



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES  
ÁREA PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

“ESCALA MEXICANA DE ACOSO EN EL TRABAJO  
(EMAT): ESTUDIO CONFIRMATORIO Y SU  
VALIDACIÓN CON CLIMA ORGANIZACIONAL ”

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

P R E S E N T A N :

**BARRERA PALESTINA PAMELA YARAIM  
CASTILLO PEREA IRAIS**

DIRECTOR DE TESIS: DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO  
REVISOR: LIC. JOSÉ ABRAHAM CASTRO ROMERO

Esta tesis es parte del proyecto PAPIIT DGAPA IN301210 UNAM



MÉXICO, D.F.,

2011



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

“Uno es dueño de lo que calla y esclavo de lo que habla”.

Sigmund Freud

“Creo que los animales ven en el hombre un ser igual a ellos, que han perdido de forma extraordinariamente peligrosa el sano intelecto animal, es decir, que ven en él al animal irracional, al animal que ríe, al animal que llora, al animal infeliz”.

Federico Nietzsche

“El pensamiento moral sigue nuestra conducta, no la dirige”.

Federico Nietzsche

“Todos los que no tienen nada que decir hablan a gritos”.

Enrique Jardiel Poncela

“Sea como fuere lo que pienses, creo que es mejor decirlo con buenas palabras”.

William Shakespeare

“Yo sostendría que las gracias son la forma más alta de Pensamiento y que el agradecimiento supone una felicidad duplicada cuando media la sorpresa”.

G.K. Chesterton

## Agradecimientos

Hoy celebramos el fin y el principio de una etapa muy especial en nuestras vidas, nos despedimos de grandes amigos y maestros, a quienes agradecemos su toque único y especial con el cual nos forjaron durante este tiempo; en nuestra memoria yace el día en que ingresamos a esta maravillosa institución, la UNAM, que nos ha permitido estar aquí disfrutando de un gran triunfo.

Estamos orgullosas de haber sido parte de esta maravillosa casa de estudios, llena de múltiples y diversas emociones, desde alegrías hasta nerviosismos, conformidades e inconformidades, felicidades y enojos..., pero sin duda magníficos y grandes momentos, gracias por habernos formado profesionalmente y habernos dado lecciones de vida que jamás podremos olvidar.

A nuestros sinodales, Abraham Castro, Jaime Grados y Carmen Gerardo, gracias por sus grandes enseñanzas que nos han forjado día con día. A la Dra. Juanita quien nos dió la mano y nos animó a seguir adelante; y en especial queremos agradecer a nuestro maestro y director de tesis, el Dr. Felipe, quien nos guió por el camino del aprendizaje para hacer de nosotras personas útiles y mejores.

Gracias a todos y cada uno de nuestros profesores, porque su trabajo fue de gran importancia en nuestro aprendizaje.

A proyecto PAPIIT DGAPA IN301210, que participó ampliamente en la elaboración de esta tesis.

Sinceramente Gracias.

Pamela

Gracias a Dios, que me ha dado la oportunidad de disfrutar y compartir con mi familia y amigos, por su apoyo, aliento y estímulo que me permitieron hacer una conquista más en mi vida.

A mi mamá, porque es la mujer a la que le debo todo lo que soy, le atribuyo todos mis éxitos gracias a la enseñanza moral, intelectual y física que recibí de ella. A mi papá porque me ha conducido por la vida con sus conocimientos y amor. Gracias papas que me extienden siempre sus brazos, su corazón cuando saben comprender que los necesito, sus ojos endurecidos cuando necesito de una lección; gracias a ustedes que han constituido un poderoso estímulo capaz de disponer de mi mente, ocupar mi tiempo y dedicar el mejor de mis esfuerzos para lograr mis objetivos.

A mi hermano, ya que mi excelencia es gracias a su cariño y su sentido del humor. Gracias Irving por darme la oportunidad de ser cómplices en diversas situaciones, por enseñarme de forma tan divertida muchos hábitos buenos como la importancia de los detalles en la vida diaria.

A Irais, porque además de ser una amiga increíble ha hecho de esta tesis

un gran y divertido trabajo que nunca olvidaré. Gracias amiga ya que hemos llegado a conseguir una herencia muy valiosa en nuestras vidas, nuestra Profesión.

A mi tía Eulalia, Sili y mi prima Chio, porque desde que tengo memoria siempre han estado ahí. Y en especial a mi abue, que gracias a ella nunca perdí la esperanzal.

A Marifer, por ser mi amiga ante todo y por brindarme siempre su cariño, amabilidad y dulzura. A Regina, por haberme ofrecido sus más sinceros consejos. A Pedro, porque hizo que el universo conspirara para que realizara mis deseos. A Carmen, que me enseñó a seguir adelante.

Gracias a mi familia, porque cada uno de ustedes me ha brindado su amor y comprensión.

Por último y no menos importante quiero agradecer a todos los buenos amigos de la escuela, del deporte y de la alberca, porque me han dado su apoyo, compañía, buenos consejos y sobre todo magníficos momentos.

Irais

Dios gracias por guiarme en este camino, darme la sabiduría y fortaleza para llegar a este momento.

A mis padres, por darme la vida, y por que mientras estuvieron conmigo me llenaron de mucho amor y cariño.

A mis hermanos, porque sé que Dios no se hubiera llevado a mis papás si no hubiera sabido que con ustedes iba a estar protegida y segura. Armando, gracias por siempre confiar en mí, darme tu cariño, apoyo y nunca dejarme caer. Adolfo, gracias por creer en mí, ser paciente conmigo y enseñarme que siempre se pueden alcanzar nuestros objetivos.

Vero, te admiro por tu gran entrega, dedicación y sencillez gracias por escucharme y siempre llenarme de consejos.

Emilio y Leonardo gracias por haber traído mucha felicidad a mi vida y con su inocencia enseñarme lo maravilloso que es vivir.

Pamela mil gracias por estar junto a mí durante toda la carrera, por compartir conmigo las mejores y más emocionantes experiencias que a lo largo de éste proceso hemos vivido, gracias por siempre ser leal y honesta conmigo.

A mi familia, les doy las gracias a cada uno de ustedes por todo el amor que me han brindado.

A mi sensei Alonso Rosado porque me enseñó que estar en armonía con uno mismo es estar en armonía con los demás.

A mis amigos de la Facultad, Aikido y del Gym por siempre escucharme y darme palabras de aliento que me ayudaron para seguir adelante; particularmente a Carmen, Paty, Sofia y Yuri que siempre me han apoyado y compartido conmigo experiencias y momentos que jamás podré olvidar.

## Índice

### Agradecimientos

**Resumen** 9

**Introducción** 10

### **CAPITULO 1. Acoso Laboral o Mobbing**

**1.1** Antecedentes del Acoso Laboral 12

**1.2** Definiciones de Acoso Laboral 15

**1.3** Acoso Laboral como un proceso 19

**1.3.1** Fases del Acoso Laboral 20

**1.4** Tipos de Acoso Laboral 23

**1.5** Grados de Acoso Laboral 24

**1.6** Posibles confusiones con Acoso Laboral 25

**1.7** Los actores y el escenario del Acoso Laboral 27

**1.7.1** Víctima 28

**1.7.2** Acosador 29

**1.7.3** La organización o empresa 30

**1.8** Conductas representativas de Acoso Laboral 32

**1.9** Estadística: Violencia en el trabajo 34

**1.10** Consecuencias del Acoso Laboral 38

**1.11** Estrategias de Prevención contra el Acoso Laboral 42

**1.12** Algunos términos jurídicos del Acoso Laboral 44

### **CAPITULO 2. Clima y Acoso Laboral**

**2.1** Salud 49

**2.1.1** Salud Ocupacional 50

**2.1.2** Salud Psicosocial 51

**2.1.3** Riesgo y Prevención Ocupacional 52

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 2.1.4  | Prevención Ocupacional                               | 54 |
| 2.1.5  | Importancia de la Salud en el ambiente laboral       | 55 |
| 2.2    | Clima Organizacional                                 | 56 |
| 2.3    | Antecedentes y definiciones del Clima Organizacional | 57 |
| 2.4    | Tipos de Clima                                       | 59 |
| 2.5    | Dimensiones del Clima Organizacional                 | 61 |
| 2.6    | Medición del Clima Organizacional (Instrumentos)     | 63 |
| 2.7    | Cultura Organizacional                               | 64 |
| 2.8    | Clima organizacional en México                       | 65 |
| 2.9    | Importancia del Clima Organizacional                 | 66 |
| 2.10   | La cultura como reproductora de violencia            | 67 |
| 2.11   | Clima organizacional y Mobbing                       | 71 |
| 2.12   | Consecuencias del mobbing y clima                    | 74 |
| 2.12.1 | Consecuencias Organizacionales                       | 75 |

### **CAPITULO 3. Instrumentos de Acoso Laboral (Psicometría)**

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 3.1   | Instrumentos para medir Acoso Laboral                                      | 79 |
| 3.1.1 | LIPT de Leymann (1990)   | 79 |
| 3.1.2 | LIPT II Realizado por Niedl (1995)   | 80 |
| 3.1.3 | LIPT- Realizado por Zapf (1996)  | 81 |
| 3.1.4 | LIPT-60 de González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003)                     | 81 |
| 3.1.5 | Negative Acts Questionnaire (NAQ)  | 82 |
| 3.1.6 | Barómetro CISNEROS   | 83 |
| 3.1.7 | Cuestionario de Acoso Moral-Hirigoyen                                      | 84 |
| 3.1.8 | Inventario de Violencia y Acoso Psicológico<br>en el Trabajo (IVAPT-PANDO) | 86 |
| 3.1.9 | Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT)                              | 86 |
| 3.2   | Redes Semánticas Naturales   | 87 |
| 3.3   | Escalamiento Multidimensional  | 88 |
| 3.4   | Confiabilidad  | 88 |
| 3.4.1 | Procedimientos para determinar la confiabilidad                            | 89 |
| 3.5   | Validez  | 89 |
| 3.5.1 | Validez relativa al criterio: Correlaciones                                | 90 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>3.5.2</b> Análisis de Varianza   | 90  |
| <b>3.5.3</b> Validación de Constructo: Análisis Factorial Exploratorio                                  | 91  |
| <b>3.5.4</b> Validación de Constructo: Análisis Factorial Confirmatorio                                 | 92  |
| <b>3.6</b> Interpretación de los factores   | 92  |
| <b>3.7</b> Desarrollo, Construcción y Validación de la<br>Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) | 94  |
| <b>3.8</b> Clima Organizacional: Propuesta de una escala  | 101 |

## **CAPITULO 4. Método**

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| <b>4.1</b> Justificación            | 104 |
| <b>4.2</b> Objetivos                | 105 |
| <b>4.3</b> Hipótesis                | 105 |
| <b>4.4</b> Variables                | 106 |
| <b>4.5</b> Variables Clasificadoras | 106 |
| <b>4.6</b> Tipo de Investigación    | 107 |
| <b>4.7</b> Sujetos                  | 107 |
| <b>4.8</b> Instrumento              | 107 |
| <b>4.9</b> Procedimiento            | 108 |

## **CAPITULO 5. Resultados**

|   |     |
|---|-----|
| <b>5.1</b> Estadística Descriptiva            | 109 |
| <b>5.2</b> Estadística Inferencial            | 112 |
| <b>5.2.1</b> Análisis Factorial Confirmatorio | 112 |
| <b>5.2.2</b> Análisis de Consistencia Interna | 117 |
| <b>5.2.3</b> Análisis de validez              | 119 |
| <b>5.2.4</b> Correlaciones                    | 132 |

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| <b>Discusión y Conclusión</b> | 136 |
| <b>Referencias</b>            | 141 |
| <b>Anexos</b>                 |     |

## **Resumen**

El siguiente estudio tiene como objetivos desarrollar la última versión de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT), determinar la validez y confiabilidad de esta versión e investigar si existe una relación estadísticamente significativa entre el acoso psicológico en el trabajo y clima organizacional, así como en las diferentes variables clasificatorias de tipo demográfico y psicosomático. Participaron 800 trabajadores mexicanos en un muestreo no probabilístico durante el 2010 y 2011; a partir de los 16 comportamientos de acoso se desarrollaron 97 reactivos, además de 21 reactivos de clima organizacional, 15 preguntas demográficas y 13 indicadores psicosomáticos. Los 97 reactivos fueron sometidos a 4 análisis factoriales confirmatorios, análisis de consistencia interna, correlaciones y análisis de varianza; quedando finalmente 84 reactivos con saturaciones arriba de .40. Mediante los 4 análisis factoriales confirmatorios (validez de constructo) se mantuvieron los 4 grupos de acoso, la confiabilidad del instrumento fue del 97%, obteniendo así correlaciones positivas con variables psicosomáticas y correlaciones negativas con clima organizacional. La confiabilidad general de Clima Organizacional fue de 85%, validando así estos factores (validez relativa al criterio).

**Palabras Clave:** Acoso Laboral, Salud Ocupacional, Clima Organizacional, Indicadores Psicosomáticas, Estudio Confirmatorio, Confiabilidad Estadística y Validez Estadística.

## **Introducción**

La psicología industrial busca mejorar la eficiencia en las organizaciones, por medio de la economización en la producción y posteriormente mediante el impulso a la productividad de los empleados.

Actualmente, las organizaciones enfrentan cambios constantes del entorno a los cuales tienen que adaptarse, mediante la identificación y desarrollo de ventajas competitivas para brindar servicios y/o productos de alta calidad. Para ello, es necesario que las organizaciones se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas (clima organizacional), para que exista satisfacción de los trabajadores, impactando positivamente en la productividad, ya que puede ser un aspecto fundamental en el desarrollo estratégico de cualquier empresa.

El papel de la psicología industrial se ha modificado a medida que ha evolucionado la industria, por lo que se ha transformado en un área encargada de investigar temas competentes a la salud de los trabajadores dentro de la organización, ya sea identificando, eliminando o modificando factores relacionados con el trabajo que ejerzan un efecto perjudicial para la salud, o bien, para promover aquellos que tienen un efecto benéfico sobre la salud y el bienestar del trabajador (Ruiz-Frutos, García y Benavides, 2007).

El acoso psicológico en el trabajo hace referencia a conductas negativas continuadas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores y/o colegas. Estas acciones, no deseadas por las víctimas, pueden ser realizadas intencionalmente, causando humillación, ofensa y estrés tanto en las víctimas como en las personas que lo presencian, e interferir en el rendimiento laboral, y causar un ambiente negativo en el trabajo (Einarsen y Hauge, 2006).

El acoso laboral es considerado como una de las principales fuentes de estrés laboral, y se perfila como una patología psicosocial emergente; actualmente en nuestro país parece reclamar un espacio en los estudios del trabajo.

El término de acoso laboral, describe una gran cantidad de conductas hostiles repetidas sistemáticamente hacia una persona con el objetivo de aniquilarla, a nivel

psicológico, físico y social. Con base en esto, nos proponemos realizar un estudio confirmatorio para la validación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT). Al mismo tiempo se pretende identificar si existen relaciones estadísticamente significativas entre los factores del acoso en el trabajo, los factores de clima organizacional, variables psicosomáticas y variables demográficas.

## Capítulo 1. Acoso Laboral o Mobbing

La administración moderna reconoce que el capital humano es un factor que puede determinar el éxito o el fracaso de las organizaciones públicas y privadas. Sin embargo, la administración de las organizaciones públicas y privadas del siglo XXI todavía no logra resolver problemas ancestrales relacionados con las conductas negativas de las personas que trabajan en ella. Tal es el caso de *Mobbing*, que también se conoce como Acoso Psicológico Laboral (Trujillo, Valderrabano y Hernández, 2007).

El mobbing es un término científico que describe un comportamiento individual o de grupo en el que se pueden establecer relaciones de acoso entre dos o más integrantes de un equipo de trabajo; es una forma de agresión que contribuye a generar un ambiente laboral que no favorece el buen desempeño de la organización.

El término *mobbing* se ha traducido comúnmente como Acoso Moral, Hostigamiento, Violencia Laboral, Acoso Psicológico Laboral, Agresión Psicológica, Psicoterror Laboral y Abuso Emocional o Psicológico. Este concepto también puede ser expresado como *Workplace Bullying*, *Harassment* y *Hostile Behavior*.

### 1.1 Antecedentes del Acoso Laboral

No cabe duda que las relaciones entre los seres humanos siempre son complicadas, esto debido fundamentalmente al carácter de persona única e irreplicable que conlleva la naturaleza humana. Cada individuo ha de desarrollar su propia forma de vivir. Esto genera todo tipo de roces en toda clase de organización humana; ninguna queda exenta: la familia, la escuela, la iglesia, las empresas, etc.; sin embargo, algunas veces estos roces suben de tono y se convierten en violencia (Martínez, 2007).

El etólogo Konrad Lorenz utilizó por primera vez el término mobbing para describir conductas de ciertas comunidades de animales, como los gansos silvestres y los perros de trineo, señalando que “tienen tendencia a excluir a todos los que no son miembros de la sociedad... y establecer un orden jerárquico entre los individuos integrantes de la misma” (Romero, 2004).

Lorenz en su obra *Sobre la agresión, el pretendido mal* (1963, citado en Navarrete, 2010) analiza las raíces animales del instinto agresivo del ser humano; dice que éste lleva al hombre, como al animal, a combatir con los miembros de su misma especie. También afirma que la agresión cuyos efectos suelen equipararse a los de instintos de muerte (pulsión de muerte freudiana), es un instinto como cualquier otro y, en condiciones naturales igualmente apto para la conservación de la vida y la especie.

Lorenz (1966) define el proceso de mobbing cuando un grupo de animales en particular toma todas las oportunidades posibles para atacar al enemigo, amenazando su seguridad. También encontró en comportamientos animales un tipo de mobbing cuando una especie o grupo de esta atacaba a los que consideraba enemigos por tener un tamaño diferente o fuerza superior, o porque dentro de su misma especie se comportaban de forma extraña.

Uribe (2011) menciona que las ideas de Lorenz significaron un adelanto en el conocimiento del comportamiento animal y de su papel en el proceso de adaptación y supervivencia de la especie. Al final de su carrera intentó aplicar sus ideas a la conducta de los humanos como miembros de especies sociales, una aplicación cargada de implicaciones fisiológicas y sociológicas.

El profesor Heinz Leymann (1932-1999) es considerado como el iniciador moderno del concepto mobbing, en el contexto europeo en los años ochenta del siglo XX. Las ideas del etólogo Lorenz le sirvieron de inspiración para estudiar y comprender la agresividad en los humanos. Leymann encontró comportamientos hostiles a largo plazo en diferentes personas en su lugar de trabajo; desde entonces es considerado el experto internacional más reconocido en este campo.

Leymann no utilizó el término inglés bullying usado por los investigadores ingleses y australianos, pues éste está referido a la violencia física, y la mayoría de las veces la comunicación destructiva del mobbing no tiene las características de la violencia física que acompañan al bullying. Por ello propone mantener el término bullying para las agresiones sociales entre niños y adolescentes en la escuela, y reserva el término mobbing para la conducta adulta (Trujillo et al., 2007).

En 1969 el concepto de mobbing (intimidación por pares u hostigamiento) fue introducido en Suecia por el médico Peter Paul Heinemann, quien utilizó el término para describir un comportamiento que había observado entre alumnos, donde un grupo de niños, física o mentalmente atacó a un solo niño. El objetivo principal de Heinemann era levantar la opinión de que este comportamiento debía ser sellado como inaceptable y rechazado por todos los medios (Navarrete, 2010).

Desde entonces este fenómeno ha adquirido interés no sólo en las escuelas y el debate público, sino también en las ciencias sociales. El resultado más evidente de la introducción del concepto mobbing fue que centró, enmarcó y llamó la atención sobre un fenómeno, y lo estableció como un problema social del que debían encargarse los padres, las escuelas, las organizaciones y la sociedad.

Brodsky (1976, citado en Trujillo et al., 2007) es el primer autor que se refiere al trabajador hostigado, en un estudio motivado por la promulgación de una nueva Ley de Condiciones de Trabajo en Suecia, en ese mismo año. Se centró en la dureza de la vida del trabajador con base en un contexto en el que hay accidentes laborales, agotamiento físico, horarios excesivos, tareas monótonas y problemas que hoy se abordan en la investigación sobre el estrés. Aunque es importante mencionar que no tuvo un fuerte impacto en el estudio científico del mobbing.

Es conocido que hace décadas tal vez el principal problema de los trabajadores, aunque no necesariamente el más grave, era la fatiga física, ahora es el estrés. Es el análisis de este fenómeno, donde se comenzó a estudiar el mobbing como una de las más importantes fuentes de estrés, pero pronto se constató el alcance y la gravedad del asunto, hasta que algunos lo incluyeron en el ámbito del terrorismo psicológico, llegando a definirlo como psicoterror (Ovejero, 2006).

En los años 90, el concepto de mobbing empezó a conocerse en la comunidad académica europea como un serio problema y un importante estresor social en la vida laboral (Hoel, Rayner y Cooper, 1999, en Trejo y Vázquez, 2010). Muchos investigadores se han dado a la tarea de estudiar y conceptualizar ampliamente éste concepto para su difusión a un nivel general y así establecer un marco de referencia jurídico laboral.

## 1.2 Definiciones de Acoso Laboral

El mobbing o acoso laboral es un fenómeno mundial que actualmente afecta a miles de trabajadores, quienes se convierten en blanco de conductas humillantes, hostiles, que menoscaban su reputación, dignidad e integridad moral. Por ello, para poder definirlo se debe partir de la raíz de la palabra, es decir desde un sentido etimológico. Mobbing, proviene del verbo inglés *to mob*, que significa acosar, atropellar o atacar en masa; este término fue fijado por Konrad Lorenz para describir los ataques de animales débiles contra otros más fuertes de la misma especie o de otra (Martínez, 2007).

Según Piñuel (2008b: 91) se han dado varias definiciones de mobbing, entre las más relevantes figura la del psicólogo alemán Heinz Leymann, quien es considerado el verdadero padre de los estudios sobre el mobbing en todo el mundo:

“El concepto de mobbing queda definido por el encadenamiento sobre un periodo de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas, hacia una tercera: el objetivo. El mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles, que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos”.

El acoso laboral tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarlas de la organización o a satisfacer la necesidad insasiable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas (Piñuel y Zavala, 2001).

Hirigoyen (2001), dice que prefiere una definición que tenga en cuenta las consecuencias de este comportamiento sobre las personas, afirmando que el acoso moral en el trabajo se define como toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la

integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo.

El acoso psicológico en el trabajo hace referencia a conductas negativas continuadas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores y/o colegas. Estas acciones, pueden ser realizadas intencionalmente, causando humillación, ofensa y estrés tanto en las víctimas como en las personas que lo presencian, e interferir en el rendimiento laboral y causar un ambiente negativo en el trabajo (Einarsen y Hauge, 2006).

Para Piñuel (2008b), define el mobbing como el continuado y deliberado maltrato verbal y moral que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objetivo de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador.

En el siguiente cuadro se presentan algunas definiciones y términos utilizados por diversos autores para el concepto de mobbing.

| <i>Autor</i>          | <i>Término</i>    | <i>Definición</i>   |
|-----------------------|-------------------|---|
| Brodsky<br>(1976)     | <i>Harassment</i> | Intentos repetidos y persistentes que una persona ejerce sobre otra para atormentar, agotar, frustrar o lograr una reacción de otra persona mediante un trato que continuamente provoca, presiona, asusta, intimida o causa incomodidad en el trabajo.  |
| Hadjifotiou<br>(1983) | <i>Bullying</i>   | Serie de acciones repetidas y prácticas que se dirigen a uno o más trabajadores, que son indeseables, que pueden hacerse deliberada o inconscientemente, pero ocasionan humillación, ofensa y distrés; y que interfiere en el desempeño del trabajador y/u ocasionan un ambiente de trabajo desagradable. |

| <i>Autor</i>                                      | <i>Término</i>                           | <i>Definición</i>   |
|---|--|---|
| Thylefors<br>(1987)                               | <i>Scapegoating</i>                      | Uno o más personas, durante un periodo de tiempo, son expuestas de modo repetitivo a acciones negativas por parte de uno más individuos.  |
| Matthiesen,<br>Raknes y<br>Rökkum<br>(1989)       | <i>Mobbing</i>                           | Una o más conductas y reacciones duraderas y repetidas de una o más personas dirigidas a una o más personas de su grupo de trabajo.   |
| Kile<br>(1990)                                    | <i>Health endangering<br/>leadership</i> | Actos de humillación y acoso continuos de larga duración por parte de un superior y que son expresados abiertamente o de modo encubierto.   |
| Wilson<br>(1991)                                  | <i>Workplace trauma</i>                  | La desintegración de la autoestima del empleado como resultado del tratamiento continuo, real o percibido, deliberadamente maligno o malévolo por parte de un empleado o superior.  |
| Adams<br>(1992)                                   | <i>Bullying</i>                          | Crítica continua y abuso personal en público o en privado, con el fin de humillar y degradar a una persona.   |
| Ashforth<br>(1994)                                | <i>Petty Tyranny</i>                     | Un líder utiliza su poder sobre los demás mediante la arbitrariedad y el “autobombo”, despreciando a los subordinados, mostrando escasa consideración, utilizando un estilo basado en la fuerza para la resolución de conflictos, impidiendo la iniciativa y utilizando castigos no contingentes. |
| Björkqvist,<br>Österman y<br>Hjelt-Bäck<br>(1994) | <i>Harassment</i>                        | Actividades repetidas con el fin de causar sufrimiento psicológico (aunque algunas veces también físico) dirigido hacia uno o más individuos, que no son capaces de defenderse por sí mismos.   |
| Vartía<br>(1996)                                  | <i>Harassment</i>                        | Situaciones en las que una persona es expuesta repetidamente y durante cierto tiempo a acciones negativas por parte de una o más personas.  |

| <i>Autor</i>                                      | <i>Término</i>                           | <i>Definición</i>  |
|---|--|--|
| Lyons, Tivey y Ball (1996)                        | <i>Bullying</i>                          | Conductas persistentes, ofensivas, abusivas, intimidatorias, maliciosas o insultantes, abuso de poder o amenaza de sensaciones, donde el receptor se siente desconcertado, amenazado, humillado o vulnerable, que socavan su autoconfianza y que puede causar en ella sufrimiento. |
| Keashly, Trott & MacLean (1994)<br>Keashly (1998) | <i>Abusive Behavior/ Emotional Abuse</i> | Conductas hostiles verbales y no verbales, llevadas a cabo por una o más personas hacia otra con el objetivo de minarla moralmente y asegurarse así la conformidad de otros.   |
| Zapf (1999)                                       | <i>Mobbing</i>                           | Atormentar, intimidar, ofender, excluir socialmente a alguien, o asignar trabajos ofensivos a alguien que esta en una posición inferior.   |
| Hoel y Cooper (2000)                              | <i>Bullying</i>                          | Situación donde uno o varios individuos perciben ser receptores de acciones negativas de una o varias personas de forma persistente durante un periodo de tiempo, donde la víctima tiene dificultad para defenderse.   |
| Salin (2001, 2003)                                | <i>Bullying</i>                          | Actos negativos que se infringen de forma repetitiva y persistente contra uno o varios individuos, que perciben un desequilibrio de poder, generandose así un entorno de trabajo hostil.   |
| Moran Astorga (2002)                              | <i>Mobbing</i>                           | El maltrato persistente, deliberado y sistemático de varios miembros de una organización, hacia un individuo con el objetivo de aniquilarlo psicológicamente y socialmente, de forma que abandone la organización.   |
| Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2003)              | <i>Bullying</i>                          | Acoso, ofensa, exclusión social de alguien o afectar negativamente a las tareas de trabajo de alguien. Es un proceso que tiene que ocurrir repetidamente y regularmente (ej. semanalmente) y durante un periodo de tiempo (ej. aproximadamente seis meses). Bullying es            |

| <i>Autor</i>       | <i>Término</i> | <i>Definición</i>   |
|--------------------|----------------|---|
|                    |                | un proceso de escalamiento en el cual la persona se enfrenta desde una posición inferior y resulta ser objetivo de actos sociales negativos sistemáticamente; un conflicto no puede llamarse bullying si es un incidente aislado o si las dos partes en conflicto tienen aproximadamente el mismo poder.  |
| Barón Duque (2003) | <i>Mobbing</i> | Frustración del fin de las relaciones laborales, como consecuencia del uso sistemático de la violencia psicológica en una organización de trabajo, contra una o varias personas, que ven alterados los presupuestos subjetivos de la causa y el objetivo de su contrato, así como su autoidentificación biopsicosocial, poniendo en peligro su salud, la de su entorno familiar y, finalmente, la de la sociedad. |

**Figura 1.** Autores, términos y definiciones del fenómeno *mobbing*.

**Fuente:** Adaptado de Trujillo, Valderrabano y Hernández (2007); López y Vázquez (2003); Meseguer (2005).

### 1.3 Acoso Laboral como un proceso

Las definiciones de acoso laboral enfatizan la exposición a comportamientos agresivos repetidos y duraderos, siendo percibidos como hostiles por otros miembros de la organización. Algunas conductas pueden convertirse en actos de acoso cuando ocurren de manera sistemática durante un periodo de tiempo prolongado, dando lugar a un ambiente de trabajo desagradable y hostil para aquel que lo padece (Einarsen y Hauge, 2006).

A pesar de que no existe un criterio de corte claro, la exposición a las conductas negativas durante aproximadamente seis meses y una vez a la semana, ha sido utilizado como una definición operativa para diferenciar entre los casos severos de acoso laboral y la exposición al mismo, de forma menos intensa, visto como una forma de estrés social en el trabajo (Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper 2003 en Einarsen y Hauge, 2006).

Así mismo, Bosqued (2006) menciona que las acciones, palabras, actitudes, etc., que son constitutivas de acoso se producen de manera constante y repetitiva (en opinión de Leymann, al menos una vez a la semana) y durante un periodo prolongado de tiempo

(al menos, durante seis meses), sin que pueda considerarse que exista mobbing cuando estos hechos se producen de forma aislada. Sólo cuando se realizan de manera sistemática y repetida pueden tener tal consideración y ser entendidos como parte de un plan de agresión psicológica.

Debido a la alta frecuencia y larga duración del comportamiento hostil, este maltrato ocasiona un considerable sufrimiento psicológico, psicosomático y social. La definición de mobbing excluye conflictos temporales y se centra en un punto en el tiempo donde la situación psicosocial comienza a ocasionar condiciones patológicas. En otras palabras, la distinción entre “conflicto” y “mobbing” no se centra en lo que se hace o cómo se hace, sino en la frecuencia y duración de lo que se hace. El término mobbing, se refiere a una interacción social a través de la cual un individuo es atacado por uno o más individuos casi diariamente y por periodo de muchos meses, llevando a la persona a una posición casi desamparada con un riesgo de expulsión potencialmente alto (Leymann, 1996, en Navarrete, 2010).

Por lo tanto, el acoso no se refiere a actos únicos y aislados sino más bien a conductas que son persistentes y repetidas, dirigidos hacia una o varias personas por un individuo o por un grupo (Einarsen y Hauge, 2006).

Los estudios empíricos indican que el mobbing no es un fenómeno ocasional, sino un proceso gradual que va evolucionando desde etapas iniciales, donde las conductas hostiles son sutiles y a menudo pasan desapercibidas para el grupo de trabajo y para otros miembros de la organización, hasta fases más activas, donde por la implicación de los superiores y compañeros llegan a considerar a la supuesta víctima como la responsable de la situación que está sufriendo (Einarsen, 1999, en Meseguer, Soler, García-Izquierdo, Sáez y Sánchez, 2007).

### **1.3.1 Fases del Acoso Laboral**

Aunque cada caso de acoso reviste una idiosincrasia propia, dependiendo de aspectos específicos de los participantes, de las tareas y tipo de trabajo, de la cultura y de las normas formales e informales de la organización en la que sucede, el profesor Leymann ha averiguado en el curso de sus investigaciones que el acoso laboral presenta

a menudo una secuencia típica de cinco fases que suelen ser recurrentes en los diferentes casos de psicoterror (Piñuel, 2001):

1. *Incidentes Críticos*. En esta fase, la situación desencadenante de acoso suele verse como un conflicto, un desencuentro entre personas que en un momento determinado adquiere mayor proporción, presentándose a la imagen de un conflicto puntual que comienza una escalada. Esta primera fase no constituye propiamente acoso psicológico y suele durar muy poco tiempo.
2. *Fase de Acoso y Estigmatización*. En esta fase el acoso se desarrolla mediante comportamientos repetidos que en otro contexto distinto del acoso no revestirían mayor importancia ni implicarían agresión, ni intentos de excluir o de deshacerse de alguien. Sin embargo, ser sometidos diariamente a ellos durante un largo periodo de tiempo y con propósitos hostiles suele servir para estigmatizar a la víctima, señalándola como tal ante los demás trabajadores.
3. *Administración de Personal*. Debido al proceso anterior de estigmatización de la víctima, es habitual considerar responsable a ésta, no al acosador. La línea jerárquica suele cerrar filas y tender a aceptar y a hacer propios los prejuicios y estereotipos proyectados malévolamente por el acosador desde las primeras fases. A causa del error fundamental de atribución, los colegas y la administración tienden a crear explicaciones basadas en las características personales y no en los factores ambientales (Jones 1984 en Leymann, 1996).
4. *Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto*. Si la persona acosada busca la ayuda especializada de psicólogos y psiquiatras, tiene muchas posibilidades de obtener un diagnóstico incorrecto. 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 morbosa de los acosadores. De este modo la víctima de acoso suele recibir diagnósticos erróneos basados en sus características personales.
5. *Fase de Salida o expulsión de la organización*. Por lo que a la situación de acoso psicológico en el lugar de trabajo se refiere, los efectos sociales de la expulsión

de las personas de la vida laboral mucho antes de la jubilación son bien conocidos. Esta situación es probablemente responsable del desarrollo de enfermedades graves que provocan que la víctima busque ayuda médica o psicológica; sin embargo, como ha sido sostenido, la víctima muy fácilmente puede ser incorrectamente diagnosticada, los diagnósticos más incorrectos hasta el momento son: paranoia, depresión maniaca o alteración del carácter (Leymann, 1996).

Por otra parte Einarsen (2006) clasificó el proceso de acoso en cuatro etapas:

- *Comportamientos agresivos*. Pueden ser sutiles e indirectos, por lo que son difíciles de reconocer y afrontar.
- *Acoso*. Posteriormente la víctima puede ser expuesta a formas más directas mediante la cual es humillada, ridiculizada y aislada cada vez más.
- *Estigmatización*. Hace que para la víctima sea más difícil defenderse, ya que la imagen de “persona problemática” se ha instalado entre sus compañeros y superiores.
- *Trauma severo*. Al final del proceso de acoso a menudo la víctima padece una amplia gama de síntomas de estrés, donde los periodos prolongados de baja por enfermedad son necesarios para intentar hacer frente a la situación.

Durante sus investigaciones en Suecia, Leymann pudo comprobar que los procesos de acoso siempre ocurren del mismo modo. Los médicos de empresa, consejeros de personal y sindicatos también tuvieron que admitir que existía un asombroso parecido entre los casos. A continuación se detallan las cuatro fases de acoso según Ausfelder (2002).

*Primera fase. ¿Cómo se origina un conflicto?*. Con mucha frecuencia, los conflictos proceden de pequeñeces y tonterías. Si un problema de este tipo no se resuelve, sigue ardiendo, va aumentando y, finalmente, puede convertirse en una situación de acoso. Según Leymann, esta despreocupación podría mostrarse casi como el motivo más importante para el origen del acoso laboral y propone que si las personas se comportasen de una forma un poco más cívica habría menos conflicto.

*Segunda fase. Desde las indirectas hasta el terror psicológico.* La segunda fase es decisiva en el proceso de acoso. Aquel compañero tan apreciado y querido un día de repente es ignorado por todos. Su confianza en sí mismo se altera sensiblemente, se encuentra presionado y se vuelve inquieto; sin embargo, también se podría ver expuesto a un constante papel defensivo.

*Tercera fase. El asunto se hace público.* El acoso laboral no puede mantenerse en secreto durante mucho tiempo; en este momento la víctima ya no aportará el rendimiento esperado y, muchas veces, debido al ambiente insoportable en la empresa, habrá comenzado a ausentarse de manera injustificada. A menudo se intenta trasladar a la persona en cuestión a otro departamento o incluso se le amenaza con el despido.

*Cuarta fase. El acosado se da por vencido.* Los casos avanzados de acoso laboral terminan con un despido, o bien la víctima renuncia de la empresa porque ya no tiene más fuerzas; o bien el jefe encuentra algún pretexto para despedir a esta “persona molesta”. Con frecuencia, algunas de las personas que se ven sometidas a fuertes presiones acceden a pactar una rescisión de su contrato.

Según Leymann (1996 en Uribe, 2011) la falta de apoyo en el ambiente de trabajo ocasiona el incremento de auto culpabilidad por parte de la víctima, quien suele recurrir apoyos externos o incluso pueden renunciar a la organización. En ese momento la misión del acosador queda cumplida, ya que la víctima no sólo perdió su trabajo, sino también la seguridad de sí mismo.

#### **1.4 Tipos de Acoso Laboral**

Según Bosqued (2006) el acoso puede producirse en distintas direcciones, como:

- *Acoso Vertical Descendente.* Es el que se lleva a cabo por parte de un superior jerárquico hacia un subordinado; se trata del caso más destructivo por el hecho de que la víctima se siente aún más aislada que en los otros tipos de acoso y con una menor disponibilidad de recursos para defenderse de la situación. En inglés se le ha dado el nombre de *Bossing* (*boss* igual a jefe). Según los estudios de

Leymann (1996) el 37% de los casos de acoso pertenecían a este tipo, mientras que Piñuel (2001) encontró un 43%.

- *Acoso Vertical Ascendente*. El acoso parte de uno o más subalternos hacia su superior jerárquico. Si bien es el menos frecuente de todos los tipos de acoso (Leymann con un 2.9% y Piñuel con tan solo 2.5%), no por ello deja de ser menos destructivo para quien lo padece. En algunos casos esta situación se produce cuando la víctima ha sido con anterioridad un compañero de los ahora acosadores, convirtiéndose en jefe de sus antiguos colegas.
- *Acoso Horizontal*. Tiene lugar entre personas que ocupan un mismo nivel jerárquico en la empresa, es decir, cuando el acosador y el acosado son compañeros. Es la situación de mobbing más frecuente, según cifras de Leymann con un 44% de los casos de acoso y, según Piñuel con un 42%.
- *Acoso Mixto*. Si la iniciativa de acoso ha partido de un superior, éste hace lo necesario para que los compañeros de la víctima (o al menos, alguno de ellos) participen, ya sea activa o pasivamente. Según Leymann, éste tipo de acoso supone el 10% de los casos.

### **1.5 Grados de Acoso Laboral**

El grado es determinado por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de acoso (Sáez, 2001 en Kahale, 2006) distinguiendo tres grados:

1. *Mobbing de primer grado*. El sujeto agredido resiste el acoso moral y escapa del mismo; es aquel en que la víctima es capaz de hacer frente a los ataques y de mantenerse en su puesto de trabajo. Las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas; sin embargo se recomienda practicar actividades dirigidas a reducir el estrés y la ansiedad.

2. *Mobbing de segundo grado*. La víctima padece de una incapacidad temporal impidiéndole incorporarse a su puesto de trabajo. Sáez señala algunos de los síntomas que pueden llegar a manifestar aquellos que han sido expuestos de manera prolongada y sistemática a tales ataques:

- Alta presión sanguínea
- Insomnio
- Problemas gastrointestinales
- Dificultades de atención y concentración
- Aumento o pérdida excesiva de peso
- Síntomas depresivos
- Abuso de sustancias
- Conductas de evitación de toda situación relacionada con el conflicto
- Aparición de fobias

3. *Mobbing de tercer grado*. La persona requiere de tratamiento especializado; llegado a este grado, la reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños psicológicos que padece la víctima requieren de tratamiento psicológico. Sáez apunta algunos de los síntomas indicadores de una situación de acoso de tercer grado:

- Depresión severa
- Ataques de pánico
- Accidentes
- Conductas agresivas
- Intentos de suicidio

### **1.6 Posibles confusiones con Acoso Laboral**

Meseguer (2005) afirma que la conceptualización del mobbing nos lleva a problemas de interpretación subjetiva, especialmente cuando se trata de acciones que pueden ser interpretadas de forma distinta por diversas personas. Este concepto se entrelaza con otros fenómenos de la misma naturaleza, pero al mismo tiempo lo pueden ayudar a delimitarse, entre los cuales se puede mencionar:

- *El conflicto interpersonal*. Como una variable potencialmente confusa, empero la definición de mobbing excluye los conflictos eventuales y focaliza un punto en el tiempo, donde la situación psicológica comienza a traducirse, psiquiátricamente, en condiciones patógenas crónicas, es decir, la distinción entre conflicto y abuso psicológico no se centra en

qué se hace o cómo se hace, pues en ambas pudiera ser lo mismo, la diferencia radica en la frecuencia y duración con que se hace (Hirigoyen 2001 en Juárez, Hernández y Ramirez, 2005).

- *Supervisión estricta.* No se debe confundir al acoso psicológico en el trabajo con los problemas que plantea el trabajo bajo las órdenes de un jefe exigente que busca aumentar la productividad; sólo si el objetivo del “jefe exigente”, es intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar, consumir emocionalmente e intelectualmente a la persona hasta el punto de hacer estallar sus sentimientos más profundos, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer las necesidades de agredir, controlar y destruir al empleado, entonces se trata de mobbing (Juárez et al., 2005).
- *Acoso sexual.* Es un fenómeno íntimamente relacionado al mobbing y ciertamente difícil de delimitar entre uno y otro; las consecuencias de ambos suelen ser muy similares, pues ambos se manifiestan por: síntomas psicológicos, depresión, ansiedad, dificultad para concentrarse, baja autoestima, síntomas fisiológicos, dolores de estómago y cabeza, náuseas, disturbios de sueño, aumento del estrés laboral, disminución de la productividad, entre otros. Aunque en ambos tipos de acoso se trate de humillar al otro y ponerlo a disposición del acosador, el acoso sexual tiene un móvil e interés con una connotación ampliamente sexual; a diferencia del mobbing que busca la aniquilación de la víctima del medio laboral (Piñuel 2001 en Juárez et al, 2005).
- *Estrés.* Leymann nos recuerda que es un estado biológico y que las situaciones sociales y psicosociales generan estrés; por su parte Selye, inventor del concepto, el estrés está constituido a la vez por un agente estresante y por la reacción del organismo sometido a la acción de dicho agente estresante. Por lo tanto el estrés sólo es destructivo si es excesivo, y el acoso es destructivo por su propia naturaleza. Ciertamente, el estrés profesional generado por presiones e invasiones múltiples y repetitivas, pueden desgastar a una persona e incluso conducirla a un burnout, es decir una depresión por agotamiento (Hirigoyen, 2001).

- *Burnout*. El Desgaste Ocupacional (DO) también conocido como síndrome de quemarse en el trabajo o “burnout” se refiere a un conjunto de sentimientos emocionales, síntomas físicos y comportamientos específicos como consecuencia de condiciones no favorables de los trabajos de servicio o asistencia a otras personas, tales como pacientes o clientes, siendo considerado en general como una respuesta al estrés crónico (Uribe, García, Pichardo y Retiz, 2008).
- *Conflicto*. Leymann (1996) considera que el mobbing es siempre resultante de un conflicto profesional mal resuelto, mientras que Hirigoyen (2001) considera que si hay acoso moral, es precisamente porque no se ha conseguido establecer un conflicto. En un conflicto, se nombran los reproches (por así decirlo, una guerra abierta); por el contrario, tras un procedimiento de acoso se oculta lo no verbalizado. Un conflicto es una fuente de renovación y de reorganización que obliga a cuestionarse y a funcionar en formas nuevas.
- *Agresión esporádica*. Una sola agresión verbal, a menos que vaya precedida de múltiples pequeñas agresiones, es un acto de violencia, pero no es acoso moral, mientras que los reproches reiterados si lo son máxime si van acompañados de otras acciones destinadas a descalificar a esa persona. Una agresión esporádica no puede ser más que la expresión de una reacción impulsiva (Hirigoyen, 2001).
- *Malas condiciones de trabajo*. Trabajar en un despacho estrecho con mala iluminación y un asiento inadecuado no constituye de por sí un acto de acoso, salvo si éste trato lo recibe específicamente sólo uno de los empleados o si lo que se pretende con ello es desanimarle (Hirigoyen, 2001).

### **1.7 Los actores y el escenario del Acoso Laboral**

Leymann (1996) se opuso enérgicamente a la idea de que la personalidad de un individuo predisponga a convertirse en objeto de comportamientos de acoso. El comportamiento neurótico y a menudo obsesivo de muchas personas debería ser

entendido como una respuesta natural a una situación anormal, y los cambios en la personalidad de las víctimas como una consecuencia de haber estado expuestos a la experiencia traumática del mobbing (Einarsen y Hauge, 2006).

La controversia radica en si las características deben ser consideradas causas del mobbing o si por el contrario son resultado del proceso de acoso (Hoel y Cooper 2001; O'Moore et al., 1998, en Einarsen y Hauge, 2006).

### 1.7.1 Víctima

Respecto a lo que tiene que ver con factores de la personalidad, y específicamente con la personalidad de la víctima, la bibliografía señala que los acosados suelen ser personas con gran capacidad de trabajo, grandes valores éticos, popularidad, autenticidad, etc.; también se puede señalar otro tipo de circunstancias como, por ejemplo, la tendencia a evitar conflictos y alta reactividad emocional. La siguiente figura muestra propuestas de algunos autores sobre las tipologías de las víctimas de mobbing.

| <i>González de Rivera (2000)</i>                               | <i>Piñuel y Zavala (2001)</i>  | <i>Ausfelder (2002)</i>                                      | <i>Rodríguez, Domínguez y Osana (2010)</i>                           |
|--|--|--|--|
| Los envidiables: personas brillantes y atractivas.             | Elevada ética, honradez y rectitud, así como un alto sentido de la justicia.                       | La persona pesada que siempre intenta acercarse a los demás. | Buenos trabajadores, capaces y bien formados para sus tareas.        |
| Los vulnerables: individuos con alguna peculiaridad o defecto. | Autónomas, independientes y con iniciativa.  | El verdadero amigo, sincero, serio y servicial.              | Alto sentido moral.  |
| Los amenazantes: individuos atractivos.                        | Altamente capacitadas por su inteligencia y aptitudes, que destacan por su brillantez profesional. | La persona ambiciosa que quiere progresar.                   | Trabajadores con buenas habilidades sociales, empáticos y populares. |
|  | Populares, líderes informales entre sus compañeros o con   | La persona presuntuosa que se siente muy segura              | En algunos casos líderes de grupo.                                   |

| <i>González de Rivera (2000)</i> | <i>Piñuel y Zavala (2001)</i>   | <i>Ausfelder (2002)</i>                               | <i>Rodríguez, Domínguez y Osana (2010)</i> |
|----------------------------------|---|---|--|
|                                  | carisma de líderes de grupo.  | de sí misma.  |  |
|                                  | Con un alto sentido cooperativo y de trabajo en equipo.   | El compañero que alguna vez muestra debilidad.        |  |
|                                  | Con elevada empatía, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y el bienestar de los demás. | El esclavo que se siente especialmente unido al jefe. |  |
|                                  | Con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias o positivas.   |   |  |

**Figura 2.** *Tipologías de las víctimas de mobbing.*

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los estudios referenciados.

Como podemos ver existen diferentes autores que ponen en relieve tipologías de las víctimas; por ejemplo Brodsky (1976, en Uribe, 2011) nos dice que se han observado que ciertas características de las víctimas pueden ser motivo de abuso o acoso, tal como baja autoestima, ansiedad, evitación de conflicto e impulsividad a reaccionar más emotivamente que otros trabajadores, ya que una personalidad sumisa, neurótica, meticulosa e introvertida puede convertirlos en sujetos estrechos de mente, poco realistas e inseguros respecto a sus capacidades y recursos frente a las demandas de su trabajo. Pero la controversia continua, según Einarsen y Hauge (2006), en si las características deben considerarse como causas para ser acosados o si se trata de consecuencias del acoso.

### **1.7.2 Acosador**

La agresión puede considerarse como una posible respuesta ante el miedo, una forma de imponerse ante sus semejantes, o bien una forma de demostrar poder e

influencia sobre las demás personas. De cualquier manera, si el acosador arremete sistemáticamente y deliberadamente contra su víctima en condiciones ventajosas, se trata de conductas que sólo pueden clasificarse como patológicas, de carácter psicótico, que pueden enmarcarlo dentro de perfiles enfermos muy bien identificados y estudiados (Hirigoyen, 2001; Piñuel, 2001 en Trujillo et al, 2007). Para tener una idea mas clara y concreta de cuáles son las características de los acosadores, Ovejero (2009) plantea un “retrato robot”.

- Su personalidad puede calificarse de psicopática y narcisista o paranoide. Muchos de ellos pueden encuadrarse en lo que Vicente Garrido denomina “psicópata organizacional”.
- Carece de empatía, es decir, la capacidad de ponerse en el lugar del otro, de sentir con el otro.
- Tiene un bajo nivel de autoeficacia, es decir, de la característica personal, a través de la cual el individuo se percibe como capaz de llevar a cabo sus propósitos.
- Se caracteriza por una gran dificultad para reconocer haber obrado inapropiadamente. Carece de sentimientos de culpa, no conoce lo que es el remordimiento ni la vergüenza por los actos cometidos.
- Tiene un alto potencial para manipular los hechos y presentarlos como mejor le convenga en cada momento a sus propios intereses. Es experto en ingeniería social, en el arte de tergiversar la verdad y ponerla a trabajar a su favor.
- Utiliza con frecuencia la mentira, el engaño, la duplicidad y la hipocresía.
- Llega con suma facilidad a creer sus propias mentiras, de tal manera que se convence de que las descalificaciones dirigidas contra su víctima son reales y no producto de su invención, su tergiversación o su exageración.
- Es muy seductor, cuando así conviene a sus intereses.
- Tiene un historial de acoso psicológico, de forma que es bastante probable que anteriormente ya haya agredido psicológicamente a otra persona.

### **1.7.3 La organización o empresa**

La organización, cuya falta de estructura y control, alto nivel de burocratización y fuerte rigidez, facilita la probable aparición del mobbing. Leymann (1996) manifiesta

como las deficiencias en el diseño de trabajo, los estudios de liderazgo negativos, una posición social que supone estar expuesto constantemente y un bajo nivel moral dentro de la organización hacen más probable la aparición del mobbing. Otros autores también señalan factores tales como cambios repentinos (reestructuración, fusiones, etc.), altos conflictos de rol, elevados niveles de estrés y malas relaciones personales (Rodríguez et al, 2010).

Esto explica, en buena medida, porqué uno de los sectores con mayor frecuencia de mobbing es la administración pública; ninguna empresa u organización está a salvo de que en su seno se produzcan situaciones de este tipo, incluso en las empresas pequeñas y familiares, en las que no es inusual que se presente este proceso (Bosqued, 2005).

Según González de Rivera (2007) no hay ningún rasgo psicopatológico ni de personalidad que defina a las víctimas de acoso antes de que lo sean. Dicho de otra forma, cualquiera puede ser objeto de acoso psicológico en el trabajo. Sin embargo, en los estudios sobre Acoso Institucional de González de Rivera (2002) se descubrió la conjunción de tres grupos de dinámicas, correspondientes respectivamente a la organización, el acosador y la víctima que, si coinciden, aumentan significativamente el riesgo de que la víctima sufra de acoso (Ver Figura 3).

| <i>Acosador</i> | <i>Víctima</i>       | <i>Entorno</i>           |
|-----------------|----------------------|--------------------------|
| Mediocridad     | Autenticidad         | Aislamiento del exterior |
| Envidia         | Inocencia            | Cohesión interna         |
| Control         | Dependencia afectiva | Improductividad          |

**Figura 3.** Factores de Acoso Institucional.

**Fuente:** Tomado de González de Rivera, 2002.

Sea cual sea la personalidad de la víctima, acosador, historia laboral, nivel de adaptación, o la estructura de la organización, la persona que sufre acoso en su trabajo experimenta, de manera progresiva, importantes alteraciones en su salud mental, en su capacidad laboral y en sus relaciones interpersonales, y nadie está exento de ser víctima de este proceso.

## **1.8 Conductas representativas de Acoso Laboral**

Piñuel (2001, 2006, 2008a y 2008b) menciona que existen tres criterios diagnósticos que sirven para evaluar si estamos o no ante un caso de mobbing.

1. La existencia de una o más conductas de hostigamiento psicológico.
2. La duración del hostigamiento como algo que se presenta a lo largo de un periodo y, por lo tanto, que no responde a una acción puntual o esporádica.
3. La repetición de las conductas de hostigamiento o frecuencia de estas conductas.

Como se puede observar el mobbing se materializa en un comportamiento de persecución continuado y persistente que se concreta en una serie de conductas características. La creatividad para practicar el mobbing puede hacer interminable la gama de conductas de acoso, por eso a continuación se presentan algunas de estas conductas que Piñuel (2001) considera representativas de acoso laboral:

- Gritar, chillar, avasallar o insultar a la víctima cuando esta sola o en presencia de otras personas.
- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir.
- Quitarle áreas de reponsabilidad clave, ofreciendole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Ignorarlo o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente simulando su no existencia o su no presencia física o en las reuniones a las que asiste en la oficina.
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a errores en su desempeño laboral, y acusarlo después de negligencia o faltas personales.
- Extender por la empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado, mediante la negativa a reconocer que un trabajo está bien hecho.

- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas a elementos ajenos a él (la suerte, la casualidad, etc.).
- Criticar continuamente su trabajo, ideas, propuestas, soluciones, etc. caricaturizándolas o parodiándolas.
- Castigar duramente cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el desempeño del trabajo.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores.
- Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.
- Invadir la privacidad del acosado interviniendo su correo, su teléfono, revisando sus documentos, etc., sustrayendo maliciosamente elementos clave para su trabajo.

Zapf, Knorz y Kulla (1996, en Pérez, 2001) clasifican algunas conductas concretas de mobbing:

1. *Ataques a la víctima con medidas organizacionales:* El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar. Puede cambiarla de ubicación separándola de sus compañeros. Prohíbe a los compañeros que hablen con ella. Juzga el desempeño de una persona de manera ofensiva. Cuestiona sus decisiones. No se le asignan tareas o son tareas sin sentido. Se le asignan tareas muy por debajo de sus capacidades o tareas degradantes.
2. *Ataques a las relaciones sociales a la víctima con aislamiento social:* Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona. Rehusar la comunicación a través de miradas y gestos. Esquivar la comunicación para no comunicarse directamente con ella. No dirigir la palabra. Tratarlo como si no existiera.
3. *Ataques a la vida privada de la víctima:* Criticar permanentemente su vida privada. Terror telefónico llevado a cabo por el hostigador. Hacer parecer estúpida a la persona. Dar a entender que tiene problemas psicológicos. Mofarse de las discapacidades. Imitar los gestos y voces.

4. *Violencia física:* Ofertas sexuales, violencia sexual. Amenazas de violencia física. Maltrato físico.
5. *Ataques a las actitudes de la víctima:* Ataques a las actitudes y creencias políticas y religiosas. Mofas a la nacionalidad de la persona.
6. *Agresiones verbales:* Gritos o insultos. Críticas permanentes del trabajo de la persona. Amenazas verbales.
7. *Rumores:* Hablar mal de la persona y difundir rumores acerca de ella.

### **1.9 Estadística: Violencia en el Trabajo**

Las primeras cifras de trabajadores afectados provienen de Suecia; Leymann descubrió y estudió este proceso, en 1992 un 3.5% de los trabajadores encajaban con la definición de persona que sufría mobbing en el trabajo. También tres años más tarde en 1995 los estudios constaban que el porcentaje era notablemente más alto (un 8%). Los estudios en Noruega ofrecen porcentajes parecidos con un 8.6% (Pérez, 2001).

Según una encuesta de ILO/ ICN/ WHO/ PSI<sup>1</sup>, la violencia psicológica esta propagada por todas partes con el abuso verbal a la cabeza. En Brazil 39.5% de las personas respondieron que habían tenido experiencias de abuso verbal en el último año; 32% en Bulgaria; 52.5% en Sur África con un 60.1% en el sector público; 47.7% en Tailandia; 51% en el complejo del centro de salud y 27.4% en el hospital en Portugal; 40.9% en Libano y por encima del 67% en Australia.

La segunda área principal de preocupación es la intimidación y el mobbing, que se presentó 30.9% en Bulgaria, 20.6% en Sur África, 10.7% en Tailandia; 23% en el complejo del centro de salud y 16.5% en el hospital en Portugal; 22.1% en Libano, 10.5% en Australia y 15.2% en Brazil.

---

<sup>1</sup> Di Martino V. (2002). Workplace violence in the health sector - country case studies Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand, plus an additional Australian study: synthesis report. ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, Geneva. En Fundación Iberoamericana de seguridad y salud ocupacional.

De acuerdo con La Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea, publicada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), un 9% de los trabajadores europeos han sido víctimas de mobbing o acoso psicológico en el trabajo (13 millones de personas).

En España el porcentaje se sitúa entorno al 5%, lo que cuesta a la sociedad más de 90 millones de euros por bajas o invalidez profesional. Estudios más específicos llevados a cabo en la comunidad de Madrid por la universidad de Alcalá de Henares (Barómetro CISNEROS II) bajo la dirección de Iñaki Piñuel en el 2001 ofrecen porcentajes elevados, llegando al 11.5% de los trabajadores encuestados (Pérez, 2001).

En el año 2003, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales realiza la V encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo en España, en donde los resultados de la encuesta ponen de manifiesto que el mobbing afecta entre el 2.8% y el 4.5% de los trabajadores españoles. Estas cifras contrastan con las obtenidas por el profesor Piñuel en el 2001 y 2002 con los barómetros CISNEROS I y CISNEROS II sobre acoso psicológico en el trabajo en España, donde el índice de acosados asciende a un 12% y un 16.7%, respectivamente<sup>2</sup> (López y Vázquez, 2003).

Para noviembre del 2005 Piñuel y Uñate (2006) realizan otro estudio para el Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo dentro de la comunidad de Madrid, España. Se utilizó el barómetro CISNEROS VI que tenía como objetivo establecer de manera cuantitativa la prevalencia de los riesgos para los trabajadores procedentes de los factores de riesgo psicosocial (mobbing, estrés, burnout); la muestra fue de 2,205,000 trabajadores activos ocupados, donde el 9.2% refirió estar siendo acosado al menos durante los últimos seis meses.

El Parlamento Europeo, basándose en una encuesta realizada a 21,500 trabajadores llevada a cabo por la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, estableció en su resolución sobre el acoso moral en el lugar de trabajo en un 8% el número de afectados, es decir, 12 millones de personas (Bosqued, 2006). Por su parte la secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-Madrid, menciona que

---

<sup>2</sup> El barómetro CISNEROS I se realizó sobre una muestra de 1,000 trabajadores, mientras que el barómetro CISNEROS II amplió esa muestra a 2,410 trabajadores de todos los sectores empresariales.

un 15% de la población activa puede sufrir acoso psicológico al menos una vez a la semana, en su lugar de trabajo (Bosqued, 2005).

Según Gimeno (2004), la Unión de Encargados de Tokio estableció un “teléfono directo bullying” que recibió más de 1,700 consultas en dos periodos cortos (junio y octubre de 1996); la tensión era una queja común de todos los trabajadores que llamaban, solicitando en muchas ocasiones información urgente sobre el tratamiento de salud mental.

**Tabla 1.** *Incidencia de mobbing por país.*

| <i>Autor</i>            | <i>Año</i> | <i>País</i>  | <i>Incidencia</i> |
|-------------------------|------------|--------------|-------------------|
| Leymann                 | 1993       | Suecia       | 3,5%              |
| Einarsen & Skogstad     | 1996       | Noruega      | 8.6%              |
| O’Moore                 | 2000       | Irlanda      | 6,2 – 16,9%       |
| Hoel, Cooper & Faragher | 2001       | Reino Unido  | 1,4% - 10,6%      |
| Hogh & Dofradottir      | 2001       | Dinamarca    | 2%                |
| Hubert & Van Veldhoven  | 2001       | Países Bajos | 2,2%              |
| Salin                   | 2001       | Finlandia    | 8,8 – 24,1%       |

**Fuente:** Tomado de López y Vázquez, 2003.

En algunas investigaciones (González et al, 2004) se ha observado que el acoso moral es más frecuente en trabajadores de diversas áreas y/o sectores, tales como:

- Trabajadores de la administración Pública.
- Trabajadores relacionados con la educación.
- Trabajos de la salud (sobre todo en los profesionales de enfermería).
- Trabajadores de medios de transporte y comunicación.
- Trabajadores del comercio.
- Miembros de organizaciones sin ámbito de lucro, instituciones u organizaciones religiosas.

En Canadá, una investigación realizada por la Central de Sindicatos de Québec, demuestra que un asalariado sobre tres, es afectado por el acoso psicológico en el trabajo; el estudio dirigido por el profesor Angelo Soares del Departamento Organización y Recursos Humanos de la Escuela de Gestión del UQAM, revela que un 11% de los encuestados dice vivir actualmente mobbing, un 18% lo ha vivido durante los últimos 12 meses y un 6% son testigos. Los resultados en esta investigación señalan que el 45% de los afectados de acoso psicológico, comenzaron después de un cambio en la organización (Gimeo, 2004).

En Estados Unidos aproximadamente 1 de cada 6 trabajadores (16.8%) es víctima de mobbing. (Namie, 2000 en Gil-Monte, Carretero y Luciano, 2006); también se han encontrado porcentajes elevados en los estudios con empleados de Universidad de Price Spratlen, EE.UU., en 1995.

En México, Pando, Aranda, Aldrete, Torres y Chavero (2006) encontraron en un ambiente universitario, una prevalencia de 79.7% de factores sociales negativos asociados al acoso laboral. Reportaron que los factores psicosociales negativos en el trabajo resultan ser un factor de riesgo para la presencia de al menos cuatro diferentes tipos de estrategias de acoso.

France Telecom, en Francia reportó que de febrero de 2008 a septiembre de 2009 ocurrieron 23 suicidios entre sus trabajadores, en los que según los sindicatos, el común denominador en estas personas fue que habían sido víctimas de despidos o reestructuras organizacionales en ambientes de estrés. Así mismo Leymann calculó que, en Suecia, entre el 10% y 20% de los suicidios anuales se deben, al menos en parte a procesos de acoso laboral (Uribe, 2011).

Hoel y Cooper (2000, en Einarsen y Hauge, 2006) mediante una encuesta nacional en Gran Bretaña, encontraron que las víctimas de acoso indicaban mayores cambios organizacionales en su trabajo durante los últimos seis meses comparados con aquellos que no habían sido acosados. Por otra parte, en un estudio con una muestra de 4,500 trabajadores noruegos hallaron que los cambios organizacionales se asociaban con el acoso.

Según Ovejero (2006) muchos psicólogos sospechan que un alto porcentaje tanto de intentos de suicidios como de suicidios consumados se deben al acoso psicológico en el trabajo, a pesar de que con frecuencia los médicos atribuyen la situación a otros problemas como depresión, conflictos familiares o adicciones. Este mismo autor plantea que las consecuencias psicósomáticas, psicológicas y psicosociales se parecen a las del estrés y burnout pero con raíces más profundas, duraderas y, sobre todo con malos pronósticos.

Gil-Monte, et al. (2006), realizaron un estudio en la comunidad Valenciana para analizar la prevalencia de mobbing en una muestra de trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad; utilizaron un instrumento formado por 20 ítems, desarrollado a partir del LIPT de Leymann (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*). La muestra estuvo compuesta por 696 trabajadores de los cuales el 18.97% se consideraron víctimas de mobbing.

### **1.10 Consecuencias del Acoso Laboral**

De lo anterior se desprende que el acoso laboral es reconocido como un serio problema en el ambiente de trabajo, pues puede traer consecuencias tanto en el plano individual, familiar como en el de la empresa misma, sin olvidar la satisfacción laboral y la salud de los trabajadores.

Las secuelas que deja el mobbing son tan serias, que un trabajador que ha sufrido acoso psicológico en el trabajo durante un tiempo presenta una serie de síntomas parecidos a los del denominado Síndrome de Estrés Postraumático (SEPT), característico en las víctimas de asaltos, catástrofes naturales, accidentes aéreos, bombardeos, violaciones, entre otras. Las víctimas del psicoterror laboral experimentan repetidos y persistentes ataques, amenazas, burlas, etc., con la sensación de “estar siempre a tiro” del acosador y de no tener vía de escape, salvo la de marcharse del trabajo (Ovejero, 2006).

Padecimientos como insomnio, pesadillas, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, pérdida del apetito, ansiedad, angustia, depresión e inclusive suicidio también pueden ser síntomas de acoso. De acuerdo con Ovejero (2006 en Uribe 2011), además del sufrimiento humano producido deben tenerse en cuenta los costos

económicos millonarios en conceptos como bajas laborales, jubilaciones anticipadas, disminución de la productividad y utilización de servicios médicos diversos, ya sea en instituciones de seguridad social o en instituciones privadas mediante seguros de gastos médicos mayores.

Leymann (1996) mediante entrevistas informales y análisis heurísticos menciona cinco efectos sobre las víctimas que se identifican mediante el proceso de acoso psicológico:

- Deterioro de la comunicación adecuada.
- Deterioro para mantener contactos sociales.
- Dificultad para mantener la reputación personal (afectan los chismes, las críticas continuas y la ridiculización).
- Cambios drásticos sobre la situación laboral (ya sea no recibir tareas en absoluto, o por el contrario tener exceso de tareas).
- Efectos sobre la salud física.

A continuación se muestran algunas figuras de diversos autores en donde se presentan las consecuencias en la salud tanto física como mental de la víctima, que van desde leves hasta el suicidio, así como en el contexto familiar y social; es importante mencionar que también existen consecuencias dentro del contexto laboral, las cuales se mencionarán con mayor detenimiento en el siguiente capítulo.

---

| <i>Consecuencias sobre la Salud</i>                        |   |
|--|---|
| <i>Efectos cognitivos e hiperreacción psíquica</i>         | Olvidos<br>Dificultad para concentrarse<br>Decaimiento/depresión<br>Apatía, falta de iniciativa<br>Inquietud/nerviosismo/agitación<br>Agresividad/ataques de ira<br>Sentimiento de inseguridad<br>Hipersensibilidad a los retrasos<br>Irritabilidad |
| <i>Síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo</i> | Dolores de pecho<br>Sudoración<br>Sequedad en la boca<br>Palpitaciones  |

---

|   |  |
|---|--|
|   | Sofocos<br>Sensación de falta de aire<br>Hipertensión/ hipotensión arterial neuralmente inducida |
| <i>Síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido mucho tiempo</i> | Dolores de espalda y lumbares<br>Dolores musculares y cervicales                                 |
| <i>Trastornos del sueño</i>   | Dificultad para conciliar el sueño<br>Sueño interrumpido<br>Despertar temprano                   |
| <i>Cansancio y debilidad</i>  | Fatiga crónica<br>Desmayos<br>Temblores  |

**Figura 4.** Consecuencias sobre la salud.

Fuente: Piñuel y Zavala, 2001.

| <i>Contexto psicofísico</i>   | <i>Contexto familiar</i>  | <i>Contexto social</i>  |
|---|---|---|
| -Afectaciones muy diversas: miedo acentuado y continuo.                                   | -Malestar en las relaciones familiares.                                       | -Pérdida de fuerza de trabajo y de población activa.  |
| -Ansiedad, estado constante: sentimiento de amenaza.                                      | -Agresividad e irritabilidad.   | -Aumento del gasto económico dedicado a bajas laborales y/o jubilaciones e incapacidades.     |
| -Generalización de la ansiedad: sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, apatía. | -Pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes.                      | -Aumento del presupuesto económico y saturación de los recursos de salud.                     |
| -Trastornos emocionales.  | -Abandono o desplazamiento de las responsabilidades y compromisos familiares. | -Aumento en la población general de las atribuciones negativas hacia los efectos del trabajo. |
| -Distorsiones cognitivas: concentración, atención, memoria.                               | -Trastornos físicos y psicológicos en otros miembros del sistema familiar.    |   |
| -Comportamientos sustitutos: adicciones, conductas de evitación.                          | -Alteración de la afectividad y del deseo sexual.                             |   |
| -Agravación de problemas previos: enfermedades, trastornos diversos.                      | -Separación matrimonial.  |   |
| -Trastornos Psicosomáticos: somatizaciones múltiples,                                     |   |   |

| <i>Contexto psicofísico</i>  | <i>Contexto familiar</i> | <i>Contexto social</i> |
|--|--------------------------|------------------------|
| alteraciones del sueño, trastornos de alimentación, dolores de cabeza, óseos y musculares, alteraciones de tipo sexual.                  |                          |                        |
| -Trastornos de la conducta social: susceptibilidad, hipersensibilidad, aislamiento, evitación, irritabilidad, agresividad, inadaptación. |                          |                        |
| -Otras: indefensión, depresión grave y suicidio.   |                          |                        |

**Figura 5.** *Consecuencias en la salud del trabajador (contexto psicofísico, familiar y social).*

**Fuente:** Tomado de Martínez, 2007.

Existen consecuencias sobre la víctima ya que sus relaciones interpersonales se ven afectadas ante la exclusión, el aislamiento social, el desprestigio laboral, los grandes esfuerzos en el trabajo y la alta desmotivación. Con el paso del tiempo y la continua fatiga, las opciones del individuo se limitan (Mishna, 2003 en Peralta, 2004), y, como nos lo señala Leymann (1996) durante un tiempo la víctima no comprende lo que le ocurrió.

A pesar de que existe ya una revisión de las consecuencias que puede tener el acoso laboral, las víctimas pueden responder de diferentes maneras; por ejemplo con reacciones emocionales muy diversas como miedo, enojo, paranoia, ansiedad, depresión, desesperación, vulnerabilidad, entre otras; por tal motivo puede conducir al individuo a un “juego de roles” y asumir conductas diferentes a su propio estilo (Ireland y Snowden, 2003 en Peralta 2004), por ejemplo el miedo puede conducir a que el individuo actúe agresivamente.

Piñuel y Zavala (2001) hacen una clasificación de los cambios de personalidad que puede sufrir un trabajador tras una situación de acoso:

1. Nueva personalidad predominante obsesiva: Actitud hostil y suspicaz hacia el entorno. Sentimiento crónico de nerviosismo o de encontrarse en peligro.

Fijación compulsiva en el propio destino en un grupo que excede la tolerancia de los que le rodean, hecho que provoca el aislamiento y la soledad de la víctima. Hipersensibilidad respecto a las injusticias cometidas con otras personas, en una forma compulsiva.

2. Nueva personalidad predominante depresiva: sentimientos de vacío y desesperanza. Incapacidad crónica para disfrutar o sentir placer. Elevado riesgo de presentar conductas adictivas.
3. Nueva personalidad predominante resignada: Aislamiento social voluntario. La víctima no se siente parte de la sociedad. La víctima muestra una actitud cínica hacia el mundo.

### **1.11 Estrategias de Prevención contra el Acoso Laboral**

La prevención del acoso laboral podría inscribirse dentro de la prevención de riesgos laborales, pues la salud en el trabajo es un derecho fundamental de todos los trabajadores. Por ejemplo para Juárez et al., 2005, la prevención e intervención del mobbing debería abordar aspectos como:

1. La formación e información sobre el tema, con la difusión en los centros de trabajo (conferencias, cursos de capacitación, etc.).
2. Desarrollo de compañerismo, con el propósito de fortalecer el clima social laboral y las relaciones interpersonales.
3. El control emocional personal, pues el manejo correcto de la ira, ansiedad, tristeza y depresión son factores decisivos en la resistencia al mobbing.
4. La asertividad, sin ser agresivo ni tampoco sumiso.
5. Fortalecer la autoeficacia, ya que los sentimientos de culpa anulan la creencia de poder contra el mobbing.
6. No ceder el control del trabajo personal al acosador.
7. Denunciar y hacer públicas las agresiones ante un órgano responsable, como Derechos Humanos.
8. Recurrir a asesoría psicológica especializada.

Algunas de las estrategias contra el acoso en la organización deben incluir medidas como las siguientes (Piñuel, 2007 en Clemente, 2008):

1. Declarar las intenciones de la organización acerca de sus objetivos empresariales, y de su visión y actitud general hacia las personas.
2. Desarrollar procedimientos específicos para garantizar un entorno laboral libre de riesgos laborales procedentes del mobbing.
3. Aplicar proactivamente políticas para prevenir el enrarecimiento del clima laboral e incentivar la colaboración, la cooperación y la confianza en las relaciones interpersonales.
4. Formar a los directivos de primer nivel y a los mandos intermedios en estrategias preventivas del acoso en la organización. La prevención pasa por la formación en liderazgo, dirección de personas, resolución de conflictos, comunicación, habilidades sociales, desarrollo de recursos humanos y prevención de estrés.
5. Reducir la inseguridad laboral.
6. Proporcionar información relevante, clara y específica a los trabajadores.
7. Proporcionar un *feedback* objetivo y constructivo.
8. Formar a los empleados en la formación de riesgos laborales, y en especial en la dinámica y el desarrollo del mobbing, y sus estrategias de afrontamiento.
9. Optimizar las capacidades de cada empleado.
10. Determinarse a rechazar toda forma de hostigamiento.
11. Desarrollar la comunicación interna.
12. Incentivar y acompañar el esfuerzo de los trabajadores.
13. Desarrollar programas de integración a los nuevos empleados.

Como se mencionó anteriormente, existen medidas preventivas contra el acoso laboral; sin embargo también corresponde a los actores internos de las empresas el poner en marcha los mecanismos que impidan el desarrollo de estas prácticas de acoso. No se debe de olvidar la obligación de realizar evaluaciones de riesgos laborales, según los distintos puestos y características de los trabajadores, con el objetivo de adaptar el puesto a la persona y evitar que dicho trabajo suponga un riesgo para la salud tanto física como mental. Para que esta actividad preventiva sea efectiva, necesitamos leyes que inhiban y/o sancionen estas conductas (Reyes, 2007).

## 1.12 Algunos términos jurídicos del Acoso Laboral

Una vía alternativa para analizar el estudio del mobbing en las organizaciones es acudir al concepto normativo. Existen conceptos normativos recogidos en distintas legislaciones europeas debido a la creciente preocupación por éste tema.

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo, uno de los organismos que ha trabajado en este aspecto, ha señalado que el mobbing es un comportamiento irracional, repetido con respecto a un empleado o a un grupo de empleados, que constituyen un riesgo para la salud (de la Fé Rodríguez, Domínguez y Osona, 2010).

La Comisión Europea aceptó en el año 2002, por el grupo de estudio “Violencia en el Trabajo”, la definición de mobbing, diciendo que es un comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo e indirecto, por parte de una o más personas con el objetivo de hacerle el vacío (López y Vázquez, 2003). A continuación se presenta una figura de los principales conceptos normativos por país.

| <i>Norma y País</i>   | <i>Concepto normativo</i>   |
|---|---|
| <i>Ley Básica de Prevención de Riesgos Laborales (Suecia)</i> | Recurrentes acciones reprobables o claramente hostiles frente a un trabajador o trabajadores, adoptadas en el ámbito de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de forma ofensiva, y con el propósito de establecer el alejamiento de estos trabajadores respecto de los demás.   |
| <i>Código Laboral (Francia)</i>                               | Ningún trabajador puede sufrir las conductas repetidas de acoso moral por parte de un empresario, su representante o de todo aquel que abuse de la autoridad que le confieren sus funciones, y que tengan por objeto o como efecto, una degradación de las condiciones de trabajo susceptibles de afectar sus derechos y su dignidad, de alterar su salud física o mental o de comprometer su futuro profesional. |

| <i>Norma y País</i>  | <i>Concepto normativo</i>   |
|--|---|
| <i>Propuesta de ley 6410 presentada en Septiembre de 1999 a la Cámara de Diputados Italiana (Italia)</i> | Los actos y comportamientos llevados a cabo por el empresario o por los sujetos que tengan una posición jerárquicamente superior o igual grado o categoría en el conjunto de los trabajadores, hechos con el propósito de dañar a un trabajador con carácter sistemático, de modo perdurable y clara determinación.   |
| <i>Ley Belga del 11 de Junio 2002 (Bélgica)</i>  | Conductas abusivas y reiteradas de todo género, extremas o internas a la empresa, que se manifiestan principalmente en comportamientos, intimidaciones, gestos y escritos unilaterales, que tengan por objeto atentar a la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un trabajador, con ocasión de la ejecución de su trabajo poner en peligro su empleo o crear un ambiente intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. |

**Figura 6.** *Conceptos normativos de mobbing.*

**Fuente:** Tomado de López y Vázquez, 2003.

Como hemos visto en Europa el mobbing está definido y legislado, suponiendo así un avance considerable en cuanto a la clarificación del concepto jurídico, y sin duda resulta importante mencionar países latinoamericanos, en donde existe ya el proceso para clarificar éste término y tomar medidas correspondientes.

### *Chile*

Existen instancias judiciales donde se ha apelado a leyes de protección general de la dignidad y salud del trabajador. Existe un proyecto de ley en su segundo trámite constitucional en el parlamento chileno (Mazzo, 2009).

La constitución política de la república de Chile en el art. 19 señala el derecho a la vida y a la integridad, física y psíquica del individuo, ya sea en el ámbito público o privado; por su parte el art. 5to. del código del trabajo expresan que son contrarios a los principios de las leyes laborales los actos de discriminación, y creen que el mobbing representa un acto discriminatorio, es decir, discriminación ante el derecho de igualdad ante la ley (Rudnick, 2007).

### *Argentina*

En Buenos Aires, Argentina (2008)<sup>3</sup> el Senado y la Cámara de Diputados coinciden en regular una figura que ha motivado múltiples reclamos en la justicia; por tanto están en función de un proyecto “La ley de violencia laboral y acoso sexual”, en donde existe la iniciativa sobre el mobbing. El senado y cámara de diputados en el art. 1ro. mencionan que serán sancionadas las personas que atenten contra la dignidad, integridad física, sexual, psicológica o social mediante amenazas, intimidación, acoso, degradación de clima de trabajo, etc. a cualquier trabajador; y en el art. 3ro entienden por maltrato psíquico y social contra el trabajador a la hostilidad continua y repetida del superior jerárquico en forma de insulto, hostigamiento psicológico, desprecio y crítica.

### *Colombia*

En Colombia se firmó la Ley de acoso laboral o Ley 1010<sup>4</sup>, el 23 de enero del 2006, que tuvo por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diferentes formas de agresión, maltrato y en general todo ultraje de la dignidad humana ejercida en las relaciones de trabajo. Definieron al mobbing en el artículo 2, así como las modalidades de acoso laboral y las conductas que lo constituyen, incluyendo variables como discriminación, entorpecimiento laboral, inequidad laboral, desprotección laboral y circunstancias agravantes.

### *México*

En México la diputada Cristina Portillo, presentó una iniciativa para adicionar artículos a la Ley Federal del Trabajo. En el 2006 presentó ante la Comisión Permanente del Congreso de la Unión una iniciativa en materia de acoso laboral (la cual no tuvo seguimiento), en donde explicó que pretende prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, trato desconsiderado y ofensivo en los centros de trabajo<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> <http://www.iprofesional.com> Extraído el 6/04/11

<sup>4</sup> <http://www.mineros.com.co/familias/sites/default/files/Ley1010de2006-Acosolaboral.pdf>. Extraído el 13/04/11

<sup>5</sup> El Senado de la República: Xicoténcatl No.9, Centro Histórico Ciudad de México, Distrito Federal, presentó este contenido sólo de carácter informativo, por lo que carece de validez legal.

La Suprema Corte de Justicia de la Nación junto con la Coordinación General del Programa de Equidad de Género del Poder Judicial de la Federación, en febrero del 2010, se dio a la tarea de reflexionar desde un punto de vista técnico-jurídico, el Acoso Moral y Sexual en el Trabajo, con el fin de proporcionar una guía para el tratamiento jurídico-administrativo que dichas acciones reciben en la Suprema Corte de Justicia de la Nación. Se presentó un documento en donde se distinguía entre Acoso y Hostigamiento Sexual y Laboral, la naturaleza del mismo, las consecuencias físicas, emocionales y psicológicas, así como las estrategias jurídicas adecuadas para darles solución de manera justa y expedita.<sup>6</sup>

También se dio a conocer que el acoso laboral no figura como tal en la normativa interna de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, por lo que para su fundamentación se podría basar en términos de lo establecido por el artículo 131 fracciones VIII y XI de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, en donde se afirma que serán causas de responsabilidad para los servidores públicos del Poder Judicial de la Federación: No preservar la dignidad, imparcialidad y profesionalismo propios de la función judicial en el desempeño de sus labores; y las previstas en el artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Con base en lo revisado podemos concluir que a pesar de que no exista una sola definición de lo que es acoso laboral, existe en general un acuerdo sobre lo que puede ser considerado como conductas que forman parte del acoso, es por ello que es importante reconocer que el acoso laboral es un proceso; son conductas negativas repetidas y persistentes que una o varias personas ejercen sobre otra, con el objetivo de perjudicarlo.

Gracias a la investigación que se ha dado sobre el proceso de acoso laboral, diferentes países se han dado a la tarea de establecer herramientas necesarias para contrarrestar las conductas que la constituyen. Consideramos que es importante tener una legislación laboral que permita al trabajador tener una mejor calidad de vida, que al mismo tiempo generaría una mayor productividad para el éxito en la empresa. Por eso

---

<sup>6</sup> Documento corporativo. Suprema Corte de Justicia con la Coordinación General del Programa de Equidad de Género del Poder Judicial de la Federación, México, D.F. del 15 de marzo al 14 de junio del 2010.

consideramos importante abordar temas como salud, clima y cultura organizacional, temas que se expondrán en el siguiente capítulo, sin dejar a un lado la relación entre acoso laboral y estas variables para analizar las consecuencias que conlleva.

## **Capítulo 2. Clima y Acoso Laboral**

### **2.1 Salud**

De acuerdo con Ayala y Pareja (2009, citado en Uribe, 2011), los términos de salud y enfermedad carecen de significado a menos que sean definidos en relación con cierta persona que funciona en un ambiente social y físico determinado. Es por eso que el concepto de salud es cambiante, dinámico y se modifica de acuerdo con las condiciones de vida de las poblaciones y las ideas de cada época.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades; también la define como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) como macro (social).

Oblitas (2009) menciona que la salud, entendida en sentido amplio como el bienestar físico, psicológico y social, va mucho más allá del esquema biomédico, abarcando la esfera subjetiva y del comportamiento del ser humano. No es la ausencia de alteraciones y de enfermedad, sino un concepto positivo que implica distintos grados de vitalidad y funcionamiento adaptativo.

Según San Martín (1982, citado en Oblitas, 2009) nuestro bienestar biológico, mental y social no es un mero accidente en nuestra vida, sino que corresponde con situaciones ecológicas, económicas y sociales, que nosotros mismos, a través de nuestra historia hemos provocado. Por lo tanto, la salud no es sólo un estado subjetivo sino también un estado objetivo que implica la capacidad para funcionar en sociedad.

Carcavallo y Plencovich (citado en Frías, 2000: 5) piensan que la salud es “La correcta aptitud para dar armónicas respuestas a los estímulos del ambiente y del propio cuerpo, que asegura una vida activa y creadora y una descendencia apta” y continua diciendo que, según este enfoque ecológico, “es normal sentir dolor si nos quemamos con un fósforo, que nos enojemos si nos insultan, que estemos tristes si muere un amigo, que nos preocupemos si tenemos una deuda”.

Gracias a las definiciones anteriores podemos decir que para que una persona se considere sana es indispensable que no sólo se tenga bienestar dentro del aspecto físico sino también en otras áreas; por ello es necesario un equilibrio en la salud, tanto en el aspecto mental (individual) como en el aspecto social, y mientras estas áreas del individuo estén alteradas, no podemos hablar de un estado completo de salud.

### **2.1.1 Salud Ocupacional**

En los últimos años se ha venido dando un impulso cada vez más fuerte para mejorar las condiciones de salud, higiene y seguridad en los centros laborales, lo cual tiene como objetivo prevenir la ocurrencia de las patologías comunes y de origen profesional. Es básico tener una buena relación con el entorno laboral ya que es necesario promover y cuidar la salud de las personas y comunidades.

Uribe (2011) afirma que la salud es determinada en gran medida por factores sociales y económicos y, en consecuencia por políticas y acciones ajenas al sector sanitario; como lo es el lugar de trabajo, que tiene diversos efectos para la salud. Por lo tanto, es importante que el sector sanitario se asocie con otros sectores no sólo para obtener su colaboración y hacer frente a los problemas de salud prioritarios ya identificados, sino también para garantizar que se reconozca la salud como uno de los resultados socialmente valorados de todas las políticas.

Con base en lo anterior podemos decir que existe una estrecha relación entre salud y trabajo; ya que el trabajo es una fuente de salud que abarca los aspectos físicos, mentales y sociales generando una salud integral que beneficia o perjudica al trabajador; así entonces, encontramos que el trabajo también puede generar un desequilibrio en la salud, posibilitando la aparición de conductas violentas dentro del lugar de trabajo.

De acuerdo con el informe de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), a pesar de la ambigüedad, la persistencia de la violencia en sus múltiples formas de expresión constituye una creciente preocupación en los lugares de trabajo. Indicando también que la violencia física o psicológica en el lugar de trabajo ha alcanzado dimensiones mundiales, rebasando fronteras, entornos y grupos profesionales (Oblitas, 2009).

Por su parte la OMS (2010) da una definición sobre un entorno de trabajo saludable, que es aquel en que los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo. Esta definición ha pasado de ser exclusivamente en el entorno de trabajo físico a incluir factores psicosociales y prácticas personales de salud.

Como se puede observar uno de los escenarios más importantes e influyentes en la vida de una persona que genera demandas estresantes, es el trabajo, siendo éste un contexto tan amplio y complejo para la salud y en particular, la psicología de la salud, que ha tenido que delegar su estudio no sólo a médicos y psicólogos, sino a antropólogos, abogados, sociólogos y fisiólogos, tanto por su complejidad etiológica, como por su impacto social, legal y biológico.

### **2.1.2 Salud Psicosocial**

Hoy en día las principales causas de mortalidad (cáncer, trastornos cardiovasculares, accidentes, enfermedades crónicas, etc.) tienen su origen en un conjunto de factores biológico-conductuales y socio-ambientales que interactúan entre sí. Un elevado porcentaje de personas caen enfermas como consecuencias de sus conductas nocivas y/o por factores ambientales.

Al tenerse en cuenta la importancia de todas estas variables, la salud pasa a ser considerada como un problema social (Barrón, 1990, citado en Hombrados, 1997). Como consecuencia, la salud comienza a ser un área de interés legítimo no sólo para la medicina, sino también para otras disciplinas como la psicología, sociología, epidemiología, economía, etc. En suma, se ha hecho necesario ampliar el modelo de salud y enfermedad para que incluya las variables psicológicas y sociales que interactúan con los procesos biológicos.

Actualmente, y gracias a los conocimientos aportados por distintas disciplinas científicas, se ha demostrado que la etiología de las patologías es multifactorial; no sólo influyen en ella factores psico-químicos, sino que éstos interactúan con factores psicológicos, sociales, ambientales, económicos, etc. (APA-1976, en Hombrados, 1997).

### 2.1.3 Riesgo y Prevención Ocupacional

En 1992, durante la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, los Estados Miembros propusieron el vínculo entre la salud, el medio ambiente y la calidad del empleo. Sin embargo, mencionan que las principales tendencias, traen consigo una mayor responsabilidad en el aprovechamiento de sus beneficios potenciales y en la prevención de sus efectos negativos; esto se aplica concretamente a cuestiones relacionadas con la seguridad, salud profesional y medioambiental (OIT, 1998).

En este terreno, la OIT tiene como objetivo aumentar la capacidad de los Estados Miembros para prevenir o reducir de manera significativa la incidencia de los accidentes profesionales y de las enfermedades relacionadas con el trabajo, así como mejorar el medio ambiente.

La OIT en 1996 publicó el Repertorio de recomendaciones prácticas, titulado *Registro y Notificación de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales*, en donde calcula estimaciones que indican que más de un millón de muertes anuales pueden atribuirse a causas relacionadas con el trabajo, de las que un cuarto son resultado de accidentes y tres cuartos de enfermedades profesionales. A partir de esto se lanzó una iniciativa en colaboración con la OMS para desarrollar mejores indicadores de las repercusiones generales de la seguridad profesional y de las medidas de salud.

Por ello, entendemos por riesgo ocupacional a todo aquello que atenta contra la promoción y mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones (conocido como salud ocupacional). Los trabajadores se encuentran expuestos a riesgos relacionados tanto al ambiente de trabajo, como al tipo de actividad que desempeñan, por lo que la seguridad se verá afectada principalmente por riesgos biológicos, químicos, físicos, psicosociales, entre otros (Franca y Martíni, 2005).

*Riesgos Biológicos*, son aquellas infecciones ocupacionales adquiridas por resultado de transmisión del área de trabajo.

*Riesgos Químicos*, son producidos por productos químicos los cuales pueden producir una gran diversidad de efectos irritantes y alérgicos.

*Riesgos Físicos*, se encuentran en diferentes modalidades como el ruido, la temperatura, la iluminación, entre otros. Además de presentarse aspectos o riesgos ergonómicos y de manipulación manual que están constituidos por el entorno físico, y la carga mental (descansos, pausas, etc.).

*Riesgos Psicosociales*, son aquellos producidos por los factores del trabajo (responsabilidad, grado de dificultad, sobrecarga, turnos, etc.) y por la modalidad del funcionamiento de la empresa (entrenamientos, relaciones interpersonales, ascensos, despidos, salarios, etc.), generando sobre el personal situaciones de estrés, lo que conducirá a la irritabilidad, ansiedad, fatiga, agresividad, entre otras y por ende a variaciones en el rendimiento laboral.

Los riesgos psicosociales son factores reales de estrés y mobbing a los que todo individuo se haya expuesto en el desarrollo de su vida laboral y particular cotidiana. Frente a esta realidad algunos especialistas han comenzado a implementar acciones en las empresas para su prevención y control (Sánchez y di Leo, 2002).

Sánchez y di Leo (2002) mencionan que existen dos tipos de riesgos psicosociales, estrés y acoso laboral. La OMS señala que el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción. Dentro de las causas de estrés laboral se encuentra una serie de situaciones en las que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, sistemática y prolongada sobre otra persona en el lugar de trabajo, fenómeno conocido como mobbing o acoso psicológico laboral.

Cabe señalar que Hirigoyen (2001) hace distinguir claramente el acoso del estrés profesional tal como solemos concebirlo; en el libro *mobbing*, de Heinz Leymann nos recuerda que el estrés, ante todo, es un estado biológico y que las situaciones sociales y sociopsicológicas generan estrés. Pues bien, entonces, el acoso moral es mucho más que estrés aunque pasa por etapas de estrés.

Podemos definir los factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo, así como a la productividad empresarial. La ley de Prevención de Riesgos Laborales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los trabajadores, entre otros mecanismos a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales (Fernández, 2010).

#### **2.1.4 Prevención Ocupacional**

Según Guillen (2006) para promover el más alto grado de bienestar físico, mental y social del trabajador debemos:

- Evitar el desmejoramiento de la salud del trabajador por las condiciones de trabajo.
- Proteger a los trabajadores de los riesgos resultantes de los agentes nocivos.
- Mantener a los trabajadores de manera adecuada a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.
- Adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.

No debe olvidarse que la violencia psicológica en los lugares de trabajo debe ser un elemento a investigar cuando trabajamos en la prevención de riesgos psicosociales laborales; por ello es importante implementar programas de prevención en cada área para evitar cualquier tipo de riesgo en la salud del trabajador.

Los factores psicosociales juegan un papel fundamental en el tratamiento y prevención de los problemas físicos y psicológicos. Entre los objetivos fundamentales que deberíamos plantearnos Glass (1989, citado en Hombrados, 1997) destaca los siguientes:

- Creación de modelos teóricos, conceptuales, empíricamente probados, que especifiquen los mecanismos fisiológicos mediante los cuales las variables psicosociales influyen en el desarrollo de los trastornos físicos.

- Desarrollo de instrumentos fiables y válidos de evaluación, de medidas estandarizadas que permitan la comparación de resultados.
- Diseño de intervenciones para modificar conductas de riesgo y promocionar estilos de vida que fomentan la salud.
- Facilitar la colaboración multidisciplinaria.

Los factores de riesgo en la salud y la prevención ocupacional deben de ser contempladas de forma sistematizada en cada puesto laboral. Ya que es posible mantener a los trabajadores en ambientes de bajo riesgo, lo que puede evitar enfermedades que son causadas por condiciones laborales, que harán que éste desarrolle su trabajo con una mayor calidad y por ello la empresa aumentará su productividad.

### **2.1.5 Importancia de la Salud en el ambiente laboral**

Actualmente, el ritmo de vida frenético, las obligaciones, las exigencias, las presiones sociales y profesionales, las tensiones, el aumento de responsabilidades y los cambios en la organización del trabajo, y del mercado laboral que tenemos que afrontar en nuestros puestos de trabajo, afectan el bienestar social y la salud de las personas.

La OMS (2010) afirma que la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores son importantes para los propios trabajadores y sus familias, así como para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas y, por ende, para la economía de los países y del mundo.

Es importante estar conscientes de la salud ocupacional ya que se ha enfocado a la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, no sólo en la realización del mismo sino de sus consecuencias. Este bienestar debe ser de carácter integral, es decir, de carácter físico, mental y social. Para poder lograr este bienestar es indispensable los diferentes campos profesionales (psicología, medicina, enfermería, sociología, ingeniería, ergonomía, entre otros) que se encargan de este fin.

También debemos considerar que la OIT en 1999, afirmó que las condiciones de salud de la fuerza laboral de cada país tiene un impacto económico inmediato y directo sobre la economía nacional y mundial. Las pérdidas económicas totales causadas por

enfermedades y lesiones ocupacionales son cuantiosas y representan una pesada carga para el desarrollo económico.

De la misma manera, es relevante mencionar que existe un aumento alarmante de enfermedades psicosociales asociadas con la salud en el trabajo, y pueden estar derivadas de fenómenos como el estrés, el mobbing, la violencia, la intimidación, el burnout, entre otros. Estos son desafíos con los que nos encontramos principalmente en profesiones en las que hay una mayor y constante implicación directa con personas, como por ejemplo, los profesionales de la enseñanza, de la sanidad, de los servicios sociales y de los servicios públicos (Ortega, 2006).

## **2.2 Clima Organizacional**

El clima o ambiente de trabajo en las organizaciones constituye uno de los factores determinantes y facilitadores de los procesos organizativos y de gestión, además de los de innovación y cambio, es por ello que Brunet (1987) afirma que toda situación de trabajo implica un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como las actitudes, características físicas y psicológicas y, a cambio, ésta presenta entornos sociales y físicos que tienen sus particularidades propias.

Así, la predicción del comportamiento individual basado estrictamente en las características personales es insuficiente y lleva muchas veces a concluir que la conducta depende en parte de la situación, lo cual ratifica que la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste perciba su clima de trabajo y los componentes de su organización.

En este sentido es importante mencionar que el clima organizacional es un fenómeno, que ha cobrado mayor interés en la actualidad y ha propiciado el desarrollo de una gran variedad de investigaciones, los resultados han hecho evidente la importancia que tiene este fenómeno por su relación con distintos efectos para la organización; además, cuando el clima laboral se percibe como favorable o desfavorable, esto repercute directamente en el trabajador.

### **2.3 Antecedentes y definiciones del Clima Organizacional**

El concepto de clima laboral fue introducido por primera vez en la psicología organizacional, por Gellerman (1960, citado en Brunet, 1987). De acuerdo con Brunet (1987) este constructo está conformado por dos grandes escuelas del pensamiento.

*La Gestalt*; la cual propone que la mente humana configura y organiza la realidad conforme a estructuras, por tanto, tiende a llevar patrones, como la organización y la percepción, que ayudan a captar el entorno y así formar una representación de la realidad del medio. Por ello los individuos comprenden y buscan deducciones de lo que les rodea, de tal manera que esto influye en el comportamiento con los demás dentro de ambientes determinados (Gutiérrez y Olvera, 2010).

*El Funcionalismo*; que se centraliza en los procesos mentales, mismos que tienen la función de ayudar al organismo a su adaptación con su entorno. El pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que los rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio (Brunet, 1987).

Ambas escuelas nos muestran un elemento base que es el nivel de equilibrio que los individuos buscan obtener del mundo que los rodea, por lo tanto estas dos escuelas del pensamiento integran un área de estudio en común.

El origen del estudio de clima organizacional puede situarse en las investigaciones realizadas por Kurt Lewin y sus colaboradores sobre climas sociales en la década de los treinta del siglo XX; cuyo objetivo se centraba en representar cualquier proceso social particular, como parte de un contexto o un medio social más amplio (Alcocer, Martínez, Rodríguez y Domínguez 2004, citado en Gómez y Vicario, 2008).

Likert, a diferencia de Lewin le interesaba captar de la manera más adecuada el clima particular de cada organización, con el objetivo de trabajar con los directivos en su manejo, comprensión, y potenciación para el logro de mejoras en el funcionamiento organizacional (Gil y Alcocer, 2003, citado en Gómez y Vicario, 2008). Likert también señala que el comportamiento de los subordinados es causado, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben.

Actualmente definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización, sin embargo, existen varios enfoques sobre este constructo que dan lugar a diversas definiciones.

Litwin (1971, citado en Chiavenato, 2009) define el clima organizacional como la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su conducta. Por su parte Chiavenato (2009) lo define como el ambiente interno existente entre los miembros de la organización; se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros.

Taguri, 1968 (citado en Furnham, 2001) define clima organizacional como una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que; a) experimentan sus miembros; b) influye en su comportamiento y c) se puede describir en términos de valores de un conjunto específico de características (o atributos) de la organización. Al mismo tiempo este autor creía que era difícil establecer una definición general y formal que no sea trivial porque trata de abarcar demasiado; no obstante, es posible delimitar el concepto en muchas formas adjudicándole arbitrariamente atributos.

Para Litwin y Stringer (1978, citado en Gan y Berbel, 2007) el clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de la empresa (estructura, liderazgo, toma de decisiones), de ahí que estudiando el clima pueda accederse a la comprensión de lo que está ocurriendo en la organización y de las repercusiones que estos fenómenos están generando sobre las motivaciones de sus miembros y sobre su correspondiente comportamiento y reacciones.

Schneider y Reichers (1983, citado en Gan y Berbel 2007) plantean la hipótesis de que en una organización pueden existir, y de hecho existen, diferentes climas ante los cuales conviene construir los instrumentos específicos que se consideran relevantes del clima concreto que hay que estudiar.

Katz, 1981 (citado en Gutiérrez y Olvera, 2010) menciona que el clima laboral u organizacional es un reflejo de las normas, valores, historia de las luchas internas y externas, los tipos de gente que la organización atrae, sus procesos laborales, su planta física, las formas de comunicación y cómo se ejerce la autoridad dentro del sistema.

Forehand y Gilmer (1964) definen el clima como un conjunto de características que describen una organización, las cuales: a) distinguen una organización de otras organizaciones; b) son relativamente duraderas en el tiempo e c) influyen la conducta de la gente en las organizaciones.

Los planteamientos de Poole y McPhee (1983 y 1985, citado en Méndez, 2006) afirman que el clima es el resultado de las experiencias de las personas en un ambiente (se integran aspectos objetivos y subjetivos) de acuerdo con su estructura (normas y recursos de la organización que regulan y guían el trabajo) y las relaciones entre los individuos y los grupos.

Como podemos ver, en términos generales, el clima organizacional está compuesto por una suma de factores internos y externos que influyen directamente en la conducta de los individuos dentro de una organización, y así mismo dependiendo de la percepción del trabajador permite que ellos creen su propio ambiente de trabajo.

## **2.4 Tipos de Clima**

De acuerdo a la mayoría de los conceptos el clima se mide a través de las percepciones individuales, pero para que exista un clima en un determinado nivel es necesario algún grado de acuerdo entre las percepciones individuales; por ello algunos autores se han dado a la tarea de resolver el problema especificando o definiendo diferentes tipos de clima. Rousseau (1988, citado en Furnham, 2001) conceptualiza cuatro diferentes tipos de clima:

- *Clima Psicológico*: es la percepción individual del ambiente de las personas, la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia en el ambiente.
- *Clima Agregado*: es el que implica las percepciones individuales promediadas dentro de un departamento, división, sector, etc., dentro de la misma organización.

- *Clima Colectivo*: surgen del consenso entre individuos respecto a su percepción de los contextos del comportamiento.
- *Clima Organizacional*: clima que refleja la orientación de los miembros de la organización; puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización.

De acuerdo a la teoría de los sistemas de Likert (citado en Brunet, 1987), el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones de las organizaciones que éstos perciben, por lo cual la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que se tiene. Likert define cuatro tipos de Clima (citado en Gan y Berbel, 2006), vinculados al tipo de dirección, liderazgo y estilo de trabajo en grupo:

**a) Clima de tipo autoritario**

1. *Sistema I. Autoritario Explotador*: es en el que la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.
2. *Sistema II. Autoritario Paternalista*: existe confianza ente la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados y la impresión del trabajo es de un ambiente estable y estructurado.

**b) Clima de tipo participativo**

1. *Sistema III. Consultivo*: se basa en la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se permite a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción de ambas partes y existe la relación. La atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional, a partir de los objetivos a alcanzar.

2. *Sistema IV*. Participación en grupo: la dirección tiene plena confianza en los empleados, la toma de decisiones persigue la interacción de todos los niveles, la comunicación se hace de manera ascendente y descendente así como de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación, por el mejoramiento de los métodos de trabajo además de existir una relación de confianza entre los superiores y los subordinados.

Como podemos ver el sistema I y II corresponden a un clima cerrado, en el que existe una estructura rígida, en donde el empleado experimenta una insatisfacción frente a la labor y desconfianza respecto a las relaciones interpersonales; por otro lado los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto, con una estructura flexible procurando una satisfacción de las necesidades de sus integrantes.

## 2.5 Dimensiones del Clima Organizacional

Existen muchas formas para evaluar el clima, una de ellas es dimensionar e intentar clasificarlas con base en las que se creen que captan o describen cabalmente este constructo. Varios factores pueden contribuir, sin embargo, un elemento crucial es la percepción individual de los estímulos, de las obligaciones y de las posibilidades de refuerzo que dirige el comportamiento de un individuo al trabajo (Gutiérrez y Olvera, 2010).

Existen varios autores que han tomado la medida del clima mediante instrumentos y cada uno maneja diversas dimensiones con el fin de lograr una aproximación cercana a lo que es clima (Ver Tabla 2).

**Tabla 2.** *Propuestas sobre las dimensiones del clima organizacional.*

| <i>Forehand y Gilmer<br/>(1964)</i>          | <i>Friedlander y<br/>Margulies<br/>(1969)</i> | <i>Gavin<br/>(1975)</i>     | <i>Lawler et al<br/>(1974)</i> |
|--|---|-----------------------------|--------------------------------|
| a)Tamaño de la organización                  | a)Empeño                                      | a)Estructura organizacional | a) Competencia-eficacia        |
| b)Estructura organizacional                  | b) Intimidación                               | b) Obstáculo                | b)Responsabilidad              |
| c)Complejidad sistemática de la organización | c) Espíritu de trabajo                        | c) Recompensa               | c)Nivel práctico-concreto      |
|  | d) Actitud                                    | d) Espíritu de trabajo      | d)Riesgo                       |
|  | e)Acento puesto                               | e)Confianza y               | e)Impulsividad                 |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| d)Estilo de liderazgo<br>e)Orientación de fines   | sobre la producción<br>f) Confianza<br>g)Consideración  | consideración de<br>parte de los<br>administradores<br>f) Riesgos y<br>desafíos   |  |
| <b><i>Likert</i></b><br><b>(1967)</b>   | <b><i>Litwin y Stringer</i></b><br><b>(1968)</b>  | <b><i>Meyer</i></b><br><b>(1968)</b>  | <b><i>Payne et al</i></b><br><b>(1971)</b>   |
| a)Métodos de mando<br>b)Naturaleza de las<br>fuerzas de motivación<br>c)Naturaleza de los<br>procesos de<br>comunicación<br>d)Naturaleza de los<br>procesos de influencia<br>y de interacción<br>e)Toma de decisiones<br>f)Fijación de los<br>objetivos o de las<br>directrices<br>g)Proceso de control<br>h)Objetivos de<br>resultados y de<br>perfeccionamiento | a)Estructura<br>organizacional<br>b)Responsabilidad<br>c)Recompensa<br>d)Riesgo<br>e)Apoyo<br>f)Normas<br>g)Conflicto   | a)Conformidad<br>b)Responsabilidad<br>c)Normas<br>d)Recompensa<br>e)Claridad<br>organizacional<br>f)Espíritu de<br>trabajo  | a)Tipo de<br>organización<br>b)Control   |
| <b><i>Pritchard y Karasick</i></b><br><b>(1973)</b>   | <b><i>Schneider y<br/>Bartlett</i></b><br><b>(1968)</b>   | <b><i>Steers</i></b><br><b>(1977)</b>   | <b><i>Halpin y Crofts</i></b><br><b>(1963)</b>   |
| a)Autonomía<br>b)Conflicto contra<br>cooperación<br>c)Relaciones sociales<br>d)Estructura<br>organizacional<br>e)Recompensa<br>f)Relación entre<br>rendimiento y<br>remuneración<br>g)Niveles de ambición<br>de la empresa<br>h)Estatus<br>i)Flexibilidad e<br>innovación<br>j)Centralización<br>k)Apoyo  | a)Apoyo<br>proveniente de la<br>dirección<br>b)Interés por los<br>nuevos empleados<br>c)Conflicto<br>d)Independencia de<br>lo agentes<br>e)Satisfacción<br>f)Estructura<br>Organizacional | a)Estructura<br>Organizacional<br>b)Refuerzo<br>c)Centralización<br>del Poder<br>d)Posibilidad de<br>cumplimiento<br>e)Formación y<br>desarrollo<br>f)Seguridad contra<br>riesgo<br>g)Apertura contra<br>rigidez<br>h)Estatus y moral<br>i)Reconocimiento y<br>retroalimentación<br>j)Competencia y<br>flexibilidad<br>organizacional | a)Cohesión entre<br>el cuerpo docente<br>b)Grado de<br>compromiso del<br>cuerpo docente<br>c)Moral del grupo<br>d)Apertura de<br>espíritu<br>e)Consideración<br>f)Nivel afectivo de<br>las relaciones con<br>la dirección<br>g)Importancia de<br>la producción |

**Fuente:** Adaptado de Brunet (1987); Gutiérrez y Olvera (2010).

La teoría e investigación sobre clima organizacional establece como premisa que el ambiente social que lo compone puede ser caracterizado por un número limitado de dimensiones (Patterson, West, Shackleton, et al., 2005); sin embargo, las dimensiones del clima organizacional son características idóneas de una organización e influyen en la conducta del individuo; por esta razón es importante conocerlas para poder definir los elementos que afectan el ambiente en las organizaciones.

## 2.6 Medición del Clima Organizacional (Instrumentos)

Según Gómez (2004) la medida múltiple de los atributos organizacionales considera el clima como un conjunto de características que describen una organización y distinguen a otras, son relativamente estables en el tiempo e influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización, es decir, agrupan atributos organizacionales que son una representación de la naturaleza física o estructura de la organización.

Es por ello que los investigadores han desarrollado varios métodos para abordar el análisis del clima organizacional así como identificar variables y conceptos claves de éste; en la siguiente tabla se muestran algunos instrumentos que miden clima organizacional.

**Tabla 3.** *Instrumentos de Clima Organizacional.*

| <i>Autor</i>                | <i>Instrumento</i>  | <i>Dimensiones</i> | <i>No. de reactivos</i>      |
|-----------------------------|---|--------------------|------------------------------|
| Halpin y Crofts<br>(1963)   | Instrumento de clima adaptado al dominio escolar                                  | 7                  | Constituido por 64 reactivos |
| Likert<br>(1967)            | El perfil de las características organizacionales                                 | 8                  | Consta de 51 reactivos       |
| Litwin y Stringer<br>(1968) | Adaptación de la prueba de Likert. Se clasifica la percepción de los trabajadores | 7                  | Contiene 18 reactivos        |

| <i>Autor</i>                | <i>Instrumento</i>  | <i>Dimensiones</i> | <i>No. de reactivos</i> |
|-----------------------------|---|--------------------|-------------------------|
| Schneider y Bartlett (1968) | Cuestionario para medir la percepción de clima en el interior de las compañías de seguros | 6                  | Consta de 80 reactivos. |
| Pritchard y Karasick (1973) | Instrumento para clima laboral  | 11                 |                         |
| Moss (1974)                 | Escala de clima social en el trabajo  | 3                  | Consta de 90 reactivos  |
| Toro (2001)                 | Encuesta de Clima Organizacional (ECO)  | 8                  | 49 reactivos            |
| Gómez y cols. (2001)        | Instrumento para medir el clima en las organizaciones colombianas(IMCOC)                  | 7                  | Consta de 45 reactivos  |

**Fuente:** Adaptado de Gómez y Vicario (2008); Gutiérrez y Olvera (2010).

Como podemos observar, existe una gran variedad de elementos que pueden considerarse en los estudios del clima organizacional; los instrumentos y/o encuestas manejan diversas categorías y variables que dependen del interés particular y de las necesidades que se desean analizar.

## **2.7 Cultura Organizacional**

Díaz-Guerrero(1972) dice que una sociocultura es un sistema de premisas interrelacionadas que norman o gobiernan los sentimientos, las ideas, la jerarquización de las relaciones interpersonales, la estipulación de los papeles sociales que hay que llenar, las reglas de interacción de los individuos en tales papeles, los dónde, con quién y cómo desempeñarlos.

Es importante mencionar que se han hecho investigaciones distinguiendo entre cultura organizacional y clima organizacional, por ejemplo Faccione y Kaplan (1984, citado en McMurray, 2003) proponen que la cultura organizacional se mantiene a través del tiempo, mientras que el clima es la valoración de los elementos en cualquier momento. Por lo tanto, para estos autores la cultura es una variable predictora que influye en la conducta de los miembros de la organización.

Schein (1999, citado en Davis y Newstrom, 2003) plantean que la cultura organizacional es el conjunto de supuestos, creencias, valores y normas que comparten los miembros de una organización. Es factible que la hayan creado conscientemente sus miembros o que tan sólo haya evolucionado con el paso del tiempo; por lo tanto constituyen un elemento clave del ambiente laboral.

Chiavenato (2009) propone que la cultura organizacional refleja la forma en que cada organización aprende a lidiar con su entorno. Es una compleja mezcla de supuestos, creencias, comportamientos y otras ideas que, en conjunto, reflejan el modo particular de funcionar de una organización.

Según Luthans (1973, en Chiavenato, 2009) la cultura organizacional tiene 6 características principales:

a) *Regularidad de los comportamientos observados*, se caracterizan por un lenguaje común, terminología propia y rituales relativos a las conductas y diferencias.

b) *Normas*, son pautas de comportamiento, políticas de trabajo, reglamentos y lineamientos sobre la manera de hacer las cosas.

c) *Valores dominantes*, que son los principios que defiende la organización y espera que sus miembros compartan.

d) *Filosofía*, son las políticas que reflejan las creencias sobre el trato que deben recibir los empleados o los clientes.

e) *Reglas*, son guías establecidas que se refieren al comportamiento dentro de la organización.

f) *Clima organizacional*, es la sensación que transmite el local, la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes, etc.

## **2.8 Clima organizacional en México**

La cultura constituye uno de los elementos que influyen significativamente en la integración de los seres humanos en una sociedad, según se desprende de una comprensión tradicional del concepto de cultura (Béjar, 1994, citado en Trejo y Vázquez, 2010). Con base en lo anterior es importante mencionar que la identificación de los valores, creencias, actitudes básicas de los mexicanos como elemento de una

cultura organizacional ha resultado ser una labor difícil por la falta de estudios e investigaciones.

Vargas (2000) en su libro *La Culturocracia Organizacional en México*, menciona algunos valores característicos de la cultura de los mexicanos, los cuales influyen en su comportamiento organizacional; menciona que la familia mexicana tiene una estructura jerárquica, que sobreprotege y hace dependientes a los hijos, convirtiendo ejecutivos que sólo aceptan instrucciones sin cuestionar ya que no están acostumbrados a resolver problemas ni a sentirse responsables; creando así trabajadores que tienden a subestimar a la mujer ejecutiva. Las relaciones, los contactos e influencias familiares son factores importantes para el éxito profesional, tanto en las pequeñas y medianas empresas como en el sector público.

## **2.9 Importancia del Clima Organizacional**

De acuerdo con Gómez (2004) el conocimiento del clima organizacional nos proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o en más de los subsistemas que la componen.

Brunet (1987) dice que se vuelve importante ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de una organización por tres razones:

1. Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
2. Iniciar y sostener un cambio que indiquen los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir su intervención.
3. Seguir el desarrollo de la organización y prever los problemas que puedan surgir.

El clima organizacional se ha convertido en un elemento de relevada importancia estratégica; como hemos visto, en diversas definiciones está determinado por la percepción que tengan los empleados de los diferentes factores internos y externos; cabe mencionar que una valoración del clima organizacional nos permite

acceder a la información que interviene en una organización para poder propiciar tanto motivación, como prevención de riesgos, y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores.

## **2.10 La cultura como reproductora de violencia**

La cultura es un conjunto de significaciones que aprendemos y reproducimos diariamente, la transmitimos, pero también, se crean nuevas formas de apreciación de la vida (Geertz, 1989, en Fuentes, 2008). Por ello, la pertenencia de una persona a un grupo con el que comparte una cultura en común está determinada en la medida en que se muestre “competente” en actuar según las normas de comportamiento establecidos.

En ciertos tipos de comportamiento, las normas pueden ser tan claras y regulares que sólo necesitamos observar unos ejemplos para dar una descripción de las mismas. Sin embargo, en otros, estas son identificables pero difíciles de describir dada su naturaleza; éste podría ser el caso del mobbing o acoso psicológico laboral. En todas las comunidades y grupos humanos el comportamiento tiende a presentar una estructura regular, posibilitando las formas de lenguaje entre las personas y, en general, facilitando la organización social (Fuentes, 2008).

Organismos tanto en materia de derechos humanos (OIT y ONU), como de salud (OMS), vienen alertando desde hace años sobre la “violencia en el trabajo” como uno de los principales riesgos profesionales que han sido sometidos trabajadores de todo el mundo. De este modo ya no se ve sólo como un problema de orden público sino también como un problema de orden laboral.

De acuerdo con Sanmartín (2006, en Uribe, 2011), la violencia puede conceptualizarse como toda acción u omisión intencional que daña o pretende dañar a terceros. La OIT (2006) nos dice que la violencia en el trabajo, aumenta en todo el mundo y en algunos países alcanza niveles de epidemia, de acuerdo con su publicación referente a prácticas como la intimidación, el hostigamiento sistemático o mobbing, las amenazas por parte de compañeros psicológicamente inestables, el acoso sexual y los homicidios. El estudio advierte que los costos de la violencia en el lugar de trabajo son enormes y pueden causar pérdidas millonarias debido a causas como el ausentismo o las licencias médicas.

Afirman que la intimidación, el acoso, el hostigamiento y otras conductas similares pueden ser tan dañinos como la pura y simple violencia física. También la inestabilidad de muchos tipos de empleos que es característica en estos tiempos, genera enormes presiones en el lugar de trabajo, y vemos que estos signos de violencia aparecen cada vez con más frecuencia.

Lo anterior queda corroborado por estudios como, *Violencia en el Trabajo*, que fue realizado por Vittorio Di Martino, experto internacional en problemas de estrés y violencia en el trabajo, y por Duncan Chappell, ex presidente de la Revista de Salud Mental de New South Wales, en Australia, y del Tribunal Arbitral del Commonwealth, en el Reino Unido. Estos autores también se refieren a la creciente preocupación por el terrorismo y lo consideran "una de las nuevas facetas de la violencia en el lugar de trabajo... que contribuye con la ya volátil situación generada por una mezcla de agresiones".

La Comisión Ejecutiva Confederal (UGT, 2006) nos menciona que la OMS entiende por violencia, el ejercicio o uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga probabilidad de causar lesiones, muertes, daño psicológico, trastorno de desarrollo o privaciones. Por su parte, la propuesta de la OIT menciona que es cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo.

Existen muchas teorías de la violencia, algunas postulan que los comportamientos agresivos son fruto del aprendizaje, otros aseguran que la violencia aumenta por la posible ausencia de consecuencias producto de un cierto acto violento, lo que tiende a reforzar la conducta violenta entre los demás; también es explicado el incremento de las tasas de violencia por la adopción de valores que soportan la violencia.

Los actos violentos dentro del ámbito laboral se pueden presentar cotidianamente, pero existen un sin número de actitudes y comportamientos violentos que no se consideran como tales porque han llegado a ser tan cotidianos que se

visualizan como naturales o, incluso, como deseadas o propiciadas por la víctima (Fuentes, 2008).

Hay climas organizacionales que originan conductas y actitudes de agresión entre el personal que se pueden enmascarar como competitividad, sin embargo, pueden desembocar en el surgimiento del mobbing. Este tipo de ambiente se puede percibir directa o indirectamente, influyendo en la conducta de los empleados (Trujillo et al 2007).

Según Clemente (2008) dice que existe una disyuntiva continua entre los intereses de la economía y los aspectos de adaptación psicológica del ser humano, por eso las políticas de eficacia productiva, competitividad y globalización pueden estar generando un costo indirecto en la salud del trabajador.

Tal es el caso del estrés laboral, que conduce a un tipo de agotamiento ya que puede provenir de las altas exigencias de la ocupación (competitividad, responsabilidad, globalización, entre otros) o por tener escasas exigencias (aburrimiento, monotonía, etc.) sin olvidar características del puesto de trabajo o sus relaciones sociales, como el estrés social (exceso de relaciones, malas relaciones personales como en el caso de acoso psicológico) (Rubio, 2005). El estrés puede extenderse dentro de la empresa de forma colectiva, atendándose a la propagación por contagio del ambiente empresarial. El grado de estrés individual guarda una íntima relación con rasgos personales; sin embargo, el estrés colectivo proviene en su mayor parte del ambiente o clima laboral (Fernández, 2008).

La violencia en el lugar de trabajo está centrada en los abusos del lenguaje, incidentes que se presentan como los más comunes (Hall, 1990). En el ambiente laboral, el mobbing se basa en el poder como dominación o en el poder como capacidad de controlar o mandar; se hace notar el poder a través de comportamientos y actitudes aunque se sobrepase a otros (Fuentes, 2008).

Piñuel (2008b) dice que quien ostenta el poder en una organización, suele utilizarlo de forma perversa al servicio del proceso de persecución. Por lo tanto, el mobbing se traduce por la utilización de un poder organizativo que alguien ostenta de manera fraudulenta en el despliegue de todo tipo de medidas contra las víctimas. El uso

de ese poder al servicio de la persecución, se suelen proyectar en conductas de hostigamiento, maltrato verbal o modal contra la víctima (como someterla, eliminarla, atacarla sistemáticamente, destruir su reputación, sobrecargarla de trabajo, alterar su entorno laboral, entre otros).

Isla (2009) plantea que otro de los factores de riesgo que se encuentra en las investigaciones sobre acoso, son los estilos de dirección autoritarios e inadecuados (estilos de liderazgo). Ambos están relacionados con el uso del poder que ejercen los acosadores, así como con sus métodos de influencia. Para hacer un análisis del poder e influencia como factores que contribuyen al acoso, es necesario tener en cuenta los elementos que integran el proceso de influencia con sus características, que es, en última instancia, el que logra que el resultado disfuncional tenga lugar.

El acosador necesita de recursos y se apoya en la propia organización para legitimar sus conductas acosadoras (p.ej. la cultura, o los propios estilos de liderazgo). Otras veces, es la motivación de poder que tiene el acosador lo que influye en la intensidad del acoso y en el inicio del proceso, incluso es producto del estilo de personalidad al margen de los objetivos de la organización.

En cuanto a la víctima, algunos aspectos que incidirán en las consecuencias del hostigamiento podrían ser el proceso de conformidad y los aspectos perceptivos. La conformidad se entiende como el resultado o consecuencia de la situación de acoso (p.ej. la sumisión). Los aspectos perceptivos se refieren, en primer lugar, a la percepción que la víctima tiene sobre sí mismo (p.ej. llega a creerse que él mismo es la causa de sus males), y, en segundo lugar, a la percepción que tiene del poder del acosador (p.ej. el acosado percibe poder en el acosador porque éste controla recursos que él busca y necesita, p.ej. pertenencia a la organización y desarrollo profesional, ello aumenta la percepción de dependencia y la atribución de poder). Por otro lado, esta percepción de dependencia aumenta cuando el recurso que el acosador controla es valioso para el acosado y lo es cuando éste es importante, escaso e insustituible (Isla, 2009).

Fuentes (2008) afirma que la observación en diversos ambientes laborales han mostrado que las personas no siempre reconocen que han sufrido algún tipo de violencia en su ambiente laboral; esto es porque se ve como lo cotidiano y “natural” de los ambientes laborales mexicanos.

Como ya se mencionó en el capítulo anterior, el acoso laboral se puede dar en distintas direcciones (descendente, ascendente, horizontal y mixto), por lo tanto, no es necesario que haya una relación laboral jerárquica para que se dé el acoso laboral. Sin embargo, es preciso recordar que éste puede tener lugar debido a la existencia, formal o informal, de ciertas relaciones de poder.

Las negociaciones injustas, los conflictos, los abusos y la discriminación son más factibles cuando una de las partes goza de un mayor margen de maniobra, debido a que controla algún recurso que está en juego, y que resulta de gran importancia para la contraparte, como por ejemplo: dinero, posición laboral o integridad física. Por esa razón, la estadística menciona que es más frecuente que el acoso ocurra en sentido descendente, y un factor podría ser la implicación de relaciones de poder.<sup>7</sup>

## **2.11 Clima organizacional y Mobbing**

Se ha propuesto una amplia variedad de factores como posibles antecedentes de acoso psicológico en el trabajo, desde las características de personalidad hasta los factores organizacionales. Einarsen (2000, en Einarsen y Hauge, 2006) sugiere tres modelos causales que se centran en la personalidad de la víctima y del acosador, en las características inherentes a las interacciones humanas en las organizaciones, y en el clima y el ambiente organizacional específicos de una empresa o departamento.

Einarsen (1999, en Muñoz et al, 2006) plantea que cuando se observan las causas de acoso laboral hay que ser conscientes de que estamos hablando de un grupo de situaciones y contextos diferentes, en los cuales repetidas conductas agresivas pueden comenzar a ocurrir. En este sentido Brodsky en los años 80, en su estudio de 1,000 casos de acoso laboral en los Estados Unidos, concluyó que para que el acoso exista, éste tiene que habitar en una cultura que permita o incluso recompense tales tipos de comportamientos.

---

<sup>7</sup> Documento corporativo. Suprema Corte de Justicia con la Coordinación General del Programa de Equidad de Género del Poder Judicial de la Federación, México, D.F. del 15 de marzo al 14 de junio del 2010.

Como ya se mencionó, Hirigoyen (2001) plantea que el mobbing atenta contra la dignidad o integridad de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente o clima de trabajo.

Por otra parte Leymann (Martínez, 2007) y los especialistas coinciden en que el mobbing se da en espacios laborales sin estructura real (aunque aparenten tenerla), es decir, son organizaciones de trabajo:

- Pobres.
- Burocratizadas.
- Donde se priva el desinterés y la falta de apoyo por parte de los superiores.
- Existencia de múltiples jerarquías difusas, cargas excesivas y mal repartidas de trabajo.
- Existencia de líderes espontáneos, no oficiales quienes luchan para conservar un poder informal.
- Falta de una normatividad.

Debido a las malas políticas que se manejan en recursos humanos, en ocasiones, las propias organizaciones fomentan la aparición de acosadores que son capaces de sacrificar a sus compañeros con tal de tener una mejora en la productividad, rendimiento o cumplimiento de objetivos. A continuación se enlistan algunos factores organizacionales que pueden propiciar la aparición del mobbing (Rodríguez, et al 2010):

- Malas relaciones entre la dirección de la empresa y el resto de los trabajadores.
- Factores relacionados con el diseño de puesto (reestructuración).
- Dificultades en el estilo de liderazgo.
- Posiciones dentro de la organización que generan evaluación o crítica.
- Clima y cultura organizacional con un bajo nivel moral que permite la aparición de las conductas de acoso.
- Organizaciones altamente estresantes y competitivas.
- Sobre carga de trabajo

- Seguridad/Inseguridad laboral.
- Estabilidad laboral.
- Bajos niveles de apoyo social.

Según Fuster-Fabra (2007) el problema del mobbing radica en una falta de planificación estratégica de la comunicación interna la que causa trastornos en el clima laboral, sobre todo por la generalizada desinformación que padecen directivos sobre la realidad socio-laboral de su empresa; por ejemplo puede ser que el mobbing proliferen con mayor rapidez en empresas que se despreocupan por el clima laboral.

Según Boada (2003, en Peralta, 2004) los factores asociados a la aparición del hostigamiento laboral, son las prácticas organizacionales en las que se permite el abuso de poder, la existencia de estructuras de la organización poco claras para los empleados, la toma de decisiones organizacionales mal definidas, la insuficiente claridad en los roles, el pobre manejo de los conflictos y las prácticas éticamente cuestionables.

Luna (2003, en Peralta, 2004) plantea que la situación de hostigamiento está enraizada en un ambiente laboral que, en sí mismo, presenta deficiencias de gestión: organización caótica, normatización deficiente en la vigilancia de derechos y deberes de los trabajadores y un reparto de tareas mal jerarquizadas. De esto que el propio ambiente sea el que favorece la aparición de conductas hostigadoras, que bien pueden ser catalogadas de enfermedad institucional.

El ambiente de trabajo puede ser una posible causa de mobbing. Desde una perspectiva organizacional no cabe duda de que la calidad del entorno psicosocial de trabajo parece ser un origen importante de acoso. Una situación laboral que se caracteriza por el conflicto entre funcionarios, un trabajo poco interesante y estimulante, combinados con un clima negativo entre las personas que forman el grupo de trabajo, suelen ocasionar una situación que encierra un alto grado de acoso (Luna, 2003, en Peralta, 2004).

Desde este punto de vista las condiciones organizacionales y de trabajo se consideran factores ambientales que pueden fomentar conflictos interpersonales, es decir, futuros casos de acoso laboral. Los investigadores Einarsen y Zapf a partir de entrevistas realizadas con víctimas (evaluadas en aspectos como la deficiencias en la

delegación de funciones y conductas de liderazgo, exposición social de la víctima y baja moral estandarizada en el departamento), concluyen que estos factores ambientales en la organización propician el hostigamiento laboral (Liefoghe y Mackenzie, 2001, en Peralta 2004).

De acuerdo con Cooper y Marshall (1976, en Uribe, García, Castillo y Barrera 2011) la interacción social en el trabajo; compuesta por las relaciones entre compañeros, jefes y otros trabajadores, es uno de los factores más importantes de estabilidad emocional en la vida de muchas personas en casi todo los contextos posibles (culturas, familias, empresas, grupos, etc.).

Algunas variables organizacionales, pueden estar interactuando con variables personales produciendo variaciones en la percepción de acoso y en los resultados en salud y bienestar del individuo (Einarsen, 2000, en Muñoz et al, 2006). Condiciones de trabajo insatisfactorias y un clima social empobrecido son potentes predictores de situaciones de acoso.

## **2.12 Consecuencias del mobbing y clima**

Piñuel y Zavala (2001) menciona que la difusión de comportamientos de psicoterror tiene un efecto demoleedor en diversas instancias organizativas, la primera de las cuales es el clima de trabajo.

En las empresas donde se están produciendo situaciones de acoso se ven afectadas negativamente en su eficacia, nivel de atención al cliente y, por lo tanto, en el producto final se disminuye la calidad a manera que el rendimiento empresarial también sufrirá estas consecuencias. El hecho de que un trabajador sea sometido a acoso psicológico hace que proyecte negativamente sus experiencias en el desarrollo de trabajo al resto del grupo (generando un mal ambiente laboral), ya que los canales de comunicación se ven afectados así como el clima empresarial (González, De cabo, Martín y Franco, 2004).

Toohey (1991, en Leymann, 1996) menciona que los empleados, tras largos periodos sometidos a ambientes psicosociales de trabajo muy malos, consultan a sus médicos, quienes generalmente diagnostican estrés; critica a la “industria de la salud” porque puede producir un enfoque en donde los empleados no son capaces de aguantar

la tensión de la vida laboral, éste autor reclama que debería hacerse o llevar a cabo investigaciones en los ambientes de trabajo (clima organizacional) para identificar qué produce las enfermedades.

### **2.12.1 Consecuencias Organizacionales**

Luna (2003, en Peralta, 2004) menciona algunas consecuencias organizacionales que se presentan frente al proceso de mobbing:

- Baja productividad.
- Deficiente clima laboral.
- Interferencia en los circuitos de comunicación y de información.
- Descenso de la creatividad e innovación.
- Despreocupación por la satisfacción de los clientes.
- Mayor ausentismo.
- Aumento de consultas médicas.
- Elevados riesgos de accidentes por descuido y desatención.

Por su parte Parés (2008) divide las consecuencias organizacionales en corto, mediano y largo plazo:

- **Corto Plazo:** Ausentismo, menor productividad, menor calidad de trabajo y aumento de los accidentes laborales.
- **Mediano Plazo.** Pérdida de los objetivos de la organización o de la empresa, aumento de gastos y disminución de beneficios, aumento del poder del agresor en la organización y cambios en los puestos de trabajo.
- **Largo Plazo.** Mayor ausentismo y aumento de consultas médicas. Cabe mencionar que las consecuencias serán diferentes dependiendo del tipo de organización que se trate, debido al gasto monetario tanto por baja productividad empresarial, como gastos generados por la víctima en cuanto a seguro médico y otros.

Según Trujillo et al, 2007, hay pocos trabajos de campo que puedan aportar extensos datos empíricos sobre sus efectos en la organización; sin embargo, es lógico pensar que el mobbing origina mayor rotación de personal, mayores costos de administración y producción y, en general, menor productividad en la organización. En la siguiente figura se resumen los resultados presentados por Piñuel y Zavala en España:

---

### *Consecuencias para la organización*

---

- Reducción en la eficiencia, rendimiento y la rentabilidad.
- Moral baja, pérdida de lealtad y dedicación por parte de los trabajadores.
- Aumento de ausentismo y permisos por enfermedades.
- Cambios de personal.
- Mala imagen, publicidad negativa ante la opinión pública.
- Tiempo perdido durante el proceso de acoso y durante la contratación de nuevo personal.
- Gastos relacionados con la asistencia al trabajador, terapia, ayuda médica y psicológica.
- Incumplimiento de disposiciones legislativas, demanda civil, demanda penal, etc.
- Costos laborales por indemnización.
- Condiciones peligrosas de trabajo.

---

**Figura 7.** *Consecuencias organizacionales frente al mobbing.*

**Fuente:** López y Vázquez, 2005

El economista sueco U. Johanson (1987)<sup>8</sup>, desarrolló una lista de indicadores que identifica tres tipos de consecuencias del mobbing sobre la organización:

- *Sobre el clima social.* Distintos conceptos (como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales, etc.) que señalan el clima social en una organización se verán afectados ante la existencia de éste problema, ya que se intensificará la conflictividad laboral.

---

<sup>8</sup> <http://contenidos.universia.es/especiales/mobbing> Extraído el 6-04-11

- *Sobre la accidentabilidad.* Algunos estudios relacionan la calidad de clima laboral con la posibilidad de que se incremente la accidentabilidad (accidentes por negligencia o descuidos, accidentes voluntarios, etc.).
- *Sobre el rendimiento.* Afecta la productividad laboral ya que se distorsiona la comunicación y la colaboración entre los trabajadores, interfiere en las relaciones que se establecen para la ejecución de las tareas; así se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo, el entorpecimiento del trabajo en grupo, etc.

Con base en lo revisado hasta el momento, consideramos que es de suma importancia la relación que existe entre clima organizacional, salud y acoso laboral. Las empresas u organizaciones deberían tener más conciencia sobre los mecanismos de medición periódica de estos factores, ya que permiten saber cómo es percibida la organización por sus trabajadores, pudiendo así mejorar la calidad de vida de estos, y al mismo tiempo se reflejarían los beneficios en la productividad de la empresa. En el siguiente capítulo se revisarán algunos de los instrumentos que existen para la medición de este tema, así como algunos conceptos psicométricos para entender el desarrollo, construcción y validación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo.

### Capítulo 3. Instrumentos de Acoso Laboral (Psicometría)

De acuerdo con el texto clásico de *Psicología Industrial* de Blum y Naylor (1983, en Uribe, 2011), el uso de pruebas psicológicas constituye el campo propio de los psicólogos entrenados para tal fin. La meta de la psicología, como la de otras ciencias empíricas, es la descripción, predicción y explicación de los fenómenos empíricos de su área de interés.

Torgerson (1958, en Martínez, 1995) señala que las ciencias deben recoger y comparar datos para establecer correlaciones, ecuaciones, etc., que permitan fundamentar las teorías. La medida es un componente fundamental de este proceso y es la que permite que los instrumentos de las matemáticas puedan aplicarse a la ciencia.

La medida comienza con un procedimiento para identificar los elementos del mundo real como elementos o constructos del sistema lógico, por medio de una definición semántica precisa; una vez hecho esto, puede procederse a la medición, para lo cual deben seguirse los siguientes pasos: 1. Identificar el objeto o sujeto a medir. 2. Identificar la propiedad o conducta que se quiere medir en el objeto o sujeto y el instrumento. 3. Aplicar una regla de asignación numérica por lo que se asigna un número a la propiedad de la unidad experimental (Martínez, 1995).

La psicometría tiene como finalidad llevar a cabo la medición de la conducta, tanto en el ser humano como en los animales, lo que constituye uno de los pilares fundamentales de la ciencia psicológica. Por ello, es importante el desarrollo de la instrumentación adecuada para evaluar cuantitativamente las diferencias y las semejanzas entre los individuos (Morales, 1986).

La función de las pruebas psicológicas ha sido medir las diferencias entre individuos o entre las reacciones de la misma persona en circunstancia distintas; el diagnóstico del retardo mental fue uno de los primeros problemas que estimularon su desarrollo, y hasta el momento, la detección de las deficiencias intelectuales sigue siendo una aplicación importante de ciertos instrumentos (Anastasi y Urbina, 1998).

Es importante mencionar que una aplicación de las pruebas psicológicas es la selección y clasificación del personal; por ejemplo, sus inicios se encuentran en la

Primera Guerra Mundial, la variedad de instrumentos de medición psicológica usados en este contexto mostraron un desarrollo notable durante la Segunda Guerra Mundial, en donde posteriormente su investigación y desarrollo continuaron a gran escala en todas las ramas de las fuerzas armadas en el campo de la psicometría (Anastasi y Urbina, 1998).

Gracias a esto resulta evidente el uso de los instrumentos de medición psicológicos en la solución de una gran variedad de problemas prácticos; sin embargo, no hay que perder de vista el hecho de que las pruebas cumplan también funciones importantes en la investigación básica; por ejemplo, en casi todos los problemas de psicología diferencial se aplican tests para obtener datos, como ocurre con los estudios de la naturaleza y el grado de las diferencias individuales, la organización de los rasgos psicológicos, la medición de las diferencias grupales y la identificación de los factores biológicos y culturales asociados con las variaciones conductuales (Anastasi y Urbina, 1998).

### **3.1 Instrumentos para medir Acoso Laboral**

#### **3.1.1 LIPT de Leymann (1990)**

A partir de una serie de estudios desarrollados en los países escandinavos, se llegó a una clasificación de 45 conductas hostiles y a partir de esto Leymann elaboró y validó un cuestionario llamado “*Leymann Inventory of Psychological Terror (LIPT)*”. Posee cinco grandes dimensiones vinculadas a los efectos que posee el mobbing sobre la víctima, teniendo en cuenta que deben cumplir la condición de repetirse al menos una vez por semana, en un espacio de al menos seis meses (Almirall, Del Castillo, González et al, 2008):

- *Efectos sobre las posibilidades de comunicación.* La persona es silenciada, recibe ataques verbales o se le critica lo que dice, así como omitiendo sus opiniones e ignorando su presencia.
- *Efectos sobre las posibilidades de que la persona mantenga contactos sociales.* Los colegas no hablan con la persona, se le aísla de cualquier posibilidad de comunicación con los demás, etc.

- *Efectos sobre las posibilidades de mantener la reputación personal o laboral.* Se ridiculiza a la persona mediante chistes acerca de características propias de la persona como sus gestos, voz, estilo de vida, etc.
- *Efectos sobre la situación ocupacional de la persona.* No se le asignan tareas, o bien se le da una tarea de menor experiencia de la que el sujeto posee, o se le dan demasiadas tareas, etc.
- *Efectos sobre la salud psicofísica de la persona.* Se le dan trabajos peligrosos o que lo afecten psicológicamente, etc.

A demás de agrupar estas cinco dimensiones existe una categoría abierta donde pueden recogerse otras acciones ocurridas eventualmente. El cuestionario se completa con 5 preguntas referidas a la frecuencia de los ataques, su duración, el número de acosadores, género y categoría profesional de los mismos, y la posibilidad y/o deseo de soporte social.

### **3.1.2 LIPT II Realizado por Niedl (1995)**

La versión LIPT-II consiste en 45 ítems (o 46 ítems en la versión revisada) que recogen varias conductas de acoso. Cada ítem está cuantificado con una frecuencia de ocurrencia. Las escalas utilizadas han variado entre los diferentes estudios, desde una escala tipo Likert con 3 ó 4 opciones de respuesta a una de 6 opciones de respuesta (Moreno, Rodríguez, Morante et al, 2008). La lista de conductas de Leymann ha sido analizada factorialmente por Niedl identificando siete factores (Fornés, Martínez-Abascal y García, 2008):

1. Ataques a la integridad personal
2. Aislamiento
3. Crítica directa e indirecta
4. Sanciones a través de ciertas tareas
5. Amenazas
6. Acoso sexual
7. Ataque a la vida privada de la persona

### **3.1.3 LIPT- Realizado por Zapf (1996)**

El análisis estadístico realizado por Zapf (1996, en Fornés, Martínez y García, 2008) arrojan siete factores que agrupan 38 de los 45 ítems del LIPT. Los seis primeros factores son considerados para medir el mobbing.

El primer factor evalúa el mobbing a través de medidas organizacionales, incluyendo el cuestionamiento a las decisiones que toma la persona, la realización de juicios injustos u ofensivos sobre su trabajo y la asignación de tareas degradantes; el segundo factor mide el aislamiento social; el tercero valora los ataques a la vida privada; el cuarto factor estima las conductas de agresión verbal (a través de gritos, insultos y amenazas); el quinto factor incluye las amenazas y las agresiones físicas leves; y por último el sexto evalúa los rumores malintencionados y los comentarios a espaldas de la persona.

### **3.1.4 LIPT-60 de González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003)**

El Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática de Madrid amplió a finales del 1999 su interés en los síndromes de estrés, para incluir entre sus líneas de investigación y asistencia clínica los trastornos relacionados con el acoso psicológico en el trabajo, es por ello que se apoyaron del cuestionario original dicotómico de 45 ítems (LIPT de Leymann) para agregarle 14 conductas más, que modificaron el cuestionario original llevándolo a 60 ítems.

El LIPT-60 modificado por González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003), es un cuestionario escalar autoadministrado que objetiva y valora 60 diferentes estrategias de acoso psicológico. Ésta versión conserva las mismas instrucciones de administración y metodología de respuesta del LIPT, pero en la que se amplia las posibilidades de respuesta para incluir en ella una valoración tipo Likert de la intensidad con que cada una de las conductas de acoso ha afectado al sujeto, yendo desde 0 (la conducta no ha tenido lugar) hasta 4 (conducta de intensidad máxima).

Se establecen tres parámetros globales: **NEAP**, que es el número total de estrategias de acoso psicológico, el **IGAP** que es el índice global de acoso psicológico y el **IMAP** que es el índice medio de acoso psicológico.

Posteriormente, mediante estudios factoriales, González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2005) destacaron 6 subescalas de acoso:

1. *Subescala de desprestigio laboral (DL)*. Se produce una desacreditación o desprestigio en el trabajo, bien a través de distorsión en la comunicación, como rumores o calumnias, o con medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los trabajadores, minimizando u ocultando sus logros.
2. *Subescala de entorpecimiento del progreso (EP)*. Se refiere a un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido de acuerdo con sus competencias.
3. *Subescala de incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC)*. Se refiere a un bloqueo de la comunicación intra-organizacional y extra-organizacional.
4. *Subescala de intimidación encubierta (IE)*. Se refiere a amenazas y daños encubiertos, que predominantemente no dejan “huella” o se realizan de manera “limpia”, sin que se puedan delimitar responsables específicos.
5. *Subescala de intimidación manifiesta (IM)*. Se refiere a amenazas o restricciones que se le imponen de forma directa, no disimulada, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo.
6. *Subescala de desprestigio personal (DP)*. Se refiere a una desacreditación o desprestigio de su vida personal y privada (no la laboral), mediante la crítica y burla de su forma de ser vivir y pensar.

Existen otros cuestionarios como el *LIPT Reducido* de R. Van Dick y U. Wagner utilizado en Alemania para profesores de escuela; y en Argentina, Abajo, elaboró una versión del LIPT con 80 reactivos (*LIPT-80*) y un sistema doble de valoración (de 0 a 3 para capturar entre una a muy frecuente y un impacto de agresión entre leve, mediana o grave), estos cuestionarios también son ampliamente utilizados.

### **3.1.5 Negative Acts Questionnaire (NAQ)**

El *Negative Acts Questionnaire* (NAQ) de Einarsen y Raknes (1997, en Moreno, Rodríguez, Moreno et al, 2011) se realizó en Noruega, posteriormente fue traducida al inglés y validada; es un instrumento que desglosa las conductas negativas percibidas en el lugar de trabajo en dos subescalas: acoso personal y acoso laboral.

NAQ es una medida subjetiva de conductas de hostigamiento laboral que mide la frecuencia (en un período que abarca los últimos seis meses). Este cuestionario consta de 18 ítems que se agrupan en cinco factores, y la frecuencia se mide a través de una escala tipo Likert de cinco puntos, que van de nunca a diarios (Fornés, Martínez y García, 2008).

Posteriormente se realizó el *Short-Negative Acts Questionnaire* (S-NAQ), que es la versión reducida de 9 ítems del NAQ, se trata de un cuestionario que recoge conductas típicas de acoso, respecto a las cuales el sujeto debe indicar en qué grado ha padecido dichas conductas durante los últimos seis meses. La escala sigue la misma metodología que la primera versión (1 - nunca a 5 - diariamente) (Moreno, Rodríguez, Moreno et al, 2011).

### **3.1.6 Barómetro CISNEROS**

En el año 2000 el profesor Iñaki Piñuel, con el objetivo de evaluar no solo el mobbing, en el entorno laboral de las organizaciones sino también sus consecuencias, elaboró el barómetro CISNEROS (Cuestionario Interpersonal sobre Sicoterror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales), que fue la primer herramienta de medida que se utilizó para medir la incidencia del fenómeno en España. Este cuestionario consta de una escala específicamente diseñada para evaluar las conductas de acoso psicológico. Dicha escala sigue la misma pauta que el LIPT de Leymann (Piñuel, 2004).

El Barómetro CISNEROS sondea de manera periódica el estado y los índices de violencia en el entorno laboral. Consta de tres escalas, la escala Cisneros para evaluar el grado de acoso psicológico sufrido; una segunda escala para valorar el Estrés Postraumático construida a partir de los criterios diagnósticos del DSM-IV; y una tercera escala de Abandono Profesional que mide la intención de la persona de cambiar de trabajo y/o de profesión. La escala Cisneros objetiva 43 conductas de acoso psicológico solicitando de la persona que responde que valore en una escala de 0 (nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectada por cada una de las conductas de acoso (Fidalgo y Piñuel, 2004).

El barómetro Cisneros se aplicó por primera vez en el año 2001 a trabajadores activos de todos los sectores en la comunidad de Madrid, en el entorno de Alcalá de Henares y Guadalajara. Fue la primera investigación monográfica con una muestra amplia con casi 1,000 encuestas válidas (Piñuel, 2004).

Los proyectos de investigación Cisneros I y Cisneros II, fueron las investigaciones iniciales que buscaban establecer el perfil del problema del mobbing, en donde los resultados arrojaron el dato de que 1 de cada 6 trabajadores son sometidos a mobbing en los últimos 6 meses (más de 2.3 millones de trabajadores en España). El proyecto Cisneros III se desarrolló sobre el sector sanitario en donde los datos arrojaron una incidencia media de 33%. El proyecto Cisneros IV se desarrolló en el ámbito de la universidad pública (Piñuel, 2001).

Estas investigaciones han permitido refinar el uso del cuestionario Cisneros, que ha resultado validada mediante la aplicación de más de 10,000 cuestionarios en los últimos años. La validez y la fiabilidad del barómetro Cisneros han quedado acreditada por la investigación y sus características psicométricas han sido presentadas en varios congresos internacionales en los últimos años.

Gracias al estudio Cisneros V sobre mobbing en la administración pública el 1ro. de enero de 2004 entró en vigor la ley 62/2003 de medidas Fiscales Administrativas y del Orden Social, en sus artículos 27 al 43, 50.6 y 51 que regulan la figura del acoso (Piñuel, 2004).

### **3.1.7 Cuestionario de Acoso Moral-Hirigoyen**

En Francia, la investigadora Marie-France Hirigoyen elaboró un cuestionario sobre acoso moral. Dicho instrumento contiene una ficha de datos demográficos y amplía el LIPT con un abanico de frecuencia de comportamientos; así mismo, busca datos acerca de quienes actúan como acosadores (niveles jerárquicos) para obtener la dirección del acoso (horizontal, descendente o ascendente), así como las causas del ataque, la cronología del mismo y las consecuencias del acoso (Uribe, 2011).

En la siguiente tabla se muestran algunos de los instrumentos que miden Acoso Laboral así como sus dimensiones y la consistencia interna (Alfa de Cronbach) correspondiente.

**Tabla 4. Instrumentos de medida para el Acoso Laboral**

| <i>Autor</i>             | <i>Instrumento</i> | <i>Ítems</i> | <i>Análisis Factorial</i> | <i>Dimensiones</i>                           | <i>Alfa</i> |
|--------------------------|--------------------|--------------|---------------------------|--|-------------|
| Leymann (1990)           | LIPT               | 45           |                           | Formas de comunicación                       | -           |
|                          |                    |              |                           | Aislamiento                                  | -           |
|                          |                    |              |                           | Desacreditación profesional y laboral        | -           |
|                          |                    |              |                           | Desprestigio personal                        | -           |
|                          |                    |              |                           | Amenazas con violencia física                | -           |
| Nield (1995)             | LIPT-II            | 45           | Si                        | Ataques a la integridad personal             | 0.93        |
|                          |                    |              |                           | Aislamiento                                  | 0.91        |
|                          |                    |              |                           | Crítica directa e indirecta                  | 0.83        |
|                          |                    |              |                           | Sanciones a través de ciertas tareas         | 0.81        |
|                          |                    |              |                           | Amenazas                                     | 0.63        |
|                          |                    |              |                           | Acoso sexual                                 | 0.71        |
|                          |                    |              |                           | Ataque a la vida privada                     | 0.71        |
| Zapf et al (1996)        | LIPT               | 45           | Si                        | Ataques a través de medidas organizacionales | 0.86        |
|                          |                    |              |                           | Aislamiento social de la víctima             | 0.83        |
|                          |                    |              |                           | Ataques a la vida privada                    | 0.75        |
|                          |                    |              |                           | Violencia física                             | 0.69        |
|                          |                    |              |                           | Ataques a creencias y valores de la víctima  | 0.63        |
|                          |                    |              |                           | Agresiones verbales                          | 0.66        |
|                          |                    |              |                           | Divulgación de rumores                       | 0.65        |
| Einarsen y Raksen (1997) | NAQ                | 18           | Si                        | Humillación o desprecio hacia la persona     | 0.85        |
|                          |                    |              |                           | Hostigamiento relacionado con el trabajo     | 0.57        |
|                          |                    |              |                           | Aislamiento social                           | 0.33        |
|                          |                    |              |                           | Control social                               | -           |
|                          |                    |              |                           | Abuso físico                                 | -           |

| <i>Autor</i>                                | <i>Instrumento</i> | <i>Ítems</i> | <i>Análisis Factorial</i> | <i>Dimensiones</i>   | <i>Alfa</i> |
|---|--------------------|--------------|---------------------------|--|-------------|
| González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003) | LIPT-60            | 60           | -                         | Número de estrategias de acoso psicológico (NEAP)<br>Índice global de Acoso Psicológico (IGAP)<br>Índice medio de acoso psicológico (IMAP) | -<br>-<br>- |
| Fidalgo y Piñuel (2004)                     | CISNEROS           | 43           | -                         | Ámbito de la conducta de acoso<br>Tipo de conducta de acoso  | 0.96        |

**Fuente:** Fornés, Martínez- Abascal y García (2008).

### 3.1.8 Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO )

En México se elaboró un instrumento llamado Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), el cual consta de 22 ítems (tras la revisión de un grupo de expertos y la evaluación estadística correspondiente). La metodología de respuesta evalúa la frecuencia con que ocurre el acoso, yendo de 0-nunca a 4-muy frecuente; así como indicando la frecuencia que ocurre el acoso respecto a sus compañeros (Pando, Aranda, Preciado et al, 2006).

### 3.1.9 Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT)

Es una escala diseñada por Uribe Prado en el año 2008, en la Universidad Nacional Autónoma de México (el desarrollo de este instrumento se describirá más adelante), con el objetivo de evaluar el acoso laboral en las organizaciones mexicanas. Ésta investigación se clasifica en tres temáticas fundamentales:

1. Representación social mediante entrevistas, las cuales comprenden un total de ocho testimonios representativos que se refieren a situaciones de acoso laboral en diferentes contextos de trabajo y representan distintas formas y características de presentación del fenómeno en organizaciones mexicanas. El significado psicológico consistió en una serie de análisis realizados por medio de redes semánticas naturales.

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. Se llevó a cabo la validación y confiabilidad del instrumento mediante análisis factoriales exploratorios y confirmatorios, además de análisis de consistencia interna.

### **3.2 Redes Semánticas Naturales**

Partiendo de la idea que la cultura define los estilos de personalidad en los individuos, es necesario construir instrumentos con una base etnopsicológica, y la mejor forma de hacerlo es a partir de categorías semánticas (Valdéz y Reyes, 1993, en Sánchez, Díaz-Loving y Rivera, 2006).

La técnica de redes semánticas naturales, propuesta en México por Figueroa, González y Solís (1981), surge como una alternativa de evaluación del significado a partir de modelos que explican a la memoria semántica; la red semántica de un concepto es aquel conjunto de conceptos elegidos por la memoria a través de un proceso reconstructivo y está dada por la naturaleza de los procesos de memoria que eligen los elementos que la integran.

Figueroa, González y Solís (1981), coinciden en que las redes semánticas deben ser naturales ya que ésta técnica permite explorar la percepción o la idea de los sujetos respecto a algo, a través de procedimientos no simulados y así evitar el sesgo del investigador.

Reyes Lagunes (1993), modificó la propuesta de Figueroa, González y Solís, proponiendo la construcción de instrumentos de medición psicológica, culturalmente sensibles y relevantes a través de redes semánticas naturales; en donde el proceso debe iniciarse por conocer el significado psicológico de uno o varios conceptos y/o identificar

aquellas conductas o indicadores que la población considere pertenecientes al constructo de interés.

### **3.3 Escalamiento Multidimensional**

El escalamiento multidimensional es un nombre general que engloba un conjunto de técnicas multivariantes desarrolladas en el ámbito de las ciencias sociales y del comportamiento, y que persiguen el estudio de la estructura subyacente a un conjunto de objetos o personas (Ato, López, Velandrino et al, 1990).

El escalamiento multidimensional es una técnica matemática que usa la aproximación para establecer la similitud o diferencia entre los objetos de una misma clase. Una proximidad puede indicar la similaridad o diferencia entre el par de objetos, o cómo son percibidos. Estas técnicas estadísticas permiten representar gráficamente la distribución de determinadas variables en elementos mapeados en una o más dimensiones espaciales; esta configuración refleja la estructura oculta en los datos, y a menudo hace que los datos sean más fáciles de comprender (Moreno, 2003, en Trejo y Vázquez, 2010).

En términos generales el escalamiento multidimensional es una técnica que permite representar en un espacio geométrico las proximidades entre pares de objetos a través de distancias en función de un determinado número de dimensiones.

### **3.4 Confiabilidad**

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Es el grado en el que una prueba proporciona resultados consistentes, (revela el grado de confianza de una prueba). Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan formulas que producen coeficientes de confiabilidad, que pueden oscilar entre 0-1. Donde el coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 representa máxima confiabilidad (confiabilidad total) (Martínez, 1995).

### 3.4.1 Procedimientos para determinar la confiabilidad

Hernández, Fernández y Baptista (1997, en Silva y Brain, 2006) y Brown (1980), mencionan algunos procedimientos para determinar la confiabilidad mediante un coeficiente:

- *Medidas de estabilidad.* En éste procedimiento un mismo instrumento de medición es aplicado dos o más veces a un mismo grupo de personas, después de un periodo de tiempo; si la correlación de los resultados de las diferentes aplicaciones es altamente positiva, el instrumento se considera confiable (desde luego, el periodo de tiempo entre las mediciones es un factor importante a considerar).
- *Coefficiente de equivalencia.* Es cuando el interés corresponde entre los resultados obtenidos en dos formas, supuestamente equivalentes de una prueba (Brown, 1980).
- *Coefficiente Alfa de Cronbach.* Este coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0-1, su ventaja es que simplemente se aplica a la medición y se calcula el coeficiente.
- *Coefficiente KR-20.* Kuder y Richardson desarrollaron un coeficiente para estimar la confiabilidad de una medición, su interpretación es la misma que del coeficiente alfa.

### 3.5 Validez

Martínez (1995) define la validez como el grado en que un test mide lo que pretende medir. En la validez se debe analizar los siguientes criterios:

- a) *Validez de contenido.* Expresa el grado en que el contenido de un test constituye una muestra representativa de los elementos del constructo que pretende evaluar.

- b) *Validez relativa al criterio*. Expresa las relaciones del constructo con otros constructos, operacionalizada normalmente en términos de correlaciones y regresiones del test con otras medidas.
- c) *Validez de constructo*. Cuando el usuario del test desea hacer inferencias acerca de conductas o atributos que pueden agruparse bajo una “etiqueta” de un constructo psicológico particular. Integra toda la evidencia que permite la interpretación de las puntuaciones de los tests.

### 3.5.1 Validez relativa al criterio: Correlaciones

Brown (1980) menciona que un coeficiente de correlación es la medida de la relación entre dos conjuntos de datos. En la medición, la correlación será generalmente, entre las calificaciones obtenidas entre dos aplicaciones de una misma prueba. El coeficiente de correlación múltiple sirve de indicador de la validez del conjunto de variables predictoras seleccionadas (Martínez, 1995).

Existen diferentes medidas de correlación; la que es utilizada con mayor frecuencia en pruebas psicológicas es la del coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ), este coeficiente es una medida de relación lineal que indica sólo el grado de relación entre dos variables y no la causalidad. El valor de  $r$  puede ir de +1.00 a -1.00. El valor absoluto del coeficiente indica la fuerza de la relación (cuanto mayor sea el valor absoluto tanto mayor será la correspondencia entre los dos conjuntos); por ejemplo, si las variables X y Y tienen una correlación elevada, habrá cuando menos tres explicaciones posibles (Brown, 1980).

- X causa Y y, por ende, los cambios en X dan como resultado alteraciones de Y.
- Y causa X y, por ende, los cambios en X reflejan modificaciones de Y.
- X y Y se ven afectadas por alguna otra variable.

### 3.5.2 Análisis de Varianza

Análisis de varianza (a menudo abreviada como ANOVA: *Analysis of variance*), permite probar la significancia de las diferencias entre más de dos medias muestrales.

Usando el análisis de varianza, podemos hacer inferencias acerca de si nuestras muestras de poblaciones tienen la misma media (Levin y Rubín, 2004).

### **3.5.3 Validación de Constructo: Análisis Factorial Exploratorio**

La validación de constructo es un proceso continuo en el que se realizan múltiples estudios para poner a prueba distintas hipótesis acerca de la estructura interna del constructo y de sus relaciones con otras variables. Numerosas técnicas de investigación se han utilizado para analizar la validez de constructo de tests; por ejemplo, diseños experimentales, matrices multimétodo-multirasgos, análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio (Martínez, 1995).

El análisis factorial exploratorio se suele diferenciar por dos fases; la primera consiste en soluciones directas o fases de extracción y determinación del número de factores, y la segunda en soluciones indirectas o transformadas, que tiene como finalidad proporcionar un significado teórico o sustantivo a los factores.

Al mismo tiempo es un procedimiento de análisis multivariante que intenta explicar mediante un modelo lineal un conjunto de variables observables mediante un número menor de variables hipotéticas, latentes o no observables, denominadas factores. El análisis factorial suele ser muy útil en los primeros estudios de desarrollo de tests (Martínez, 1995).

De acuerdo con Martínez (1995) en el análisis factorial se pueden utilizar diferentes algoritmos que usan distintos criterios de maximización o minimización que pueden llevar a soluciones diferentes. Existen criterios de rotación ortogonal que es uno de los métodos más comunes.

Criterios de rotación ortogonal:

- Quartimax: se recomienda cuando el número de factores es elevado.
- Varimax: es la que mejor se adapta a la estructura simple y es la rotación ortogonal más utilizada.

### **3.5.4 Validación de Constructo: Análisis Factorial Confirmatorio**

Martínez (1995) plantea que en el análisis factorial confirmatorio el investigador tiene alguna hipótesis explícitas acerca de la estructura de las variables latentes. Los conocimientos para la formulación de estas hipótesis pueden estar basados en la teoría, en la investigación empírica previa o en una combinación de ambas. En este análisis se construye un modelo en el que se puede apreciar que:

1. El número de variables latente es establecido por el investigador.
2. Se especifican a priori las saturaciones de las variaciones observadas en los factores latentes.
3. La covarianza o correlación entre las variables latentes es especificada en el modelo.

La especificación en los modelos confirmatorios requiere establecer explícitamente: número de factores comunes, relaciones entre las variables observadas y las variables latentes, covarianza entre los factores comunes, relación entre los factores únicos y las variables observadas y, varianzas y covarianza entre factores únicos.

En el análisis factorial confirmatorio, a diferencia del exploratorio, el investigador debe concretar de antemano todos los aspectos relevantes del modelo, aspectos que deben estar solidamente fundamentados en la teoría previa y en la evidencia conocida. Así deben especificarse, con anterioridad al análisis, qué factores y qué indicadores forman el modelo, qué indicadores presentan saturación en cada factor, y así sucesivamente. El análisis factorial confirmatorio es, en consecuencia una estrategia sumamente útil en el ámbito de la prueba de hipótesis y la confirmación de teorías (Arias, 2008).

### **3.6 Interpretación de los factores**

Un factor se interpreta examinando las saturaciones que en él muestran las variables. Cuando se presentan los resultados del análisis factorial el investigador debe especificar claramente cuál de las matrices está usando en la interpretación.

Los investigadores se enfrentan continuamente a problemas como el decidir qué saturaciones se deben interpretar, es decir, cuando hay una relación suficientemente alta entre la variable y el factor para incluir la variable en la interpretación del factor. Debe tenerse en cuenta también el tamaño de la muestra, ya que saturaciones triviales, como 0.20 o inferiores pueden ser significativas con muestras grandes. Stevens (1992, en Martínez, 1995) sugiere como regla que la variable muestre al menos un 15% de varianza común con el factor, lo que supondría saturaciones de al menos 0.40. Finalmente, para darle un nombre al factor o constructo es necesario contar con especialistas en el área del constructo.

Con respecto al tamaño muestral requerido para realizar análisis factoriales también se han propuesto muchas reglas prácticas (no estadísticas) que van desde dos sujetos por variable. La opinión más frecuente es la de al menos 5 sujetos por variable (Gorsuch, 1993, Stevens, 1992, en Martínez, 1995).

Guadagnoli y Velicer (1988, en Martínez, 1995) señalan que para que los factores puedan considerarse fiables, la decisión no es tan simple como examinar el tamaño muestral, sino que debe examinarse, además de éste, las saturaciones en los factores; proponen las siguientes reglas:

- Los factores (componentes) con 4 o más saturaciones por encima de 0.60 pueden considerarse fiables, independientemente del tamaño muestral.
- Factores con 10 o más saturaciones bajas (entorno a 0.40) son fiables siempre que el tamaño muestral sea 150.
- Factores con saturaciones factoriales bajas no serán interpretados a menos que el tamaño muestral sea al menos de 300.

Crocker y Algina (1986, en Martínez, 1995) señalan que además de examinar las saturaciones factoriales, la comunalidad de un test (variable) debe examinarse y compararse con su fiabilidad para determinar: la proporción de varianza del test explicada y la proporción de varianza del test que es fiable.

Otro aspecto del análisis factorial, que es importante mencionar, es que suele emplearse con frecuencia para determinar la dimensionalidad del conjunto de los ítems de un test, para determinar el número de subescalas y qué ítems las definen.

### **3.7 Desarrollo, Construcción y Validación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT)**

Por medio de la técnica de redes semánticas, Bermudez y Cervantes (2009) realizaron un estudio exploratorio de mobbing en una muestra mexicana acerca del significado psicológico de la personalidad del acosador y de la víctima, así como del proceso del acoso, las consecuencias en la víctima y las conductas representativas en una muestra de 100 sujetos mexicanos, tanto en el sector público como en el privado.

Mediante este estudio exploratorio surgen conceptos relacionados con el acosador, en donde se vincula con abuso de poder; en el caso de la víctima, se observó que las principales características que pueden motivar al acosador a centrarse en un concepto, son una serie de atributos que generan cierta envidia en términos de competitividad. En cuanto al proceso de acoso laboral se presentó el resultado de un plan o estrategia dirigido a hacer un “complot”, con el fin de ignorar e intimidar al acosado; y finalmente las consecuencias esperadas mediante el proceso de acoso son representadas en sentimientos de inseguridad, miedo, agresión, depresión, tristeza, enojo, defensa e introversión.

De acuerdo con García, Piña, Olguín y Uribe (2008), para conseguir los objetivos de la investigación mexicana sobre acoso en el trabajo, se realizaron dos pesquisas: la primera consistió en una clasificación interjueces de diferentes expertos para obtener metacódigos de las 333 unidades de análisis de Mercado (resultado de 122 entrevistas); en este primer estudio se clasificaron 15 códigos (factores) obtenidos de la clasificación interjueces. Mientras que la segunda investigación se fundamentó en un escalamiento multidimensional de los códigos obtenidos en el primer estudio, el cual sirvió para visualizar gráficamente un mapa conceptual del acoso laboral.

Gracias a los testimonios obtenidos mediante entrevistas, los significados psicológicos obtenidos en redes semánticas naturales (Bermudez y Cervantes, 2009) y el estudio de escalamiento multidimensional (García, Piña, Olguín y Uribe, 2008), se confirmaron 15 comportamientos generales validados en contenido, mediante validación interjueces y configuración por medio de escalamiento multidimensional, lo

cual permitió reconocer cuatro grandes factores de acoso como parte de un proceso (Ver Figura 8).

| <i>Cuadrante I<br/>“muy violentas”</i> | <i>Cuadrante II<br/>“estigmatización”</i> | <i>Cuadrante III<br/>“acciones directas”</i> | <i>Cuadrante IV<br/>“encubiertas”</i>                                   |
|--|---|--|---|
| XV. Amenaza                            | V. Generar culpa                          | VII. Maltrato y Humillación                  | VIII. Discriminación  |
| II. Violencia verbal                   | I. Aislamiento                            | XIII. Castigo                                | III. Sobrecarga de trabajo.   |
| VI. Hostigamiento sexual               | IV. Comunicación deteriorada              | X. Sabotaje y situaciones deshonestas        | XI. Exceso de supervisión y Control<br>IX. Desacreditación Profesional. |

**Figura 8.** *Categorías (comportamientos) según la configuración semántica del escalamiento multidimensional*

**Fuente:** García, Piña, Olguín y Uribe (2008).

### *F1. Hostigamiento sexual*

El hostigamiento sexual incluye un comportamiento de tono sexual tal como contactos físicos e insinuaciones, observaciones de tipo sexual, exhibición de pornografía y exigencias sexuales, verbales o de hechos. Este tipo de conducta puede ser humillante y puede constituir un problema de salud y de seguridad; es discriminatoria cuando el trabajador tiene motivos suficientes para creer que su negativa podría causarle problemas en el trabajo, en la contratación o el ascenso inclusive, o cuando crea un medio de trabajo hostil (SCJN, 2010).

### *F2. Violencia Verbal*

Consiste en un tipo de violencia en que la falta de respeto y trato vejatorio en el trabajo llevan a conductas como propiciar desprecios e insultos hacia una persona con el fin de desprestigiarlo ante los demás; pueden ser comportamientos como: inmiscuirse y criticar la vida privada, vejaciones verbales, gritar, descalificaciones, manipular comunicaciones verbales, etc. (UGT, 2006).

### *F3. Violencia Física*

Toda acción u omisión destinada a amedrentar o atemorizar a otro; son aquellas acciones no accidentales que provocan algún tipo de daño, tales como: gestos agresivos, amenazas de carácter físico, alterar el material de trabajo, condiciones de trabajo insalubres, extorsión mediante intimidación física, etc. (UGT, 2006)

#### *F4. Amenazas*

La amenaza se origina cuando “A” dice a “B”: “haz algo que quiero o haré algo que tu no quieres”. Para cumplir la amenaza “A” debe disponer de algún poder destructivo contra personas o cosas que “B” valora. La dinámica de la amenaza depende en gran parte de cómo responda “B” a la amenaza. Esta puede ser explícita o implícita, pero siempre entraña algún tipo de comunicación. Hay varias respuestas posibles por parte de “B”, y una es la sumisión, es decir, que “B” haga lo que pide “A” para que la amenaza no se cumpla. El desafío constituye otra reacción posible “B” dice a “A”: “no haré lo que quieres”, por tanto el amenazador debe decidir si cumple o no la amenaza. En ocasiones cumplir con la amenaza acarrea pérdidas cuantiosas; a veces el amenazador no tiene poder destructivo del que alardea y el desafío puede triunfar, sobre todo si está muy extendido, es constante y los desafiadores están dispuestos a sufrir (Boulding, 1993, pág. 30).

#### *F5. Aislamiento*

El aislamiento social se refiere a la separación de individuos o grupos que llevan a la falta o disminución de contacto social. Esta separación puede ocurrir de manera física, por barreras sociales y por mecanismos psicológicos. En este último caso, puede haber interacción pero no una comunicación verdadera. El aislar a la víctima involucra la exclusión de sus compañeros, restringirle las posibilidades de comunicación con compañeros o con su superior, exclusión o indiferencia sexual (Martínez, 2004 en Olgún y Piña, 2009).

#### *F6. Comunicación deteriorada*

Los problemas inherentes a la comunicación por dificultades semánticas, malas interpretaciones y “ruido” en los canales de comunicación, pues es posible que las personas y los grupos tengan diferentes objetivos, metas, valores e ideologías que no hayan sido comunicados con precisión en un inicio, lo cual lleva a que los problemas en el proceso de comunicación retarden la colaboración y fomenten los malos entendidos, por tanto, los problemas de la comunicación son causa y consecuencia de conflictos entre las organizaciones y dentro de ellas (Martínez, 2004 en Olgún y Piña, 2009).

### *F7. Generación de culpa*

La culpa es un sentimiento negativo, que aparece cuando existe remordimiento o arrepentimiento, resultado de la creencia que se ha violado o que se es capaz de violar una norma, o como resultado de que los demás tengan tal percepción. Es una emoción negativa que está asociada a los principios éticos del individuo y tiene como función controlar la expresión de impulsos no aceptables tanto social como moralmente. La culpa está acompañada de una sensación de estrés y tensión, lo que sirve como motivación para reparar la acción o empeorar la culpa cuando por alguna razón no se puede reparar el daño (Gil-Monte, 2005).

### *F8. Maltrato y humillación*

Lo constituyen acciones violentas con miras a causar daño a otra u otras personas. Es tratar duramente, con violencia; avergonzar y rebajar a alguien en su dignidad.

### *F9. Sabotaje y situaciones deshonestas*

Consiste en imponer condiciones laborales nefastas a un trabajador, las cuales impiden que lleve a cabo su trabajo y perturban el ejercicio de sus funciones. Asignar tareas irrealizables por volumen o por plazo. Ocultar información necesaria para el desempeño de su trabajo, o proporcionar información incorrecta. Asignar trabajos sin valor ni utilidad o tareas por debajo de su capacidad profesional o competencias habituales (Martínez, 2004 en Olgún y Piña, 2009).

### *F10. Abuso de Poder*

Consiste en el uso de poder dirigido a otras funciones que no están atribuidas al cargo, sino satisfacer intereses personales del individuo que lo ejerce. Las personas en el poder utilizan como estrategia de influencia la amenaza de la fuerza, el retiro de recursos y otras medidas coercitivas. La suspensión del apoyo, la aplicación de sanciones, como la falta de promoción o estímulos y la firmeza, el establecimiento de límites de tiempo y hacer cumplir las reglas, que son consideradas un abuso cuando se aplican a los trabajadores para perseguir objetivos distintos a los de la organización (Furnham, 2001).

### *F11. Castigo*

El castigo es un procedimiento utilizado en condicionamiento operante o instrumental. Se aplica cuando se requiere reducir la emisión de una conducta, y consiste en presentar un estímulo aversivo o retirar un reforzador inmediatamente después de una conducta, disminuyendo o eliminando la repetición de dicha conducta (Coon, 2005 en Olguín y Piña, 2009).

### *F12. Discriminación*

Es toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición, social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil, o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular, el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. Dar trato de inferioridad, diferenciar una persona o colectividad por motivos raciales. (Gutiérrez, 2008).

### *F13. Sobrecarga de trabajo*

Es una demanda excesiva en la cantidad y calidad del trabajo cuando éste es muy difícil o de mucha responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano (carga externa), mientras que la sobrecarga cualitativa (carga interna) es más subjetiva de evaluar, está relacionada con las capacidades de formación y habilidades para ejecutar la tarea, su dificultad, complejidad y sus consecuencias (Martínez, 2004 en Olguín y Piña, 2009).

### *F14. Desacreditación profesional*

Consiste en minimizar o devaluar el trabajo de una persona sin que la razón para esto sea su desempeño y se encuentra ligada al concepto de autoestima, pues involucra la capacidad que tienen otros para afectar la opinión que se tiene sobre el trabajo propio, en ello reside la idea de que las personas seguras de sí mismas superan en desempeño a quienes carecen de seguridad (Furnham, 2001).

### *F15. Exceso de supervisión y control*

La supervisión tiene como fin vigilar el trabajo de los empleados, de tal manera que se realice satisfactoriamente, pero al supervisar de manera excesiva se hace énfasis en que sin base y de forma desproporcionada, se corrige y sobre corrige al trabajador, se le reprocha su desempeño y se le presiona indebida o arbitrariamente para que complete

su trabajo, además de realizar evaluaciones negativas y sesgadas de su rendimiento y sus capacidades (Martínez, 2004 en Olgún y Piña, 2009).

*F16. Clima laboral hostil*

El clima es toda situación de trabajo que implica un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como las actitudes, características físicas y psicológicas y, a cambio, ésta presenta entornos sociales y físicos que tienen sus particularidades propias (Brunet, 1987). Un mal clima laboral destruye el ambiente de trabajo, ocasionando situaciones de conflicto y bajo rendimiento.

Siguiendo con la investigación mexicana sobre acoso en el trabajo, a partir de los 15 comportamientos específicos de García, Piña, Olgún y Uribe (2008), se desarrollaron 138 reactivos que contenían 16 comportamientos de acoso (incluido violencia física), además de 13 preguntas demográficas y 13 indicadores psicosomáticos, dando un total de 164 reactivos.

El instrumento fue elaborado preguntando para todos los reactivos la frecuencia y duración del acoso, mismos que fueron calificados por una multiplicación entre los dos tipos de respuesta; por ejemplo si la persona contestaba que sufría acoso una vez a la semana por un periodo de cinco meses, el reactivo se calificó con un valor de 20 (4 x 5), lo cual indicará el impacto de acoso por factor, diferenciando así el acoso ocasional del crónico. La calificación mínima es de 1 y la máxima es de 36 (Ver ejemplo en la Figura 9).

**Ejemplo: Donde laboro si cometo un error soy castigado**

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

**Figura 9.** Ejemplo de respuesta a los reactivos.

A través de la construcción del EMAT se hizo la confiabilidad y validez para las cuatro áreas. Participaron 1000 trabajadores mexicanos que pertenecían tanto al sector privado como al sector público, en un muestreo no probabilístico durante el 2008 y 2009. Posteriormente la información fue capturada y analizada en el paquete estadístico

SPSS, para llevar a cabo discriminación de reactivos, análisis factoriales exploratorios, análisis de consistencia interna, así como correlaciones y análisis de varianza.

Con base en los resultados del análisis factorial exploratorio (1000 sujetos), de los 138 reactivos sólo 97 de ellos cumplieron con los requisitos factoriales (Ver Tabla 5), se utilizó el método de componentes principales con rotación Varimax, con correlaciones entre -1 y 1, así como una saturación mínima de .40 para cada reactivo, mostrando fiabilidades entre .68 y .93% para los 16 factores estudiados.

Además, se confirmó mediante cuatro análisis factoriales exploratorios de segundo orden, la composición factorial del acoso laboral en cuatro grupos. Gracias a este estudio factorial exploratorio se pudo realizar la replicabilidad de los mismos factores en otros sujetos con fines confirmatorios (Uribe, García, Castillo y Barrera, en prensa).

**Tabla 5.** Factores y reactivos del análisis factorial exploratorio.

| <b>Factor</b> | <b>Nombre del Factor</b>           | <b>Clave</b> | <b>Grupo</b> | <b>Reactivos</b>             | <b>Total</b> |
|---------------|------------------------------------|--------------|--------------|------------------------------|--------------|
| F1            | Hostigamiento sexual               | hs           | A            | 7,14,23,25,29,30,42,44,90,92 | 10           |
| F2            | Violencia Verbal                   | vv           | A            | 5,9,20,61,63                 | 5            |
| F3            | Violencia Física                   | vf           | A            | 41,47,58,62,72,76            | 6            |
| F4            | Amenazas                           | amz          | A            | 4,6,11,33,60,69,88,93        | 8            |
| F5            | Aislamiento                        | ais          | B            | 13,31,36,64,68,75,82         | 7            |
| F6            | Comunicación Deteriorada           | cdet         | B            | 43,71,73,87                  | 4            |
| F7            | Generación de culpa                | gc           | B            | 15,17,18,21,53,55,80         | 7            |
| F8            | Maltrato y Humillación             | mh           | C            | 3,28,52,77,81                | 5            |
| F9            | Sabotaje y situaciones deshonestas | ssd          | C            | 10,37,45,56,74,79            | 6            |
| F10           | Abuso de poder                     | ap           | C            | 2,34,51,57,95                | 5            |
| F11           | Castigo                            | cas          | C            | 19,32,35,40,67,70,97         | 7            |
| F12           | Discriminación                     | dis          | D            | 12,27,48,50,66,85,86         | 7            |
| F13           | Sobrecarga de trabajo              | sct          | D            | 84,89,91,94                  | 4            |
| F14           | Desacreditación profesional        | dp           | D            | 22,24,26,38,39,46,65         | 7            |
| F15           | Exceso de supervisión y control    | esc          | D            | 1,49,54                      | 3            |
| F16           | Clima laboral hostil               | clh          | D            | 8,16,59,78,83,96             | 6            |
| <b>Total</b>  |                                    |              |              |                              | <b>97</b>    |

Nota: Grupo "A" muy violentas; Grupo "B" estigmatización; Grupo "C" acciones directas; Grupo "D" encubiertas.

### **3.8 Clima Organizacional: Propuesta de una escala**

Gómez y Vicario en el 2008, desarrollaron una propuesta de cómo debe estar conformado un instrumento para la medición del clima laboral, en trabajadores mexicanos. Se dieron a la tarea de determinar el significado psicológico de diversos factores que determinan el clima organizacional mediante la utilización de redes semánticas.

Dicha propuesta partió de la investigación teórica y los resultados obtenidos de redes semánticas. El procedimiento se dividió en cuatro etapas:

1. *Investigación conceptual*: en esta etapa se determinaron los factores que conformarían la propuesta de su escala, se realizó una investigación conceptual (de clima organizacional), revisando los factores que se incluyen en las diferentes escalas y la manera en que diversos autores lo definen.

Para determinar los factores que se tomaron en cuenta para la aplicación de redes y el desarrollo de la escala, se utilizaron dos premisas: la primera fue que el factor haya sido utilizado en varias escalas por diferentes autores y la otra que aunque el nombre del factor no sea igual, varias escalas se puede considerar equiparable usando su definición en comparación con otra.

2. *Elaboración de redes semánticas*: una vez que se determinaron los factores que conformarían la escala, se recurrió a determinar el significado psicológico de los factores identificados en la etapa uno, para ello se empleó el uso de la técnica de redes semánticas.

3. *Análisis de las redes*: una vez que se obtuvo la información de las redes semánticas, se identificaron diferentes datos para la contrastación teórica y la utilización de ésta información en la construcción de reactivos.

4. *Construcción de banco de reactivos y estructuración de la escala*: en esta etapa el 50% de los reactivos se desarrollaron de acuerdo a lo revisado en la investigación teórica, y el 50 % restante se realizaron basándose en los resultados de las redes semánticas.

Una vez que se revisó la forma en que fue abordado el estudio de clima organizacional por diferentes autores, las dimensiones que fueron consideradas para la formación de la escala y la definición que cada autor dio de las mismas, se obtuvieron 17 factores a considerar para la propuesta de Gómez y Vicario (2008). Sin embargo, para llevar a cabo un estudio de validez confirmatorio se tomaron en cuenta sólo 7 factores de dicha escala (Ver Tabla 6 y Figura 10).

**Tabla 6.** Factores de clima organizacional.

| <i>Factor</i> | <i>Nombre del Factor</i> | <i>Clave</i> | <i>Reactivos</i> | <i>Total</i> |
|---------------|--------------------------|--------------|------------------|--------------|
| F1C           | Liderazgo                | li           | 100,103,106      | 3            |
| F2C           | Comunicación             | co           | 115, 116, 118,   | 3            |
| F3C           | Toma de decisiones       | td           | 99,105,110       | 3            |
| F4C           | Innovación               | in           | 109,112,117      | 3            |
| F5C           | Satisfacción             | sa           | 101,111, 114     | 3            |
| F6C           | Motivación               | mot          | 98,104,108       | 3            |
| F7C           | Remuneración             | re           | 102,107,113      | 3            |
| <b>Total</b>  |                          |              |                  | <b>21</b>    |

| <i>Núm. de Factor</i> | <i>Factor</i>             | <i>Definición</i>   |
|-----------------------|---------------------------|---|
| <i>F1C</i>            | <i>Liderazgo</i>          | Este factor es definido teóricamente como el grado en el que los empleados se sienten apoyados y orientados por parte de sus jefes, y la manera en que el manejo abierto, alentador y considerado influye en los empleados.                                   |
| <i>F2C</i>            | <i>Comunicación</i>       | Es entendida como el proceso que tienen los trabajadores para comunicarse a través de diferentes medios dentro de la organización.  |
| <i>F3C</i>            | <i>Toma de decisiones</i> | Este factor tiene que ver con el grado en que los empleados forman parte en el proceso de toma de decisiones, en como se delega éste proceso entre los niveles jerárquicos, y la manera en que la empresa busca involucrar a sus empleados en las decisiones. |
| <i>F4C</i>            | <i>Innovación</i>         | Es la importancia que la organización muestra a la aplicación de nuevas formas de hacer las cosas para facilitar o mejorar el trabajo.  |
| <i>F5C</i>            | <i>Satisfacción</i>       | Es entendida como los esfuerzos que realiza   |

| <i>Núm. de Factor</i> | <i>Factor</i>       | <i>Definición</i>   |
|-----------------------|---------------------|---|
|                       |                     | la organización para crear un ambiente sano y agradable, lo cual se ve reflejado en la satisfacción de los empleados.   |
| <i>F6C</i>            | <i>Motivación</i>   | Este factor es definido como los procedimientos que utiliza la empresa para motivar al trabajador, las condiciones que incitan al trabajador a trabajar más o menos intensamente y el grado en el cual los trabajadores muestran preocupación por la calidad en el trabajo. |
| <i>F7C</i>            | <i>Remuneración</i> | Es entendida como la forma en que se le remunera al trabajador por sus actividades dentro de la empresa.  |

**Figura 10.** *Factores de clima organizacional.*

**Tomado de:** Gómez y Vicario, 2008.

Como hemos visto hasta el momento, existen diversos instrumentos que miden el acoso laboral, sin embargo las diferencias culturales son importantes para la estandarización de un instrumento, es por eso que se propone la realización del instrumento EMAT con fines evaluativos, preventivos y de diagnóstico para la población mexicana. Una vez comprendidos los pasos de desarrollo, construcción y validación (a través de análisis factorial exploratorio) de este instrumento, damos lugar al procedimiento que realizamos para la validez con fines confirmatorios mediante la relación entre acoso laboral y clima organizacional.

## **Capítulo 4. Método**

### **4.1 Justificación**

Reconociendo que el capital humano es un factor que puede determinar el fracaso o el éxito de cualquier organización, nos damos cuenta de que procesos como el mobbing representan un serio problema en el ambiente de trabajo. Ahora bien, la OIT (1998) asegura que la violencia en sus múltiples formas de expresión (sutil, psicológica o física) constituye ya una creciente preocupación en los lugares de trabajo de todo el mundo, y México no debería ser la excepción.

Las diferentes definiciones de acoso laboral enfatizan la exposición a comportamientos agresivos repetidos y duraderos, por lo tanto gracias a la investigación que se ha dado sobre este proceso, diferentes países se han dado a la tarea de establecer diferentes herramientas para poder identificar, prevenir y contrarrestar las conductas que constituyen el acoso laboral.

El uso de instrumentos de medición psicológicos es una solución a este tipo de problemas (Anastasi y Urbina, 1998); sin embargo, las diferencias de medición pueden alterar las cifras en comparaciones transculturales (Gil-Monte, Carretero y Luciano, 2006), por todo esto México está obligado a abordar el tema desde un contexto cultural propio, con el fin de identificar sus características y favorecer un consenso, permitiendo su identificación y prevención para que repercuta positivamente en la salud y calidad de vida de los trabajadores.

Un instrumento nuevo, de corte factorial y con adaptaciones estrictamente mexicanas permitirá conocer aquellos factores que influyen en el buen o mal funcionamiento de las personas en el ambiente de trabajo, para lograr la optimización de los recursos.

Se propone un instrumento basado en la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) y en las investigaciones realizadas recientemente en México, pretendiendo obtener una validación y confiabilidad de la nueva versión. Identificando así, las diferencias significativas entre los factores y los grupos de acoso, así como su relación con el clima organizacional. De esta manera, y con los resultados obtenidos, se

pretende sensibilizar y concientizar sobre el incremento de este preocupante y creciente tema, así como las consecuencias que puede producir sobre la salud y calidad de vida de los trabajadores.

## **4.2 Objetivos**

1. Realizar un estudio confirmatorio para validación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo de la Versión 1 (Uribe, Trejo, Vázquez, García y García, 2010)
2. Obtener la última versión de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo derivada de un estudio factorial confirmatorio.
3. Identificar si existen relaciones estadísticamente significativas entre los factores del acoso en el trabajo y los factores de clima organizacional.
4. Identificar si existen relaciones estadísticamente significativas entre los factores de acoso en el trabajo y las diferentes variables clasificatorias de tipo demográfico y psicosomático.
5. Identificar si existen relaciones estadísticamente significativas entre los factores de clima organizacional y las diferentes variables clasificatorias de tipo demográfico y psicosomático.

## **4.3 Hipótesis**

*H1* Existen diferencias estadísticamente significativas entre acoso laboral y clima organizacional.

*H0* No existen diferencias estadísticamente significativas entre acoso laboral y clima organizacional.

*H2* Existen diferencias estadísticamente significativas entre acoso laboral y las variables demográficas clasificatorias.

*H0* No existen diferencias estadísticamente significativas entre acoso laboral y las variables demográficas clasificatorias.

*H3* Existen diferencias estadísticamente significativas entre acoso laboral y las variables psicosomáticas.

*Ho* No existen diferencias estadísticamente significativas entre acoso laboral y las variables psicosomáticas.

*H4* Existen diferencias estadísticamente significativas entre clima organizacional y las variables demográficas clasificatorias.

*Ho* No existen diferencias estadísticamente significativas entre clima organizacional y las variables demográficas clasificatorias

*H5* Existen diferencias estadísticamente significativas entre clima organizacional y las variables psicosomáticas.

*Ho* No existen diferencias estadísticamente significativas entre clima organizacional y las variables psicosomáticas.

#### **4.4 Variables**

*Variables dependientes:* Acoso Laboral

*Variables Independientes:* Variables clasificatorias de tipo demográfico y psicosomático.

Partiendo de la literatura encontrada, diferentes autores proponen que un mal clima genera mobbing y viceversa (ver Capítulo 2), podemos decir que:

*Variable Dependiente:* Acoso Laboral

*Variable Independiente:* Clima Laboral

#### **4.5 Variables Clasificatorias:**

Edad, Sexo, Estado civil, Nivel de estudio, Ocupación, Tipo de puesto, Horas de trabajo, Antigüedad, Ingreso, Tipo de organización, Tipo de contrato, Número de personas a cargo, Frecuencia de fumar, Número de cigarrillos, Consumo de alcohol, Indicadores de Dolores de cabeza, Dolores musculares, Problemas gastrointestinales, Trastornos del sueño, Ansiedad, Tristeza, Disminución del apetito sexual, Trastornos alimenticios, Miedos y Agresividad.

#### **4.6 Tipo de Investigación**

Es una investigación no experimental, de campo, descriptivo de corte confirmatorio.

#### **4.7 Sujetos**

Participaron un total de 800 trabajadores mexicanos, que aceptaron al menos una vez en su vida laboral haber sufrido conductas hostiles, en un muestreo no probabilístico, de los cuales 348 (43.5%) fueron hombres y 452 (56.5%) mujeres, la edad oscilaba entre los 17 y 76 años. En cuanto al estado civil 460 (57.5%) tenían pareja y 340 (42.5%) no tenían pareja. El 3.0% contaba con escolaridad primaria, el 11.8% secundaria, 25.6% preparatoria, 46.9% licenciatura, 2.5% maestría, 1.8% doctorado, 7.1% carrera técnica y el 1.4% otra. El 74.4% reportó que las conductas hostiles se presentaban en su trabajo actual, mientras que el 25.6% reportó que no; así mismo el 42.1% reportó que estos eventos ocurrieron hace menos de un año, el 35.3% de 1.1 a 3 años, el 10.1% de 3.1 a 5 años, el 6.9% de 5.1 a 10 años y el 5.6% de 10.1 a más años. La ocupación fue 31 (3.9%) profesionistas de la salud, 86 (10.8%) profesionistas administrativo, 34 (4.3%) profesionistas fisico-matemático, 39 (4.9%) profesionistas artes y humanidades, 151 (18.9%) puestos de supervisión, 69 (8.6%) empleados federales, 147 (18.4%) empleados operativos y administrativos, 52 (6.5%) oficios, 76 (9.5%) obreros, 63 (7.9%) estudiantes y 52 (6.5%) secretarias. Del total de los participantes 357 (44.6%) trabajaba en instituciones públicas y 443 (55.4%) en instituciones privadas. El nivel jerárquico que presentó la muestra fue: operativo 333 (41.6%), medio 236 (29.5%), ejecutivo 107 (13.4%) y otro 124 (15.5%).

#### **4.8 Instrumento**

Se utilizó la primera versión de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) de Trejo y Vázquez (2010), la cual consta de 97 reactivos. Se incluyeron 7 factores (21 reactivos) de clima organizacional de la propuesta de Gómez y Vicario (2008), además de 15 variables demográficas y 13 psicosomáticas, dando un total de 146 reactivos (Ver Anexo 1).

#### **4.9 Procedimiento**

Se aplicó el cuestionario Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) (Trejo y Vázquez, 2010) incluyendo los 21 reactivos de Clima Organizacional, la aplicación del instrumento se realizó de manera individual, el tiempo aproximado para contestar el cuestionario fue de cuarenta a cincuenta minutos y constaba de un cuadernillo de preguntas y uno de respuestas.

Una vez aplicado cada uno de los cuestionarios se capturaron los datos obtenidos en el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) para Windows versión 13.0, en donde se realizó un análisis factorial confirmatorio con rotación Varimax para la versión final del instrumento (Ver Anexo 2); se obtuvieron confiabilidades Alpha de Cronbach, así como correlaciones Pearson y ANOVAS entre los grupos y factores de acoso en el trabajo, factores de clima organizacional y las diferentes variables clasificatorias demográficas y psicosomáticas.

## Capítulo 5. Resultados

### 5.1 Estadística Descriptiva

Una vez que se aplicaron los cuestionarios a dicha muestra, se codificaron las respuestas para someter a un análisis los datos a través del paquete estadístico SPSS para Windows versión 13.0. A continuación se muestra la tabla 7 que describe los datos demográficos de los sujetos encuestados.

**Tabla 7.** *Variables demográficas de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo*

| <i>Variable</i>     | <i>Frecuencias</i> | <i>N</i> | <i>Porcentaje</i> |
|---------------------|--------------------|----------|-------------------|
| <b>Edad</b>         | 17-25              | 223      | 27.9%             |
|                     | 26-35              | 284      | 35.5%             |
|                     | 36-45              | 156      | 19.5%             |
|                     | 46-76              | 137      | 17.1%             |
| <b>Sexo</b>         | Masculino          | 348      | 43.5%             |
|                     | Femenino           | 452      | 56.5%             |
| <b>Estado Civil</b> | Con Pareja         | 460      | 57.5%             |
|                     | Sin Pareja         | 340      | 42.5%             |
| <b>Escolaridad</b>  | Primaria           | 24       | 3.0%              |
|                     | Secundaria         | 94       | 11.8%             |
|                     | Preparatoria       | 205      | 25.6%             |
|                     | Licenciatura       | 375      | 46.9%             |
|                     | Maestría           | 20       | 2.5%              |
|                     | Doctorado          | 14       | 1.8%              |
|                     | Carrera Técnica    | 57       | 7.1%              |
|                     | Otro               | 11       | 1.4%              |

En la tabla 7 se muestra que el promedio de edad de los participantes oscila entre los 26-35 años de edad predominando el sexo femenino con un 56.5%. Se puede observar que el porcentaje del estado civil de los participantes con pareja es de un 57.5%, en donde el grado de escolaridad con más frecuencia es licenciatura con 375 (46.9%). En la tabla 8 se muestran los datos laborales de los sujetos encuestados.

**Tabla 8.** *Variables laborales de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo*

| <i>Variable</i>                                    | <i>Frecuencias</i> | <i>N</i> | <i>Porcentaje</i> |
|--|--------------------|----------|-------------------|
| <b>Los eventos ocurrieron en el trabajo actual</b> | Si                 | 595      | 74.4%             |
|  | No                 | 205      | 25.6%             |

| <i>Variable</i>                             | <i>Frecuencias</i>                 | <i>N</i> | <i>Porcentaje</i> |
|---|------------------------------------|----------|-------------------|
| <b>Hace cuánto ocurrieron estos eventos</b> | Menos de 1 año                     | 337      | 42.1%             |
|   | De 1.1 a 3 años                    | 282      | 35.3%             |
|   | De 3.1 a 5 años                    | 81       | 10.1%             |
|   | De 5.1 a 10 años                   | 55       | 6.9%              |
|   | De 10.1 o más                      | 45       | 5.6%              |
| <b>Ocupación</b>                            | Profesionistas de la Salud         | 31       | 3.9%              |
|   | Profesionistas Administrativo      | 86       | 10.8%             |
|   | Profesionistas Físico-Matemático   | 34       | 4.3%              |
|   | Profesionistas Artes y Humanidades | 39       | 4.9%              |
|   | Puestos de Supervisión             | 151      | 18.9%             |
|   | Empleados Federales                | 69       | 8.6%              |
|   | Empleados Operativos y Advtos.     | 147      | 18.4%             |
|   | Oficios                            | 52       | 6.5%              |
|   | Obreros                            | 76       | 9.5%              |
|   | Estudiantes                        | 63       | 7.9%              |
|   | Secretarias                        | 52       | 6.5%              |
| <b>Tipo de Puesto</b>                       | Operativo                          | 333      | 41.6%             |
|   | Medio                              | 236      | 29.5%             |
|   | Ejecutivo                          | 107      | 13.4%             |
|   | Otro                               | 124      | 15.5%             |
| <b>Horas de Trabajo</b>                     | 2-4 hrs.                           | 29       | 3.6%              |
|   | 5-7 hrs.                           | 137      | 17.1%             |
|   | 8-10 hrs.                          | 552      | 69.0%             |
|   | 11-14 hrs.                         | 73       | 9.1%              |
|   | 15 o más hrs.                      | 9        | 1.1%              |
| <b>Antigüedad</b>                           | Hasta 1 año                        | 235      | 29.4%             |
|   | 1.1 - 3 años                       | 205      | 25.6%             |
|   | 3.1 – 9 años                       | 175      | 21.9%             |
|   | 9.1 – 20 años                      | 121      | 15.1%             |
|   | más de 20 años                     | 69       | 8.0%              |
| <b>Sueldo mensual</b>                       | Hasta \$2500                       | 122      | 15.3%             |
|   | \$2501 - \$3900                    | 119      | 14.9%             |
|   | \$3901 - \$5500                    | 185      | 23.1%             |
|   | \$5501 - \$8000                    | 181      | 22.6%             |
|   | \$8001 - \$13000                   | 88       | 11.0%             |
|   | \$13001 o más                      | 105      | 13.1%             |
| <b>Tipo de Organización</b>                 | Pública                            | 357      | 44.6%             |
|   | Privada                            | 443      | 55.4%             |
| <b>Tipo de Contrato</b>                     | Obra determinada                   | 84       | 10.5%             |
|   | Tiempo determinado                 | 191      | 23.9%             |
|   | Tiempo indefinido                  | 525      | 65.6%             |
| <b>Personas a cargo</b>                     | Si                                 | 261      | 32.6%             |
|   | No                                 | 539      | 67.4%             |
| <b>No. de personas a cargo</b>              | 1 – 2 pers.                        | 101      | 12.6%             |
|   | 3 – 6 pers.                        | 102      | 12.8%             |
|   | 7 – 25 pers.                       | 47       | 5.9%              |
|   | 26 o más pers.                     | 11       | 1.4%              |

En la tabla 8 se puede observar que el 74.4% de los sujetos reportaron que los eventos ocurrieron en su trabajo actual, predominando la ocurrencia del evento en menos de 1 año con un 42.1%. También se muestra que los puestos de supervisión predominan con un 18.9% y con un 41.6% el nivel operativo. Así mismo las horas de trabajo diarias con un 69.0% son de 8-10horas, la antigüedad de los sujetos que se observa con más frecuencia es de hasta un año con un 29.4%, en donde el sueldo mensual más frecuente es de \$3,901-\$5,500 con un 23.1%. El 55.4% de los sujetos pertenecían al sector privado predominando con un 65.6% el tipo de contrato con tiempo indefinido. Así mismo se reporta que el 67.4% no tiene personas a su cargo y que el 12.8% tiene de 3–6 personas a cargo.

En la tabla 9 se observan las variables psicosomáticas así como la frecuencia y el porcentaje de la población estudiada.

**Tabla 9.** *Variables psicosomáticas de la Escala Mexicana del Acoso Laboral*

| <i>Variable</i>                     | <i>Frecuencias</i> | <i>N</i> | <i>Porcentaje</i> |
|-------------------------------------|--------------------|----------|-------------------|
| <b>Frec. Fumar</b>                  | Nunca              | 445      | 55.6%             |
|                                     | Una vez al año     | 46       | 5.8%              |
|                                     | Mensual            | 53       | 6.6%              |
|                                     | Semanal            | 93       | 12.1%             |
|                                     | Diario             | 159      | 19.9%             |
| <b>No. cigarros</b>                 | 1-2 cigarros       | 115      | 14.4%             |
|                                     | 3-4 cigarros       | 106      | 13.3%             |
|                                     | 5-7 cigarros       | 65       | 8.1%              |
|                                     | 8-15 cigarros      | 50       | 6.3%              |
|                                     | 20 o más cigarros  | 19       | 2.4%              |
| <b>Frec. de consumo de Alcohol</b>  | Nunca              | 117      | 22.1%             |
|                                     | Una vez al año     | 219      | 27.4%             |
|                                     | Mensual            | 252      | 31.5%             |
|                                     | Semanal            | 135      | 16.9%             |
|                                     | Diario             | 17       | 2.1%              |
| <b>Dolores de Cabeza</b>            | Nunca              | 199      | 24.9%             |
|                                     | Una vez al año     | 170      | 21.3%             |
|                                     | Mensual            | 229      | 28.6%             |
|                                     | Semanal            | 164      | 20.5%             |
|                                     | Diario             | 38       | 4.8%              |
| <b>Dolores Musculares</b>           | Nunca              | 157      | 19. %             |
|                                     | Una vez al año     | 130      | 16.3%             |
|                                     | Mensual            | 222      | 27.8%             |
|                                     | Semanal            | 191      | 23.9%             |
|                                     | Diario             | 100      | 12.5%             |
| <b>Problemas Gastrointestinales</b> | Nunca              | 193      | 24.1%             |
|                                     | Una vez al año     | 179      | 22.4%             |
|                                     | Mensual            | 217      | 27.1%             |
|                                     | Semanal            | 121      | 15.1%             |

| <i>Variable</i>                           | <i>Frecuencias</i> | <i>N</i> | <i>Porcentaje</i> |
|---|--------------------|----------|-------------------|
| <b>Trastorno del Sueño</b>                | Diario             | 90       | 11.3%             |
|   | Nunca              | 287      | 35.9%             |
|   | Una vez al año     | 138      | 17.3%             |
|   | Mensual            | 173      | 21.6%             |
|   | Semanal            | 128      | 16.0%             |
| <b>Ansiedad</b>                           | Diario             | 74       | 9.3%              |
|   | Nunca              | 343      | 42.9%             |
|   | Una vez al año     | 146      | 18.3%             |
|   | Mensual            | 148      | 18.5%             |
|   | Semanal            | 109      | 13.6%             |
| <b>Depresión</b>                          | Diario             | 54       | 6.8%              |
|   | Nunca              | 330      | 41.3%             |
|   | Una vez al año     | 241      | 30.1              |
|   | Mensual            | 156      | 19.5              |
|   | Semanal            | 44       | 5.5               |
| <b>Disminución del<br/>Apetito Sexual</b> | Diario             | 29       | 3.6               |
|   | Nunca              | 459      | 57.4%             |
|   | Una vez al año     | 183      | 22.9%             |
|   | Mensual            | 93       | 11.6%             |
|   | Semanal            | 43       | 5.4%              |
| <b>Trastornos<br/>Alimenticios</b>        | Diario             | 22       | 2.8%              |
|   | Nunca              | 432      | 54.0%             |
|   | Una vez al año     | 145      | 18.1%             |
|   | Mensual            | 131      | 16.4%             |
|   | Semanal            | 57       | 7.1%              |
| <b>Miedos</b>                             | Diario             | 35       | 4.4%              |
|   | Nunca              | 498      | 62.3%             |
|   | Una vez al año     | 167      | 20.9%             |
|   | Mensual            | 71       | 8.9%              |
|   | Semanal            | 31       | 3.9%              |
| <b>Agresividad</b>                        | Diario             | 33       | 4.1%              |
|   | Nunca              | 431      | 53.9%             |
|   | Una vez al año     | 196      | 24.5%             |
|   | Mensual            | 112      | 14.0%             |
|   | Semanal            | 39       | 4.9%              |
|   | Diario             | 22       | 2.8%              |

## 5.2 Estadística Inferencial

### 5.2.1 Análisis Factorial Confirmatorio

Se utilizó el instrumento denominado “Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo” (EMAT), el cual constó de 97 reactivos de Uribe, Trejo, Vázquez, García y García (2011), el cual contiene cuatro grupos de acoso: el grupo “A” (muy violentas) con 28 reactivos representando cuatro factores (hostigamiento sexual, amenazas, violencia

física y violencia verbal); el grupo “B” (estigmatización) con 12 reactivos representando tres factores (generación de culpa, comunicación deteriorada y aislamiento); el grupo “C” (acciones directas) con 19 reactivos representando cuatro factores (castigo, sabotaje y situaciones deshonestas, abuso de poder, y maltrato y humillación); y finalmente el grupo “D” (encubiertas) con 25 reactivos representando cinco factores (desacreditación profesional, sobrecarga de trabajo, clima laboral hostil, discriminación, y exceso de supervisión y control). Dichos grupos fueron obtenidos mediante cuatro análisis factoriales confirmatorios con rotación Varimax y con saturaciones mínimas de .40; es importante mencionar que se incluyeron 21 reactivos de clima organizacional. Con base en los 800 sujetos del estudio, correspondieron 8.24 sujetos para cada variable. Los resultados de los análisis factoriales confirmatorios se muestran en las Tablas 10, 11, 12 y 13 que a continuación se detallan:

**Tabla 10. Análisis factorial confirmatorio con rotación Varimax del Grupo “A”  
-Muy violentas-**

|    | <i>Reactivos</i>  | <i>F1<br/>Hostig.<br/>sexual</i> | <i>F2<br/>Amena-<br/>zas</i> | <i>F3<br/>Viol.<br/>física</i> | <i>F4<br/>Viol.<br/>verbal</i> |
|----|---|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 1  | Estando en mi espacio laboral recibo acercamientos físicos sexualmente indeseados e incómodos por parte de algún miembro de la organización                                   | <b>.78</b>                       | .10                          | .07                            | .17                            |
| 2  | He tenido que soportar peticiones de favores sexuales por parte de compañeros de trabajo que abusan de su jerarquía institucional   | <b>.77</b>                       | .10                          | .01                            | .05                            |
| 3  | Mi jefe y/o compañeros suelen presionarme con intenciones sexuales para salir a comer o a tomar algo  | <b>.76</b>                       | .18                          | .06                            | .08                            |
| 4  | Algunos compañeros de trabajo suelen mirarme morbosamente (con intenciones sexuales) para molestarme y hacerme sentir mal   | <b>.71</b>                       | .08                          | .06                            | .19                            |
| 5  | Mi jefe y/o compañeros de trabajo han llegado a hacerme propuestas indecorosas a cambio de una mejora o permanencia laboral   | <b>.70</b>                       | .21                          | .30                            | .02                            |
| 6  | Cuando estoy con mi jefe y/o compañeros, estos suelen tener conversaciones con contenido sexual alusivos a mi persona, lo cual me incomoda                                    | <b>.69</b>                       | .21                          | .09                            | .14                            |
| 7  | Mi jefe y/o compañeros de trabajo me prometen ocultar mis errores a cambio de algún tipo de contacto sexual   | <b>.68</b>                       | .03                          | .30                            | .01                            |
| 8  | Me han presionado con sanciones laborales si no acepto propuestas sexuales  | <b>.68</b>                       | .09                          | .29                            | .01                            |
| 9  | Bromas, comentarios, chistes de naturaleza sexual molestos hacia mi persona son realizados por mi jefe o compañeros de trabajo después de haber solicitado una mejora laboral | <b>.64</b>                       | .12                          | .22                            | .22                            |
| 10 | Mi jefe y/o compañeros de trabajo suelen hacerme llamadas telefónicas con propuestas sexuales, las cuales me molestan y rechazo   | <b>.58</b>                       | .11                          | .19                            | .03                            |
| 11 | He sufrido amenazas de perder el empleo   | .10                              | <b>.71</b>                   | .15                            | .07                            |
| 12 | Si me rehúso a realizar actividades extras, recibo amenazas por parte de mi jefe  | .14                              | <b>.70</b>                   | -.02                           | .16                            |
| 13 | Me amenazan con reducirme mi tiempo de descanso   | .09                              | <b>.67</b>                   | .01                            | .16                            |
| 14 | Mi jefe hace comentarios intimidatorios respecto a mi permanencia en la empresa   | .18                              | <b>.64</b>                   | .18                            | .13                            |
| 15 | Me han querido asustar con la sanción de evaluar mal mi desempeño, a pesar de que mi trabajo es el adecuado   | .09                              | <b>.64</b>                   | .22                            | .13                            |
| 16 | Me chantajejan con cambiarme de puesto cuando mi jefe considera que no le gusta mi trabajo  | .16                              | <b>.60</b>                   | .34                            | .14                            |
| 17 | Me han amenazado con reportarme o inhabilitarme para otros trabajos   | .12                              | <b>.59</b>                   | .07                            | .20                            |
| 18 | Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, manchar mi expediente, sanciones económicas, traslados, etc.)  | .16                              | .56                          | .24                            | .11                            |
| 19 | Me han ocasionado daños en mi domicilio por rencillas de trabajo  | .16                              | .04                          | <b>.78</b>                     | .00                            |
| 20 | Recibo daños en mis pertenencias o en mi vehículo por problemas de  | .17                              | .17                          | <b>.70</b>                     | .16                            |

|    | <i>Reactivos</i>   | <i>F1<br/>Hostig.<br/>sexual</i> | <i>F2<br/>Amena-<br/>zas</i> | <i>F3<br/>Viol.<br/>física</i> | <i>F4<br/>Viol.<br/>verbal</i> |
|----|--|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
|    | trabajo  |                                  |                              |                                |                                |
| 21 | Me zarandean, empujan o agreden físicamente para intimidarme por razones laborales | .20                              | .09                          | <b>.65</b>                     | -.00                           |
| 22 | Me atacan físicamente por venganzas de trabajo                                     | .27                              | .13                          | <b>.59</b>                     | .14                            |
| 23 | Recibo agresiones físicas leves como advertencia por problemas de trabajo          | .11                              | .17                          | <b>.58</b>                     | .16                            |
| 24 | Han agredido a algún amigo, familiar o colaborador cercano para intimidarme        | .10                              | .24                          | <b>.55</b>                     | .01                            |
| 25 | En el trabajo me calumnian y se murmura a mis espaldas                             | .19                              | .26                          | .07                            | <b>.80</b>                     |
| 26 | En mi lugar de trabajo he descubierto que inventan “chismes” de mí                 | .06                              | .18                          | .00                            | <b>.79</b>                     |
| 27 | Hacen circular rumores falsos o infundados sobre mi persona                        | .27                              | .25                          | .13                            | <b>.71</b>                     |
| 28 | Percibo que mis compañeros se burlan de mi manera de pensar                        | .08                              | .31                          | .26                            | <b>.55</b>                     |

**Tabla 11.** *Análisis factorial confirmatorio con rotación Varimax del Grupo “B”  
-Estigmatización-*

|    | <i>Reactivos</i>   | <i>F1<br/>Generar<br/>culpable</i> | <i>F2<br/>Comunic.<br/>deteriorada</i> | <i>F3<br/>Aisla-<br/>miento</i> |
|----|--|------------------------------------|--|---------------------------------|
| 1  | En mi trabajo me culpan de cualquier error   | <b>.78</b>                         | .18                                    | .09                             |
| 2  | Cuando llego a retrasarme en la entrega de trabajo, mi jefe me lo reprocha exageradamente haciéndome sentir mal  | <b>.76</b>                         | .14                                    | .13                             |
| 3  | Mi jefe acostumbra insinuar que soy mal trabajador, lo que me genera culpa aunque no sea cierto  | <b>.71</b>                         | .22                                    | .24                             |
| 4  | 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 | <b>.66</b>                         | .11                                    | .18                             |
| 5  | En el trabajo me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallas, omisiones y confusiones que no dependen totalmente de mi                         | <b>.63</b>                         | .39                                    | .13                             |
| 6  | Si llego tarde a mi trabajo, mi jefe me lo reprocha hasta que logra hacerme sentir mal   | <b>.61</b>                         | .21                                    | .21                             |
| 7  | Mis compañeros me hacen responsable de sus errores haciéndome sentir culpable  | <b>.51</b>                         | .49                                    | .10                             |
| 8  | Observo que al participar en reuniones de trabajo mis opiniones son ignoradas  | .37                                | <b>.65</b>                             | .18                             |
| 9  | Mis jefes y/o compañeros de trabajo me privan de información necesaria para hacer mi trabajo   | .44                                | <b>.56</b>                             | .22                             |
| 10 | Me asignan lugares de trabajo que manteniéndome aislado del resto de mis compañeros  | .14                                | .17                                    | <b>.74</b>                      |
| 11 | En el trabajo prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo   | .23                                | .12                                    | <b>.66</b>                      |
| 12 | Las personas que me apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de mí   | .19                                | .33                                    | <b>.56</b>                      |

**Tabla 12.** *Análisis factorial confirmatorio con rotación Varimax del Grupo “C”  
-Acciones directas-*

|   | <i>Reactivos</i>   | <i>F1<br/>Castigo</i> | <i>F2<br/>Sabotaje<br/>Y<br/>sit.desh</i> | <i>F3<br/>Abuso<br/>de<br/>poder</i> | <i>F4<br/>Maltrato<br/>y<br/>humill.</i> |
|---|--|-----------------------|---|--------------------------------------|--|
| 1 | Me reducen mi horario de comida como castigo                                     | <b>.73</b>            | .25                                       | .13                                  | -.01                                     |
| 2 | Mi jefe me castiga recortando mis tiempos de descanso                            | <b>.72</b>            | .25                                       | .19                                  | .06                                      |
| 3 | En mi trabajo he sido castigado, por no colaborar hasta altas horas de la noche  | <b>.68</b>            | .23                                       | .14                                  | .06                                      |
| 4 | He tenido que trabajar los fines de semana como forma de castigo                 | <b>.66</b>            | .26                                       | .21                                  | -.08                                     |
| 5 | Mi jefe me castiga prohibiéndome usar el teléfono para hacer llamadas personales | <b>.57</b>            | .10                                       | .19                                  | .16                                      |
| 6 | Donde laboro si cometo un error soy castigado                                    | <b>.51</b>            | .14                                       | .30                                  | .22                                      |
| 7 | En mi trabajo me castigan poniéndome a hacer tareas absurdas                     | <b>.49</b>            | .38                                       | .29                                  | .10                                      |

|    |  |     |            |            |            |
|----|--|-----|------------|------------|------------|
| 8  | Manipulan mis herramientas de trabajo (por ejemplo, borran archivos de la computadora, me esconden o descomponen objetos de trabajo) | .22 | <b>.68</b> | .14        | .17        |
| 9  | Cuando hay juntas importantes se me informa de ellas en el último momento para que parezca improvisado                               | .15 | <b>.67</b> | .36        | -.10       |
| 10 | Han inventado errores en mi trabajo, mismos que yo no he cometido y que han sido causa para que sea solicitada mi renuncia           | .39 | <b>.64</b> | .08        | .12        |
| 11 | Me impiden intencionalmente el acceso a cursos, pláticas, juntas importantes para mi trabajo etc.                                    | .15 | <b>.62</b> | .15        | -.01       |
| 12 | Algunas personas distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago para hacerme quedar mal en el trabajo                          | .25 | <b>.54</b> | .31        | .16        |
| 13 | He observado que mi jefe y mis compañeros se ponen de acuerdo para sabotear mi trabajo   | .18 | <b>.46</b> | .27        | .38        |
| 14 | Mi jefe abusa del cargo que tiene para satisfacer sus intereses “parándose el cuello” con mi trabajo sin reconocérmelo               | .13 | .30        | <b>.76</b> | .02        |
| 15 | En la organización donde laboro mi jefe me impone su voluntad e intereses  | .22 | .01        | <b>.68</b> | .19        |
| 16 | En mi trabajo tengo que atenerme arbitrariamente a lo que disponga mi jefe según su estado de ánimo                                  | .34 | .06        | <b>.67</b> | .20        |
| 17 | Mi jefe me exige mas allá de los buenos resultados para que él sobresalga de entre sus colegas                                       | .29 | .30        | <b>.62</b> | -.06       |
| 18 | Modifican mis responsabilidades o funciones a realizar sin previo aviso  | .21 | .46        | <b>.57</b> | -.03       |
| 19 | Mi jefe me ha obligado a pedirle perdón de manera humillante por errores de trabajo  | .11 | .09        | .10        | <b>.85</b> |

**Tabla 13.** *Análisis factorial confirmatorio con rotación Varimax del Grupo “D” -Encubiertas-*

|    | <i>Reactivos</i>  | <i>F1<br/>Desacr.<br/>Profes.</i> | <i>F3<br/>Sobrec.<br/>Trabajo.</i> | <i>F4<br/>Clima<br/>l.hostil</i> | <i>F2<br/>Discri-<br/>minac</i> | <i>F5<br/>Exceso<br/>S.y<br/>Ctl.</i> |
|----|---|-----------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| 1  | Minimizan mi desempeño laboral ya que argumentan que no cuento con las capacidades o habilidades necesarias para realizar las actividades que se me encomiendan | <b>.77</b>                        | .25                                | .12                              | .04                             | .17                                   |
| 2  | Mis compañeros de trabajo suelen comentar que mi trabajo es poco profesional aunque no sea cierto   | <b>.74</b>                        | .13                                | .17                              | .24                             | -.00                                  |
| 3  | En mi trabajo me hacen sentir que no cuento con las capacidades y habilidades necesarias para la realizar las tareas encomendadas                               | <b>.64</b>                        | .31                                | .22                              | .22                             | .15                                   |
| 4  | A pesar de cualquier tipo de esfuerzo mi jefe y/o compañeros de oficina critican mi trabajo   | <b>.57</b>                        | .37                                | .35                              | .15                             | .06                                   |
| 5  | Mi trabajo es evaluado de forma negativa y lo comparan con el de mis compañeros   | <b>.57</b>                        | .27                                | .33                              | .09                             | .18                                   |
| 6  | Me obligan a hacer cosas de trabajo para las que saben que no estoy preparado y así hacerme quedar mal  | <b>.54</b>                        | .45                                | .11                              | .27                             | .07                                   |
| 7  | Me obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos   | .12                               | <b>.63</b>                         | .04                              | .19                             | .03                                   |
| 8  | Me saturan con una carga de trabajo exagerada en forma malintencionada  | .20                               | <b>.61</b>                         | .33                              | .06                             | .26                                   |
| 9  | Me asignan plazos irracionales para entregar proyectos de trabajo   | .20                               | <b>.60</b>                         | .27                              | .03                             | .17                                   |
| 10 | Se esperan a la hora de salida para solicitarme trabajo de último momento   | .23                               | <b>.58</b>                         | .25                              | .07                             | .18                                   |
| 11 | En mi trabajo existe un trato déspota entre compañeros  | .18                               | .12                                | <b>.71</b>                       | .25                             | .12                                   |
| 12 | Me siento en un clima de trabajo inestable  | .27                               | .21                                | <b>.69</b>                       | -.00                            | .23                                   |
| 13 | En la organización en la que me encuentro se acosa laboralmente   | .09                               | .24                                | <b>.63</b>                       | .15                             | .07                                   |
| 14 | El ambiente de trabajo es tan desagradable que no tengo ánimo para relacionarme con otras personas  | .27                               | .26                                | <b>.62</b>                       | .17                             | .18                                   |
| 15 | En la empresa en donde trabajo se percibe un clima de trabajo hostil y tenso  | .41                               | .11                                | <b>.52</b>                       | -.06                            | .34                                   |
| 16 | Mis compañeros de trabajo hacen diferencias de trato por mi apariencia física   | .10                               | .10                                | .34                              | <b>.62</b>                      | .03                                   |
| 17 | En mi trabajo me hacen sentir diferente por mi origen   | -.01                              | .30                                | .05                              | <b>.62</b>                      | -.05                                  |

|    | <i>Reactivos</i>  | <i>F1<br/>Desacr.<br/>Profes.</i> | <i>F3<br/>Sobrec.<br/>Trabajo.</i> | <i>F4<br/>Clima<br/>l.hostil</i> | <i>F2<br/>Discri-<br/>minac</i> | <i>F5<br/>Exceso<br/>S.y<br/>Ctl.</i> |
|----|---|-----------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
|    | cultural  |                                   |                                    |                                  |                                 |                                       |
| 18 | Mi jefe y/o compañeros de trabajo me tratan mal por mi orientación sexual   | .15                               | .00                                | -7.55E-005                       | <b>.60</b>                      | -.08                                  |
| 19 | En mi trabajo me critican por mi forma de vestir  | .05                               | .24                                | .29                              | <b>.59</b>                      | .10                                   |
| 20 | En mi lugar de trabajo no se respeta mi estado civil (soltero, casado, viudo, divorciado, unión libre, madre soltera, etc.) | .07                               | .04                                | .04                              | <b>.58</b>                      | .17                                   |
| 21 | Se me trata diferente entre mis compañeros de trabajo por mi sexo   | .34                               | -.12                               | .10                              | <b>.47</b>                      | .12                                   |
| 22 | En el trabajo atacan o se burlan de mis preferencias políticas o religiosas   | .34                               | .25                                | -.04                             | <b>.51</b>                      | .02                                   |
| 23 | Donde trabajo exageran al controlarme entradas, salidas y movimientos dentro de la empresa                                  | .07                               | .03                                | .14                              | .04                             | <b>.81</b>                            |
| 24 | Controlan de manera muy estricta y exagerada mis horarios de trabajo, horas de comida y movimientos dentro de la empresa    | .11                               | .21                                | .27                              | .08                             | <b>.75</b>                            |
| 25 | Me controlan excesivamente el uso de material, equipo y herramientas de trabajo   | .23                               | .46                                | .13                              | .11                             | <b>.50</b>                            |

Con base en los cuatro análisis factoriales confirmatorios, el primer grupo de reactivos, denominado grupo “A” (muy violentas), generó 28 de 29 reactivos iniciales, representando el 53.77% de varianza explicada; el segundo grupo, llamado grupo “B” (estigmatización), generó 12 de 18 reactivos iniciales con el 55.39% de varianza explicada; el tercer grupo, denominado “C” (acciones directas), generó 19 de 23 reactivos iniciales con un 54.72% de varianza; finalmente, el cuarto grupo, llamado grupo “D” (encubiertas), generó 25 de 27 reactivos con el 54.81% de varianza explicada (Ver Tabla 14). Del total de 97 reactivos iniciales, quedaron 84 con saturaciones por arriba de .40 en los cuatro factoriales exploratorios (Ver Tabla 15).

**Tabla 14.** *Análisis de varianza explicada por grupo.*

| <i>Grupo</i>                  | <i>Análisis de Varianza Explicada.</i> |
|-------------------------------|--|
| 1 Muy Violentas (Grupo A)     | <b>53.77</b>                           |
| 2 Estigmatización (Grupo B)   | <b>55.39</b>                           |
| 3 Acciones Directas (Grupo C) | <b>54.72</b>                           |
| 4 Encubiertas (Grupo D)       | <b>54.81</b>                           |

**Tabla 15.** Factores y reactivos del análisis factorial confirmatorio.

| <b>Factor</b> | <b>Nombre del Factor</b>           | <b>Clave</b> | <b>Grupo</b> | <b>Reactivos</b>             | <b>Total</b> |
|---------------|------------------------------------|--------------|--------------|------------------------------|--------------|
| F1            | Hostigamiento sexual               | hs           | A            | 7,12,21,23,26,27,38,39,77,79 | 10           |
| F2            | Violencia Verbal                   | vv           | A            | 5,8,18,56                    | 5            |
| F3            | Violencia Física                   | vf           | A            | 37,42,52,55,62,66            | 6            |
| F4            | Amenazas                           | amz          | A            | 4,6,10,30,54,60,75,80        | 8            |
| F5            | Aislamiento                        | ais          | B            | 28,33,65                     | 3            |
| F6            | Comunicación Deteriorada           | cdet         | B            | 63,74                        | 2            |
| F7            | Generación de culpa                | gc           | B            | 13,15,16,19,47,49,69         | 7            |
| F8            | Maltrato y Humillación             | mh           | C            | 3                            | 1            |
| F9            | Sabotaje y situaciones deshonestas | ssd          | C            | 9,34,40,50,64,68             | 6            |
| F10           | Abuso de poder                     | ap           | C            | 2,31,46,51,82                | 5            |
| F11           | Castigo                            | cas          | C            | 17,19,32,36,59,61,84         | 7            |
| F12           | Discriminación                     | dis          | D            | 11,25,43,45,58,72,73         | 7            |
| F13           | Sobrecarga de trabajo              | sct          | D            | 71,76,78,81                  | 4            |
| F14           | Desacreditación profesional        | dp           | D            | 20,22,24,35,41,57            | 6            |
| F15           | Exceso de supervisión y control    | esc          | D            | 1,44,48                      | 3            |
| F16           | Clima laboral hostil               | clh          | D            | 14,53,67,70,83               | 5            |
| <b>Total</b>  |                                    |              |              |                              | <b>84</b>    |

Nota: Grupo “A” muy violentas; Grupo “B” estigmatización; Grupo “C” acciones directas; Grupo “D” encubiertas.

### 5.2.2 Análisis de Consistencia Interna

Se utilizó el método “Alpha de Cronbach”, en el cual se considera el número de elementos del cuestionario, la varianza de cada reactivo y la varianza total; su derivación se basa en la covarianza media entre los “n” reactivos como un estimador de la confiabilidad de un cuestionario de longitud n=1.

La confiabilidad general de los 16 factores de Acoso Laboral fue de 97%, mientras que la confiabilidad general de Clima Organizacional fue de 85%. A continuación, en la tabla 16 se presenta el Alpha de Cronbach por factores, por grupo de factores y la general.

**Tabla 16. Análisis de consistencia interna de la última versión del EMAT**

|     | <i>Factores</i>                    | <i>Grupo</i> | <i>Reactivos</i> | <i>Alpha por factor</i> | <i>Alpha por Grupo</i> | <i>Alpha General</i> |
|-----|------------------------------------|--------------|------------------|-------------------------|------------------------|----------------------|
| F1  | Hostigamiento sexual               | A            | 10               | .90                     | .91                    | .97                  |
| F2  | Violencia Verbal                   | A            | 4                | .80                     |                        |                      |
| F3  | Violencia Física                   | A            | 6                | .78                     |                        |                      |
| F4  | Amenazas                           | A            | 8                | .84                     |                        |                      |
| F5  | Aislamiento                        | B            | 3                | .56                     | .88                    |                      |
| F6  | Comunicación Deteriorada           | B            | 2                | .66                     |                        |                      |
| F7  | Generación de culpa                | B            | 7                | .86                     |                        |                      |
| F8  | Maltrato y Humillación             | C            | 1                | -                       | .90                    |                      |
| F9  | Sabotaje y situaciones deshonestas | C            | 6                | .80                     |                        |                      |
| F10 | Abuso de poder                     | C            | 5                | .80                     |                        |                      |
| F11 | Castigo                            | C            | 7                | .83                     |                        |                      |
| F12 | Discriminación                     | D            | 7                | .73                     | .91                    |                      |
| F13 | Sobrecarga de trabajo              | D            | 4                | .74                     |                        |                      |
| F14 | Desacreditación profesional        | D            | 6                | .87                     |                        |                      |
| F15 | Exceso de supervisión y control    | D            | 3                | .69                     |                        |                      |
| F16 | Clima laboral hostil               | D            | 5                | .81                     |                        |                      |

Como se puede apreciar en la tabla 16, el grupo “A” (muy violentas), con 28 reactivos cuenta con confiabilidades de Cronbach entre 78 y 90%, el grupo “B”, con 12 reactivos, tiene confiabilidades entre 56 y 86%; el grupo “C” (acciones directas), con 19 reactivos posee confiabilidades entre 80 y 83% y; finalmente el grupo “D” (encubiertas) con 25 reactivos cuenta con confiabilidades entre 69 y 87%.

En cuanto a la confiabilidad de los 7 factores de clima laboral, encontramos que el factor 1 (liderazgo) cuenta con un alpha de Cronbach de 71%; el factor 2 (comunicación) con 15%; el factor 3 (toma de decisiones) con un 25%; el factor 4 (innovación) con 53%, el factor 5 (satisfacción) con 15%; el factor 6 (motivación) con un 61%; y finalmente el factor 7 (remuneración) con un 31%. A pesar de esto, encontramos que los 7 factores de clima laboral tienen un alpha de Cronbach total de 85% (Ver Tabla 17).

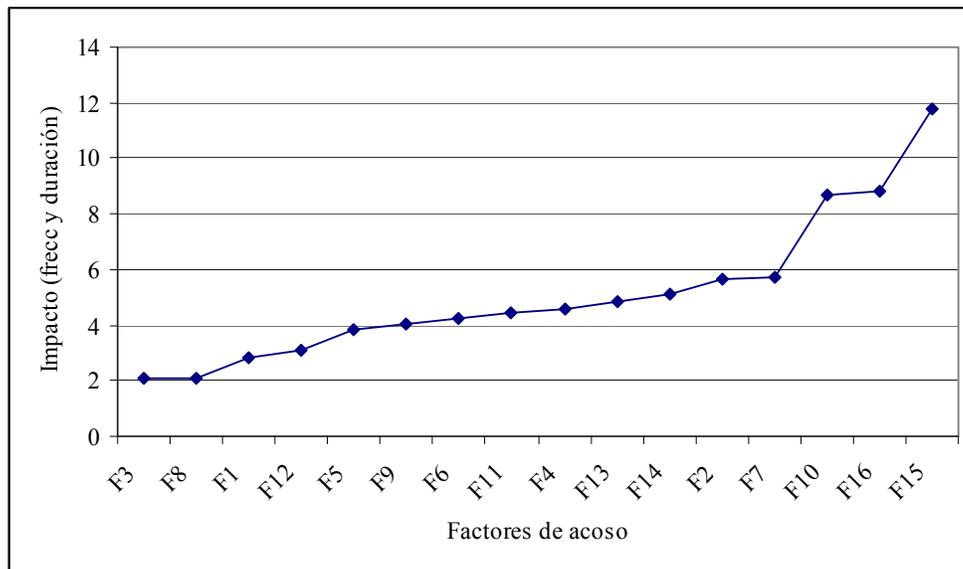
**Tabla 17. Análisis de consistencia interna de Clima Organizacional**

|     | <i>Factores</i>    | <i>Reactivos</i> | <i>Alpha por factor</i> | <i>Alpha General</i> |
|-----|--------------------|------------------|-------------------------|----------------------|
| F1C | Liderazgo          | 3                | .71                     | .85                  |
| F2C | Comunicación       | 3                | .15                     |                      |
| F3C | Toma de decisiones | 3                | .25                     |                      |
| F4C | Innovación         | 3                | .53                     |                      |
| F5C | Satisfacción       | 3                | .15                     |                      |
| F6C | Motivación         | 3                | .61                     |                      |
| F7C | Remuneración       | 3                | .31                     |                      |

Los resultados obtenidos, en términos de medias grupales por factor, fueron comparados entre sí, dando lugar a una gráfica donde se aprecia el grado de incidencia de comportamientos de acoso en función de su impacto (frecuencia y duración) (Ver Tabla 18), observándose que los factores de mayor impacto son exceso de supervisión y control (F15,  $\bar{x}=11.76$ ), el clima laboral hostil (F16,  $\bar{x}=8.79$ ), abuso de poder (F10,  $\bar{x}=8.66$ ), generación de culpa (F7,  $\bar{x}=5.73$ ) y violencia verbal (F2,  $\bar{x}=5.66$ ); mientras que los de menor impacto son: violencia física (F3,  $\bar{x}=2.11$ ), maltrato y humillación (F8,  $\bar{x}=2.11$ ), hostigamiento sexual (F1,  $\bar{x}=2.84$ ), discriminación (F12,  $\bar{x}=3.12$ ) y aislamiento (F5,  $\bar{x}=3.87$ ).

Al mismo tiempo, los factores que se mostraron con un impacto moderado o intermedio son: sabotaje y situaciones deshonestas (F9,  $\bar{x}=4.01$ ), comunicación deteriorada (F6,  $\bar{x}=4.27$ ), castigo (F11,  $\bar{x}=4.47$ ), amenazas (F4,  $\bar{x}=4.61$ ), sobrecarga de trabajo (F13,  $\bar{x}=4.86$ ) y desacreditación profesional (F14,  $\bar{x}=5.10$ ).

**Tabla 18.** Comparación de medias de impacto de acoso por factor.



### 5.2.3 Análisis de validez

Los resultados de los análisis confirmatorios y la fiabilidad interna, nos permitieron comprobar su sensibilidad para discriminar entre diferentes grupos demográficos y de indicadores psicossomáticos como prueba de validez externa. Como

parte de la comprobación de la validez de constructo y con la finalidad de comprobar la sensibilidad del instrumento, para discriminar entre grupos, se aplicaron análisis de varianza One Way (Ver Tablas 19-24) y correlaciones Pearson (Ver Tablas 25-28).

**Tabla 19.** *Análisis de Varianza entre los 4 grupos de Acoso Laboral y variables demográficas*

| <i>Variables</i>               | <i>Grupos</i>                  | <i>Grupo<br/>"A"</i> | <i>Grupo<br/>"B"</i> | <i>Grupo<br/>"C"</i> | <i>Grupo<br/>"D"</i> |
|--------------------------------|--------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <b>Edo. Civil</b>              | <b>Con Pareja</b>              |                      |                      |                      | 6.40*                |
|                                | <b>Sin Pareja</b>              |                      |                      |                      | 7.17                 |
| <b>Escolaridad</b>             | <b>Primaria</b>                | 5.23***              | 5.89**               | 5.95**               | 8.26*                |
|                                | <b>Secundaria</b>              | 5.12                 | 5.76                 | 5.63                 | 7.99                 |
|                                | <b>Preparatoria</b>            | 4.14                 | 5.04                 | 5.28                 | 7.11                 |
|                                | <b>Licenciatura</b>            | 3.26                 | 4.12                 | 4.41                 | 6.13                 |
|                                | <b>Maestría</b>                | 2.79                 | 3.92                 | 3.79                 | 6.24                 |
|                                | <b>Doctorado</b>               | 5.25                 | 6.89                 | 7.16                 | 8.75                 |
|                                | <b>Carrera Técnica</b>         | 3.59                 | 3.68                 | 3.75                 | 6.36                 |
|                                | <b>Otro</b>                    | 3.27                 | 4.75                 | 4.63                 | 5.95                 |
| <b>Ocupación</b>               | <b>Prof. De la Salud</b>       | 3.99***              | 5.26*                | 5.63**               |                      |
|                                | <b>Prof. Admón.</b>            | 3.40                 | 4.09                 | 4.37                 |                      |
|                                | <b>Prof. Físic-Mate</b>        | 3.09                 | 3.84                 | 4.00                 |                      |
|                                | <b>Prof. Artes y Humanida</b>  | 3.41                 | 4.94                 | 5.06                 |                      |
|                                | <b>Puesto Supervisión</b>      | 3.37                 | 3.91                 | 4.18                 |                      |
|                                | <b>Empleados Federales</b>     | 2.29                 | 3.05                 | 3.27                 |                      |
|                                | <b>Oficios</b>                 | 5.35                 | 6.02                 | 5.71                 |                      |
|                                | <b>Obreros</b>                 | 4.70                 | 5.29                 | 5.39                 |                      |
|                                | <b>Estudiantes</b>             | 3.30                 | 4.78                 | 4.88                 |                      |
|                                | <b>Emplead operat y admos.</b> | 4.56                 | 5.23                 | 5.49                 |                      |
|                                | <b>Secretarias</b>             | 4.06                 | 5.29                 | 5.56                 |                      |
| <b>Horas de Trabajo al día</b> | <b>2-4hrs</b>                  | 2.91*                | 3.59**               | 3.88*                | 5.21*                |
|                                | <b>5-7</b>                     | 3.32                 | 3.99                 | 4.29                 | 5.86                 |
|                                | <b>8-10</b>                    | 3.86                 | 4.61                 | 4.78                 | 6.86                 |
|                                | <b>11-14</b>                   | 3.74                 | 6.37                 | 6.25                 | 7.71                 |
|                                | <b>15 o más</b>                | 3.34                 | 4.57                 | 6.00                 | 8.38                 |
| <b>Antigüedad</b>              | <b>Hasta 1 año</b>             | 3.27**               |                      |                      |                      |
|                                | <b>1.1-3</b>                   | 4.13                 |                      |                      |                      |
|                                | <b>3.1-9</b>                   | 4.42                 |                      |                      |                      |
|                                | <b>9.1-20</b>                  | 3.64                 |                      |                      |                      |
|                                | <b>Más de 20 años</b>          | 3.41                 |                      |                      |                      |
| <b>Ingreso</b>                 | <b>Hasta 2,500</b>             | 3.71**               | 4.43**               | 4.32**               | 6.00***              |
|                                | <b>2,501-3,900</b>             | 3.87                 | 4.62                 | 4.71                 | 6.52                 |
|                                | <b>3,901-5,500</b>             | 4.64                 | 5.77                 | 5.94                 | 8.35                 |
|                                | <b>5,501-8,000</b>             | 3.58                 | 4.20                 | 4.37                 | 6.26                 |
|                                | <b>8,001-13,000</b>            | 3.54                 | 4.14                 | 4.75                 | 6.23                 |
|                                | <b>13,001 o más</b>            | 3.00                 | 3.97                 | 4.33                 | 6.14                 |
|                                | <b>Tipo de Organización</b>    | <b>Pública</b>       | 3.17***              | 3.95***              | 4.10***              |
|                                | <b>Privada</b>                 | 4.32                 | 5.17                 | 5.39                 | 7.17                 |
| <b>Tipo de Contrato</b>        | <b>Obra determinada</b>        |                      | 4.89*                |                      |                      |
|                                | <b>Tiempo determinado</b>      |                      | 5.40                 |                      |                      |
|                                | <b>Tiempo indefinido</b>       |                      | 4.30                 |                      |                      |

Nota: Grupo "A" muy violentas; Grupo "B" estigmatización; Grupo "C" acciones directas; Grupo "D" encubiertas.

\* $\leq .05$ ;  
 \*\* $\leq .01$ ;  
 \*\*\* $\leq .001$

En los resultados que se obtuvieron del análisis de varianza One Way entre los cuatro grupos de acoso laboral y variables demográficas, se puede observar que se

presentan valores estadísticamente significativos. Existen variables demográficas que tienen un mayor impacto sobre los grupos; tal es el caso en estado civil, donde sin pareja (7.17) sufren más acciones encubiertas (grupo “D”) que los que tienen pareja; en cuanto a la variable escolaridad para los cuatro grupos “A” (muy violentas), “B” (estigmatización), “C” (acciones directas) y “D” (encubiertas), existe un mayor grado en los niveles de doctorado, primaria y secundaria.

La variable ocupación presenta un alto grado de violencia en los niveles de oficios, obreros y empleados operativos y administrativos, en el grupo B en los niveles de oficios, secretarias y obreros, y por ultimo en el grupo C en los niveles de oficios, profesionistas de la salud y secretarias. Las horas de trabajo para el grupo A que presentan un mayor grado de violencia son cuando se cumplen entre 8 y 10 hrs. al día, en estigmatización y acciones directas se presenta un mayor grado de 11 a 14 hrs. al día, y en acciones encubiertas en 15 o más hrs. de trabajo. Para el grupo A se encontró un alto grado en la variable antigüedad (3.1 a 9 años). Para los cuatro grupos existe un mayor impacto en la variable ingreso de \$3,901 a \$5,500. En las organizaciones privadas se encontró un mayor grado de acoso, para los cuatro grupos. Finalmente, para el grupo B, el tiempo determinado en el contrato es altamente significativo.

**Tabla 20. Análisis de Varianza entre los 4 grupos de Acoso Laboral e indicadores psicosomáticos**

| <i>Variab<br/>les</i>                           | <i>Grupos</i>  | <i>Grupo “A”<br/>Muy<br/>violentas</i> | <i>Grupo “B”<br/>Estigmati-<br/>zación</i> | <i>Grupo “C”<br/>Acciones<br/>directas</i> | <i>Grupo “D”<br/>Encubiertas</i> |
|---|----------------|--|--|--|----------------------------------|
| <b>Indicador dolores de cabeza</b>              | <b>Nunca</b>   |  | 3.52***                                    | 3.92***                                    | 5.48***                          |
|   | <b>Una vez</b> |  | 4.71                                       | 4.64                                       | 6.68                             |
|   | <b>Mensual</b> |  | 5.37                                       | 5.39                                       | 7.40                             |
|   | <b>Semanal</b> |  | 4.35                                       | 4.88                                       | 6.89                             |
|   | <b>Diario</b>  |  | 6.69                                       | 6.50                                       | 8.67                             |
| <b>Indicador dolores musculares</b>             | <b>Nunca</b>   |  | 4.05*                                      |  | 5.80*                            |
|   | <b>Una vez</b> |  | 3.83                                       |  | 6.17                             |
|   | <b>Mensual</b> |  | 4.94                                       |  | 6.88                             |
|   | <b>Semanal</b> |  | 4.91                                       |  | 7.07                             |
|   | <b>Diario</b>  |  | 5.31                                       |  | 7.87                             |
| <b>Indicador trastornos gastro-intestinales</b> | <b>Nunca</b>   | 3.46*                                  | 3.99***                                    | 4.43**                                     | 5.73***                          |
|   | <b>Una vez</b> | 3.76                                   | 4.19                                       | 4.64                                       | 6.43                             |
|   | <b>Mensual</b> | 3.62                                   | 4.42                                       | 4.54                                       | 6.55                             |
|   | <b>Semanal</b> | 3.88                                   | 4.78                                       | 4.86                                       | 7.18                             |
|   | <b>Diario</b>  | 5.00                                   | 7.11                                       | 6.57                                       | 9.25                             |
| <b>Indicador trastornos de sueño</b>            | <b>Nunca</b>   | 3.21***                                | 3.58***                                    | 4.02***                                    | 5.64***                          |
|   | <b>Una vez</b> | 3.99                                   | 4.58                                       | 5.10                                       | 7.01                             |
|   | <b>Mensual</b> | 3.78                                   | 5.14                                       | 4.97                                       | 7.06                             |
|   | <b>Semanal</b> | 4.40                                   | 5.33                                       | 5.36                                       | 7.67                             |
|   | <b>Diario</b>  | 4.81                                   | 6.30                                       | 6.04                                       | 7.96                             |

| <i>Variab<br/>les</i>  | <i>Grupos</i>       | <i>Grupo "A"<br/>Muy<br/>violentas</i> | <i>Grupo "B"<br/>Estigmati-<br/>zación</i> | <i>Grupo "C"<br/>Acciones<br/>directas</i> | <i>Grupo "D"<br/>Encubiertas</i> |
|--|---------------------|--|--|--|----------------------------------|
| <b>Indicador de<br/>ansiedad</b>                                 | <b>Nunca</b>        | 3.33***                                | 3.72***                                    | 4.07***                                    | 5.77***                          |
|  | <b>Una vez</b>      | 3.95                                   | 5.09                                       | 5.14                                       | 6.98                             |
|  | <b>Mensual</b>      | 3.72                                   | 4.59                                       | 4.67                                       | 6.72                             |
|  | <b>Semanal</b>      | 4.68                                   | 6.15                                       | 6.13                                       | 8.62                             |
|  | <b>Diario</b>       | 4.91                                   | 6.11                                       | 6.37                                       | 8.29                             |
| <b>Indicador<br/>tristeza<br/>(depresión)</b>                    | <b>Nunca</b>        | 3.26***                                | 3.75***                                    | 4.07***                                    | 5.60***                          |
|  | <b>Una vez</b>      | 3.92                                   | 4.93                                       | 5.05                                       | 7.22                             |
|  | <b>Mensual</b>      | 4.57                                   | 5.80                                       | 5.88                                       | 7.92                             |
|  | <b>Semanal</b>      | 3.66                                   | 3.98                                       | 4.39                                       | 6.63                             |
|  | <b>Diario</b>       | 5.17                                   | 6.65                                       | 6.22                                       | 9.19                             |
| <b>Indicador<br/>dismi-<br/>nución<br/>de apetito<br/>sexual</b> | <b>Nunca</b>        | 3.23***                                | 3.80***                                    | 4.03***                                    | 5.68***                          |
|  | <b>Una vez</b>      | 4.58                                   | 5.75                                       | 5.93                                       | 8.10                             |
|  | <b>Mensual</b>      | 4.81                                   | 5.73                                       | 5.89                                       | 8.46                             |
|  | <b>Semanal</b>      | 4.37                                   | 5.49                                       | 5.03                                       | 7.11                             |
|  | <b>Diario</b>       | 4.06                                   | 6.13                                       | 6.86                                       | 9.00                             |
| <b>Indicador<br/>trastornos<br/>alimenticios</b>                 | <b>Nunca</b>        | 3.36**                                 | 3.86***                                    | 4.23***                                    | 5.82***                          |
|  | <b>Una vez</b>      | 4.16                                   | 5.65                                       | 5.53                                       | 7.85                             |
|  | <b>Mensual</b>      | 4.25                                   | 5.13                                       | 5.02                                       | 7.30                             |
|  | <b>Semanal</b>      | 4.84                                   | 5.59                                       | 5.90                                       | 8.19                             |
|  | <b>Diario</b>       | 4.54                                   | 6.38                                       | 6.50                                       | 8.70                             |
| <b>Indicador de<br/>miedos</b>                                   | <b>Nunca</b>        | 3.38***                                | 4.11**                                     | 4.34**                                     | 6.20**                           |
|  | <b>Una vez</b>      | 4.40                                   | 5.36                                       | 5.56                                       | 7.56                             |
|  | <b>Mensual</b>      | 4.08                                   | 5.33                                       | 5.21                                       | 7.52                             |
|  | <b>Semanal</b>      | 5.39                                   | 5.83                                       | 6.37                                       | 7.56                             |
|  | <b>Diario</b>       | 5.18                                   | 6.00                                       | 5.83                                       | 7.95                             |
| <b>Indicador de<br/>agresividad</b>                              | <b>Nunca</b>        | 3.24***                                | 3.75***                                    | 4.09***                                    | 5.91***                          |
|  | <b>Una vez</b>      | 4.26                                   | 5.31                                       | 5.48                                       | 7.33                             |
|  | <b>Mensual</b>      | 4.55                                   | 5.96                                       | 5.87                                       | 7.64                             |
|  | <b>Semanal</b>      | 5.31                                   | 6.08                                       | 5.55                                       | 8.22                             |
|  | <b>Diario</b>       | 4.47                                   | 6.33                                       | 6.34                                       | 9.98                             |
| <b>Núm cigarros<br/>al día</b>                                   | <b>1-2 cigarros</b> | 3.41***                                | 3.96**                                     | 4.27*                                      | 6.33*                            |
|  | <b>3-4</b>          | 3.42                                   | 4.25                                       | 4.51                                       | 6.41                             |
|  | <b>5-7</b>          | 4.49                                   | 5.71                                       | 5.74                                       | 8.09                             |
|  | <b>8-15</b>         | 4.14                                   | 4.38                                       | 4.50                                       | 6.30                             |
|  | <b>20 o más</b>     | 6.84                                   | 7.68                                       | 6.98                                       | 9.66                             |

\* $\leq 0.05$ ;  
\*\* $\leq 0.01$ ;  
\*\*\* $\leq 0.001$

En la tabla 20, se muestra que en los cuatro grupos (A, B, C y D) existe valores altamente significativos con variables psicosomáticas, como lo son: indicador de trastornos gastrointestinales, trastornos del sueño, indicador de ansiedad, tristeza, disminución de apetito sexual, trastornos alimenticios, de miedos, de agresividad y número de cigarros al día. La variable indicadora de dolores de cabeza, es altamente significativa con los grupos B, C y D; y el indicador de dolores musculares con los grupos B y D.

**Tabla 21. Análisis de Varianza entre los 16 factores de Acoso Laboral y variables demográficas**

| Variables   | Grupos                | F1        | F2      | F3      | F4      | F5     | F6   | F7    | F8    | F9      | F10    | F11      | F12   | F13  | F14    | F15    | F16    |  |
|-------------|-----------------------|-----------|---------|---------|---------|--------|------|-------|-------|---------|--------|----------|-------|------|--------|--------|--------|--|
| Edad        | 17-25                 | 2.48*     |         |         |         |        |      |       |       |         |        |          |       |      |        |        |        |  |
|             | 26-35                 | 3.22      |         |         |         |        |      |       |       |         |        |          |       |      |        |        |        |  |
|             | 36-45                 | 3.16      |         |         |         |        |      |       |       |         |        |          |       |      |        |        |        |  |
|             | 46-76                 | 2.28      |         |         |         |        |      |       |       |         |        |          |       |      |        |        |        |  |
| Sexo        | Masculino             | 2.30***   |         |         |         |        |      |       |       |         | 7.97*  |          |       |      |        |        | 7.83** |  |
|             | Femenino              | 3.26      |         |         |         |        |      |       |       |         | 9.19   |          |       |      |        |        | 9.53   |  |
| Edo. Civil  | Con pareja            |           |         |         |         |        |      | 5.28* |       |         |        |          |       |      |        | 11.09* | 8.23*  |  |
|             | Sin pareja            |           |         |         |         |        |      | 6.33  |       |         |        |          |       |      |        | 12.66  | 9.55   |  |
| Escolaridad | Primaria              |           | 8.75*** | 2.77**  | 5.21*** |        |      | 7.25* |       | 5.44**  |        | 5.453*** |       |      | 7.01** | 15.20* |        |  |
|             | Secundaria            |           | 8.27    | 2.72    | 6.22    |        |      | 7.13  |       | 5.07    |        | 5.98     |       |      | 6.53   | 13.21  |        |  |
|             | Preparatoria          |           | 5.79    | 2.52    | 5.05    |        |      | 6.26  |       | 4.54    |        | 5.02     |       |      | 5.67   | 12.92  |        |  |
|             | Licenciatura          |           | 4.75    | 1.74    | 4.00    |        |      | 5.12  |       | 3.39    |        | 3.89     |       |      | 4.43   | 10.39  |        |  |
|             | Maestría              |           | 4.90    | 1.66    | 3.11    |        |      | 4.75  |       | 3.00    |        | 2.61     |       |      | 3.10   | 12.38  |        |  |
|             | Doctorado             |           | 7.98    | 2.55    | 7.56    |        |      | 8.62  |       | 6.89    |        | 7.64     |       |      | 7.94   | 13.23  |        |  |
|             | Carrera Técnica       |           | 5.82    | 1.96    | 3.66    |        |      | 4.42  |       | 3.44    |        | 3.15     |       |      | 4.38   | 12.11  |        |  |
| Otro        |                       | 3.10      | 1.66    | 6.35    |         |        | 6.10 |       | 4.24  |         | 5.24   |          |       | 4.28 | 11.81  |        |        |  |
| Ocupación   | Prof. De la Salud     | 2.48***   | 5.98*** | 2.44*** | 5.06**  | 5.86** |      | 5.43* |       | 4.56*** |        | 4.87***  | 3.29* |      | 4.63*  |        |        |  |
|             | Prof. Admón.          | 2.47      | 4.87    | 2.06    | 4.21    | 3.25   |      | 5.63  |       | 3.58    |        | 4.08     | 2.49  |      | 5.25   |        |        |  |
|             | Prof. Físic-Mate      | 1.55      | 5.47    | 1.87    | 3.48    | 3.10   |      | 4.94  |       | 3.09    |        | 2.59     | 2.60  |      | 4.00   |        |        |  |
|             | Prof. Artes y Humanid | 2.16      | 4.94    | 1.87    | 4.69    | 4.83   |      | 5.39  |       | 4.48    |        | 4.63     | 3.13  |      | 4.04   |        |        |  |
|             | Puesto Supervisión    | 2.42      | 5.50    | 1.56    | 3.99    | 3.06   |      | 4.71  |       | 3.09    |        | 3.92     | 2.89  |      | 4.47   |        |        |  |
|             | Empleados Federales   | 1.60      | 3.21    | 1.46    | 2.90    | 2.00   |      | 3.89  |       | 2.47    |        | 2.63     | 2.22  |      | 3.11   |        |        |  |
|             | Oficios               | 4.60      | 7.31    | 3.58    | 5.50    | 5.30   |      | 6.37  |       | 5.81    |        | 5.41     | 4.54  |      | 6.42   |        |        |  |
|             | Obreros               | 3.11      | 3.28    | 2.61    | 5.80    | 4.17   |      | 6.74  |       | 4.80    |        | 5.21     | 3.19  |      | 6.13   |        |        |  |
|             | Estudiantes           | 2.51      | 4.53    | 1.70    | 4.46    | 4.14   |      | 6.50  |       | 3.83    |        | 4.11     | 3.13  |      | 5.01   |        |        |  |
|             | Emple operat y admos. | 3.64      | 3.83    | 2.27    | 5.48    | 4.48   |      | 6.69  |       | 4.63    |        | 5.95     | 3.51  |      | 5.91   |        |        |  |
|             | Secretarias           | 3.90      | 5.26    | 2.63    | 4.45    | 4.40   |      | 6.46  |       | 4.92    |        | 4.28     | 3.66  |      | 6.10   |        |        |  |
|             | Puesto                | Operativo |         |         | 1.91*   |        |      |       | 5.70* | 1.77*   | 3.68** |          |       |      |        |        |        |  |
|             |                       | Medio     |         |         | 2.14    |        |      |       | 5.47  | 2.09    | 4.41   |          |       |      |        |        |        |  |
| Ejecutivo   |                       |           |         | 1.89    |         |        |      | 4.63  | 3.08  | 3.10    |        |          |       |      |        |        |        |  |
| Otro        |                       |           |         | 2.79    |         |        |      | 7.23  | 2.24  | 4.92    |        |          |       |      |        |        |        |  |

| <i>Variables</i>                | <i>Grupos</i>             | <i>F1</i> | <i>F2</i> | <i>F3</i> | <i>F4</i> | <i>F5</i> | <i>F6</i> | <i>F7</i> | <i>F8</i> | <i>F9</i> | <i>F10</i> | <i>F11</i> | <i>F12</i> | <i>F13</i> | <i>F14</i> | <i>F15</i> | <i>F16</i> |
|---------------------------------|---------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Horas de Trabajo al día</b>  | <b>2-4hrs</b>             |           | 4.26*     | 1.59*     |           |           | 2.67*     | 5.28*     |           | 3.12**    |            |            |            | 2.31***    | 4.50*      | 10.13*     |            |
|                                 | <b>5-7</b>                |           | 4.74      | 1.61      |           |           | 3.77      | 4.62      |           | 3.18      |            |            |            | 3.87       | 3.83       | 10.04      |            |
|                                 | <b>8-10</b>               |           | 5.83      | 2.16      |           |           | 4.20      | 5.77      |           | 4.05      |            |            |            | 4.97       | 5.25       | 12.24      |            |
|                                 | <b>11-14</b>              |           | 6.98      | 2.91      |           |           | 6.32      | 7.54      |           | 5.70      |            |            |            | 6.80       | 6.50       | 11.15      |            |
|                                 | <b>15 o más</b>           |           | 3.55      | 1.87      |           |           | 4.88      | 6.87      |           | 3.22      |            |            |            | 5.47       | 5.35       | 18.51      |            |
| <b>Antigüedad</b>               | <b>Hasta 1 año</b>        |           | 4.63*     | 1.81*     | 3.91*     |           |           |           |           | 3.28**    |            | 3.94*      |            |            |            |            |            |
|                                 | <b>1.1-3</b>              |           | 6.31      | 2.23      | 4.91      |           |           |           |           | 4.22      |            | 4.94       |            |            |            |            |            |
|                                 | <b>3.1-9</b>              |           | 6.39      | 2.66      | 5.39      |           |           |           |           | 4.88      |            | 5.32       |            |            |            |            |            |
|                                 | <b>9.1-20</b>             |           | 5.54      | 1.93      | 4.47      |           |           |           |           | 4.29      |            | 3.67       |            |            |            |            |            |
|                                 | <b>Más de 20 años</b>     |           | 5.62      | 1.66      | 4.36      |           |           |           |           | 3.13      |            | 4.10       |            |            |            |            |            |
| <b>Ingreso</b>                  | <b>Hasta 2,500</b>        | 2.69*     | 5.28*     |           | 4.96*     |           | 3.59*     | 5.91**    |           | 3.48*     | 7.85**     | 4.47*      |            | 4.09*      | 4.61**     | 11.34**    | 7.05***    |
|                                 | <b>2,501-3,900</b>        | 3.00      | 5.80      |           | 4.38      |           | 4.37      | 5.85      |           | 4.30      | 7.71       | 4.58       |            | 4.28       | 5.07       | 11.07      | 8.83       |
|                                 | <b>3,901-5,500</b>        | 3.62      | 6.87      |           | 5.57      |           | 5.49      | 7.24      |           | 5.03      | 10.69      | 5.58       |            | 5.96       | 6.77       | 14.27      | 11.24      |
|                                 | <b>5,501-8,000</b>        | 2.70      | 5.57      |           | 4.04      |           | 4.07      | 4.96      |           | 3.59      | 7.73       | 3.90       |            | 4.66       | 4.53       | 11.14      | 7.96       |
|                                 | <b>8,001-13,000</b>       | 2.32      | 4.99      |           | 4.58      |           | 3.48      | 4.77      |           | 3.74      | 8.56       | 4.26       |            | 5.19       | 4.55       | 9.84       | 8.65       |
|                                 | <b>13,001 o más</b>       | 2.16      | 4.56      |           | 3.79      |           | 3.83      | 4.85      |           | 3.49      | 8.76       | 3.54       |            | 4.54       | 4.19       | 11.25      | 8.00       |
| <b>Tipo de Organización</b>     | <b>Pública</b>            | 2.14***   | 4.83***   | 1.88*     | 3.84***   | 3.37*     |           | 4.61***   | 1.73*     | 3.54*     | 7.47***    | 3.65***    | 2.77*      | 4.20**     | 4.17**     |            |            |
|                                 | <b>Privada</b>            | 3.41      | 6.34      | 2.29      | 5.23      | 4.28      |           | 6.63      | 2.41      | 4.39      | 9.62       | 5.13       | 3.41       | 5.39       | 5.85       |            |            |
| <b>Tipo de Contrato</b>         | <b>Obra determinada</b>   |           |           |           |           |           | 4.40*     |           |           |           |            | 3.96*      |            |            |            |            |            |
|                                 | <b>Tiempo determinado</b> |           |           |           |           |           | 5.32      |           |           |           |            | 4.86       |            |            |            |            |            |
|                                 | <b>Tiempo indefinido</b>  |           |           |           |           |           | 3.87      |           |           |           |            | 3.71       |            |            |            |            |            |
| <b>Personas a cargo</b>         | <b>Si</b>                 |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |            |            |            |            | 10.63*     |
|                                 | <b>No</b>                 |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |            |            |            |            | 12.30      |
| <b>Núm. de personas a cargo</b> | <b>1-2 personas</b>       |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |            |            |            |            | 11.04*     |
|                                 | <b>3-6</b>                |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |            |            |            |            | 8.84       |
|                                 | <b>7-25</b>               |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |            |            |            |            | 11.65      |
|                                 | <b>26 o más</b>           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |            |            |            |            |            | 16.39      |

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.  
\* $\leq 0.05$ ; \*\* $\leq 0.01$ ; \*\*\* $\leq 0.00$

En el análisis de varianza One Way entre los 16 factores de acoso laboral y variables demográficas (Tabla 21), se puede apreciar que la variable edad, entre 26 y 35 años tienen un alto grado de hostigamiento sexual (F1). Las mujeres presentan un mayor grado de hostigamiento sexual (F1), abuso de poder (F10) y clima laboral hostil (F16). En el caso de estado civil, los que no tienen pareja sufren más generación de culpa (F7), exceso de supervisión y control (F15) y clima laboral hostil (F16). En cuanto a la variable escolaridad para los factores 2 (violencia verbal), 3 (violencia física) y 15 (exceso de supervisión y control) existe un mayor grado en el nivel primaria, en los factores 4 (amenazas), 7(generación de culpa), 9 (sabotaje y situaciones deshonestas), 11(castigo) y 14 (desacreditación profesional) a nivel doctorado.

La variable ocupación, presenta un alto grado de hostigamiento sexual (F1), discriminación (F12) y violencia física (F3) tanto en el nivel de oficios como de secretarias; en profesionistas de la salud y oficios sufren más violencia verbal (F2) y aislamiento (F5); los obreros y oficios presentan un alto grado en los factores 4, 9 y 14; por último los empleados operativos y administrativos y oficios tienen un mayor grado en el factor 11. A nivel ejecutivo resultó tener un alto grado en el factor 8.

Cuando se cumplen entre 11 y 14 hrs. de trabajo al día, se presenta un mayor grado en los factores 2, 3, 6, 7, 9, 13, y 14, y para el factor 15, cuando cumplen de 15 o más hrs. Cuando se tiene entre 3.1 a 9 años de antigüedad en la organización, se reportó que los factores que tiene alto grado son, 2, 3, 4, 9 y 11. El ingreso entre \$3,901 y \$5,500 presenta un alto grado en los factores, 1, 2, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 14, 15 y 16. En las organizaciones privadas se encontró un mayor grado de acoso, para los factores 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14. Para los factores 6 y 9, el tiempo determinado en el contrato es más significativo. El factor 15 hay un alto grado cuando no se cuenta con personas a cargo; y cuando se cuenta con más de 26 personas a cargo influye un alto grado en este mismo factor.

**Tabla 22. Análisis de Varianza entre los 16 factores de Acoso Laboral e indicadores psicosomáticos**

| Variables                                | Grupos  | F1      | F2      | F3      | F4      | F5      | F6      | F7      | F8 | F9      | F10     | F11     | F12     | F13     | F14     | F15      | F16     |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|
| Indicador dolores de cabeza              | Nunca   |         |         | 1.81**  |         | 3.23*   | 3.09*** | 4.24*** |    | 3.31**  | 7.07**  | 3.51*   |         | 3.83*   |         | 9.89**   | 7.00*** |
|  | Una vez |         |         | 2.15    |         | 3.83    | 4.45    | 5.85    |    | 3.97    | 8.46    | 4.44    |         | 4.85    |         | 11.65    | 8.57    |
|  | Mensual |         |         | 2.29    |         | 4.40    | 5.30    | 6.41    |    | 4.55    | 9.44    | 5.10    |         | 5.34    |         | 12.85    | 9.55    |
|  | Semanal |         |         | 1.85    |         | 3.55    | 3.57    | 5.94    |    | 3.68    | 9.16    | 4.42    |         | 5.04    |         | 11.87    | 9.36    |
|  | Diario  |         |         | 3.49    |         | 5.64    | 6.52    | 7.91    |    | 6.12    | 11.00   | 6.02    |         | 6.56    |         | 14.92    | 12.15   |
| Indicador dolores musculares             | Nunca   |         |         |         |         |         | 3.53*   |         |    |         |         |         |         |         |         |          | 7.15*** |
|  | Una vez |         |         |         |         |         | 3.35    |         |    |         |         |         |         |         |         |          | 7.78    |
|  | Mensual |         |         |         |         |         | 5.02    |         |    |         |         |         |         |         |         |          | 8.55    |
|  | Semanal |         |         |         |         |         | 4.63    |         |    |         |         |         |         |         |         |          | 10.18   |
|  | Diario  |         |         |         |         |         | 4.30    |         |    |         |         |         |         |         |         |          | 10.67   |
| Indicador problemas gastro-intestinales  | Nunca   |         | 5.24*   |         | 4.02**  | 3.50*** | 3.48**  | 5.00**  |    | 3.56*** | 7.98*** |         |         | 4.34*   |         | 9.83***  | 7.24*** |
|  | Una vez |         | 5.57    |         | 4.75    | 3.14    | 3.85    | 5.59    |    | 3.68    | 8.16    |         |         | 4.60    |         | 11.74    | 7.77    |
|  | Mensual |         | 5.10    |         | 4.34    | 3.66    | 4.33    | 5.28    |    | 3.85    | 8.25    |         |         | 4.66    |         | 11.59    | 8.37    |
|  | Semanal |         | 6.05    |         | 4.52    | 3.61    | 4.56    | 6.17    |    | 3.98    | 8.68    |         |         | 5.24    |         | 12.23    | 9.96    |
|  | Diario  |         | 7.60    |         | 6.40    | 3.98    | 6.30    | 8.05    |    | 6.08    | 12.06   |         |         | 6.45    |         | 15.71    | 13.60   |
| Indicador trastornos de sueño            | Nunca   | 2.11*** | 4.93**  |         |         | 3.31*   | 2.88*** | 4.56*** |    | 3.07*** | 7.51*   | 3.59**  | 2.59*   | 3.75*** | 4.10*   |          | 7.24*** |
|  | Una vez | 3.14    | 5.37    |         |         | 3.52    | 4.43    | 5.81    |    | 4.08    | 8.86    | 5.22    | 3.25    | 5.30    | 5.66    |          | 8.61    |
|  | Mensual | 2.57    | 5.83    |         |         | 4.21    | 5.20    | 6.00    |    | 4.19    | 8.87    | 4.55    | 3.39    | 5.32    | 5.28    |          | 9.07    |
|  | Semanal | 3.85    | 6.30    |         |         | 4.16    | 5.00    | 6.83    |    | 5.09    | 9.64    | 4.77    | 3.54    | 5.68    | 6.02    |          | 10.49   |
|  | Diario  | 4.02    | 7.56    |         |         | 5.40    | 5.95    | 7.55    |    | 5.24    | 10.56   | 5.77    | 3.60    | 5.83    | 5.88    |          | 11.57   |
| Indicador de ansiedad                    | Nunca   | 2.35*   | 5.07*** | 1.78*   | 4.13*   | 3.28*   | 3.29*** | 4.59*** |    | 3.23*** | 7.46*** | 3.76**  | 2.60*** | 3.92*** | 4.09*** | 10.88*   | 7.34*** |
|  | Una vez | 2.94    | 5.35    | 2.64    | 4.89    | 4.50    | 5.00    | 5.76    |    | 4.51    | 8.76    | 4.72    | 3.34    | 5.41    | 5.89    | 11.64    | 8.63    |
|  | Mensual | 3.08    | 5.37    | 2.10    | 4.32    | 3.90    | 4.16    | 5.71    |    | 3.64    | 8.60    | 4.41    | 3.12    | 5.17    | 5.01    | 11.59    | 8.72    |
|  | Semanal | 3.43    | 7.40    | 2.16    | 5.73    | 4.73    | 5.72    | 8.01    |    | 5.24    | 11.22   | 5.87    | 4.08    | 6.14    | 6.71    | 14.06    | 12.12   |
|  | Diario  | 3.82    | 7.59    | 2.73    | 5.49    | 4.11    | 5.93    | 8.28    |    | 6.17    | 10.95   | 5.66    | 4.94    | 5.88    | 6.33    | 13.41    | 11.90   |
| Indicador tristeza (depresión)           | Nunca   | 2.23*** | 5.01*** |         | 3.95*   | 3.28**  | 3.27*** | 4.70*** |    | 3.20*** | 7.47*** | 3.79*   | 2.53*** | 3.88*** | 4.12*** |          | 6.87*** |
|  | Una vez | 2.85    | 5.58    |         | 4.93    | 4.41    | 4.63    | 5.76    |    | 4.25    | 8.81    | 4.63    | 3.24    | 5.55    | 5.59    |          | 9.13    |
|  | Mensual | 3.68    | 6.82    |         | 5.48    | 4.17    | 5.95    | 7.27    |    | 5.23    | 10.71   | 5.41    | 3.76    | 5.85    | 6.10    |          | 11.35   |
|  | Semanal | 3.07    | 4.64    |         | 4.59    | 2.71    | 3.06    | 6.18    |    | 3.18    | 7.77    | 4.77    | 2.88    | 5.02    | 4.81    |          | 8.89    |
|  | Diario  | 4.82    | 9.06    |         | 4.92    | 6.18    | 5.58    | 8.20    |    | 6.08    | 11.24   | 5.43    | 5.80    | 4.64    | 7.21    |          | 13.99   |
| Indicador dismi-nución de apetito sexual | Nunca   | 2.19*** | 5.07*   | 1.74*** | 3.93*** | 3.33*   | 3.37*** | 4.69*** |    | 3.31*** | 7.36*** | 3.59*** | 2.53*** | 3.94*** | 4.13*** | 10.59*** | 7.22*** |
|  | Una vez | 3.76    | 6.07    | 2.92    | 5.56    | 4.43    | 5.68    | 7.15    |    | 5.02    | 10.44   | 5.73    | 3.81    | 6.37    | 6.60    | 13.44    | 10.28   |
|  | Mensual | 3.70    | 6.93    | 2.33    | 6.28    | 4.82    | 5.20    | 7.19    |    | 4.74    | 10.20   | 5.93    | 4.21    | 6.15    | 6.51    | 13.89    | 11.52   |
|  | Semanal | 3.73    | 7.41    | 2.34    | 3.99    | 4.63    | 5.59    | 6.24    |    | 5.12    | 8.37    | 3.89    | 4.17    | 5.15    | 5.08    | 10.37    | 10.80   |
|  | Diario  | 3.50    | 5.91    | 1.81    | 5.03    | 5.10    | 4.95    | 8.33    |    | 4.88    | 14.98   | 5.26    | 3.26    | 5.50    | 6.81    | 15.78    | 13.70   |

| <i>Variables</i>                                 | <i>Grupos</i>    | <i>F1</i> | <i>F2</i> | <i>F3</i> | <i>F4</i> | <i>F5</i> | <i>F6</i> | <i>F7</i> | <i>F8</i> | <i>F9</i> | <i>F10</i> | <i>F11</i> | <i>F12</i> | <i>F13</i> | <i>F14</i> | <i>F15</i> | <i>F16</i> |
|--|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Indicador<br/>trastornos<br/>alimenticios</b> | <b>Nunca</b>     | 2.35***   | 5.10*     | 1.86*     | 4.13*     | 3.27**    | 3.48***   | 4.82***   |           | 3.46**    | 4.61***    | 3.86***    | 2.59***    | 4.16***    | 4.32**     | 10.82*     | 7.20***    |
|  | <b>Una vez</b>   | 3.30      | 5.69      | 2.45      | 5.20      | 4.37      | 5.32      | 7.27      |           | 4.34      | 9.39       | 5.74       | 3.39       | 6.27       | 6.49       | 13.13      | 9.98       |
|  | <b>Mensual</b>   | 3.29      | 6.56      | 2.47      | 4.67      | 4.44      | 5.06      | 5.88      |           | 4.81      | 9.34       | 4.11       | 3.90       | 4.69       | 5.62       | 11.67      | 10.63      |
|  | <b>Semanal</b>   | 4.58      | 6.44      | 2.53      | 5.82      | 4.83      | 4.80      | 7.15      |           | 4.65      | 10.76      | 5.70       | 3.99       | 6.16       | 5.45       | 13.62      | 11.71      |
|  | <b>Diario</b>    | 2.50      | 7.94      | 1.76      | 5.97      | 5.54      | 5.97      | 7.64      |           | 5.37      | 12.53      | 6.15       | 4.28       | 6.14       | 6.40       | 14.86      | 11.80      |
| <b>Indicador<br/>de<br/>miedos</b>               | <b>Nunca</b>     | 2.33***   | 5.15*     | 1.83**    | 4.22*     | 3.50*     | 3.61**    | 5.23*     | 1.88*     | 3.53**    | 7.99*      | 3.96**     | 2.67***    |            | 4.62*      |            | 8.09*      |
|  | <b>Una vez</b>   | 3.41      | 6.37      | 2.57      | 5.23      | 4.23      | 5.49      | 6.36      | 2.80      | 4.57      | 9.42       | 5.45       | 3.73       |            | 5.96       |            | 9.40       |
|  | <b>Mensual</b>   | 3.47      | 6.00      | 2.38      | 4.47      | 4.57      | 5.04      | 6.39      | 1.67      | 4.91      | 9.84       | 4.44       | 4.14       |            | 5.29       |            | 10.78      |
|  | <b>Semanal</b>   | 4.60      | 7.90      | 3.09      | 5.95      | 3.80      | 5.96      | 7.74      | 3.35      | 6.13      | 10.58      | 5.42       | 4.20       |            | 6.83       |            | 10.46      |
|  | <b>Diario</b>    | 4.61      | 7.05      | 2.55      | 6.51      | 6.23      | 4.95      | 6.82      | 1.81      | 4.58      | 10.55      | 6.40       | 3.66       |            | 5.97       |            | 10.47      |
| <b>Indicador<br/>de<br/>agresividad</b>          | <b>Nunca</b>     | 2.34***   | 4.92***   | 1.70***   | 3.98**    | 3.28**    | 3.34***   | 4.62***   | 1.76*     | 3.29***   | 7.56***    | 3.75**     | 2.64***    | 4.23*      | 4.23***    | 11.03***   | 7.43***    |
|  | <b>Una vez</b>   | 3.47      | 5.87      | 2.35      | 5.37      | 4.05      | 5.03      | 6.84      | 2.61      | 4.46      | 9.54       | 5.31       | 3.29       | 5.78       | 5.78       | 12.42      | 9.54       |
|  | <b>Mensual</b>   | 3.03      | 7.08      | 2.61      | 5.46      | 5.08      | 5.60      | 7.19      | 2.50      | 5.38      | 10.36      | 5.24       | 3.60       | 6.42       | 6.42       | 11.73      | 11.09      |
|  | <b>Semanal</b>   | 4.28      | 7.97      | 3.98      | 5.01      | 5.16      | 6.24      | 6.85      | 1.82      | 5.45      | 9.40       | 5.54       | 5.90       | 6.91       | 6.91       | 11.38      | 10.73      |
|  | <b>Diario</b>    | 3.50      | 7.02      | 2.18      | 5.18      | 5.45      | 5.50      | 8.04      | 3.00      | 4.72      | 12.36      | 5.29       | 5.88       | 6.05       | 6.05       | 20.96      | 13.68      |
| <b>Núm<br/>cigarros<br/>al día</b>               | <b>1-2 cigar</b> | 2.74*     | 4.96*     | 1.93***   | 4.00**    | 2.84*     | 3.82**    | 5.23*     |           | 3.57*     |            | 3.93**     | 2.93***    |            | 4.50*      |            |            |
|  | <b>3-4</b>       | 2.80      | 5.06      | 1.83      | 4.00      | 3.87      | 3.68      | 5.18      |           | 3.78      |            | 4.22       | 3.07       |            | 4.48       |            |            |
|  | <b>5-7</b>       | 3.11      | 6.76      | 2.21      | 5.86      | 5.21      | 5.22      | 6.70      |           | 4.31      |            | 5.53       | 3.57       |            | 6.66       |            |            |
|  | <b>8-15</b>      | 3.23      | 6.48      | 2.27      | 4.59      | 3.65      | 3.61      | 5.90      |           | 4.14      |            | 4.32       | 3.49       |            | 5.51       |            |            |
|  | <b>20 o más</b>  | 5.88      | 8.42      | 5.46      | 7.60      | 5.52      | 8.31      | 9.22      |           | 7.35      |            | 8.09       | 6.73       |            | 7.04       |            |            |

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.

\* $\leq 0.05$ ;

\*\* $\leq 0.01$ ;

\*\*\* $\leq 0.001$

En la tabla 24, se muestra que en todos los factores existe un valor altamente significativo con la variable psicosomática de agresividad. Con las variables de indicador de ansiedad, de disminución de apetito sexual y trastornos alimenticios existe un valor significativo con todos los factores a excepción del factor 8. El indicador de miedo, muestra un grado altamente significativo con todos los factores a excepción del factor 13 y 15; la variable indicador de depresión, con todos los factores a excepción de los factores 3, 8 y 15; la variable de indicador de trastornos del sueño con excepciones en los factores 3, 4, 8 y 15; y la variable de número de cigarrillos al día con excepciones en los factores 8, 11, 13, 15 y 16.

El indicador de trastornos gastrointestinales presenta significancia en los factores 2, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 13, 15 y 16; el indicador de dolores de cabeza en los factores 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15 y 16; y finalmente el indicador de dolores musculares muestra significancia en los factores 6 y 16.

**Tabla 23.** *Análisis de Varianza entre los 7 factores de Clima Organizacional y variables demográficas*

| <i>Variables</i>   | <i>Grupos</i>                  | <i>F1C</i> | <i>F2C</i> | <i>F3C</i> | <i>F4C</i> | <i>F5C</i> | <i>F6C</i> | <i>F7C</i> |
|--------------------|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Edad</b>        | <b>17-25</b>                   |            |            |            | 2.92*      | 3.30*      |            |            |
|                    | <b>26-35</b>                   |            |            |            | 2.90       | 3.25       |            |            |
|                    | <b>36-45</b>                   |            |            |            | 2.60       | 3.01       |            |            |
|                    | <b>46-76</b>                   |            |            |            | 2.91       | 3.27       |            |            |
| <b>Sexo</b>        | <b>Masculino</b>               |            |            |            | 2.96*      |            |            |            |
|                    | <b>Femenino</b>                |            |            |            | 2.76       |            |            |            |
| <b>Escolaridad</b> | <b>Primaria</b>                |            |            |            |            | 2.52***    |            | 2.47**     |
|                    | <b>Secundaria</b>              |            |            |            |            | 3.09       |            | 2.72       |
|                    | <b>Preparatoria</b>            |            |            |            |            | 3.10       |            | 3.06       |
|                    | <b>Licenciatura</b>            |            |            |            |            | 3.34       |            | 3.18       |
|                    | <b>Maestría</b>                |            |            |            |            | 3.31       |            | 2.95       |
|                    | <b>Doctorado</b>               |            |            |            |            | 3.73       |            | 3.09       |
|                    | <b>Carrera Técnica</b>         |            |            |            |            | 3.25       |            | 3.12       |
|                    | <b>Otro</b>                    |            |            |            |            | 3.27       |            | 2.81       |
| <b>Ocupación</b>   | <b>Prof. De la Salud</b>       | 2.95*      |            | 3.19**     |            | 2.97*      | 2.90*      |            |
|                    | <b>Prof. Admón.</b>            | 3.75       |            | 3.61       |            | 3.37       | 3.48       |            |
|                    | <b>Prof. Físic-Mate</b>        | 3.67       |            | 4.12       |            | 3.73       | 3.68       |            |
|                    | <b>Prof. Artes y Humanida</b>  | 3.19       |            | 3.31       |            | 3.35       | 3.20       |            |
|                    | <b>Puesto Supervisión</b>      | 3.73       |            | 3.57       |            | 3.26       | 3.51       |            |
|                    | <b>Empleados Federales</b>     | 3.83       |            | 3.47       |            | 3.38       | 3.53       |            |
|                    | <b>Oficios</b>                 | 3.51       |            | 3.50       |            | 3.22       | 3.35       |            |
|                    | <b>Obreros</b>                 | 3.22       |            | 3.43       |            | 3.00       | 3.33       |            |
|                    | <b>Estudiantes</b>             | 3.63       |            | 3.52       |            | 3.21       | 3.70       |            |
|                    | <b>Emplead operat y admos.</b> | 3.51       |            | 3.39       |            | 3.11       | 3.36       |            |
|                    | <b>Secretarias</b>             | 3.43       |            | 3.14       |            | 3.08       | 2.90       |            |
| <b>Puesto</b>      | <b>Operativo</b>               | 3.51***    |            | 3.42**     | 2.77*      | 3.19***    | 3.30***    | 3.00*      |
|                    | <b>Medio</b>                   | 3.69       |            | 3.56       | 2.97       | 3.22       | 3.53       | 3.18       |
|                    | <b>Ejecutivo</b>               | 3.85       |            | 3.75       | 3.02       | 3.59       | 3.71       | 3.21       |
|                    | <b>Otro</b>                    | 3.13       |            | 3.20       | 2.70       | 3.02       | 3.12       | 2.87       |

| <i>Variables</i>               | <i>Grupos</i>       | <i>F1C</i> | <i>F2C</i> | <i>F3C</i> | <i>F4C</i> | <i>F5C</i> | <i>F6C</i> | <i>F7C</i> |
|--------------------------------|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Horas de Trabajo al día</b> | <b>2-4hrs</b>       | 3.87*      | 3.64*      |            |            |            | 3.79*      | 3.42**     |
|                                | <b>5-7</b>          | 3.30       | 3.10       |            |            |            | 3.29       | 3.05       |
|                                | <b>8-10</b>         | 3.63       | 3.37       |            |            |            | 3.45       | 3.10       |
|                                | <b>11-14</b>        | 3.36       | 3.28       |            |            |            | 3.09       | 2.68       |
|                                | <b>15 o más</b>     | 3.00       | 3.33       |            |            |            | 2.70       | 2.29       |
| <b>Ingreso</b>                 | <b>Hasta 2,500</b>  | 3.36***    |            |            | 2.70*      | 3.05***    | 3.21***    | 2.98**     |
|                                | <b>2,501-3,900</b>  | 3.36       |            |            | 2.90       | 3.09       | 3.26       | 2.93       |
|                                | <b>3,901-5,500</b>  | 3.34       |            |            | 2.68       | 3.09       | 3.18       | 2.86       |
|                                | <b>5,501-8,000</b>  | 3.78       |            |            | 2.90       | 3.41       | 3.70       | 3.20       |
|                                | <b>8,001-13,000</b> | 3.90       |            |            | 3.19       | 3.36       | 3.56       | 3.28       |
|                                | <b>13,001 o más</b> | 3.69       |            |            | 2.90       | 3.38       | 3.50       | 3.20       |
| <b>Personas a cargo</b>        | <b>Si</b>           |            | 3.44*      |            |            |            |            |            |
|                                | <b>No</b>           |            | 3.27       |            |            |            |            |            |

Nota: F1C liderazgo; F2C comunicación; F3C toma de decisiones; F4C innovación; F5C satisfacción; F6C motivación; F7C remuneración.

\* $\leq .05$ ;  
\*\* $\leq .01$ ;  
\*\*\* $\leq .001$

En los resultados de análisis de varianza One Way entre los siete factores de clima organizacional y variables demográficas, se puede observar que para la variable edad, en los factores 4 (innovación) y 5 (satisfacción), se registró un mayor impacto en el grupo de 17 a 25 años. Los hombres presentan mayor impacto en el factor 4. En los niveles de doctorado y licenciatura presentan un mayor impacto en el factor 5 y los niveles de licenciatura y carrera técnica en el factor 7 (remuneración).

En la variable ocupación, los empleados federales y profesionistas de la administración presentan un mayor impacto para el factor 1 (liderazgo), los profesionistas físicos-matemáticos y profesionistas de la administración para el factor 3 (toma de decisiones), los profesionistas físico-matemáticos y empleados federales para el factor 5, y por último los estudiantes y profesionistas físico-matemáticos para el factor 6 (motivación). En cuanto al tipo de puesto los ejecutivos presentan un alto grado en los factores 1, 3, 4, 5, 6 y 7. Las horas de trabajo al día, de 2 a 4 hrs., presentan un alto grado en los factores 1, 2, 6 y 7. Para los factores 1, 4 y 7 existe un mayor impacto en la variable ingreso de \$8,001 a \$13,000, para los factores 5 y 6 de \$5,501 a \$8,000. Finalmente para el factor 2 hay un alto grado cuando se cuenta con personas a cargo.

**Tabla 24.** *Análisis de Varianza entre los 7 factores de Clima Organizacional e indicadores psicosomáticos.*

| <i>Variab<br/>les</i>                          | <i>Grupos</i>  | <i>F1C</i> | <i>F2C</i> | <i>F3C</i> | <i>F4C</i> | <i>F5C</i> | <i>F6C</i> | <i>F7C</i> |
|--|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Indicador dolores de cabeza</b>             | <b>Nunca</b>   |            | 3.48**     |            |            |            |            |            |
|  | <b>Una vez</b> |            | 3.46       |            |            |            |            |            |
|  | <b>Mensual</b> |            | 3.27       |            |            |            |            |            |
|  | <b>Semanal</b> |            | 3.18       |            |            |            |            |            |
|  | <b>Diario</b>  |            | 2.96       |            |            |            |            |            |
| <b>Indicador dolores musculares</b>            | <b>Nunca</b>   | 3.73**     |            |            | 2.87**     | 3.13***    |            | 3.03***    |
|  | <b>Una vez</b> | 3.76       |            |            | 3.11       | 3.42       |            | 3.09       |
|  | <b>Mensual</b> | 3.58       |            |            | 2.93       | 3.31       |            | 3.21       |
|  | <b>Semanal</b> | 3.45       |            |            | 2.74       | 3.25       |            | 3.10       |
|  | <b>Diario</b>  | 3.15       |            |            | 2.51       | 2.90       |            | 2.56       |
| <b>Indicador problemas gastro-intestinales</b> | <b>Nunca</b>   | 3.69**     |            | 3.43*      | 2.89**     | 3.21*      |            | 3.07*      |
|  | <b>Una vez</b> | 3.73       |            | 3.64       | 3.01       | 3.33       |            | 3.13       |
|  | <b>Mensual</b> | 3.55       |            | 3.54       | 2.88       | 3.29       |            | 3.12       |
|  | <b>Semanal</b> | 3.37       |            | 3.31       | 2.82       | 3.22       |            | 3.10       |
|  | <b>Diario</b>  | 3.17       |            | 3.28       | 2.42       | 2.90       |            | 2.69       |
| <b>Indicador trastornos de sueño</b>           | <b>Nunca</b>   | 3.74**     |            |            | 2.89*      | 3.25*      | 3.48*      |            |
|  | <b>Una vez</b> | 3.61       |            |            | 3.03       | 3.35       | 3.49       |            |
|  | <b>Mensual</b> | 3.51       |            |            | 2.90       | 3.31       | 3.45       |            |
|  | <b>Semanal</b> | 3.35       |            |            | 2.67       | 3.01       | 3.25       |            |
|  | <b>Diario</b>  | 3.16       |            |            | 2.53       | 3.06       | 3.03       |            |
| <b>Indicador de ansiedad</b>                   | <b>Nunca</b>   | 3.73*      | 3.42**     |            |            |            | 3.54*      |            |
|  | <b>Una vez</b> | 3.44       | 3.36       |            |            |            | 3.24       |            |
|  | <b>Mensual</b> | 3.37       | 3.24       |            |            |            | 3.23       |            |
|  | <b>Semanal</b> | 3.55       | 3.33       |            |            |            | 3.47       |            |
|  | <b>Diario</b>  | 3.26       | 2.87       |            |            |            | 3.27       |            |
| <b>Indicador tristeza (depresión)</b>          | <b>Nunca</b>   | 3.68*      |            |            |            |            |            |            |
|  | <b>Una vez</b> | 3.59       |            |            |            |            |            |            |
|  | <b>Mensual</b> | 3.41       |            |            |            |            |            |            |
|  | <b>Semanal</b> | 3.23       |            |            |            |            |            |            |
|  | <b>Diario</b>  | 3.00       |            |            |            |            |            |            |

| <i>Variab<br/>les</i>  | <i>Grupos</i>  | <i>F1C</i> | <i>F2C</i> | <i>F3C</i> | <i>F4C</i> | <i>F5C</i> | <i>F6C</i> | <i>F7C</i> |
|--|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Indicador<br/>dismi-<br/>nución<br/>de apetito<br/>sexual</b> | <b>Nunca</b>   | 3.70**     |            |            | 2.95*      | 3.31*      | 3.48*      |            |
|  | <b>Una vez</b> | 3.44       |            |            | 2.82       | 3.16       | 3.38       |            |
|  | <b>Mensual</b> | 3.16       |            |            | 2.56       | 3.05       | 3.03       |            |
|  | <b>Semanal</b> | 3.48       |            |            | 2.68       | 3.18       | 3.55       |            |
|  | <b>Diario</b>  | 3.22       |            |            | 2.53       | 2.87       | 3.09       |            |
| <b>Indicador<br/>trastornos<br/>alimenticios</b>                 | <b>Nunca</b>   | 3.67*      |            |            |            |            |            | 3.08*      |
|  | <b>Una vez</b> | 3.55       |            |            |            |            |            | 3.14       |
|  | <b>Mensual</b> | 3.43       |            |            |            |            |            | 2.98       |
|  | <b>Semanal</b> | 3.22       |            |            |            |            |            | 3.19       |
|  | <b>Diario</b>  | 3.18       |            |            |            |            |            | 2.52       |

Nota: F1C liderazgo; F2C comunicación; F3C toma de decisiones; F4C innovación; F5C satisfacción; F6C motivación; F7C remuneración.

\* $\leq 0.05$ ;

\*\* $\leq 0.01$ ;

\*\*\* $\leq 0.001$

En la tabla 23 se muestra que en el factor 2, existe valores altamente significativos con la variable indicadora de dolores de cabeza; para los factores 1, 4, 5 y 7 con el indicador de dolores musculares; los factores 1, 4, 5 y 7 con el indicador de trastornos gastrointestinales; para los factores 1, 4, 5 y 6 con el indicador de trastornos de sueño; para los factores 1, 2 y 6 el indicador de ansiedad; para el factor 1 con el indicador de tristeza; los factores 1, 4, 5 y 6 en el indicador de disminución de apetito sexual; y finalmente para los factores 1 y 7 con el indicador de trastornos alimenticios.

## 5.2.4 Correlaciones

Como parte de la comprobación de la validez relativa al criterio en lo referente a clima organizacional, se aplicaron correlaciones Pearson indicando así el grado de relación entre las variables (Ver Tablas 25-28).

**Tabla 25.** *Correlaciones entre los 4 grupos de Acoso Laboral y los 7 factores de Clima Organizacional*

|         | Grupo "A" | Grupo "B" | Grupo "C" | Grupo "D" | F1C   | F2C   | F3C   | F4C   | F5C   | F6C   | F7C |
|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| Gpo "A" | 1         |           |           |           |       |       |       |       |       |       |     |
| Gpo "B" | .76**     | 1         |           |           |       |       |       |       |       |       |     |
| Gpo "C" | .77**     | .86**     | 1         |           |       |       |       |       |       |       |     |
| Gpo "D" | .75**     | .84**     | .84**     | 1         |       |       |       |       |       |       |     |
| F1C     | -.17**    | -.25**    | -.23**    | -.21**    | 1     |       |       |       |       |       |     |
| F2C     | -.15**    | -.13**    | -.15**    | -.13**    | .37** | 1     |       |       |       |       |     |
| F3C     | -.10**    | -.10**    | -.08*     | -.09**    | .55** | .34** | 1     |       |       |       |     |
| F4C     | -.11**    | -.14**    | -.13**    | -.15**    | .41** | .43** | .50** | 1     |       |       |     |
| F5C     | -.16**    | -.18**    | -.16**    | -.15**    | .46** | .46** | .45** | .50** | 1     |       |     |
| F6C     | -.18**    | -.19**    | -.17**    | -.20**    | .64** | .40** | .63** | .51** | .50** | 1     |     |
| F7C     |           | -.09**    |           |           | .45** | .37** | .45** | .52** | .56** | .54** | 1   |

Nota: Grupo "A" muy violentas; Grupo "B" estigmatización; Grupo "C" acciones directas; Grupo "D" encubiertas. F1C liderazgo; F2C comunicación; F3C toma de decisiones; F4C innovación; F5C satisfacción; F6C motivación; F7C remuneración.

\* $\leq .05$ ; \*\* $\leq .01$ ;

En la tabla anterior se observa que para los cuatro grupos (A, B, C y D) de acoso laboral existe una correlación positiva entre ellos, y de igual forma, entre los siete factores de clima organizacional se muestran correlaciones significativas entre ellos. Mientras que las correlaciones entre los grupos de acoso y los 7 factores de clima, muestran correlaciones negativas entre ellos,  $\leq .05$  y  $\leq .01$ , lo que sugiere que mientras una aumenta la otra disminuye (p. ej. A mayor acciones violentas, habrá una menor comunicación).

**Tabla 26. Correlaciones entre los 16 factores de Acoso Laboral y Clima Organizacional**

|            | F1    | F2     | F3    | F4     | F5     | F6     | F7     | F8     | F9     | F10    | F11    | F12    | F13    | F14    | F15   | F16    |
|------------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|
| <b>F1</b>  | 1     |        |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
| <b>F2</b>  | .46** | 1      |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
| <b>F3</b>  | .47** | .38**  | 1     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
| <b>F4</b>  | .42** | .57**  | .46** | 1      |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
| <b>F5</b>  | .32** | .42**  | .44** | .51**  | 1      |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
| <b>F6</b>  | .36** | .58**  | .48** | .53**  | .51**  | 1      |        |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
| <b>F7</b>  | .34** | .58**  | .38** | .75**  | .49**  | .66**  | 1      |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
| <b>F8</b>  | .21** | .16**  | .23** | .28**  | .16**  | .23**  | .28**  | 1      |        |        |        |        |        |        |       |        |
| <b>F9</b>  | .45** | .67**  | .60** | .68**  | .61**  | .76**  | .66**  | .25**  | 1      |        |        |        |        |        |       |        |
| <b>F10</b> | .29** | .51**  | .29** | .64**  | .52**  | .62**  | .72**  | .24**  | .62**  | 1      |        |        |        |        |       |        |
| <b>F11</b> | .43** | .51**  | .50** | .78**  | .52**  | .63**  | .72**  | .27**  | .67**  | .64**  | 1      |        |        |        |       |        |
| <b>F12</b> | .60** | .54**  | .60** | .48**  | .45**  | .50**  | .40**  | .19**  | .60**  | .38**  | .54**  | 1      |        |        |       |        |
| <b>F13</b> | .31** | .51**  | .38** | .63**  | .48**  | .66**  | .69**  | .23**  | .65**  | .70**  | .72**  | .41**  | 1      |        |       |        |
| <b>F14</b> | .41** | .65**  | .43** | .74**  | .52**  | .72**  | .80**  | .24**  | .74**  | .63**  | .67**  | .52**  | .64**  | 1      |       |        |
| <b>F15</b> | .20** | .36**  | .18** | .49**  | .35**  | .39**  | .56**  | .10**  | .39**  | .64**  | .51**  | .28**  | .51**  | .45**  | 1     |        |
| <b>F16</b> | .36** | .59**  | .26** | .58**  | .52**  | .61**  | .66**  | .17**  | .61**  | .68**  | .56**  | .42**  | .60**  | .65**  | .55** | 1      |
| <b>F1C</b> | -.07* | -.15** | -.07* | -.20** | -.21** | -.21** | -.20** | -.11** | -.19** | -.23** | -.15** | -.10** | -.17** | -.19** | -.08* | -.29** |
| <b>F2C</b> |       | -.15** | -.07* | -.14** | -.07*  | -.12** | -.14** | -.07*  | -.13** | -.13** | -.11** | -.08*  | -.11** | -.12** |       | -.16** |
| <b>F3C</b> |       |        |       | -.12** | -.10** | -.07*  | -.07*  |        |        |        | -.11** |        |        |        |       | -.07*  |
| <b>F4C</b> |       |        |       | -.14** | -.11** | -.10** | -.14** |        |        | -.07*  | -.18** | -.08*  |        |        |       | -.11** |
| <b>F5C</b> |       | -.09** |       | -.18** | -.17** | -.12** | -.16** |        |        | -.14** | -.16** | -.12** |        |        |       | -.12** |
| <b>F6C</b> |       |        |       | -.16** | -.15** | -.15** | -.18** |        |        | -.15** | -.20** | -.07*  |        | -.08*  |       | -.13** |
| <b>F7C</b> |       |        |       |        | -.12** |        |        |        |        | -.07*  | -.09** |        |        |        |       | -.10** |

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. F1C liderazgo; F2C comunicación; F3C toma de decisiones; F4C innovación; F5C satisfacción; F6C motivación; F7C remuneración.

\*≤.05; \*\*≤.01.

En esta tabla también se puede observar que existen correlaciones altamente significativas entre los 16 factores de acoso laboral. Así mismo, se aprecian correlaciones negativas entre los 16 factores de acoso y los 7 factores de clima, aunque no en todos los factores, tal es el caso de los factores de clima 3, 4, 5, 6 y 7 con los factores 8 y 12 de acoso laboral.

**Tabla 27.** *Correlaciones entre los 16 factores de Acoso Laboral, variables demográficas e indicadores psicosomáticos*

|                               | F1    | F2     | F3    | F4    | F5    | F6    | F7    | F8   | F9    | F10   | F11   | F12   | F13   | F14   | F15   | F16   |
|-------------------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Hace cuanto ocurrió           |       | .07*   | .12** |       | .08*  |       |       |      |       |       |       | .08*  |       |       |       |       |
| Horas trabajo al día          |       |        | .08*  | .10** |       | .10** | .09** |      | .09** | .11** | .10** |       | .13** | .07*  | .09** | .07*  |
| Antigüedad en el trabajo      | -.07* |        |       |       |       |       |       |      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Ingresos \$                   |       | -.09** |       | -.07* |       |       | -.09* |      |       |       | -.07* |       |       | -.08* |       |       |
| Indicador Dolores de cabeza   |       |        |       |       | .07*  | .09*  | .13** | .07* | .08*  | .12** | .09** | .09*  | .10** |       | .10** | .14** |
| Indicador Dolores musculares  | .07*  |        |       |       | .08*  | .07*  | .09*  |      |       | .10** |       | .10** |       |       | .09** | .15** |
| Problemas Gastro-intestinales | .07*  | .09**  |       | .09** | .15** | .13** | .12** |      | .12** | .11** | .07*  |       | .09** | .08*  | .14** | .21** |
| Trastornos del Sueño          | .15** | .12**  |       | .08*  | .11** | .18** | .16** |      | .16** | .11** | .11** | .10** | .13** | .10** | .08*  | .17** |
| Ansiedad                      | .11** | .13**  | .07*  | .09** | .08*  | .15** | .20** |      | .16** | .15** | .13** | .13** | .13** | .13** | .10** | .20** |
| Tristeza (depresión)          | .15** | .11**  |       | .08*  | .07*  | .12** | .15** |      | .13** | .12** | .10** | .16** | .09** | .12** | .08*  | .21** |
| Disminución de apetito sexual | .15** | .11**  | .08*  | .10** | .11** | .13** | .16** | .08* | .13** | .16** | .11** | .15** | .12** | .13** | .10** | .21** |
| Trastornos alimenticios       | .11** | .12**  |       | .10** | .12** | .12** | .13** |      | .12** | .15** | .10** | .16** | .10** | .10** | .09** | .20** |
| Miedos                        | .17** | .10**  | .11** | .10** | .10** | .11*  | .10** |      | .12** | .10** | .11** | .13** |       | .08*  | .11** |       |
| Indicador de agresividad      | .11** | .14**  | .16** | .10** | .14** | .16** | .17** | .07* | .15** | .14** | .12** | .17** | .09** | .14** | .10** | .19** |
| Núm. cigarrillos al día       | .13*  | .14**  | .25** | .13*  | .11*  | .10*  | .12*  |      | .14** |       | .12*  | .17** |       |       |       |       |

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.  
\* $\leq .05$ ; \*\* $\leq .01$ .

En la tabla 27 se muestran correlaciones altamente significativas con variables demográficas, como lo son: hace cuanto tiempo ocurrió el acoso, hrs. de trabajo al día, antigüedad en el trabajo e ingresos, a excepción del factor 8 que no se encontraron correlaciones significativas con estas variable. De igual forma, encontramos correlaciones positivas,  $\leq$  a .05 y  $\leq$  a .01, con los indicadores psicosomáticos, como: dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, ansiedad, tristeza (depresión), disminución de apetito sexual, trastornos alimenticios, miedos y agresividad, al igual que el número de cigarrros que fuman al día.

**Tabla 28.** *Correlaciones entre los 7 factores de Clima Organizacional, variables demográficas e indicadores psicosomáticos*

|   | <i>F1C</i> | <i>F2C</i> | <i>F3C</i> | <i>F4C</i> | <i>F5C</i> | <i>F6C</i> | <i>F7C</i> |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Horas trabajo al día</b>             |            |            |            |            |            | -.08*      | -.13**     |
| <b>Ingresos \$</b>                      | .09**      | .12**      |            |            | .12**      |            | .09**      |
| <b>Indicador Dolores de cabeza</b>      | -.08*      | -.13**     |            |            |            |            |            |
| <b>Indicador Dolores musculares</b>     | -.12**     | -.07*      |            | -.10**     |            |            |            |
| <b>I. Problemas Gastro-intestinales</b> | -.12**     |            |            | -.09**     |            | -.09**     |            |
| <b>I. Trastornos del Sueño</b>          | -.13**     | -.07*      |            | -.09**     | -.07*      | -.09**     |            |
| <b>I. Ansiedad</b>                      | -.09**     | -.10**     |            | -.08*      | -.07*      |            |            |
| <b>I. Tristeza (depresión)</b>          | -.11**     | -.08*      |            | -.07*      | -.07*      |            |            |
| <b>I. Disminución de apetito sexual</b> | -.11**     |            |            | -.10**     | -.10**     | .07*       |            |
| <b>I. Trastornos alimenticios</b>       | -.10**     |            |            | -.09**     | -.07*      | -.08*      |            |

Nota: F1C liderazgo; F2C comunicación; F3C toma de decisiones; F4C innovación; F5C satisfacción; F6C motivación; F7C remuneración.

\* $\leq$ .05; \*\* $\leq$ .01.

En esta tabla se observan correlaciones altamente significativas con variables demográficas (hrs. de trabajo al día e ingresos) e indicadores psicosomáticos (dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, ansiedad tristeza, disminución del apetito sexual y trastornos alimenticios), a excepción del factor 3 de clima organizacional, que no muestra correlaciones significativas entre estas variables.

## **Discusión y Conclusión**

En el primer estudio exploratorio de acoso laboral (Trejo y Vázquez, 2010), quedó confirmado que al menos los 16 factores sometidos a medición muestran una discriminación relevante con respecto a la población mexicana, lo cual coincide con este estudio confirmatorio, donde se muestran discriminaciones relevantes, nuevamente en los 16 factores, con una nueva muestra de 800 sujetos. De la misma forma, en los dos estudios se muestran significancias altas entre los grupos de acoso.

Este estudio confirmatorio reveló el grado de incidencia de comportamientos de acoso en función de su impacto (frecuencia y duración), los factores de mayor impacto son exceso de supervisión y control, clima laboral hostil y abuso de poder; coincidiendo con el estudio exploratorio en los factores de clima laboral hostil y abuso de poder. Mientras que los de menor impacto, tanto en este estudio como en el exploratorio, coinciden en los factores de violencia física, hostigamiento sexual y discriminación. Lo que indica una alta incidencia en forma de abuso de poder en general.

Considerando que el objetivo de este estudio fue obtener la última versión de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT), se puede concluir que se cumplió con dicho objetivo, ya que el EMAT mostró una fiabilidad general de 96% para su versión exploratoria y un 97% para la versión confirmatoria.

En cuanto a los factores de clima organizacional, se puede concluir que a pesar de que la confiabilidad es baja en algunos factores, la confiabilidad general es de 85%, por lo tanto se recomienda que estos factores trabajen en conjunto para tener una mayor confiabilidad. Se obtuvo la validez de estos factores mediante correlaciones de Pearson indicando el grado de relación entre las variables. Estos factores así como reactivos se pueden ampliar según los intereses de cada organización.

En el F8 (maltrato y humillación) se encontró que de los 5 reactivos que había, solo un reactivo cumplió con los requisitos factoriales confirmatorios; por lo tanto este factor se podría eliminar, ya que solo existe un reactivo que mide este factor; sin embargo, consideramos que no afecta, debido a que existen otros 3 factores que miden el grupo de acciones directas, además de encontrar que el impacto del F8 es bajo.

En cuanto a la validez de constructo del EMAT se emplearon análisis de varianza One Way y correlaciones de Pearson, estos análisis arrojaron resultados estadísticamente significativos con diversas variables tanto demográficas como psicosomáticas.

Existen variables demográficas que tienen un mayor impacto sobre los grupos; por ejemplo, en estado civil donde sin pareja pueden sufrir más acciones encubiertas que los que cuentan con una pareja. Los niveles de escolaridad doctorado, primaria y secundaria son más sensibles a sufrir acoso.

Se encontró que existen diversas áreas que pueden ser más susceptibles que otras, tal es el caso de los oficios, obreros, secretarias, profesionistas de la salud y empleados administrativos. Corroborando con González et al., 2004, que ha observado en algunas investigaciones que el acoso moral es más frecuente en trabajadores de diversas áreas o sectores.

Aunado a lo anterior, estudios de Leymann (1996) y Piñuel (2001) muestran un porcentaje de casos de acoso pertenecientes a la tipología de éste. El acoso vertical descendente (de un superior a un subordinado) presenta un porcentaje alto, observándose en nuestro estudio que las áreas de menor rango jerárquico pueden ser más susceptibles y son un factor importante en la aparición de éste proceso.

Di Martino (2002) encontró que la violencia psicológica esta propagada en todas partes con el abuso verbal, encontrando estadística importante en diferentes partes del mundo, por ejemplo en Sur África encontró un alto porcentaje en el sector público, en contraste con nuestra investigación, en donde encontramos que existe un alto grado de sufrir acciones muy violentas, estigmatización, acciones directas y acciones encubiertas en el sector privado.

Toohey (1991, en Leymann, 1996) menciona que los empleados, tras largos periodos sometidos a ambientes psicosociales muy malos, generan afecciones en la salud del trabajador; por eso puede confirmarse en este estudio que los trabajadores que cumplen más de 8 hrs. diarias presentan un mayor grado en los 4 grupos del proceso de acoso, así como la susceptibilidad que se encuentra en la antigüedad (3.1 a 9 años) del trabajador a sufrir un alto grado de violencia.

Según Martínez (2007), Piñuel y Zavala (2001) existen consecuencias del acoso sobre la salud del trabajador, tanto física como mental, lo que representa consecuencias psicosomáticas, psicológicas y sociales. Quedando parcialmente confirmado tanto en el estudio exploratorio como en el confirmatorio con las variables psicosomáticas como los indicadores de dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastro-intestinales, trastornos del sueño, ansiedad, tristeza (depresión), disminución de apetito sexual, trastornos alimenticios, miedos y agresividad.

A pesar de encontrar esta información se deben incluir otros factores importantes en las consecuencias psicosomáticas, por ejemplo las historias clínicas previas de nuestros sujetos en México, ya que no se puede atribuir todos los síntomas a dichas acciones presentadas en el instrumento de acoso. También se recomienda la relación con factores demográficos y de salud con diversas poblaciones mexicanas para obtener un mayor alcance.

Inicialmente, los resultados arrojados en las correlaciones entre los grupos de acoso, factores de acoso y factores de clima mostrando correlaciones negativas, indicando que las variables de clima organizacional se verán afectadas a mayor índice de acoso y a un menor índice de acoso un mejor clima organizacional; tal como lo plantea Piñuel y Zavala (2001) en donde, el mobbing tiene un efecto demoledor en diversas instancias organizativas, siendo la primera de ellas el clima de trabajo.

De acuerdo con Rodríguez, et al., 2010, también existen factores organizacionales que pueden propiciar la aparición del mobbing, siendo así la relación inversamente proporcional entre los factores de clima y acoso, es decir, mientras una disminuye la otra aumenta.

Fuster-Fabra (2007), menciona que el mobbing radica en una falta de planificación estratégica de la comunicación interna, así mismo González, De Cabo, Martín y Franco (2004) también plantean que un trabajador cuando es sometido a acoso psicológico, hace que proyecte negativamente sus experiencias afectando los canales de comunicación. Quedando confirmado en nuestra investigación con la relación inversamente proporcional entre el factor 2 de clima organizacional (comunicación) y los 4 grupos de acoso, de igual forma con los 16 factores de acoso (a excepción de hostigamiento sexual y exceso de supervisión y control).

Según Boada (2003, en Peralta, 2004) los factores asociados al acoso laboral, son el abuso de poder y la toma de decisiones mal definidas, generando así estructuras poco claras en la organización; quedando confirmado en la relación inversamente proporcional entre el F3C (toma de decisiones) y el F10 (abuso de poder).

Luna (2003, en Peralta, 2004) y Einarsen y Zapf (en Peralta, 2004), proponen que los factores ambientales en la organización propician el hostigamiento laboral; por lo tanto en este estudio el liderazgo, comunicación, toma de decisiones, innovación, satisfacción, motivación y remuneración (factores de clima organizacional) están relacionados negativamente con los factores de acoso, coincidiendo con las propuestas de estos autores.

Todos los factores de clima organizacional, a excepción del F3C (toma de decisiones) mostraron una relación inversamente proporcional con algunas variables psicosomáticas, lo cual queda confirmado con la literatura, en donde Einarsen (2000, en Muñoz et al., 2006) menciona que algunas variables organizacionales, pueden estar interactuando con variables personales produciendo variaciones en la salud y bienestar del individuo.

Con base en lo anterior tanto en el estudio exploratorio, como en este (confirmatorio) fueron identificados en todos los casos factoriales, que la relación de los cuatro grupos estudiados en los 16 factores se relacionan ampliamente con los indicadores psicosomáticos, traduciéndose en una relación de disminución de la salud ocupacional y de la calidad de vida de los trabajadores mexicanos.

En nuestro estudio confirmatorio fueron identificados en todos los casos factoriales que la relación de los cuatro grupos, se relacionan ampliamente con los factores de clima organizacional, lo cual nos indica que para que el acoso exista, este tiene que habitar en una cultura que permita o incluso recompense tales tipos de comportamientos (Brodsky, 1976, en Muñoz, 2006).

Mediante el escalamiento multidimensional de García, Piña, Olguin y Uribe (2008) se clasificaron cuatro grupos (muy violentas, estigmatización, acciones directas y encubiertas), coincidiendo con la clasificación a la que Einarsen (1999) llegó (comportamientos agresivos, acoso, estigmatización y trauma severo). A través de los

hallazgos encontrados en los factoriales y la revisión teórica proponemos cambiarle los nombres a dichos grupos; al grupo 1 *hostigamiento y destructividad*, grupo 2 *aislamiento emocional*, grupo 3 *dominación y desprecio* y grupo 4 *hostilidad encubierta*.

Los hallazgos encontrados en el estudio exploratorio (Trejo y Vázquez, 2010) y en el confirmatorio (Uribe, García, Castillo y Barrera, en prensa), sin duda son importantes para el estudio de trabajadores en México. La ventaja de este instrumento (EMAT) es que logra clasificar e identificar qué comportamiento se encuentran a lo largo del proceso planteado por Einarsen (1999).

En este instrumento se puede conocer tanto el impacto de cada factor como de cada grupo, independientemente de una cifra total de acoso, es decir, se pueden identificar valores altos y bajos entre ellos en términos de incidencia e impacto, diferenciando los grados de acoso.

Con base en lo revisado hasta el momento, podemos decir que un beneficio para el trabajador como para las organizaciones es el acercamiento a estos temas; ya que se pueden prevenir consecuencias organizacionales, como el ausentismo, la mala calidad del trabajo, la baja productividad, pérdida de los objetivos de la organización, entre otras; evitando así los gastos monetarios innecesarios y dando una mejor calidad de vida al trabajador.

## Referencias

- Almirall, P., del Castillo, N., Gonzalez, A., Alvarez, S., Hernandez, J. y Parada, C. (2008). Validación de un instrumento para el diagnóstico del mobbing. Cuestionario de Heinz Leymann (LYPT), *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 9 (1), 34-48.
- Anastasi, A. y Urbina, S. (1998). *Test Psicológico*. México: Prentice Hall.
- Arias, B. (2008). *Desarrollo del un ejemplo de análisis factorial confirmatorio con LISREL, AMOS y SAS*. Seminario de Actualización en Investigación sobre Discapacidad SAID, Universidad de Valladolid.
- Ato, M., López, J., Velandrino, A. y Sánchez, J. (1990). *Estadística avanzada con el paquete SYSTAT*. España: EDITUM.
- Ausfelder, T. (2002). *Mobbing. El acoso moral en el trabajo*, Barcelona: Océano, S. L.
- Bermudez, A. y Cervantes, P. (2009). *Estudio exploratorio sobre mobbing en una muestra mexicana mediante redes semánticas*. Tesis de Licenciatura inédita, México: UNAM.
- Bosqued, M. (2005). *Como combatir el estrés y la ansiedad en el ámbito laboral: mobbing, estar quemado, tecnoestrés... ¡Que no te pase en el trabajo!*. España: Gestion 2000.
- Bosqued, M. (2006). *Mobbing: como prevenir y superar el acoso psicológico*. Barcelona: Paidós.
- Boulding, K. (1993). *Las tres caras del poder*. Barcelona: Paidós.
- Brown, F. (1980). *Principios de la medición en psicología y educación*. México: Manual Moderno
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Ces, E. (2006). El mobbing, un nuevo riesgo laboral a prevenir en la Unión Europea. La Sentencia del Tribunal de Justicia del 23 de enero del 2002. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Aociales*, 37, 205-218.
- Chappell, D. y Di Martino, V. (2006). *Violence at work* (3ra. ed.). Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra. Extraído el 07/04/11 en <http://dwt.oit.or.cr>.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw-Hill.
- Clemente, M. (2008). *Manual de Psicología Jurídica Laboral*. España: Delta Publicaciones.

- Comisión Ejecutiva Confederal (UGT) (2006). *Guía sobre la violencia psicológica en el trabajo*. España.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (11a.ed.). México: Mc Graw-Hill.
- de la Fé Rodríguez, M. , Domínguez, A. y Osana, J. (2010). *Mobbing. Volviendo a vivir*. Alicante, España: Editorial Club Universitario.
- Díaz-Guerrero, R. (1972). *Hacia una teoría histórico-biopsico-socio-cultural del comportamiento humano*. México: Trillas.
- Einarsen, S. y Hauge, L. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, **22**, 252-273.
- Fernández, F. (2008). *¿Por qué trabajamos? El trabajo entre el estrés y la felicidad*. España: Díaz de Santos.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Club Universitario.
- Fidalgo, A. y Piñuel, I. (2004). La escala CISNEROS como herramienta de valoración del mobbing, *Psicothema*, **6**, 615-624.
- Figuerola, J., González, E. y Solís, V. (1981). Una aproximación al problema del significado: Redes Semánticas, *Revista Latinoamericana de Psicología*, **13** (3), 447-458.
- Forehand, G. y Gilmer, B. (1964). *Environmental Variation in Studies of Organizational Behavior*. Psychological Bulletin.
- Fornés, J., Martínez-Abacal, M. y García, G. (2008). Análisis factorial del cuestionario de hostigamiento psicológico en el trabajo en profesionales de enfermería, *Internacional Journal of Clinical and Health Psychology*, **8**, 267-283.
- Franca, A. y Martín, V. (2005). Salud ocupacional del personal sanitario. Riesgos y prevenciones. *Informe Médico*, **7**, 10-17.
- Frías, A. (2000). *Salud pública y educación para la salud*. Barcelona: Elsevier Masson.
- Fuentes, R. (2008). Mobbing. O acoso psicológico laboral. *Revista Saniv Milit Mex*, **62**, 91-96.
- Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (FISO), (2004). *Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo. Orientación para los profesionales de la salud, tomadores de decisiones, gerentes, directores de recursos humanos, comunidad jurídica, sindicatos y trabajadores*. Ginebra: Programa de Salud Ocupacional y Ambiental 1211.

- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford.
- Fuster-Fabra, F. (2007). *Retos laborales del nuevo Milenio*. España: Lulú. Com.
- Gan, F. y Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos. 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: UOC.
- García, A., Piña, A., Olguín, G. y Uribe, J. (2008). Escalamiento Multidimensional y Acoso Laboral: Un estudio conceptual sobre mobbing para el desarrollo de una escala de medición. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 27 (2), 119-132.
- Gil- Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P., Carretero, N. y Luciano, J. (2006). Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad. *Revista del Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 275-291.
- Gimeno, R. (2004). *La presión laboral tendenciosa (mobbing)*. Tesis Doctoral inédita, España: Universidad de Girona.
- Gómez, A. y Vicario, M. (2008). *Clima Organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala*. Tesis de Licenciatura inédita, México: UNAM.
- Gómez, C. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ITEM. *Acta colombiana de psicología*. 11, 97-113.
- González de Rivera, J. (2007). Estrés por mobbing. La clínica del acoso psicológico en el trabajo. *Segundo Simposio de Psicología y Salud Ocupacional*, 4-5. Universidad de Puerto.
- González de Rivera, J. y Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) versión española, *Psiquis*, 2, 59-69.
- González de Rivera, J. y Rodríguez-Abuín, M. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60 Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado*. Madrid: EOS.
- González, V., De cabo, M., Martín, C. y Franco, M. (2004). El mobbing. Aspectos conceptuales y cuestiones prácticas para el médico de familia sobre las conductas de acoso psicológico en el trabajo. *SEMERGEN, Sociedad Española de Medicina Rural y Generalista*. Novartis.
- Guillen, M. (2006). Ergonomía y la relación con los factores de riesgo en salud ocupacional. *Revista cubana de enfermería*, 22, 4.

- Gutiérrez, B. y Olvera, S. (2010). *El clima laboral y su relación con el compromiso organizacional en una dependencia gubernamental*. Tesis de Licenciatura inédita, México: UNAM.
- Gutiérrez, R. (2008). *Cultura política y discriminación*. México: Cuadernos de la Igualdad 3. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- Hall, E. (1990). *El lenguaje silencioso* (4a ed.). México: Alianza
- Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. España: Paidós.
- Hombrados, M. (1997). *Estrés y Salud*. Valencia: Promolibro.
- Isla, R. (2009). *Factores organizacionales y psicosociales implicados en el acoso psicológico en el trabajo*. Universidad de la Laguna, España. Extraído el 14/04/11 de <http://www.marisolcollazos.es/Prevencion-tratamiento-delincuencia/Factores-acoso.html>.
- Juárez, A., Hernández, E., Ramírez, J. (2005). Mobbing, un riesgo psicosocial latente en el trabajo de enfermería. *Revista de Enfermería IMSS*, 13 (3), 153-160.
- Kahale, D. (2006). El acoso moral en el trabajo (mobbing): delimitación y herramientas jurídicas para combatirlo. *Gaceta laboral*, 13, 76-94.
- Levin, R. y Rubín, D.(2004). *Estadística para administración y economía*. México: Pearson.
- Leymann, H. (1996). "The Content and Development of Mobbing at Work". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184.
- López, M. y Vázquez, P. (2003). EL mobbing en las organizaciones. La ausencia de un concepto global y único. *Decisiones organizativas*, 1-11.
- López, M. y Vázquez, P. (2005). *Mobbing. Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. España: Pirámide.
- Lorenz, K. (1966). *On Agresión*, Munich: Routledge.
- Martínez, A. (1995). *Psicometría: Teoría de los tests psicológicos y educativos*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Martínez, C., (2007). Mobbing: Acoso Psicológico en el Trabajo. *Hospitalidad ESDAI*. 12, 39-55.
- Mazzo, R. (2009). *Mobbing o Acoso laboral en Chile*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile-BCN. Extraído el 6/04/11 de <http://www.bcn.cl/de-que-se-habla/mobbing-acoso-chile>.
- McMurray, A. (2003). The relationship between organization climate and organization culture. *Journal of American Academy of Business*, 3,1-3.

- Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Meseguer, M. (2005). *El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola*. Tesis Doctoral inédita, España: Universidad de Murcia.
- Meseguer, M., Soler, M., García-Izquierdo, M., Sáez, M. y Sánchez, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema*, **19**, 225-230.
- Morales, M. (1986). *Psicometría aplicada*. México: Trillas.
- Moreno, B., Rodríguez, A. Moreno, Y. y Sanz, A. (2011). Acoso psicológico en el trabajo y problemas de salud: el papel moderador de la activación fisiológica, *Psicothema*, **23** (2), 227-232.
- Moreno, J., Rodríguez, A., Morante, E., Garrosa, E., Rodríguez, R. y Díaz L. (2008). Evaluación del Acoso Psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida, *Universitas Psicológica*, **7** (2), 25-36.
- Muñoz, H., Barón, M., Martínez, I. y Munduate, L. (2006). Prevención *de Riesgos Psicosociales: Acoso Psicológico en el Trabajo*. (Serie de monografía). España: Sevilla. Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental.
- Navarrete, S. (2010, Enero). *Mobbing: ¿debemos seguir llamándolo así? Lorenz y Leymann revisitados*. 11º Congreso Virtual de Psiquiatría Interpsiquis 2010, México.
- Oblitas, L. (2009). *Psicología de la Salud y Calidad de Vida* (3ra. ed.). México: Cengage Learning.
- Olguín, G. y Piña, A. (2009). *Taxonomía clasificatoria de comportamientos relacionados con Acoso Laboral: Un estudio exploratorio realizado con el método de Escalamiento Multidimensional*. Tesis de Licenciatura inédita, México: UNAM.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1996). *Registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales*. Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT. Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1998). *Igualdad y protección social*. Conferencia Internacional del Trabajo, 86.<sup>a</sup> reunión. Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2006). *Aumentan las nuevas formas de violencia en el trabajo, dice informe de la OIT*. Noticias. Extraído el 14/04/11 en [http://dwt.oit.or.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=300:aumentan-las-nuevas-formas-de-violencia-en-el-trabajo-dice-informe-de-la-oit&catid=112:trabajo-seguro&Itemid=224](http://dwt.oit.or.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=300:aumentan-las-nuevas-formas-de-violencia-en-el-trabajo-dice-informe-de-la-oit&catid=112:trabajo-seguro&Itemid=224).
- Organización Mundial de la Salud (OMS), (2010). *Ambientes de trabajo saludables: un modelo para la acción*. Suiza: Organización Panamericana de la Salud.

- Ortega, C. (2006). Educación para la salud en el ámbito laboral. *Revista Española de Pedagogía*, 235,483-500.
- Ovejero, A. (2006). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 101-121.
- Ovejero, A. (2009). *Fundamentos de psicología jurídica e investigación criminal*. España: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Pando, M., Aranda, C., Aldrete, M., Torres, T. y Chavero, O. (2006). *Factores Psicosociales de la organización asociados a la presencia de mobbing en docentes universitarios*. *Revista psiquiatría*, 33 (1), 42-47.
- Pando, M., Aranda, C., Preciado, L., Franco, S. y Salazar, J. (2006). Validez y confiabilidad del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 11 (2), 319-332.
- Parés, M. (2008). Mobbing. Acoso psicológico. Nociones Básicas. *SEDISEM*. Extraído el 5/04/11 de [www.sedisem.net](http://www.sedisem.net).
- Patterson, M., West, M., Shackleton, V., Dawson, J., Lawthon, R., Maitlis, S., et al., (2005). Validating the organizational climate measure: links to managerial practice productivity and innovation. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 379-408.
- Peralta, Ma. (2004). El Acoso Laboral. Mobbing. Perspectiva Psicológica. *Revista de estudios sociales*, 18, 111-122.
- Pérez, J. (2001). Hostigamiento o acoso laboral en el trabajo. Prevención relacionada con el estrés y la insatisfacción laboral: bourout, hostigamiento y trastornos adaptativos en docentes. *Lan Osasuna*, 2.
- Piñuel, I. (2004). *Informe Cisneros V. La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en la administración (AEAT E IGAE)*. España: Sindicato GESTHA. Asociaciones profesionales del Cuerpo Técnico.
- Piñuel, I. (2008a). *Mi jefe es un psicópata. Por qué la gente normal se vuelve perversa al alcanzar el poder*. España: Alienta.
- Piñuel, I. (2008b). *Mobbing, estado de cuestión*. Barcelona: Gestión 2000.
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro CISNEROS. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 309-332.
- Piñuel, I. y Zavala (2001). *Mobbing: Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. España: Sal Térrea.
- Reyes, I. (1993). Las redes semánticas naturales, su conceptualización y su utilización en la construcción de instrumentos. *Revista de Psicología Social y Personalidad*, 9 (1), 81-97.

- Reyes, M. (2007). *Diagnóstico, tratamiento y prevención del Acoso Laboral en el Trabajo*. Asociación Gallega Contra el Acoso Moral en el Trabajo (AGACAMT). Extraído el 15/04/11 en <http://www.agacamt.org>.
- Rodríguez, Ma., Domínguez, A. y Osana, J. (2010). *Mobbing. Volviendo a vivir*. España: Club Universitario.
- Romero, M. (2004). *Protección frente al acoso en el trabajo*. España: Bomarzo.
- Rubio, A. (2005). *Cuando la vida nos lo pone difícil. Como salir reforzado de la adversidad*. Barcelona, España: Amat.
- Rudnick, C. (2007). *El acoso moral o mobbing como un riesgo laboral*. Chile: Contraloría Universitaria.
- Ruíz-Frutos, C., García y Benavides, F. *Salud laboral: Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales* (3ra ed). España: Masson.
- Sánchez y di Leo (2002). Incorporación de riesgos psicosociales en evaluación de riesgos laborales. *ASINDES*.
- Sánchez, R., Díaz-Loving, R. y Rivera, S. (2006). La psicología social en México. *XI Congreso Mexicano de Psicología Social*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Silva, M. y Brain, M. (2006). *Validez y Confiabilidad del estudio socioeconómico*. México: UNAM.
- Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) con la Coordinación General del Programa de Equidad de Género del Poder Judicial de la Federación. Documento corporativo: *El Acoso Moral y Sexual en el Trabajo. Reflexiones desde un punto de vista Jurídico*. México, D.F. del 15 de marzo al 14 de junio del 2010.
- Trejo, E., Vázquez, M. (2010). *Piloteo de la Escala Mexicana de Acoso Laboral: Desarrollo y Validación*. Tesis de Licenciatura inédita, México: UNAM.
- Trujillo, M., Valderrabano, M. y Hernández, R. (2007). Mobbing: Historia, causas, efectos y propuestas de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 17, 71-91.
- Uribe, J. (2011). *Violencia y Acoso en el Trabajo. Mobbing*. México: Manual Moderno.
- Uribe, J., García, A., Castillo, I. y Barrera, P. (en prensa). La Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT): violencia laboral, factores psicosomáticos y clima laboral, un estudio confirmatorio.
- Uribe, J., García, A., Pichardo, C. y Retiz, A. (2008). Perfil Psicosomático y de Desgaste Ocupacional en Cajeros del Sector Bancario con Escala EMEDO, *Ciencia y Trabajo*, 10, 143-150.

Uribe, J., Trejo, E., Vázquez, M., García, A. y García, S. (2011). Estudio exploratorio del acoso laboral (mobbing) y su relación con factores psicosomáticos: la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo. *Revista Interamericana de Psicología ocupacional*, 30 (1), 10-30.

Vargas, J. (2000). La culturocracia organizacional en México. México. Extraído el 7/03/11 de [www.eumed.net/libros/2007b/301/index.htm](http://www.eumed.net/libros/2007b/301/index.htm).

### **Paginas WEB**

<http://contenidos.universia.es/especiales/mobbing.htm>. Extraído el 6-04-11.

<http://www.iprofesional.com>. Extraído el 6/04/11

<http://www.mineros.com.co/familias/sites/default/files/Ley1010de2006-Acosolaboral.pdf>. Extraído el 13/04/11

# **Anexo 1**

**Si usted alguna vez ha sido victima 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<br>(1)            | Casi<br>Nunca<br>(2) | Una vez al<br>mes <u>XX</u><br>(3) | Una vez a la semana<br>(4) | Casi<br>Diario<br>(5) | Diario<br>(6) | Uno o<br>Menos de<br>un mes (1) | 2 | 3 | 4 | 5<br><u>XX</u> | 6 ó más<br>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.**

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

|    |   |
|----|---|
| 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 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 se murmura a mis espaldas  |
| 10 | He observado que mi jefe y mis compañeros se ponen de acuerdo para sabotear mi trabajo  |

|    |   |
|----|---|
| 11 | Si me rehuso 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 de trabajo 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 | Minimizan 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 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 reconocermelo                   |
| 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 agreden 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 su 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 qué tipo de organización labora?   |

|     |                              |
|-----|------------------------------|
| 131 | ¿Qué tipo de contrato tiene? |
| 132 | ¿Tiene personas a su cargo?  |
| 133 | ¿Cuántas?                    |
| 134 | ¿Con qué 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, vomito, náuseas)       |
| 145 | ¿Padece miedos, temores, fobias, etc. hacia situaciones u objetos?                  |
| 146 | ¿Actúa y responde con agresividad incontrolable?                                    |







|     |                  |               |                 |                  |                    |
|-----|------------------|---------------|-----------------|------------------|--------------------|
| 119 | Si               | No            |                 |                  |                    |
| 120 | Menos de 1 año   | De 1 a 3 años | De 3.1 a 5 años | De 5.1 a 10 años | De 10.1 o más años |
| 121 | Años             |               |                 |                  |                    |
| 122 | Masculino        | Femenino      |                 |                  |                    |
| 123 | Con Pareja       | Sin Pareja    |                 |                  |                    |
| 124 | Escolaridad      |               |                 |                  |                    |
| 125 | Ocupación        |               |                 |                  |                    |
| 126 | Operativo        | Medio         | Ejecutivo       | Otro             |                    |
| 127 | Horas de trabajo |               |                 |                  |                    |
| 128 | Antigüedad(años) |               |                 |                  |                    |
| 129 | \$               | Mensual       |                 |                  |                    |
| 130 | Pública          | Privada       |                 |                  |                    |

|     |                  |                    |                   |         |        |
|-----|------------------|--------------------|-------------------|---------|--------|
| 131 | Obra Determinada | Tiempo Determinado | Tiempo Indefinido |         |        |
| 132 | Sí               | No                 |                   |         |        |
| 133 | No. personas     |                    |                   |         |        |
| 134 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 135 | No. de Cigarros  |                    |                   |         |        |
| 136 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 137 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 138 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 139 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 140 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 141 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 142 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 143 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 144 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 145 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 146 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |

## **Anexo 2**

**Si usted alguna vez ha sido victima 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):**

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

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

|    |   |
|----|---|
| 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 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  | En el trabajo me calumnian y se murmura a mis espaldas  |
| 9  | He observado que mi jefe y mis compañeros se ponen de acuerdo para sabotear mi trabajo  |
| 10 | Si me rehúso a realizar actividades extras recibo amenazas por parte de mi jefe   |

|    |   |
|----|---|
| 11 | Mi jefe y/o compañeros de trabajo me tratan mal por mi orientación sexual   |
| 12 | He tenido que soportar peticiones de favores sexuales por parte de compañeros de trabajo que abusan de su jerarquía institucional                               |
| 13 | Mi jefe acostumbra insinuar que soy mal trabajador lo que me genera culpa aunque no sea cierto  |
| 14 | En la empresa en donde trabajo se percibe un clima de trabajo hostil y tenso  |
| 15 | 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 |
| 16 | En mi trabajo me culpan de cualquier error  |
| 17 | Mi jefe me castiga prohibiéndome usar el teléfono para hacer llamadas personales  |
| 18 | Percibo que mis compañeros se burlan de mi manera de pensar   |
| 19 | Cuando llego a retrasarme en la entrega de trabajo, mi jefe me lo reprocha exageradamente haciéndome sentir mal   |
| 20 | Minimizan mi desempeño laboral ya que argumentan que no cuento con las capacidades o habilidades necesarias para realizar las actividades que se me encomiendan |

|    |  |
|----|--|
| 21 | Mi jefe y/o compañeros suelen presionarme con intenciones sexuales para salir a comer o a tomar algo                                       |
| 22 | Mis compañeros de trabajo suelen comentar que mi trabajo es poco profesional (aunque no sea cierto)  |
| 23 | Me han presionado con sanciones laborales si no acepto propuestas sexuales   |
| 24 | Me obligan a hacer cosas de trabajo para las que saben que no estoy preparado y así hacerme quedar mal                                     |
| 25 | Se me trata diferente entre mis compañeros de trabajo por mi sexo  |
| 26 | Cuando estoy con mi jefe y/o compañeros, estos suelen tener conversaciones con contenido sexual alusivos a mi persona, lo cual me incomoda |
| 27 | Algunos compañeros de trabajo suelen mirarme morbosamente (con intenciones sexuales) para molestarme y hacerme sentir mal                  |
| 28 | Me asignan lugares de trabajo manteniéndome aislado del resto de mis compañeros  |
| 29 | En mi trabajo he sido castigado, por no colaborar hasta altas horas de la noche  |
| 30 | He sufrido amenazas de perder el empleo  |

|    |   |
|----|---|
| 31 | En mi trabajo tengo que atenerme arbitrariamente a lo que disponga mi jefe según su estado de ánimo   |
| 32 | En mi trabajo me castigan poniéndome a hacer tareas absurdas  |
| 33 | En el trabajo prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo  |
| 34 | Me impiden intencionalmente el acceso a cursos, pláticas, juntas importantes para mi trabajo etc.   |
| 35 | A pesar de cualquier tipo de esfuerzo mi jefe y/o compañeros de oficina critican mi trabajo   |
| 36 | Mi jefe me castiga recortando mis tiempos de descanso   |
| 37 | Han agredido a algún amigo, familiar o colaborador cercano para intimidarme   |
| 38 | 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 |
| 39 | Mi jefe y/o compañeros de trabajo han llegado a hacerme propuestas indecorosas a cambio de una mejora o permanencia laboral   |
| 40 | Cuando hay juntas importantes se me informa de ellas en el último momento para que parezca improvisado  |

|    |  |
|----|--|
| 41 | Mi trabajo es evaluado de forma negativa y lo comparan con el de mis compañeros  |
| 42 | Me han ocasionado daños en mi domicilio por rencillas de trabajo   |
| 43 | Mis compañeros de trabajo hacen diferencias de trato por mi apariencia física  |
| 44 | Controlan de manera muy estricta y exagerada mis horarios de trabajo, horas de comida y movimientos dentro de la empresa                 |
| 45 | En el trabajo atacan o se burlan de mis preferencias políticas o religiosas  |
| 46 | Mi jefe abusa del cargo que tiene para satisfacer sus intereses “parándose el cuello” con mi trabajo sin reconocérmelo                   |
| 47 | Mis compañeros me hacen responsable de sus errores haciéndome sentir culpable  |
| 48 | Me controlan excesivamente el uso de material, equipo y artículos de oficina   |
| 49 | En el trabajo me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallas, omisiones y confusiones que no dependen totalmente de mi |
| 50 | Algunas personas distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago para hacerme quedar mal en el trabajo                              |

|    |  |
|----|--|
| 51 | Modifican mis responsabilidades o funciones a realizar sin previo aviso  |
| 52 | Recibo agresiones físicas leves como advertencia por problemas de trabajo  |
| 53 | Me siento en un clima de trabajo inestable   |
| 54 | Mi jefe hace comentarios intimidatorios respecto a mi permanencia en la empresa  |
| 55 | Me atacan físicamente por venganzas de trabajo   |
| 56 | Hacen circular rumores falsos o infundados sobre mi persona  |
| 57 | En mi trabajo me hacen sentir que no cuento con las capacidades y habilidades necesarias para realizar las tareas encomendadas |
| 58 | En mi trabajo me hacen sentir diferente por mi origen cultural   |
| 59 | Me reducen mi horario de comida como castigo   |
| 60 | Me chantajejan con cambiarme de puesto cuando mi jefe considera que no le gusta mi trabajo                                     |

|    |   |
|----|---|
| 61 | He tenido que trabajar los fines de semana como forma de castigo                            |
| 62 | Recibo daños en mis pertenencias o en mi vehículo por problemas de trabajo                  |
| 63 | Mi jefe y/o compañeros de trabajo me privan de información necesaria para hacer mi trabajo  |
| 64 | Han inventado errores en mi trabajo, mismos que yo no he cometido y que han sido causa para |

|    |  |
|----|--|
|    | que sea solicitada mi renuncia   |
| 65 | Las personas que me apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de mi   |
| 66 | Me zarandean, empujan o agreden físicamente para intimidarme por razones laborales   |
| 67 | En mi trabajo existe un trato déspota entre compañeros   |
| 68 | Manipulan mis herramientas de trabajo (por ejemplo, borran archivos de la computadora, me esconden o descomponen objetos de trabajo) |
| 69 | Si llego tarde a mi trabajo, mi jefe me lo reprocha hasta que logra hacerme sentir mal   |
| 70 | En la organización en la que me encuentro se acosa laboralmente  |

|    |   |
|----|---|
| 71 | Me asignan plazos irracionales para entregar proyectos de trabajo   |
| 72 | En mi trabajo me critican por mi forma de vestir  |
| 73 | En mi lugar de trabajo no se respeta mi estado civil (soltero, casado, viudo, divorciado, unión libre, madre soltera, etc.)                 |
| 74 | Observo que al participar en reuniones de trabajo mis opiniones son ignoradas   |
| 75 | Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, manchar mi expediente, sanciones económicas, traslados, etc.)      |
| 76 | Me obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos   |
| 77 | Mi jefe y/o compañeros de trabajo me prometen ocultar mis errores a cambio de algún tipo de contacto sexual                                 |
| 78 | Me saturan con una carga de trabajo exagerada en forma malintencionada  |
| 79 | Estando en mi espacio laboral recibo acercamientos físicos sexualmente indeseados e incómodos por parte de algún miembro de la organización |
| 80 | Me han querido asustar con la sanción de evaluar mal mi desempeño, a pesar de que mi trabajo es el adecuado                                 |

|    |  |
|----|--|
| 81 | Se esperan a la hora de salida para solicitarme trabajo de último momento                          |
| 82 | Mi jefe me exige más allá de los buenos resultados para que él sobresalga de entre sus colegas     |
| 83 | El ambiente de trabajo es tan desagradable que no tengo ánimo para relacionarme con otras personas |
| 84 | Donde laboro si cometo un error soy castigado  |
| 85 | Los trabajadores procuran entregar su trabajo a tiempo porque la empresa lo reconoce               |
| 86 | En la organización cada una de las decisiones son tomadas por el jefe                              |
| 87 | En la organización el jefe sabe dirigir a los trabajadores   |
| 88 | Los empleados realizan con gusto sus actividades   |
| 89 | La empresa proporciona recompensas a los trabajadores con mejor desempeño                          |
| 90 | Los superiores dentro de la empresa tienen don de mando  |

|    |  |
|----|--|
| 91 | Los trabajadores se preocupan por realizar las actividades con calidad   |
| 92 | Los trabajadores son tomados en cuenta para la solución de problemas dentro de la organización                 |
| 93 | Los trabajadores están conformes con la capacidad del jefe para tomar decisiones                               |
| 94 | El salario que reciben los trabajadores los incita a realizar mejor sus actividades                            |
| 95 | En mi empresa hacen sentir a cada trabajador útil en todos los aspectos  |
| 96 | La empresa se caracteriza por buscar nuevas formas para realizar el trabajo                                    |
| 97 | Dentro de la empresa cada trabajador tiene la posibilidad de elegir el método de trabajo que mejor le convenga |

|     |  |
|-----|--|
| 98  | Existe una buena remuneración que te motiva a realizar mejor tus actividades                           |
| 99  | Los métodos de trabajo no han cambiado desde que entre a trabajar                                      |
| 100 | El salario de algunos puestos de trabajo no es congruente con las actividades que se realizan          |
| 101 | Los trabajadores son poco entusiastas en las actividades que realizan                                  |
| 102 | Ante cambios en la organización los trabajadores son los últimos en enterarse                          |
| 103 | Dentro de la organización existe un buen entendimiento entre los trabajadores                          |
| 104 | La organización busca nuevos métodos de trabajo  |
| 105 | Es fácil canalizar las quejas cuando algo no está saliendo como se espera                              |
| 106 | ¿Los eventos que se describen en las preguntas anteriores han sido en el lugar que labora actualmente? |
| 107 | ¿Hace cuánto tiempo ocurrieron estos eventos?  |
| 108 | ¿Qué edad tiene?   |
| 109 | Sexo   |
| 110 | Estado Civil   |
| 111 | ¿Qué escolaridad tiene?  |
| 112 | ¿Qué ocupación tiene?  |
| 113 | ¿En su trabajo que tipo de puesto ocupa?   |
| 114 | ¿Cuántas horas trabaja al día?   |
| 115 | ¿Cuánto tiempo de antigüedad tiene en la empresa en la que labora actualmente?                         |
| 116 | ¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibe, sin considerar impuestos, descuentos, etc.?         |
| 117 | ¿En qué tipo de organización labora?   |
| 118 | ¿Qué tipo de contrato tiene?   |
| 119 | ¿Tiene personas a su cargo?  |
| 120 | ¿Cuántas?  |
| 121 | ¿Con qué frecuencia fuma?  |
| 122 | ¿Cuántos cigarros fuma?  |
| 123 | ¿Con qué frecuencia ingiere bebidas alcohólicas?   |
| 124 | ¿Padece dolores de cabeza? (cefalea tensional, migraña, etc.)  |
| 125 | ¿Padece dolores musculares? (cuello, espalda, extremidades, etc.)                                      |
| 126 | ¿Padece problemas gastrointestinales? (diarreas, gastritis, colitis, úlceras, etc.)                    |
| 127 | ¿Padece trastornos de sueño? (insomnio, pesadillas, no poder despertar, etc.)                          |
| 128 | ¿Padece ansiedad? (nerviosismo inexplicable, angustia, temblores, etc.)                                |
| 129 | ¿Padece tristeza, llanto, melancolía, depresión?   |
| 130 | ¿Padece disminución del apetito o satisfacción sexual?   |
| 131 | ¿Padece trastornos alimenticios? (falta o exceso de apetito, vomito, nauseas)                          |
| 132 | ¿Padece miedos, temores, fobias, etc. hacia situaciones u objetos?                                     |
| 133 | ¿Actúa y responde con agresividad incontrolable?   |





En caso de que la **primer respuesta a)** sea **Nunca**, la **segunda respuesta b)** deberá dejarla en **blanco**.

|     | c) ¿Con qué frecuencia? |                      |                                |                                  |                       |               | d) ¿Por cuántos meses?                |     |     |     |     |                       |
|-----|-------------------------|----------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------|---------------|---------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----------------------|
|     | Nunca<br>(1)            | Casi<br>Nunca<br>(2) | Una<br>vez<br>al<br>mes<br>(3) | Una<br>vez a la<br>semana<br>(4) | Casi<br>Diario<br>(5) | Diario<br>(6) | Uno o<br>Menos<br>de un<br>mes<br>(1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) ó<br>más<br>meses |
| 84. |                         |                      |                                |                                  |                       |               |                                       |     |     |     |     |                       |
| 85. |                         |                      |                                |                                  |                       |               |                                       |     |     |     |     |                       |
| 86. |                         |                      |                                |                                  |                       |               |                                       |     |     |     |     |                       |
| 87. |                         |                      |                                |                                  |                       |               |                                       |     |     |     |     |                       |
| 88. |                         |                      |                                |                                  |                       |               |                                       |     |     |     |     |                       |
| 89. |                         |                      |                                |                                  |                       |               |                                       |     |     |     |     |                       |
| 90. |                         |                      |                                |                                  |                       |               |                                       |     |     |     |     |                       |

|      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 91.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 92.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 93.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 94.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 95.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 96.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 97.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 98.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 99.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 100. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 101 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 102 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 103 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 104 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 105 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|     |                  |               |                 |                  |                    |
|-----|------------------|---------------|-----------------|------------------|--------------------|
| 106 | Si               | No            |                 |                  |                    |
| 107 | Menos de 1 año   | De 1 a 3 años | De 3.1 a 5 años | De 5.1 a 10 años | De 10.1 o más años |
| 108 |                  | Años          |                 |                  |                    |
| 109 | Masculino        | Femenino      |                 |                  |                    |
| 110 | Con Pareja       | Sin Pareja    |                 |                  |                    |
| 111 | Escolaridad      |               |                 |                  |                    |
| 112 | Ocupación        |               |                 |                  |                    |
| 113 | Operativo        | Medio         | Ejecutivo       | Otro             |                    |
| 114 | Horas de trabajo |               |                 |                  |                    |
| 115 | Antigüedad(años) |               |                 |                  |                    |
| 116 | \$               | Mensual       |                 |                  |                    |
| 117 | Pública          | Privada       |                 |                  |                    |

|     |                  |                    |                   |         |        |
|-----|------------------|--------------------|-------------------|---------|--------|
| 118 | Obra Determinada | Tiempo Determinado | Tiempo Indefinido |         |        |
| 119 | Sí               | No                 |                   |         |        |
| 120 | No. personas     |                    |                   |         |        |
| 121 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 122 | No. de Cigarros  |                    |                   |         |        |
| 123 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 124 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 125 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 126 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 127 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 128 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 129 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 130 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 131 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 132 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |
| 133 | Nunca            | Una vez al año     | Mensual           | Semanal | Diario |