.412$, $P=.021$).
- ☞ En cuanto a la variable puesto se observa que las personas que ocupan un cargo ejecutivo manejan la asertividad indirecta ($F=4.749$, $P=.003$), ver tabla 23, donde únicamente se muestran las variables que son significativas.

Tabla 23
Análisis de varianza de Dimensiones de Asertividad y variables laborales

Variables	Grupos	D1	D2	D3
Trabajo actual	Si	45.21		
	No	52.36		
Puesto	Operativo	44.52		
	Medio	45.74		
	Ejecutivo	57.11		
	Otro	46.50		

p>=.05

Nota. D1=Asertividad indirecta, D2=No asertividad, D3=Asertividad

ANOVA de dimensiones de asertividad con variables psicossomáticas.

- ☞ Con respecto a la variable trastornos del sueño, las personas que reportan padecerlos mensualmente se encuentran en la dimensión no asertividad (F=2.960, P=.022).
- ☞ En cuanto a la variable miedos se encuentra relación estadísticamente significativa con las personas que los sufren mensualmente y con la dimensión no asertividad (F=4.127, P=.003).
- ☞ Las personas que expresan mensualmente agresividad tienen relación estadísticamente significativa con la dimensión no asertividad (F=2.942, P=.022), en la tabla 24, únicamente se muestran las variables que son significativas.

Tabla 24
Análisis de varianza de Dimensiones de Asertividad y variables
psicosomáticas

Variables	Grupos	D1	D2	D3
Trastornos del sueño	Nunca		44.28	
	Una vez al año		42.18	
	Mensual		49.82	
	Semanal		45.00	
	Diario		42.87	
Miedos	Nunca		43.41	
	Una vez al año		48.31	
	Mensual		51.58	
	Semanal		51.42	
	Diario		38.50	
Agresividad	Nunca		43.74	
	Una vez al año		45.75	
	Mensual		52.07	
	Semanal		45.50	
	Diario		32.00	

p>=.05

Nota. D1=Asertividad indirecta, D2=No asertividad, D3=Asertividad

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

6.1 Discusión

En Europa y en algunos países de América y Asia, el clima laboral se ha visto afectado por la agresividad, la competencia, la ambición y los fuertes estilos de liderazgo que generan un desequilibrio en el manejo del poder, de esta manera se van desarrollando actitudes y comportamientos violentos y que llevan a las personas a expresarlos mediante diversos fenómenos como son la violencia psicológica, sexual y el acoso laboral (mobbing). (Soto, 2005).

El Mobbing es un fenómeno ampliamente estudiado en países desarrollados y hay legislación laboral en países como Suecia, Francia, Gran Bretaña, Alemania, Estados Unidos, Argentina, Italia, Australia y España, en los dos primeros además de leyes laborales, existe desde los años noventas, regulación legal que impone penas de multa y privación de la libertad a quien se le encuentre culpable de ejercerlo. Aunado a ello, en España, el Mobbing está reconocido como un riesgo de trabajo (Juárez, Hernández y Ramírez, 2005; Unión Sindical de Madrid. Región de CCOO, 2002).

El mobbing o acoso laboral no es nuevo pero lleva relativamente poco tiempo de estudiarse en México, la mayoría de las investigaciones actualmente llevadas a cabo se enfocan a descubrir los factores que influyen para que se presente el mobbing o sus consecuencias, por esta razón, la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) cuenta con un programa que apoya la investigación y del cual surgió la “Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo” segunda versión (EMAT V2).

Como sucede con el mobbing, existe poca investigación para medir la asertividad en la población mexicana, sólo autores como Flores, Díaz-Loving y Rivera han desarrollado instrumentos para medir la asertividad específicamente en nuestra población, de las cuales se desprende la “Escala Multidimensional de Asertividad” (EMA).

Para esta investigación fueron utilizadas tanto la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo en su segunda versión (EMAT V2) como la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), ambas fueron estandarizadas para ser aplicadas en la población mexicana.

Los objetivos de esta tesis fueron detectar si los trabajadores mexicanos sufren Mobbing, conocer si presentan Asertividad y qué dimensión de asertividad manejan, así como saber si existe relación entre Mobbing y Asertividad en una muestra de 150 mexicanos que trabajan actualmente con una antigüedad mínima de 6 meses, ocupando los puestos de nivel operativo, medio o ejecutivo dentro de las organizaciones del sector público o privado.

Se concluyó lo siguiente:

- I.* En cuanto a las variables sociodemográficas: la mayoría de los sujetos de la muestra fueron personas del sexo femenino (58%), con un rango de edad entre 20 y 39 años (52%); el 62% reportaron tener pareja, el 44% cuentan con licenciatura.
- II.* En cuanto a las variables laborales el 54% pertenecen al sector público, con un ingreso entre \$5,500 y \$8,000 (45.33%), el 62.7% de la población ocupa un puesto operativo; el 36.7% de los sujetos de la muestra tienen otro tipo de ocupación, las personas tienen una antigüedad entre 1 y 15 años (69.33%); el 84.0% de los sujetos tienen contrato por tiempo indefinido, 54.67% laboran entre 3 y 8 horas; 74% de los sujetos reportan no tener personas a su cargo; 92.7% de los sujetos reportaron que los eventos del mobbing se llevaron a cabo en su lugar de trabajo actual; entre hace 1 y 3 años (32.7%).
- III.* En cuanto a las variables psicosomáticas 64% de los sujetos reportan que nunca fuman; 32.7% ingieren alcohol una vez al año; 30% nunca presentan dolor de cabeza; el 30% reportan no tener nunca dolores musculares y también el 30% reporta que los sufren mensualmente;

34% del total de la muestra no presenta problemas gastrointestinales, ni problemas de sueño (44.7%), tampoco ansiedad (49.3%), ni depresión (56.7%); el 67.3% indica que no ha disminuido su apetito sexual, nunca presenta trastornos alimenticios (64%), ni miedos (75.3%); asimismo 64.7% de los sujetos reportan nunca responder con agresividad incontrolable.

- IV. Se obtuvo una confiabilidad de .974 (Alpha de Cronbach) para la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo versión 2. Con respecto a la Escala Multidimensional de Asertividad, se obtuvo una confiabilidad de .809 (Alpha de Cronbach).
- V. En cuanto a las correlaciones de Pearson se encontró que todos los factores de mobbing presentan correlación positiva entre sí mismos, los cuatro más significativos son Sabotaje y situaciones deshonestas con Aislamiento; Desacreditación profesional con Sabotaje y situaciones deshonestas y con Discriminación y Clima laboral hostil con Sabotaje y situaciones deshonestas. Como se puede apreciar sabotaje y situaciones deshonestas es el factor que se encuentra constante y esto se relaciona con lo que menciona Abajo (2006) que el acosador utilizará el poder, tanto para dirigir o controlar y limitar la conducta del acosado como para manipular su posición dentro de las organizaciones e incluso sus percepciones de tipo personal y mientras los individuos reporten la existencia de estos factores, son más susceptibles de presentar mobbing.
- VI. La única correlación que se obtuvo con los factores de acoso y las variables sociodemográficas fue el factor aislamiento con sexo, lo que nos indica que no importando el sexo, las personas sufren de este. Refutando a Hirigoyen (2001) que indica que las personas atípicas por su sexo, raza, etc., son las más propensas a convertirse en víctimas.

- VII.* De las correlaciones con factores de acoso y variables laborales, se observaron correlaciones negativas entre la ocupación y los factores violencia verbal, generación de culpa, abuso de poder y sobrecarga de trabajo, lo que indica que a menores funciones desempeñadas por la persona es más fácil de que sufra de estas conductas.
- VIII.* En cuanto a la variable puesto se encontró una correlación positiva con el factor discriminación indicando que entre más alto sea el puesto existe mayor discriminación.
- IX.* Con respecto a la variable horas de trabajo se encontraron correlaciones positivas con los factores violencia verbal, aislamiento, discriminación, desacreditación profesional y clima laboral hostil, lo que nos señala que mientras más larga sea la jornada laboral, los sujetos son más vulnerables de sufrir estas conductas.
- X.* La siguiente correlación nos dice que independientemente del tipo de organización, las personas padecen de violencia verbal, comunicación deteriorada, maltrato y humillación y sobrecarga de trabajo.
- XI.* Para la variable tipo de contrato se encontró una correlación negativa con el factor discriminación, lo que nos refiere que las personas con un contrato no definido, es decir, aquellas cuyo contrato es por obra o por tiempo determinado, son discriminadas.
- XII.* Los empleados que tienen personas a su cargo son más susceptibles de presentar por parte de sus subordinados amenazas, aislamiento, maltrato y humillación, abuso de poder, castigo, discriminación y desacreditación profesional y a mayor número de personas aumenta la probabilidad de sufrir discriminación.

- XIII.* Se encontró una correlación positiva entre la variable trabajo actual y el factor exceso de supervisión y control, revelando que los sucesos de mobbing no se llevaron a cabo en su empleo actual.
- XIV.* En relación a las variables laborales antes detalladas, los autores Bataller (2004) Buendía y Ramos (2001) e Hirigoyen (2001), describen que el mobbing puede aparecer tanto en contextos conservadores como en aquellos que teóricamente debieran ser democráticos. En relación con lo anterior suele aparecer con frecuencia en cualquier empresa, sea pública o privada, además de que son personas preparadas.
- XV.* De las correlaciones con factores de acoso y variables psicosomáticas, se observaron correlaciones negativas entre las personas que no consumen alcohol y la presencia de violencia verbal, comunicación deteriorada, abuso de poder, exceso de supervisión y control y clima laboral hostil.
- XVI.* Las personas que sufren de hostigamiento sexual, aislamiento, generación de culpa, sabotaje y situaciones deshonestas, sobrecarga de trabajo y clima laboral hostil, son las que presentan dolores de cabeza (correlación positiva). Asimismo las que tienen dolores musculares son las que reportan la presencia de violencia verbal, aislamiento, maltrato y humillación, sabotaje y situaciones deshonestas, discriminación y desacreditación profesional.
- XVII.* En cuanto a la variable problemas gastrointestinales se encontró correlación positiva con las personas que más los padecen y los factores hostigamiento sexual, aislamiento, comunicación deteriorada, maltrato y humillación, desacreditación profesional y clima laboral hostil.
- XVIII.* Las personas que tienen trastornos del sueño y ansiedad indican no percibir exceso de supervisión y control, sin embargo presentan todos los demás factores.

- XIX.* Con respecto a la variable depresión se observa que las personas que la padecen son más propensas de sufrir violencia física y maltrato y humillación (correlación positiva).
- XX.* Los individuos que tienen trastornos alimenticios indican no percibir abuso de poder ni exceso de supervisión y control, en cambio presentan todos los demás factores.
- XXI.* Las personas que son víctimas de hostigamiento sexual y discriminación pueden padecer trastornos asociados al miedo.
- XXII.* Quienes responden con agresividad incontrolable se asocian positivamente con violencia física, aislamiento, maltrato y humillación y clima laboral hostil.
- XXIII.* Se puede notar que todos los factores de acoso se relacionan con las variables psicosomáticas, lo cual indica que las personas que sufren de mobbing no gozan de buena salud como lo afirman Martínez, (2003) y Piñuel, (2001) reconocen que el Mobbing tiene amplias y profundas consecuencias, tales como las que sufre la víctima trayendo consigo una amplia sintomatología; en términos de efectos cognitivos ya que puede haber una pérdida de la memoria, inseguridad, problemas de concentración, trastornos del sueño, problemas psicosomáticos, como el estrés, dolor de cabeza, espalda, dolores estomacales; con respecto al sistema nervioso, sudoración, sequedad de boca, taquicardias. Asimismo puede haber abuso de sustancias como el alcohol, medicamentos, drogas, tabaco, entre otras; ocasionando en la víctima fatiga crónica, además de que la duración o magnitud en que se sufra el mobbing da lugar a patologías más graves como depresión, cansancio, irritabilidad, incapacidad laboral, tendencias suicidas, etc. (Peña, et. al. 2007).

- XXIV.* De las correlaciones con factores de acoso y grupos de acoso laboral se obtuvieron correlaciones positivas con los cuatro grupos; dado que los factores se conjuntan en dichos grupos el que aparezcan estos, siempre va a llevar como consecuencia el surgimiento de los grupos, lo mismo sucede con las correlaciones de grupos de acoso entre grupos de acoso laboral.
- XXV.* Entre grupos de acoso y variables laborales da como resultado correlaciones positivas con las horas de trabajo, tal como se obtuvo en la correlación con ciertos de factores y la misma variable, los factores anteriormente obtenidos pertenecen a los grupos: acciones muy violentas, estigmatización y encubiertas.
- XXVI.* Para los empleados que tienen personas a su cargo se obtuvo una correlación positiva con el grupo muy violentas, lo que nos dice que estos empleados son propensos de sufrir hostigamiento sexual, violencia física y verbal y amenazas por parte del acosador o acosadores y los que no tienen personas a su cargo sufren de acciones directas y encubiertas, por ejemplo, abuso de poder, castigo, discriminación, desacreditación profesional y clima laboral hostil.
- XXVII.* En cuanto a las variables psicosomáticas, frecuencia de consumo de alcohol, dolor de cabeza, dolor muscular, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, ansiedad, trastornos alimenticios y agresividad tienen al menos una correlación positiva con alguno de los grupos de acoso, al igual que en la correlación que se obtuvo con los factores indica la presencia de las mismas conductas que conforman estos grupos, exceptuando la variable frecuencia de consumo de alcohol donde las personas que reportan no ingerirlo se ubican en el grupo encubiertas (correlación negativa).

XXVIII. En cuanto a las dimensiones de asertividad y la correlación entre sí mismas se encontró que la no asertividad tiene correlación positiva con la asertividad indirecta lo que indica que las personas pueden tener ambos estilos de respuesta; entendiendo que ambas son la falta de asertividad, por lo que son la inhabilidad para tener enfrentamientos directos, expresar sus deseos, opiniones, sentimientos, etc., de acuerdo con Davidson (1999) no hay que olvidar que la función de este tipo de conducta es evitar de cualquier forma conflictos, agresiones u hostilidades, por eso se cree que al mostrarse benevolente se evitará el conflicto pero lo que realmente se está provocando es que se aprenda activamente a ejercer abuso, desplazando a la gente pasiva a un segundo lugar y esto a veces sin proponérselo conscientemente. Además del estilo pasivo, usualmente las personas manifiestan una conducta agresiva.

XXIX. La dimensión de asertividad presentó correlaciones negativas con las otras dos dimensiones por lo que a menor asertividad las personas tienden a actuar con asertividad indirecta o no asertividad.

XXX. La dimensión asertividad indirecta tiene correlaciones positivas con trabajo actual y puesto lo que reporta que los acontecimientos de mobbing están sucediendo en su empleo actual y el tipo de puesto que tienen también influye en la asertividad indirecta.

XXXI. Para las personas que consumen alcohol se obtuvo una correlación positiva con asertividad indirecta lo que señala que al consumirlo se da una conducta que se caracteriza por comunicación desigual o desbalanceada. Se invaden los límites y las fronteras de los otros.

XXXII. Con la variable miedos se encontró una correlación positiva con la dimensión no asertividad indicando que cuanto mayor sea el miedo o temor se responde inasertivamente.

- XXXIII.* En cuanto a la tercera dimensión se asume que a menor asertividad sufren más miedos y se vuelven más agresivos (correlación negativa).
- XXXIV.* Se encontró que no existe correlación entre factores de acoso y las dimensiones de asertividad; tampoco hubo correlación entre las variables sociodemográficas y grupos de acoso ni con dimensiones de asertividad. Por lo que se asume que no influyen en los factores, los grupos y la asertividad.
- XXXV.* En el Análisis de Varianza (ANOVA) de dimensiones de asertividad con factores de acoso se observa que las personas que se encuentran en un nivel medio de comunicación deteriorada, hacen uso de la asertividad indirecta. En cuanto al factor sabotaje y situaciones deshonestas los individuos que se ubican en el nivel medio están en la dimensión no asertividad. Paterson y Rector (2001) mencionan que las dificultades para comunicarse asertivamente con otros repercuten de manera negativa en las habilidades de la persona para disfrutar de las relaciones y para cumplir sus metas personales pudiendo conducir, de este modo, al desarrollo de psicopatologías y al mantenimiento del deterioro social y ocupacional.
- XXXVI.* Del Análisis de Varianza (ANOVA) que se realizó con las variables sociodemográficas se encontró lo siguiente:
- a.* Las personas que cuentan con estudios de preparatoria muestran mayor hostigamiento sexual.
 - b.* En relación con los grupos de acoso no existen diferencias estadísticamente significativas.
 - c.* Con relación a las dimensiones de asertividad se encontró que las personas con un rango de edad entre 40 y 59 años y con otro nivel de escolaridad están significativamente relacionadas con las dimensiones asertividad indirecta y la no asertividad. De acuerdo con algunos autores las características sociodemográficas como sexo, edad, estatura, estado de salud, peso, formación

académica y apariencia física entre otros rasgos indican diferencias en las expectativas y normas culturalmente establecidas, que orientan la evaluación de la asertividad y de la competencia de un individuo en las relaciones interpersonales. (Del Prette, Z. y Del Prette, A., 2002; Gamble, T. y Gamble, W., 2005; Hidalgo y Abarca, 1999).

XXXVII. Del Análisis de Varianza (ANOVA) que se realizó con las variables laborales se encontró lo siguiente:

a. Las personas que reportan no haber sufrido mobbing en su trabajo actual presentan exceso de supervisión y control.

1 Los sujetos que reportan que los acontecimientos de mobbing sucedieron entre 1 y 3 años son los que sufren mayor violencia verbal, los que indican que el mobbing sucedió entre 3.1 a 5 años sufren más amenazas, generación de culpa, sabotaje y situaciones deshonestas, abuso de poder, sobrecarga de trabajo, exceso de supervisión y control, así como clima laboral hostil.

2 Con respecto a la variable ocupación, los empleados particulares presentan mayor generación de culpa, desacreditación profesional y clima laboral hostil; los empleados federales presentan mayor maltrato y humillación y sobrecarga de trabajo.

3 Las personas que ocupan un puesto operativo, son las que sufren de mayor violencia verbal.

4 Las personas con una jornada laboral de 9 a 14 horas son las que reportan tener mayor hostigamiento sexual, violencia verbal y discriminación.

5 Los individuos que trabajan en organizaciones públicas presentan mayor violencia verbal y maltrato y humillación.

6 Las personas que trabajan por obra determinada reportan tener mayor sabotaje y situaciones deshonestas.

7 Los individuos que tienen personas a su cargo reportan tener aislamiento, maltrato y humillación, castigo, discriminación y desacreditación profesional. González, et. al. (2004) y Riquelme (2006) mencionan que existen diversos ataques que las víctimas pueden sufrir dentro de la organización: desvalorar continuamente el esfuerzo profesional de la víctima, restándole su valor, o atribuyéndolo a otros factores, acusarlo injustificada o falsamente de incumplimientos, errores, o fallos incorrectos y difusos que no tienen consistencia ni entidad real, obstaculizar su trabajo haciéndolo cometer errores profesionales para acusarlo de ellos, no asignarle tareas para poder acusarlo de no hacer nada, o asignarle labores muy por debajo de su capacidad con el fin de humillarlo, lo amenazan con despedirlo o no renovar su contrato, modificar sus responsabilidades o sus cometidos sin comunicarlo y limitar su acceso a promociones, ascenso, cursos de formación o de capacitación para perjudicarlo.

- b. En el Análisis de Varianza (ANOVA) de grupos de acoso y variables laborales se encontró que los individuos que reportan que los eventos de mobbing sucedieron entre 1 y 3 años y entre 3.1 a 5 años, además de las que reportan tener personas a su cargo tiene relación estadísticamente significativa con los grupos: muy violentas, acciones directas y encubiertas.
- c. Para el Análisis de varianza de dimensiones de asertividad y variables laborales se obtuvo que las personas que reportan que los acontecimientos referentes al mobbing no sucedieron en su trabajo actual y que ocupan un puesto ejecutivo manejan la asertividad indirecta que se caracteriza por la insensibilidad de las necesidades de los demás; por actos hostiles contra los otros. De igual manera se centra únicamente en las propias necesidades y deseos hasta llegar a ser una postura de capricho. Estas

personas son incapaces de gozar sus relaciones interpersonales y reciben respuestas de miedo, deshonestidad y hostilidad (Casares, 2001).

XXXVIII. En la ANOVA de factores de acoso laboral con variables psicosomáticas se encontró que las personas que sufren dolor de cabeza semanal, trastornos del sueño diario y trastornos de la alimentación diario son víctimas de hostigamiento sexual; los individuos que sufren dolor de cabeza semanal reportan violencia verbal; los sujetos que tienen ansiedad diario indican ser amenazados; las personas que tienen dolor muscular, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño y trastornos alimenticios diariamente tienden a ser aisladas; quienes informan tener dolor muscular y trastornos del sueño diario presentan comunicación deteriorada; los que señalan tener dolor muscular diario denotan generación de culpa; los sujetos que expresan tener trastornos del sueño, ansiedad, trastornos alimenticios, miedos y agresividad diario y depresión mensual revelan maltrato y humillación; las personas que expresan tener problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, ansiedad, trastornos alimenticios diariamente son víctimas de sabotaje y situaciones deshonestas; los individuos que nunca ingieren alcohol y tienen dolores musculares diario manifiestan abuso de poder; quienes muestran tener dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, ansiedad y miedos diariamente sufren discriminación; los que nunca ingieren alcohol y sufren dolores musculares a diario sugieren obtener sobrecarga de trabajo; quienes reportan padecer dolores de cabeza, trastornos del sueño y ansiedad diario son desacreditados profesionalmente; las personas que revelan nunca ingerir alcohol, dolores musculares y agresividad diario son supervisados y controlados excesivamente; los sujetos que manifiestan fumar de manera semanal se ubican en un clima laboral hostil.

a. En el ANOVA de grupos de acoso laboral y variables psicosomáticas se encontró que las personas que se encuentran en el grupo 1 muy violentas manifiestan tener trastornos del

sueño, ansiedad, trastornos alimenticios, miedos y agresividad diaria.

1 En el grupo 2 estigmatización presentan dolor de cabeza, dolor muscular, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, ansiedad, trastornos alimenticios, miedos y agresividad diariamente.

2 En el grupo 3 acciones directas señalan padecer dolor muscular, trastornos del sueño, ansiedad, trastorno alimenticios y agresividad diariamente, además de depresión mensual.

3 En el grupo 4 encubiertas expresan sufrir dolor muscular, trastornos del sueño, ansiedad, trastornos alimenticios, miedos y agresividad diariamente, así como los que nunca ingieren alcohol. Como ya se había mencionado con anterioridad se manifiestan problemas psicosomáticos que van desde dolores de espalda, musculares y articulares, trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos como cefaleas, alteraciones del apetito, cardiovasculares, trastornos gastrointestinales. En los aspectos psicológicos, se encuentran las crisis de ansiedad, alteraciones en la personalidad, cuadros depresivos graves e incluso tendencias suicidas, sentimientos de culpa e indefensión, aislamiento y evitación, alteraciones de sueño, falta de iniciativa, miedos, disminución o pérdida de la autoestima, trastornos por abuso de sustancias (alcohol, tabaco, drogas), etcétera. (Leymann, 1996, citado en Justicia, Benítez y Fernández, 2006; Piñuel, 2005; Peña, et. al. 2007; Riquelme, 2006; Abajo, 2006; Del Castillo, et. al., 2005).

6. Para el ANOVA de dimensiones de asertividad con variables psicosomáticas se encontró que las personas revelan tener trastornos del sueño, miedos y agresividad y se manifiestan con la dimensión no asertividad. Generalmente, las personas no asertivas actúan así por hábito que denota en sus raíces un miedo al conflicto y a la agresión y hostilidad. Son personas que

buscan ser amistosas y pacíficas pero sobre una base de autoderrota y dándose por vencidos en bien de la “calma”. El evitar la confrontación o las situaciones difíciles o tensas frecuentemente invita a otros a pasar sobre los propios derechos con más frecuencia. La conducta no asertiva promueve relaciones de desigualdad en donde siempre hay un ganador y un perdedor (Hernández, Luna y Solano, 1995).

6.2 Conclusiones

A partir del desarrollo y resultados de la presente investigación se observó que el mobbing y las dimensiones de la asertividad se relacionaron con las variables sociodemográficas y laborales afectando a los trabajadores en su entorno profesional y en su salud.

Así como se da la presencia del mobbing en otros países, México no es la excepción, sin embargo es un tema relativamente nuevo y es escasa la información al respecto que se adapte a la población mexicana.

Es un hecho que existe la violencia y aunque es hasta ahora que se le está reconociendo y dando un nombre dentro del ámbito laboral, que surge la necesidad de la realización de estudios que evalúen la frecuencia con que se da en las relaciones laborales para de esta manera poder generar conciencia y conocimiento acerca del tema, realizar intervenciones y así mejorar las relaciones humanas.

Los hallazgos al respecto, producto de este estudio revelaron que el aislamiento, maltrato y humillación y clima laboral hostil, no asertividad y asertividad indirecta correlacionan de manera importante con aspectos de la salud del trabajador como son dolor muscular, trastornos del sueño, ansiedad, trastornos alimenticios, miedos y agresividad.

Algunos autores expresan la existencia de algunas variables que hacen a una persona vulnerable de sufrir mobbing como González de Rivera (2002) y

Piñuel (2003) quienes dicen que existen dos grupos que son más susceptibles de sufrir acoso laboral: en primer lugar, los jóvenes menores de 30 años con formación extraordinaria para el puesto que desempeñan, son hostigados por trabajadores de mayor edad que se sienten amenazados por sus competencias, ocasionando celos profesionales, tener éxito personal y profesional que los hace envidiables y en segundo lugar están las mujeres de más de 40 años.

Al contrario de lo que estos autores mencionan, en esta investigación el sexo, edad, estado civil, tipo de organización, ingreso, antigüedad y número de personas a su cargo no tienen influencia en la aparición del mobbing, sin embargo, el tipo de contrato, puesto, escolaridad, jornada laboral y personas a su cargo sí tienen influencia.

Del total de las personas a quienes se les aplicó la EMAT V2, 139 indican que los acontecimientos del mobbing se dieron con una duración de 1 a 3 años en su empleo actual, en el Análisis de varianza, dependiendo del factor, se observó que era en un empleo anterior.

Con la escala EMA se encontró que la mayoría de las personas manejan la dimensión asertividad indirecta, sin embargo, al realizar el análisis estadístico entre Mobbing (factores y grupos) y Asertividad uno de los objetivos de esta investigación no se cumplió satisfactoriamente ya que no existe evidencia de que las dimensiones de la asertividad realmente influyen en que se presente o no el acoso. Como menciona Leymann (1996), que consideraba que los factores de personalidad eran irrelevantes para el estudio del acoso psicológico, pues trató de minimizar el papel que los factores personales pudieran tener en la aparición y desarrollo del Mobbing. Einarsen (2000, citado en Moreno-Jiménez, et. al., 2006) dice que aunque la personalidad por sí sola no tenga capacidad predictiva en la aparición del acoso, sí parece tener influencia en la interpretación de las conductas hostigadoras y la forma de reaccionar ante ellas.

De todo lo anterior se infiere que el mobbing lleva consigo el desarrollo de una serie de trastornos psicosomáticos y sociales que afectan la calidad y

eficacia del trabajador y la organización, es por esto que los psicólogos principalmente encargados de la salud ocupacional, se han dado a la tarea de procurar el bienestar de los trabajadores.

Con respecto a la asertividad Glaso, et. al., (2006, citado en Moreno-Jiménez, 2006) sugiere la hipótesis de la personalidad que postula una asociación entre ciertas características personales y la aparición del acoso en el trabajo. Las personas que no ejercen la asertividad como tal son susceptibles de ser víctimas del mobbing; en el estudio realizado por Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Moreno, Y. y Garrosa, E. (2006), llegaron a la conclusión de que la asertividad parece afectar al proceso del mobbing. En situaciones de inequidad laboral aquellas personas que presenten altos niveles de asertividad obtendrán menores puntuaciones en acoso psicológico o mobbing.

En México, como en otros países no se tiene la conciencia de lo que es el proceso del mobbing ni de sus consecuencias, por lo tanto, no existe una legislación específica que lo impida y garantice un entorno laboral libre de acoso. La regulación legal que tienen otros países, en su mayoría europeos, no ha exterminado el mobbing pero si ha disminuido su incidencia. Así mismo, la difusión de este tema genera en las víctimas el reconocimiento del acoso y con ello tomar acción contra el mobbing.

6.3 Limitaciones

La EMAT V2 resulta ser un cuestionario sumamente extenso, además al asociarlo con otra variable se dificulta su aplicación.

En algunos reactivos el sentido de las preguntas no corresponde claramente con las opciones de respuesta que se proporcionan.

Otro punto importante fue el lugar y horario de aplicación ya que se realizó en el entorno laboral dificultando el acceso a los participantes.

Los participantes mostraron cierta reserva al responder los cuestionarios por tratarse de este tema.

6.4 Sugerencias

Procurar reducir el número de reactivos de la EMAT V2 para que su tiempo de aplicación sea menor.

Es responsabilidad de los psicólogos observar e investigar el fenómeno del mobbing para así lograr un amplio conocimiento del mismo, actuar para darlo a conocer, crear medidas de prevención, intervención y solución para fomentar una vida laboral sana.

Mediante capacitación, conferencias, etc., proporcionar herramientas que fomenten la adquisición de conductas asertivas para que ayuden en el afrontamiento y reducción del mobbing.

ANEXOS

Si usted alguna vez ha sido víctima de alguna conducta hostil durante su vida laboral conteste este cuestionario, de lo contrario regréselo al aplicador. Gracias

CUESTIONARIO EMAT V2 INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de enunciados, responda considerando su forma de sentir, percibir o apreciar determinadas **situaciones hostiles**, ya sea de un evento pasado o actual hacia usted en la organización donde labora o laboró alguna vez en su vida. Se le recomienda contestar con toda confianza y sinceridad.

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 (a), se refiere a la **frecuencia** con que ocurre una acción, con seis posibles opciones (Nunca, Casi nunca, Una vez al mes, Una vez a la semana, Casi diario, Diario) puede elegir cualquiera de ellas. Así mismo, para el segundo tipo (b) de respuesta se podrá elegir cualquiera de sus seis posibilidades (Uno o menos de un mes, dos meses, tres meses, cuatro meses, cinco meses, seis ó más meses) lo cual indicará la **duración** de cada acción.

Ejemplo: Donde laboro si cometo un error soy castigado

RESPUESTA a) (Frecuencia):

RESPUESTA b) (Duración):

a) ¿Con qué frecuencia?						b) ¿Por cuántos meses?					
Nunca (1)	Casi Nunca (2)	Una vez al mes <u>XX</u> (3)	Una vez a la semana (4)	Casi Diario (5)	Diario (6)	Uno o Menos de un mes (1)	(2)	(3)	(4)	(5) <u>XX</u>	(6) o más meses

En el ejemplo, quien contestó considera que si comete un error es castigado al menos una vez al mes y está situación se ha presentado por un periodo de 5 meses.

En caso de que la **primer respuesta a)** sea **Nunca**, la **segunda respuesta b)** deberá dejarla en **blanco**; como se muestra en el ejemplo de abajo.

a) ¿Con qué frecuencia?						b) ¿Por cuántos meses?					
Nunca (1) <u>XX</u>	Casi Nunca (2)	Una vez al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Casi Diario (5)	Diario (6)	Uno o Menos de un mes (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) o más meses

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 V2

1	Donde trabajo exageran al controlarme las entradas, salidas y movimientos dentro de la empresa
2	En la organización donde laboro, mi jefe me impone su voluntad e intereses
3	Mi jefe me ha obligado a pedirle perdón de manera humillante por errores de trabajo
4	Me amenazan con reducirme mi descanso mi tiempo de descanso
5	En mi lugar de trabajo he descubierto que inventan "chismes" de mí
6	Me han amenazado con reportarme o inhabilitarme para otros trabajos
7	Mi jefe y/o compañeros de trabajo suelen hacerme llamadas telefónicas con propuestas sexuales, las cuales me molestan y rechazo
8	Mis compañeros de trabajo me hacen la vida imposible
9	En el trabajo me calumnian y su murmura a mis espaldas
10	He observado que mi jefe y mis compañeros se ponen de acuerdo para sabotear mi trabajo

11	Si me rehúso a realizar actividades extras recibo amenazas por parte de mi jefe
12	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me tratan mal por mi orientación sexual
13	Cuando mis familiares o amigos intentan comunicarse telefónicamente conmigo al trabajo, se les niega la posibilidad de hablar conmigo sin razón aparente
14	He tenido que soportar peticiones de favores sexuales por parte de compañeros de trabajo que abusan de su jerarquía institucional
15	Mi jefe acostumbra insinuar que soy mal trabajador lo que me genera culpa aunque no sea cierto
16	En la empresa en donde trabajo se percibe un clima laboral hostil y tenso
17	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
18	En mi trabajo me culpan de cualquier error
19	Mi jefe me castiga prohibiéndome usar el teléfono para hacer llamadas personales
20	Percibo que mis compañeros se burlan de mi manera de pensar

21	Cuando llego a retrasarme en la entrega de trabajo, mi jefe me lo reprocha exageradamente haciéndome sentir mal
22	Minimizar mi desempeño laboral ya que argumentan que no cuento con las capacidades o habilidades necesarias para realizar las actividades que se me encomiendan
23	Mi jefe y/o compañeros suelen presionarme con intenciones sexuales para salir a comer o a tomar algo
24	Mis compañeros de trabajo suelen comentar que mi trabajo es poco profesional (aunque no sea cierto)
25	Me han presionado con sanciones laborales si no acepto propuestas sexuales
26	Me obligan a hacer cosas de trabajo para las que saben que no estoy preparado y así hacerme quedar mal
27	Se me trata diferente entre mis compañeros de trabajo por mi sexo
28	Mi jefe me grita frente a todos mis compañeros para ponerme en ridículo
29	Cuando estoy con mi jefe y/o compañeros, estos suelen tener conversaciones con contenido sexual alusivos a mi persona, lo cual me incomoda
30	Algunos compañeros de trabajo suelen mirarme morbosamente (con intenciones sexuales) para molestarme y hacerme sentir mal

31	Me asignan lugares de trabajo manteniéndome aislado del resto de mis compañeros
32	En mi trabajo he sido castigado, por no colaborar hasta las altas horas de la noche
33	He sufrido amenazas de perder el empleo
34	En mi trabajo tengo que atenerme arbitrariamente a lo que disponga mi jefe según su estado de ánimo
35	En mi trabajo me castigan poniéndome a hacer tareas absurdas
36	En el trabajo prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo
37	Me impiden intencionalmente el acceso a cursos, pláticas, juntas importantes para mi trabajo, etc.
38	En algunas ocasiones mi jefe me encarga trabajos especiales o urgentes, pero estos son ignorados después y tirados a la basura
39	A pesar de cualquier tipo de esfuerzo mi jefe y/o compañeros de oficina critican mi trabajo
40	Mi jefe me castiga recortando mis tiempos de descanso

41	Han agredido a algún amigo, familiar o colaborador cercano para intimidarme
42	Bromas, comentarios, chistes de naturaleza sexual molestos hacia mi persona son realizados por mi jefe y/o compañeros de trabajo después de haber solicitado una mejora laboral
43	Mi jefe no atiende las peticiones que hago
44	Mi jefe y/o compañeros de trabajo han llegado a hacerme propuestas indecorosas a cambio de una mejora o permanencia laboral

45	Cuando hay juntas importantes se me informa de ellas en el último momento para que parezca improvisado
46	Mi trabajo es evaluado de forma negativa y lo comparan con el de mis compañeros
47	Me han ocasionado daños en mi domicilio por rencillas de trabajo
48	Mis compañeros de trabajo hacen diferencias de trato por mi apariencia física
49	Controlan de manera muy estricta y exagerada mis horarios de trabajo, horas de comida y movimientos dentro de la empresa
50	En el trabajo atacan o se burlan de mis preferencias políticas o religiosas
51	Mi jefe abusa del cargo que tiene para satisfacer sus intereses "parándose el cuello" con mi trabajo sin reconocérmelo
52	Mi jefe acostumbra aventarme documentos en el escritorio
53	Mis compañeros me hacen responsable de sus errores haciéndome sentir culpable
54	Me controlan excesivamente el uso de material, equipo y artículos de oficina
55	En el trabajo me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallas, omisiones y confusiones que no dependen totalmente de mi
56	Algunas personas distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago para hacerme quedar mal en el trabajo
57	Modifican mis responsabilidades o funciones a realizar sin previo aviso
58	Recibo agresiones físicas leves como advertencia por problemas de trabajo
59	Me siento en un clima de trabajo inestable
60	Mi jefe hace comentarios intimidatorios respecto a mi permanencia en la empresa
61	Recibo insultos o comentarios obscenos o degradantes por parte de mis compañeros de trabajo
62	Me atacan físicamente por venganzas de trabajo
63	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre mi persona
64	En general, se me ignora y se me trata como si fuera invisible
65	En mi trabajo me hacen sentir que no cuento con las capacidades y habilidades necesarias para realizar las tareas encomendadas
66	En mi trabajo me hacen sentir diferente por mi origen cultural
67	Me reducen mi horario de comida como castigo
68	En mi trabajo siento como si estuviera pintado, ya que mis compañeros y/o jefe no me toman en cuenta
69	Me chantajea con cambiarme de puesto cuando mi jefe considera que no le gusta mi trabajo
70	He tenido que trabajar los fines de semana como forma de castigo
71	Mi jefe me solicita trabajo con información poco clara
72	Recibo daños en mis pertenencias o en mi vehículo por problemas de trabajo
73	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me privan de información necesaria para hacer mi trabajo
74	Han inventado errores en mi trabajo, mismos que yo no he cometido y que han sido causa para que sea solicitada mi renuncia
75	Las personas que me apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de mi
76	Me zarandean, empujan o agraden físicamente para intimidarme por razones laborales
77	Mi jefe ha utilizado mis errores para exhibirme en público frente a mis compañeros
78	En mi trabajo existe un trato déspota entre compañeros
79	Manipulan mis herramientas de trabajo (por ejemplo, borran archivos de la computadora, me esconden o descomponen objetos de trabajo)
80	Si llego tarde a mi trabajo, mi jefe me lo reprocha hasta que logra hacerme sentir mal
81	Mis compañeros de trabajo me han humillado públicamente
82	Mis compañeros de trabajo me ignoran, me excluyen o fingen no verme
83	En la organización en la que me encuentro se acosa laboralmente
84	Me asignan plazos irracionales para entregar proyectos de trabajo
85	En mi trabajo me critican por mi forma de vestir
86	En mi lugar de trabajo no se respeta mi estado civil (soltero, casado, viudo, divorciado, unión libre, madre soltera, etc.)
87	Observo que al participar en reuniones de trabajo mis opiniones son ignoradas
88	Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, manchar mi expediente, sanciones económicas, traslados, etc.)
89	Me obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos
90	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me prometen ocultar mis errores a cambio de algún tipo de contacto sexual
91	Me saturan con una carga de trabajo exagerada en forma malintencionada
92	Estando en mi espacio laboral recibo acercamientos físicos sexualmente indeseados e incómodos

	por parte de algún miembro de la organización
93	Me han querido asustar con la sanción de evaluar mal mi desempeño, a pesar de que mi trabajo es el adecuado
94	Se esperan a la hora de salida para solicitarme trabajo de último momento
95	Mi jefe me exige más allá de los buenos resultados para que él sobresalga de entre sus colegas
96	El ambiente de trabajo es tan desagradable que no tengo ánimo para relacionarme con otras personas
97	Donde laboro si cometo un error soy castigado
98	Los trabajadores procuran entregar su trabajo a tiempo porque la empresa lo reconoce
99	En la organización cada una de las decisiones son tomadas por el jefe
100	En la organización el jefe sabe dirigir a los trabajadores

101	Los empleados realizan con gusto sus actividades
102	La empresa proporciona recompensas a los trabajadores con mejor desempeño
103	Los superiores dentro de la empresa tienen don de mando
104	Los trabajadores se preocupan por realizar las actividades con calidad
105	Los trabajadores son tomados en cuenta para la solución de problemas dentro de la organización
106	Los trabajadores están conformes con la capacidad del jefe para tomar decisiones
107	El salario que reciben los trabajadores los incita a realizar mejor sus actividades
108	En mi empresa hacen sentir a cada trabajador útil en todos los aspectos
109	La empresa se caracteriza por buscar nuevas formas para realizar el trabajo
110	Dentro de la empresa cada trabajador tiene la posibilidad de elegir el método de trabajo que mejor le convenga

111	Existe una buena remuneración que te motiva a realizar mejor tus actividades
112	Los métodos de trabajo no han cambiado desde que entre a trabajar
113	El salario de algunos puestos de trabajo no es congruente con las actividades que se realizan
114	Los trabajadores son poco entusiastas en las actividades que realizan
115	Ante cambios en la organización los trabajadores son los últimos en enterarse
116	Dentro de la organización existe un buen entendimiento entre los trabajadores
117	La organización busca nuevos métodos de trabajo
118	Es fácil canalizar las quejas cuando algo no está saliendo como se espera
119	¿Los eventos que se describen en las preguntas anteriores han sido en el lugar que labora actualmente?
120	¿Hace cuánto tiempo ocurrieron estos eventos?

121	¿Qué edad tiene?
122	Sexo
123	Estado Civil
124	¿Qué escolaridad tiene?
125	¿Qué ocupación tiene?
126	¿En tu trabajo que tipo de puesto ocupa?
127	¿Cuántas horas trabaja al día?
128	¿Cuánto tiempo de antigüedad tiene en la empresa en la que labora actualmente?
129	¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibe, sin considerar impuestos, descuentos, etc.?
130	¿En que tipo de organización labora?
131	¿Qué tipo de contrato tiene?
132	¿Tiene personas a su cargo?
133	¿Cuántas?
134	¿Con que frecuencia fuma?
135	¿Cuántos cigarros fuma?
136	¿Con qué frecuencia ingiere bebidas alcohólicas?
137	¿Padece dolores de cabeza? (cefalea tensional, migraña, etc.)
138	¿Padece dolores musculares? (cuello, espalda, extremidades, etc.)
139	¿Padece problemas gastrointestinales? (diarreas, gastritis, colitis, úlceras, etc.)
140	¿Padece trastornos del sueño? (insomnio, pesadillas, no poder despertar, etc.)
141	¿Padece ansiedad? (nerviosismo inexplicable, angustia, temblores, etc.)
142	¿Padece tristeza, llanto, melancolía, depresión?
143	¿Padece disminución del apetito o satisfacción sexual?
144	¿Padece trastornos alimenticios? (falta o exceso de apetito, vómito, náuseas)
145	¿Padece miedos, temores, fobias, etc. hacia situaciones u objetos?
146	¿Actúa y responde con agresividad incontrolable?

EMA

ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD

INSTRUCCIONES:

A continuación hay una lista de afirmaciones. Anote en la Hoja de respuestas el número correspondiente al grado en que está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Hay 5 respuestas posibles:

1 = Completamente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Completamente de acuerdo.

Por favor conteste sinceramente. Gracias.

NO MARQUE ESTE CUADERNILLO

1. Puedo reconocer públicamente que cometí un/error. 1 2 3 4 5
2. No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso. 1 2 3 4 5
3. Me cuesta trabajo expresar abiertamente lo que pienso en presencia de otros. 1 2 3 4 5
4. Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente. 1 2 3 4 5
5. Me es difícil expresar mis deseos. 1 2 3 4 5
6. Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos. 1 2 3 4 5
7. Puedo decirle a alguien directamente que actuó de manera injusta. 1 2 3 4 5
8. Cuando discuto con una persona acerca del lugar donde vamos a comer, yo expreso mi preferencia. 1 2 3 4 5
9. Me cuesta trabajo hacer nuevos(as) amigos(as). 1 2 3 4 5
10. No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo. 1 2 3 4 5
11. Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal. 1 2 3 4 5
12. Si tengo alguna duda pido que se me aclare. 1 2 3 4 5
13. Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle. 1 2 3 4 5
14. Solicito ayuda cuando la necesito. 1 2 3 4 5
15. Cuando me doy cuenta de que me están cobrando de más, no digo nada. 1 2 3 4 5
16. Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado, por teléfono que personalmente. 1 2 3 4 5
17. Me es fácil aceptar una crítica. 1 2 3 4 5
18. Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente. 1 2 3 4 5
19. Puedo pedir favores. 1 2 3 4 5
20. Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente. 1 2 3 4 5
21. Expreso amor y afecto a la gente que quiero. 1 2 3 4 5
22. Me molesta que me digan los errores que he cometido. 1 2 3 4 5
23. Puedo expresar mi amor más fácilmente por medio de una carta que personalmente. 1 2 3 4 5
24. Puedo decirle a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente. 1 2 3 4 5
25. Prefiero decirle a alguien que deseo estar solo(a), por teléfono que personalmente. 1 2 3 4 5

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 26. Platico abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Puedo pedir que me enseñen cómo hacer algo que no sé cómo realizar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. Puedo expresar mi cariño con mayor facilidad por medio de tarjetas o cartas que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Me es más fácil hacer un cumplido, por medio de una tarjeta o carta que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. Es difícil para mí alabar a otros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31. Me es difícil iniciar una conversación. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. Es más fácil rehusarme ir a un lugar al que no deseo ir, por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. Encuentro difícil admitir que estoy equivocado(a). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35. Me es más fácil decir que no deseo ir a una fiesta, por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. Puedo expresar mis sentimientos más fácilmente por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37. Puedo admitir que cometí un error, con mayor facilidad por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38. Acepto sin temor una crítica. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39. Me da pena hablar frente a un grupo por temor a la crítica. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40. Prefiero decirle a alguien sobre lo que deseo en la vida, por escrito que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 41. Me es difícil disculparme cuando tengo la culpa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 42. Me cuesta trabajo decirle a otros lo que me molesta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 43. Me da pena preguntar cuando tengo dudas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 44. Me es más fácil expresar mi opinión por medio de una carta que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 45. Me es difícil empezar una relación con personas que acabo de conocer. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

REFERENCIAS

- Abajo, J. (2006), *Mobbing: acoso psicológico en el ámbito laboral*, Buenos Aires: Lexis Nexis.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2002). *Acoso moral en el trabajo*. (En Red). Disponible en <http://vlex.com/vid/159248>
- Aguilar, E. (1987). *Cómo ser tu mismo sin culpas*. México: Pax.
- Alberti, R. y Emmons, M. (1999). *Viviendo con autoestima*. Colombia: Pax.
- Antonello, S. (1996). Social skills development. *Practical strategies for adolescents and adults with developmental disabilities*. E.U.A.: Allyn y Bacon.
- Ausfelder, T. (2002). Mobbing. *El acoso moral en el trabajo: prevención, síntomas y soluciones*. España: Océano Ámbar.
- Barón, M., Munduate, L. y Blanco, M. (2003). La espiral del Mobbing. *Revista papeles del psicólogo*, 23 (84), 71-82.
- Bataller, S. A. (2004). *El acoso institucional o Mobbing: Presentación de la evaluación y tratamiento en dos casos crónicos*. C. Med. Psicosom, Nº 69 / 70. [En red]. Disponible en: <http://www.editorialmedica.com/archivos/cuadernos/Cuader-69-70-04-Trabajo9.pdf>
- Bishop, S. (2000). *Desarrolle su asertividad*. España: Gedisa.
- Bosqued, M. (2005). Mobbing. *Cómo prevenir y superar el acoso psicológico*. España: Paidós.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001) *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide.
- Caballo, V. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. España: Siglo Veintiuno de España editores.
- Caballo, V. (1995). *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta*. España: Siglo Veintiuno de España editores.
- Casares, D. y Siliceo, A. (2000). Planeación de vida y carrera. *Orientación y desarrollo humano, crecimiento personal y organización, vitalidad y asertividad, aprendizaje y cambio, orientación vacacional, administración del tiempo*. México: Limusa. pp. 97-105.
- Casares, S. (2001). Planeación de vida y carrera: vitalidad personal y organizacional. *Desarrollo humano y crisis de madurez. Asertividad y administración de tiempo*. México: Limusa.

Castanyer, O. (2003). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Desclée de Brouwer. 20ª edición.

Cozby, P. (2005), *Métodos de Investigación del Comportamiento*. México: McGraw Hill.

Cuellar, F. A. (2007) El Mobbing como factor de riesgo. Biblioteca Virtual Coparmex. *Revista Entorno*, pp. 36-37. [En red]. Disponible en: <http://www.coparmex.org.mx/contenidos/publicaciones/entorno/2007/ene07/12ene07.pdf>

Davidson, J. (1999). *Asertividad fácil*. México: Prentice Hall.

Diccionario Enciclopédico Quillet (1997), México: Cumbre.

Del Castillo, M., Almirall, H. (2005). Un proceso lesivo: el "Mobbing". II. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 6 (1), 52-58.

Del Prette, Z. y Del Prette, A. (2002). *Psicología de las habilidades sociales. Terapia y educación*. Manual Moderno: México.

Durán, J., Villanueva, M., García, L. (2006). Relación entre capacidad de comunicación asertiva y acoso moral en el trabajo. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 27, 46-53. [En red]. Disponible en: www.riesgos-laborales.com

Einarsen, S., Hauge, L., (2006). *Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura*, 22 (3), 251-273.

Elizondo, T. M. (1997). *Asertividad y escucha en el ámbito académico*. México: Trillas.

Fernsterheim, H. y Baer, J. (1976). *No diga sí cuando quiera decir no*. España: Grijalbo.

Field, T. (1996). *Bully in sight: how to predict, resist, challenge and combat workplace bullying, success unlimited, wantage*. Wessex Oxfordshire. Inglaterra.

Flores, M. (1994). *Asertividad, conceptualización, medición y su relación con otras variables*. Tesis de Doctorado, Facultad de Psicología, UNAM.

Flores, M. y Díaz-Loving, R. (2002). *Asertividad una alternativa para el óptimo manejo de las relaciones interpersonales*. México: Miguel Ángel Porrúa.

Flores, M. y Díaz-Loving, R. (2004) *Manual de la Escala Multidimensional de Asertividad*. México: Manual Moderno.

Fuentes, R. J. (2006). *Acoso laboral... ¡Mobbing!, Psicoterrorismo en el trabajo*. España: Aran Ediciones S. L.

Fuentes-Valdivieso, R. (2008). Mobbing: Manifestaciones corporales al vivir un proceso de acoso laboral. *Revista neurología, neurocirugía y psiquiatría*, 41(1), 13-22.

Galassi, J., Delo, J., Galassi, M. y Bastien, S. (1974). *The collage self-expression scale: A measure of assertiveness*. *Behavior Therapy*. 5, 165-171.

Gamble, T. y Gamble, W. (2005). *Interpersonal Communication in theory, practice and context*. E.U.A.: Houghton Mifflin Company.

Gambrill, E. (1977). *Behavior modification, handbook of assessment, intervention and evaluation*. California: Jossey-Bass.

Gambrill, E. y Richey, C. (1975). An assertion inventory for use in assessment and research. *Behavior Therapy*. 6, 550-561.

Gandarias, A., Magaz, A., García, E. y López, M. (1999). *Avancemos. Enseñanza de habilidades sociales para adolescentes (12-18 años)*. España: Grupo ALBOR-COHS.

Gay, M., Hollandsworth, J. y Galassi, J. (1975). An assertiveness inventory for adults. *Journal of Counseling Psychology*. 22 (4), 340-344.

Gil, F., León, J. y Jarana, L. (1995). *Habilidades sociales y salud*. España: Pirámide.

Gil, F. y León, J. (1998). *Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención*. España: Síntesis.

Gil-Monte, P. R. (2000). Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse en el trabajo (burnout). Monográfico, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2) 101-102.

Gimeno Lahoz, R. (2001). La presión laboral tendenciosa. *El Mobbing desde la óptica de un juez*. España: Lex Nova.

Giraldo, J. (2005). *Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano*. *Diversitas*, 1 (2), 205-216.

González de Rivera, J. L. (2002). El maltrato psicológico. *Como defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa Calpe.

González, R., De Cabo, A., Martín, M. y Franco, M. (2004). *El Mobbing: Aspectos conceptuales y cuestiones prácticas para el médico de familia sobre conductas de acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Internacional Marketing & Communications, S.A.

Gutiérrez, F. M. (1994). *Asertividad, herramienta para mejorar la calidad de vida*. México, Tesis, UNAM.

- Hernández, Fernández y Baptista (1991). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, L., Luna, M. y Solano, B. (1995). *Diseño y aplicación del taller: "Motivación en el desempeño laboral" evaluado con la técnica de Bales*. México: Tesis, UNAM. Iztacala.
- Hernández, S (2002) *Administración. Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. México: McGraw Hill.
- Hernández, S. R. (1994). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hidalgo, C. y Abarca, N. (1999). Comunicación interpersonal. *Programa de entrenamiento en habilidades sociales*. Colombia: Alfaomega.
- Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós.
- Jakuboswki, P., y Lange, S. (1978). The assertive option. Your rights and responsibilities. *Research Press Company*.
- Juárez, A., Hernández, E., Ramírez, J. A. (2005). Mobbing un riesgo psicosocial latente en el trabajo de enfermería. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 13 (3) 153-160.
- Justicia, F., Benítez, J., Fernández, E. (2006). Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 293-308.
- Kelly, J. (2000). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. España: Descée De Brouwer.
- Kerlinger, F. N., Lee, H. B. (2002). Investigación del comportamiento. *Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. México: McGraw-Hill, pp. 528-530.
- Kimble, C., Hirt, E., Díaz-Loving, R., Hosch, H., Lucker, G. y Zárate, M. (2002). *Psicología Social de las Américas*. México: Pearson Educación. pp. 266, 277.
- Kukulu, K., Buldukoglu, K., kulakaç, Ö y Köksal, C. (2006). The Effects of Locus of Control, Communication Skills and Social Support on Assertiveness in Female Nursing Students. *Social Behavior and Personality*. 34 (1), 27-40.
- Lange, A. y Jakubowski, P. (1976). *Responsible assertive behavior. Cognitive behavioral procedures for trainers*. E.U.A.: Research Press Company.
- Laskowsky, Z. P. y Loreto, M. R. (2005). *Mobbing o Acoso Psicológico en el Trabajo, un acercamiento al fenómeno*. Chile: Patagonia Impresores Ltda. [En red]. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros/2005/lmr/index.htm>

Lazarus, A. (1973). On assertive behavior: a brief note. *Behavior therapy*. 4, 697-699.

Ley Federal del Trabajo (2008). México: Editorial Sista.

Leymann, H. (1996). *Mobbing. La persecución en el trabajo*. París: Seuil.

Lloyd, S. (2001). *Cómo desarrollar la asertividad positiva*. México: Grupo Editorial Iberoamericana.

López, A., Picón, E., Vázquez, P. (2008). Estudio del acoso psicológico en la universidad pública de Galicia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24, 41-60. [En red]. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v24n1/v24n1a03.pdf>

López, C. M. y Vázquez, R. P. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo: cómo prevenirlo, identificarlo y solucionarlo*. Madrid; Pirámide.

López, N., Concha, I. y González, M. (2004). Aproximación y revisión del concepto "competencia social". *Revista Española de Pedagogía*. (227), 143-156.

Lorr, M., y More, W. (1980). Four dimensions of assertiveness. *Multivariate Behavioral Research*. 2, 127-138.

Lorr, M., More, W., y Mansueto, C. (1981). The structure of assertiveness: a confirmatory study. *Behavioral Research and Therapy*. 19, 153-156.

Marín, M. (2001). Effects of Assertive Communication between Doctor and Patients in Public Health Outpatients Surgeries in the City of Seville (Spain). *Social Behavior and Personality*. 29 (1), 63-70.

Martínez, P. R. (2003). *Mobbing, una exploración general al fenómeno*. Apuntes de Psicología, 21 (3), 329-337.

Maslach, C. Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Manual Research Edition. University of California. Palo Alto C. A.

McCabe, C. y Timmins, F. (2003). Teaching assertiveness to undergraduate nursing students. *Nurse Education in Practice*. 3 (1), 30-42.

Mercado, S. P. (2006). Exploración del acoso en el trabajo (Mobbing) en organizaciones Mexicanas. *Memorias del 1er. Foro de las Américas en Investigaciones sobre Factores Psicosociales: Estrés y Salud Mental en el Trabajo "Retos por la Calidad de Vida Laboral"*, Cuernavaca, México.

Moreno-Jiménez, B., Rodríguez, A., Moreno, Y., y Garrosa, E. (2006). El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: dos estudios empíricos. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 22 (3), 363-380. [En red]. Disponible en:

www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/El-papel-moderador-de-la-asertividad.pdf

Nichols, T., Graber, J., Brooks-Gunn., J. y Botvin, G. (2006). Ways to say no: Refusal Skill Strategies Among Urban Adolescents. *American Journal of Health Behavior*. 30 (3), 227-236.

Nota, L. y Soresi, S. (2003). An Assertiveness Training Program for Indecisive Students Attending an Italian University. *The Career Development Quarterly*. 51 (4), 322-334.

O'Donohue, W. y Krasner, L. (1995). *Handbook of psychological skills training. Clinical Techniques and applications*. E.U.A.: Allyn and Bacon.

OIT. *La violencia en el trabajo*. Educación obrera 2003/4, número 133, Oficina internacional del trabajo, Ginebra.

Ostrov, J., Pilat, M., y Crick, N. (2006). Assertion strategies and agresión Turing early childhood: a short-term longitudinal study. *Early Childhood Research Quarterly*. 21 (4), 403-416.

Pando, M., Aranda, C. Aldrete, G., Reynaga, P. (2006). Autoestima y redes sociales de apoyo como factores protectores de Mobbing en docentes. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 7 (2), 101-121.

Parés, M. (2005). *Jornada de análisis integral del Mobbing ámbito jurídico*. Presidenta del servicio europeo de información sobre Mobbing (SEDISSEM).

Parra, E. (2003). *Mobbing. Cómo deshacerse de un trabajador*. *Revista Expansión*, 34 (876), 168-174.

Paterson, R. y Rector, N. (2001). The Assertiveness Workbook. *Canadian Psychology*. 42 (3), 234-235.

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

Piñuel, I. (2005). Libro Blanco: Riesgos Psicosociales en la Administración. *La incidencia del Mobbing y el Burnout en la AEAT y la IGAE*. [En red]. Disponible en: http://fetap.cgt.es/documentos/informe_cisneros.pdf

Piñuel, I. y Oñate, A. (2003). *El mobbing ó acoso psicológico en el trabajo en España*. Congreso Internacional Virtual: Intangibles e Interdisciplinariedad. [En red]. Disponible en: <http://www.foment.com/prevencion/newsletter/hemeroteca/23/docs/ArticuloPnu el.pdf>

Piñuel y Zabala I. (2001). *Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Salvat Terrea.

Rees, S. y Graham, R. (1991). *Assertion Training. How to be who you really are*. Routledge: Londres.

Riquelme, A. (2006). *Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo*. Universidad de Viña del Mar-Chile. Vol. III, No. 2 (39-57).

Rodríguez, M. y Serralde, M. (1991). *Asertividad para negociar*. México: McGraw-Hill.

Roth, E. (1986). *Competencia Social. El cambio del comportamiento individual en la comunidad*. México: Trillas.

Rueda, C. (2007). Mobbing: el silencio del trabajador hostigado. *Prevention World Magazine*, 5, 24-33.

Sánchez, C., Morales, F., Carreño, J. y Martínez, S. (2005). Disfunción sexual femenina: su relación con el rol de género y la asertividad. *Perinatología y Reproducción Humana*. 19 (3 y 4), 152-160.

Santiesteban, G. (2007). *Terapia racional emotiva breve y manejo de la asertividad dirigida a cuidadores de pacientes con demencia*. Informe de prácticas de licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM.

Sanz, L. J., Almendro, M. T., Gómez, M. y Díaz-Caneja, S. (2009). Una experiencia de abordaje grupal de conflictos laborales desde los servicios de salud mental. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq.*, vol. XXIX, n.º 103, pp. 63-77, ISSN 0211-5735. [En red]. Disponible en:
<http://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/v29n1/v29n1a04.pdf>

Sanz, M. L., Ugarte, M., Iriarte, M., Cardelle-Elawar, M. y Sanz, M. T. (2003). Enhancement of self-regulation, Assertiveness, and Empathy. *Learning and Instruction*. 13 (4), 423-439.

Smith-Jentsch, K., Salas, E. y Baker, D. (1996). Training Team Performance-related Assertiveness. *Personnel Psychology*. 49 (4), 909-934.

Smith, M. (1977). *Cuando digo no me siento culpable*. Inelvaso: Grijalbo.

Smith, M. (1989). *Sí puedo decir no. Enseñe a sus hijos a ser asertivos*. México: Grijalbo.

Soto, W. E. (2005). Un negocio no lucrativo. *La Violencia Institucional*. [En red]. Disponible en <http://www.mobbingopinion.com>

Thompson, K., Bundy, K. y Wolfe, W. (1996). Social Skills Training for Young Adolescents: Cognitive and performance Components. *Adolescence*. 31 (123), 505-521.

Torres, M. (1997). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. México: Trillas.

Unión Sindical de Madrid. Región de CCOO. (2002). *Acoso psicológico en el trabajo (Mobbing), los efectos de la nueva organización del trabajo sobre la salud*. [En Red], Disponible en:
http://www.navarro.cl/mobbing/DOCS/Mobbing_1.pdf

Uribe-Prado, J. F. (2011). *Violencia y acoso en el trabajo Mobbing*. México: Manual Moderno.

Urióstegui, P. P. (1998) “¿Por qué digo “sí” cuando quiero decir “no”? Asertividad, *Manual del curso diseñado para la Asociación de Agentes Aduanales del Aeropuerto de la Ciudad de México A. C.*

Velásquez, M. (2005). *Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo*. España: Gestión 2000.

Villafuerte, C. S. (2001). *Aprendiendo a ser asertivos. Una oportunidad para adultos mayores*. México, Tesis, UNAM.

Wise, K., Bundy, K., Bundy, E. y Wise, L. (1991). Social Skills Training for Young Adolescents. *Adolescence*. 26 (101), 233-241.

Wolpe, J. (1958). *Psicoterapia por inhibición recíproca*. Bilbao: Desclée De Brouwer.

Wolpe, J. (1969). *Práctica de la terapia de la conducta*. México: Trillas.

Yoshioka, M. (2000). Substantive differences in the assertiveness of low-income African American, Hispanic and Caucasian women. *The Journal of Psychology*. 134 (3), 243-259.