



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

**Universidad Nacional Autónoma de México  
Facultad de Estudios Superiores Zaragoza  
Especialización en Salud en el Trabajo**

***“FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y  
AFECCIONES EN LA SALUD EN RELACIÓN CON LA  
PREVALENCIA DE MOBBING EN UN TALLER DE  
CONFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR”***

**TESIS**

Que para obtener el grado de especialista en Salud en el Trabajo.

Presenta:

M.C. Claudia Georgina Avila Calvillo

Asesores: M en C. Marlene Rodríguez Martínez  
Dr. Horacio Tovalín Ahumada

Jurados: M en C. Juan Luis Soto Espinoza  
Dra. Josefina Amparo Ramírez Velázquez  
M en Administración Luz María Rojas Bautista

Septiembre 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.

## AGRADECIMIENTOS:

Para la elaboración de esta tesis tuve que atravesar por todo un proceso, que a lo largo del mismo tuve que enfrentar una serie de altibajos, renunciaciones, crisis y mucho crecimiento durante el trayecto. Fueron por ello de vital importancia todas las personas que me rodearon, apoyaron y alentaron a continuar, por lo que quiero expresarles todo mi agradecimiento a todas ellas, que hicieron posible esta culminación de tesis.

Primero que nada, a mi hijo, Ángel Emilio, que desde que existió en mí, cimentó en mí un espíritu de invencibilidad y resistencia para lograr todo sin titubeos. Gracias mi amor por existir. ¡Te amo!

No puedo olvidar a mis padres, Víctor y Teresa, que plantaron en mí esa fuerza y espíritu de lucha para salir adelante. Los amo.

A mis hermanos, Alejandra, Víctor, Edgar y Marisol, por su amor y su apoyo. Gracias.

El agradecimiento también a mis directores de tesis, Marlene Rodríguez Martínez y Horacio Tovalín Ahumada; y a mis jurados: Juan Luis Soto Espinoza, Luz María Rojas Bautista y Josefina Amparo Ramírez Velázquez, por su tiempo, apoyo, crítica, atención y confianza para la realización de esta tesis.

Y a todas aquellas personas (Elías, Fabiola, Radharani y Adriana) que estuvieron a mi lado apoyándome, dándome ánimos, escuchándome y tratando de entenderme la mayoría del tiempo.

A todos gracias.

# INDICE

Resumen	4
I. Introducción	6
II. Planteamiento del problema	8
III. Marco Teórico:	
1. Industria de la confección de prendas de vestir	10
1.1 Condiciones de trabajo.	11
1.2 Actividades que se realizan.	12
1.3 Horarios de trabajo.	13
1.4 Ingreso salarial.	13
1.5 Prestaciones salariales	13
1.6 Factores de riesgo en el ámbito laboral.	13
1.7 Características de la organización en estudio	14
2. Factores psicosociales de riesgo en el trabajo	16
2.1 Definición	16
2.2 Clasificación de los factores psicosociales en el trabajo	17
2.3 Factores psicosociales de riesgo en la industria textil	19
2.4 Factores psicosociales de riesgo identificados en la organización en estudio	20
2.5 Consecuencias de los factores psicosociales de riesgo en el trabajo	21
3. Mobbing o acoso laboral.	22
3.1 Definición	22
3.2 Causas	25
3.3 Mobbing en México	27
3.4 Consecuencias del mobbing	28
a) En la organización	28
b) En el individuo	29
c) En la sociedad	29
3.5 Estrategias de intervención	30
IV. Objetivos	31
1. Generales	31
2. Específicos	31
IV. Hipótesis	31
1. Generales	31
2. Especificas	31

V. Metodología	
1. Tipo de estudio	32
2. Población de estudio	32
3. Criterios de inclusión	32
4. Criterios de exclusión	32
5. Variables	33
6. Instrumentos	36
7. Procedimientos	37
8. Análisis Estadístico	38
VI. Resultados	39
VII. Discusión y conclusiones	52
VIII. Recomendaciones	59
IX. Bibliografía	63
X. Anexos	66
• Anexo 1: Inventario de Violencia y Acoso Psicológico (IVAPT-PANDO, 2006)	67
• Anexo 2: Cuestionario de factores psicosociales y afecciones físicas aplicados en el Diagnostico de Salud, Seguridad e Higiene en la empresa en estudio (2010)	68

## RESUMEN.

**Introducción:** El presente trabajo de tesis tiene la finalidad de mostrar los resultados de un estudio sobre Mobbing y factores psicosociales en un taller de confección de prendas de vestir. El objetivo general fue determinar la prevalencia de Mobbing, factores psicosociales y afecciones a la salud (depresión, insomnio, estrés y fatiga) presentes en el trabajo que se asocian con la presencia de Mobbing en un taller de confección de prendas de vestir. **Método:** es un estudio de analítico, transversal comparativo. La población de estudio se compone por todos los trabajadores de un taller de confección de prendas de vestir del municipio de Chimalhuacán, Estado México que cumplieron con los criterios de inclusión. Donde la totalidad de trabajadores incluidos y que componen la nomina de la empresa es de 71 trabajadores: 60 del turno matutino y 11 del turno nocturno; y se excluyó a los trabajadores de vigilancia de ambos turnos cuyo contrato es por outsourcing. Se recabó información de variables sociodemográficas, índices de afecciones a la salud, índices de factores psicosociales obtenidos del Diagnostico de Higiene, Seguridad y Salud realizado en el sitio de trabajo en octubre del 2010 y la información de Mobbing se recabó utilizando el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO, 2006), el cual califica dos elementos: la violencia psicológica en el trabajo en general y el acoso psicológico en el trabajo. La captura, codificación e interpretación de las diferentes variables valoradas con estos instrumentos se realizó por medio de la base de datos de EXCEL y el programa SPSS. Se calcularon las asociaciones con la prueba de chi cuadrada y se calculó el odds ratio para factores psicosociales, acoso psicológico en el trabajo y violencia psicológica. **Resultados:** Se encontró una población trabajadora donde predomina el grupo de edad de 19 a 27 años con 35.21%; el 53.21% son del sexo masculino y el 84.50% de los trabajadores fueron del turno matutino. Las diferentes áreas del trabajo en las que se distribuyeron los trabajadores fueron: corte, armadores de conjuntos, supervisión, habilitación, diseño, botón y broche, almacén, estampado, cocina, administración, recepción de prendas y cambios físicos; siendo las áreas con mayor porcentaje de trabajadores: estampado (28.17%), corte (15.49%), botón y broche (8.45%) y diseño (8.45%). El 31% de los trabajadores sufren violencia psicológica, estableciéndose una tasa de prevalencia de violencia psicológica de 30 por 100 trabajadores, lo que significa que 3 de cada 10 trabajadores sufre violencia psicológica. El 12.7% de los trabajadores sufre de acoso psicológico, con una tasa de prevalencia de acoso psicológico de 12 por 100 trabajadores. En cuanto a la intensidad de la violencia psicológica, el 94.4% dicen tener una intensidad nula/baja y el 5.6% menciona sufrir una violencia en intensidad media/alta. En lo que se refiere a Mobbing o acoso laboral se presentó principalmente

en mujeres (55.6% p fue de 0.341) edad 19 a 27 años (66.7% p de 0.97) y de las áreas de estampado (22.2%) y administración (22.2%); el principal ejecutor del Mobbing fue el supervisor (66.67%). En cuanto a los factores psicosociales predominó la comunicación interna desfavorable, demanda de trabajo media, apoyo de compañeros y supervisor en un nivel medio y un ambiente de tensión, los cuales no mostraron significancia estadística. Y en cuanto a las afecciones en la salud, el 55% de los que sufren Mobbing se encuentran fatigados, el 19% depresión y 44% estrés (p= 0.002) el cual tuvo una relación significativa. **Conclusiones:** Con los resultados arrojados en este estudio se muestran datos importantes para aumentar el conocimiento con respecto al tema del mobbing y de mayor importancia la relación tan importante con la presencia de factores psicosociales en el trabajo, una consecuencia más de estos estresores laborales; de aquí la preocupación de realizar un programa de intervención contra factores psicosociales en el ambiente laboral con la consiguiente prevención de sucesos tan negativos para la organización, el trabajador y la sociedad como es el mobbing.

## I. INTRODUCCIÓN.

La industria manufacturera textil es una de las industrias más amplias ya que le subdividen diferentes tipos de actividades relacionadas con la producción textil entre las que se encuentran la producción de calzado, producción de los insumos textiles y la confección de prendas de vestir, entre otros. Su importancia crece por ser una de las industrias de las que provee gran cantidad de fuentes de empleo a la población mexicana en todo su territorio aunque en estos últimos tiempos esta actividad se concentra en el centro del país.

La mayoría de los trabajadores de esta industria es del sexo femenino, con baja escolaridad; donde las condiciones laborales son más precarias en comparación con otras industrias, donde se contemplan jornadas laborales mayores de 40 horas a la semana, con salario mínimo, en algunos talleres con rotación de turnos; algunos cuentan con prestaciones de seguro medico o algunos bonos de productividad o puntualidad. Los trabajadores de esta industria están expuestos a múltiples factores de riesgo, entre los físicos están: elevado nivel de ruido, vibraciones por la maquinaria, deficiente iluminación y exposición a temperaturas diversas; factores de riesgo tipo ergonómicos como: posturas forzadas, herramientas inadecuadas, puesto de trabajo inadecuado, levantamiento de cargas, etc.; y entre los factores psicosociales están la gran carga de trabajo, elevada exigencia laboral, trabajo a destajo, ambiente laboral con elevada tensión y poco apoyo de compañeros y superiores. Todos los factores de riesgo comentados anteriormente se consideran importantes factores adversos a los que se exponen los trabajadores de este tipo de actividad por lo que se considera que se encuentran en un gran riesgo para presentar daños a la salud física y psicológica.

Los factores psicosociales considerados como las condiciones objetivas y subjetivas del trabajo siendo los factores psicosociales de riesgo en el trabajo todos aquellos que puede ocasionar un efecto negativo en la salud del trabajador; son múltiples las clasificaciones de estos factores psicosociales de riesgo en el trabajo, pero la que se toma de guía en este estudio de tesis es la

propuesta por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el cual los divide en tres categorías: la referida a la organización del tiempo del trabajo (el tipo de horario en el que se labora y tipo de turno de trabajo que existen en la organización), los referidos a la tarea que se realiza (todos aquellos elementos que están involucrados en las actividades que se realizan) y los referidos a la organización (principalmente todo lo que tiene que ver con el diseño de la empresa, como se regulan los procesos y normas que se llevan en la organización). Entre los efectos negativos que causan los factores psicosociales de riesgo en el trabajo se encuentran todas aquellas afecciones a la salud que se relacionan con el estrés como son desde alteraciones cardiovasculares, gastrointestinales, efectos psicosomáticos como dolores de cabeza o de espalda y efectos psicológicos desde ansiedad hasta alteraciones comportamentales como alteraciones en los hábitos alimenticios o adicciones.

El Mobbing es uno de los problemas laborales que se han identificado en gran medida últimamente, considerado como *“una forma de violencia psicológica específica que está constituida por una serie de actos violentos generalmente en lo moral y psicológico y muy extrañamente de manera física, que ocurre con un repetitividad o continuidad de las acciones, con el propósito de perjudicar la integridad o dignidad de la otra persona, y así obtener su salida de la organización”*. Se ha visto que la aparición del Mobbing en el sitio de trabajo esta relacionada con la presencia de factores psicosociales como las relacionadas con el tipo de organización, las demandas laborales, el control sobre la tarea así como el clima social y la comunicación interna. Las consecuencias del Mobbing en el individuo son muy amplias principalmente afecciones físicas y psicológicas, a nivel social el detrimento a nivel familiar y social es importante y en la organización se visualizan grandes pérdidas económicas por disminución en productividad y aumento en accidentabilidad como en gastos médicos del trabajador acosado.

De aquí radica la importancia de identificar la presencia de factores psicosociales en el trabajo como del Mobbing y presentar un programa de intervención.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

De acuerdo al plan de estudios de la Especialidad de Salud en el Trabajo, como requisito se debe realizar un Diagnóstico de Salud, Seguridad e Higiene en un centro de trabajo, para lo cuál, tuve un acercamiento con la dueña de un taller de confección de prendas de vestir del municipio de Chimalhuacán, Estado de México; donde le planteé la propuesta de realizarlo en este lugar siendo de gran utilidad e importancia para su empresa ya que no existía alguno, por lo que fue aceptada la propuesta.

Al realizar el Diagnóstico de Salud, Seguridad e Higiene de este centro de trabajo constaté que se trata de una organización que se dedica a la confección de prendas de vestir para niños, bebés, dama y caballero, conformada por 71 trabajadores por nómina (60 del turno matutino, 11 del turno nocturno), 2 empleados de vigilancia contratados por outsourcing y la dueña por supuesto; con un horario de labores de lunes a sábado de 12 horas cada turno, no cuentan con prestación de servicio médico, solo de bonos de puntualidad y productividad. Los trabajadores están expuestos a múltiples factores de riesgo: físicos (ruido, vibraciones, iluminación deficiente, temperaturas alteradas), ergonómicos (posturas forzadas, herramientas inadecuadas, diseño del puesto inadecuado, levantamiento de cargas) y psicosociales (ambiente tensionante, poco apoyo de compañeros y supervisor, gran carga de trabajo, doble presencia, baja libertad de toma de decisiones, larga jornada de trabajo, poco reconocimiento).

Tomando en cuenta que se trata de una población trabajadora con condiciones de trabajo precarias, siendo los factores psicosociales los menos factores de riesgo tomados en cuenta y los principales en esta rama laboral por: el tipo de tarea que se realiza en este centro de trabajo; tipo de liderazgo basado en productividad; falta de comunicación entre empleados; falta de apoyo del supervisor; aislamiento laboral, dieron la pauta para suponer una relación entre

los factores psicosociales antes descritos y la presencia de Mobbing en el centro de trabajo y sus consecuencias en la salud del trabajador.

Por ello y considerando las posibles consecuencias en la organización y en los trabajadores a partir de las evidencias durante la realización del Diagnóstico de Salud y Seguridad; mi pregunta de estudio de tesis es: ¿Cuáles factores psicosociales se asocian con la presencia de Mobbing en un taller de confección de prendas de vestir y que afecciones a la salud son consecuencia de éste?

### III. MARCO TEORICO.

#### 1. INDUSTRIA DE LA CONFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR.

La industria manufacturera textil o maquiladora ha sufrido grandes cambios importantes en la manera de organización y producción ya que durante la Revolución Industrial cambio de ser artesanal a ser industrial lo que ocasionó grandes cambios en el proceso del trabajo.

La industria maquiladora en México creció rápidamente en las últimas dos décadas por las ventajas que significan los bajos salarios, los servicios públicos, y los bajos costos de producción, así como los bajos costos de transporte por la cercanía geográfica con el mercado estadounidense. El programa de maquiladoras fue sustentado desde 1960 en México, con la atracción de más flujos de inversión extranjera, tanto por los recursos financieros que conlleva, como por el intercambio de tecnología, mejoramiento en la capacitación de trabajadores y creación de nuevos empleos. Esta cuestión estuvo relacionada, en establecer las plantas en la zona norte del país para creación sustentable y un medio de atraer población hacia esa zona. (Bendesky y cols. 2003)

Dentro de la industria maquiladora se encuentran diversas ramas de actividad entre ellas, la confección de prendas de vestir y otras como confección de calzado, fabricación de insumos textiles, fabricación de productos de cuero, piel y materiales sucedáneos. Pero en la que enfocaremos nuestro análisis es en la industria de la confección de prendas de vestir.

Este tipo de industrias son empresas de subcontratación que tienen el fin de llevar a cabo sus tareas de producción para empresas de origen y capital extranjero, y que utilizan mano de obra mexicana. Estas empresas pueden importar materiales de materia prima y productos semielaborados y reexportar la totalidad de sus producciones según sea el caso o ingresarlas en el mercado mexicano.

Las actividades de elaboración de prendas de vestir y otras industrias textiles junto con la maquiladora de productos electrónicos, motores y partes para autos; representan el 70% del empleo total en nuestro país.

El número de establecimientos de confección de prendas de vestir en 1998 en México eran de 25 437 unidades, las cuáles se concentraban en mayor proporción en los estados de Puebla (2 583 unidades), México (2 409 unidades), D.F. (2 295 unidades), Guanajuato (1837 unidades) y Oaxaca con 1, 787 unidades); y un promedio de personal ocupado de 457 101 trabajadores. Para el 2003 el número de establecimientos era de 22 429 unidades; con más establecimientos en el centro del país, México (2153 unidades), Puebla (1 845 unidades) D.F. (1 817 unidades) y Guanajuato con 1 263 unidades. El promedio en 1998 de trabajadores ocupados fue de 444 020 trabajadores en todo el país, sin embargo para el 2007 los puestos de trabajo remunerados solo fueron de 357 548 en el sector de fabricación de prendas de vestir lo que indica una disminución considerable en el número de empleos (INEGI 2002).

### 1.1 CONDICIONES DE TRABAJO.

En este tipo de trabajo de confección de prendas de vestir se realiza principalmente en fábricas que depende del tamaño se categorizan en grandes, medianas y pequeñas empresas donde los(as) trabajadores acuden a laborar. Sin embargo, debido al problema de centralización de la producción así como desarrollo tecnológico el trabajo a domicilio ha ido aumentando. Donde no hay obligaciones contractuales con el trabajador y no hay necesidad de un local que funcione como fábrica; y en este caso son empresas familiares por lo general que contratan a costureras para que maquilen su producto, entregando tela ya cortada y materia prima necesaria. La costurera realiza el trabajo con su máquina de coser sin tener que salir de casa (INEGI 2002).

Pero en este estudio nos basaremos en los talleres de confección de prendas de vestir, donde los puestos de trabajo que existen están divididos en tres categorías:

- Personal operativo: almacenistas, costureras, cortadores, deshebradores, overlistas, planchadoras, terminadoras.
- Personal administrativo: supervisores, contadores, oficinistas.
- Personal propietario: los dueños.

Principalmente, en el personal operario por el tipo de trabajo que se realiza en este caso que tiene que ver con la confección de prendas de vestir que es una actividad que es ampliamente dominada por las mujeres por tradición y cultura; por lo que la mayor proporción de trabajadoras en esta industria son mujeres; en 1991 la OIT estimaba que el 83% de la mano de obra en textiles y prendas de vestir era de las mujeres. En 2003 según datos del INEGI entre el personal operativo en la industria de la confección de prendas de vestir las mujeres ocupaban el 61% del total de trabajadores en esa área y dentro del personal administrativo y propietario no hay gran diferencia de sexo (INEGI 2002 y 2009).

## 1.2 ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN.

Las actividades que se realizan son propias de cada uno de los puestos de trabajo, las cuáles se deben de realizar estando parado o sentado durante toda la jornada o en constante movimiento. Siendo el trabajo a destajo el que predomina en las actividades de costura, terminado, planchado, etc.

En el total del personal ocupado en la maquila predominan los trabajadores con solo primaria completa (42.3%) secundaria completa (31.3%) y el 51.1% los que no concluyeron la primaria (INEGI 2002).

### 1.3 HORARIOS DE TRABAJO.

Las jornadas laborales semanales siguen siendo muy altas para todas las categorías de trabajadores donde se estima que es mayor de 40 horas a la semana. Lo que respecta a los turnos de trabajo es variable en cada taller ya que en algunos existen turnos fijos de 8 horas diarias 5 días a la semana con 1 día de 6 horas, que es el que predomina; o turnos rotatorios según la carga de trabajo de cada uno de los talleres (INEGI 2002).

### 1.4 INGRESO SALARIAL.

El ingreso salarial de los trabajadores sigue siendo menor comparado con otro tipo de trabajos, aquí en nuestro país principalmente en el DF y zona metropolitana los costureros de ropa en taller o fabrica según el INEGI en 2007 el salario mínimo diario era de \$65.00 pesos (INEGI 2009).

### 1.5 PRESTACIONES SALARIALES.

Casi todos los talleres de confección de prendas de vestir cotizan al IMSS, aportan al SAR e INFONAVIT y la mayoría ofrecen bonos de puntualidad y asistencia, bonos de productividad y/o despensa.

### 1.6 FACTORES DE RIESGO EN EL AMBIENTE LABORAL.

Los trabajadores están expuestos a diferentes factores de riesgo en un taller de costura que podemos dividirlos en, (Borges 1995 y González Segarra 2006):

- Físicos: altos niveles de ruido por las máquinas de coser, corte, etc.; vibración los que trabajan con máquinas, así como de ambiente térmico y con iluminación inadecuadas para el tipo de tarea que realizan.

- Ergonómicos: Por el tipo de trabajo los trabajadores se ven obligados a tener posturas poco cómodas para el organismo, así como de permanecer por períodos prolongados de pie y sentados, en espacios reducidos y en ocasiones desorganizados ya que la materia prima y el producto que manejan son de gran volumen y estorbosos; además de tener que realizar levantamiento y transporte de cargas; y sin dejar de mencionar que el tipo de tarea lo constituyen movimientos repetitivos.

En lo que se refiere a los factores psicosociales que se encuentran en estas organizaciones, se comentan más adelante en el apartado correspondiente.

### 1.7 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN EN ESTUDIO.

La organización en estudio se encuentra localizada en una zona habitacional del municipio de Chimalhuacan, Estado de México; es una empresa dedicada a la confección de prendas de vestir para bebé, niños, caballeros y damas; constituida por 71 trabajadores, de los cuales 38 son hombres y 33 mujeres; distribuidos en dos turnos, turno matutino con 60 trabajadores y turno nocturno con 11 trabajadores todos con contrato de base; los empleados de vigilancia son contratados por outsourcing. La población trabajadora labora de lunes a sábado; el turno matutino de 7 am a 7 pm y el turno nocturno de 7 pm a 7 am respectivamente. Los trabajadores en su mayoría tienen un rango de edad de 24 a 28 años, son solteros y de escolaridad primaria. Están distribuidos en 13 áreas de trabajo: corte, almacén de materia prima, estampado, habilitación, botón y broche, almacén de producto terminado, diseño, recepción de prendas, administración, armadores de conjuntos, comedor y supervisión.

El proceso que se realiza en la fábrica es el diseño de la prenda, corte de la prenda, estampado y embolsado para su venta; la confección como tal se realiza por maquileros externos; por lo que, en general todo el tipo de proceso es manual, solo se utiliza maquinaria y equipo para el corte, una parte del estampado, colocación de botón y broche y el diseño de la prenda.

En lo que se refiere a las prestaciones laborales, los trabajadores de esta organización no cuentan con servicio médico; solo adquieren algunos incentivos como premios por puntualidad y empleado del mes que otorga la dirección. Se realizan actividades grupales como una peregrinación a la Villa el 12 de diciembre de cada año por celebración de la Virgen de Guadalupe.

Los trabajadores están expuestos a riesgos físicos como iluminación deficiente, temperaturas elevadas en el comedor y vibraciones por la maquinaria utilizada. En lo que se refiere a riesgos ergonómicos están expuestos a posturas forzadas, levantamiento y transporte de cargas, movimientos repetitivos, condiciones del puesto inadecuadas como áreas pequeñas, desorganizadas y con equipo inadecuado. En lo que se refiere a factores psicosociales se presentan más adelante en el apartado respectivo.

En cuestiones de daños a la salud de los trabajadores no se encuentra base de datos de riesgos de trabajo sin embargo, se tiene conocimiento por el Diagnóstico de Salud Seguridad e Higiene del año 2010, que es una población con una tasa de enfermedades generales de 28.16 por cada 100 trabajadores, en hombres la tasa de enfermedad general es de 24.24 por cada 100 hombres trabajadores y en mujeres la tasa de enfermedad general es de 31.57 por cada 100 mujeres trabajadoras siendo los padecimientos más frecuentes entre hombres y mujeres de, obesidad , insuficiencia venosa periférica y fatiga; siendo los hombres los más enfermos que las mujeres. Una población trabajadora con presencia de adicciones al café, alcohol y tabaco; y, falta de actividad física.

## 2. FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO EN EL TRABAJO.

### 2.1 DEFINICIÓN.

Los factores psicosociales en el trabajo, es uno de los temas que mayor atención y preocupación ha causado entre los involucrados en el tema de la salud, seguridad e higiene ocupacional, desde finales del siglo pasado. Existe

una amplia diversidad de definiciones utilizadas para designar a los “Factores Psicosociales en el Trabajo”, algunas complementarias y otras divergentes.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha definido a “los agentes psicosociales como elementos externos que afectan la relación de la persona con su grupo y cuya presencia o ausencia puede producir daño en el equilibrio psicológico del individuo” (OIT 1984); además la OIT (1986) define a los riesgos o factores de riesgo psicosocial como “las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia” (Velásquez 2003).

Por otro lado, Moncada dice que se entiende por “Factores Psicosociales aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que puede afectar a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos” (Moncada 2000).

Por lo cual tomando estas definiciones en cuenta puedo concluir y defino en este estudio a *“los factores psicosociales como condiciones objetivas y subjetivas de la organización del trabajo”*.

## 2.2 CLASIFICACIÓN.

Existen en la literatura variedad de clasificaciones de los factores psicosociales de riesgo en el trabajo, pero en este caso tomaré como referencia la que propone el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) que los agrupa en tres categorías: (Cuenca 1996)

- a) La organización del tiempo de trabajo que incluye:
  - El horario laboral se refiere al número de días, descansos, horas que el trabajador labora, ya que el tipo de horario desempeña un papel importante en la fatiga percibida por el trabajador.
  - El trabajo a turnos y nocturnos se plantea un conjunto de problemas que se centran en las consecuencias que se derivan del cambio

constante de horario, las repercusiones directas por el turno de noche debido a las alteraciones del ritmo circadiano, los hábitos alimenticios, sueño y las alteraciones en la vida social y familiar.

b) Los relativos a las tareas denominados como el conjunto de elementos exigibles en el desempeño de una actividad laboral:

- El ritmo de trabajo sobre todo en los trabajos por cadena ya que el ritmo esta impuesto por la máquina y deja poco margen de iniciativa a los trabajadores.
- El conflicto de rol se refiere a la existencia de demandas conflictivas o contrapuestas que su existencia fungen como estresores que como efecto inmediato provocan descenso en el logro de objetivos de la organización y la disminución de la satisfacción laboral (Cuenca 2002).
- La ambigüedad de rol alude a la falta de claridad en las tareas que se están desempeñando, los objetivos y el alcance de las responsabilidades provocando una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación a las exigencias del puesto.
- La monotonía y repetitividad en el trabajo genera en el trabajador un desconocimiento de su contribución al proceso productivo global y, por tanto, que se otorgue escaso sentido en el trabajo. El trabajo monótono y poco variado provocan afecciones físicas, trastornos fisiológicos y psicosomáticos.
- La autonomía es un elemento fundamental para la satisfacción laboral, la posibilidad de organizar tareas, regular su ritmo o determinar el orden en el que se han de realizar. El trabajo más estresante es aquel que tiene una alta demanda y una escasa capacidad de control.
- La cualificación profesional parece tener una relación con la exigencia del tiempo de aprendizaje de un puesto o la cualificación exigida respecto a la riqueza del contenido del mismo. Esto hace que el trabajo sea más satisfactorio y enriquecedor.

- c) Estructura de la organización. El diseño de la organización formal, los procesos que las regulan, las normas y las prácticas de recursos humanos y la cultura interna, tienen un considerable impacto en la productividad, satisfacción y la salud. Se incluyen:
- La comunicación es un elemento esencial para que funcione adecuadamente cualquier organización o grupo. Los problemas habituales de la comunicación, las distorsiones, las ambigüedades o las incongruencias son promotoras de conflictos interpersonales, la insatisfacción del empleado y la reducción de su bienestar.
  - El estilo de dirección cumple una función central para comprender el funcionamiento de un grupo, puesto que implica la elección de métodos y prácticas de supervisión para conseguir los objetivos empresariales. Se menciona que un liderazgo basado en la productividad provocan mayor síntomas de estrés, ansiedad y hostilidad en los trabajadores (Cuenca 2002).
  - La participación en la toma de decisiones contribuye a la formación y al crecimiento del personal de quienes lo hacen, puesto que suele fomentar el aprendizaje de técnicas de resolución de problemas, el análisis de la situación, la búsqueda de alternativas, el trabajo en equipo y la mejora de la comunicación. La falta de participación, en la medida en que el empleado percibe una falta de control sobre sus propias condiciones laborales provoca afecciones psicológicas (Cuenca 1996).
  - Además la inestabilidad del trabajo provoca un estrés constante en el trabajador que se traducen en afecciones físicas y psicosomáticas.

### 2.3 FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO EN LA INDUSTRIA TEXTIL

En la industria textil se pueden identificar múltiples factores psicosociales de riesgo para los trabajadores como son: rotación de turnos, gran carga de trabajo, fatiga, estrés, hostigamiento, acoso sexual, poco apoyo de jefe inmediato, poco apoyo de compañeros, aislamiento por el tipo de trabajo, etc.

La sobrecarga del trabajo relacionada con el trabajo a destajo que predomina en este tipo de trabajos puede ocasionar fatiga entre los trabajadores; la cual se considera un condicionante de muchas enfermedades físicas y psicológicas en el trabajador. No así dejar a un lado el ser un trabajo monótono, repetitivo que puede ocasionar desde un baja percepción de autoestima y creciendo en el trabajador hasta grados de fatiga y estrés laboral.

El hecho de establecerse bonos de productividad entre los empleados puede generar altos niveles de competitividad entre ellos ocasionando una distorsión en la relación entre ellos lo que ocasionaría que aparecieran conflictos muy importantes que dependiendo el trabajador puede ser perjudicial y convertirse en un factor psicosocial para él.

Debido al tipo de trabajo que se realiza los trabajadores pasan largos periodos de tiempo aislados (principalmente costureras) y esta falta de comunicación y relación interpersonal puede generar en el trabajador desde sentimientos depresivos, indiferencia, apatía, etc.; provocando posteriores problemas de salud importantes.

Mireles (2002) en su estudio realizado sobre los factores psicosociales presentes en los trabajadores textiles presenta con tasas más altas los agentes relacionados con el sistema de trabajo con un 46.7% calificados como negativos y las de interacción laboral con un 45.7%.

De ahí la importancia del estudio sobre factores psicosociales en el trabajo en trabajos con alta demanda física, poco control del proceso y relaciones sociales conflictivas como las de la industria de la costura.

#### 2.4 FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO IDENTIFICADOS EN LA ORGANIZACIÓN EN ESTUDIO.

Los principales riesgos psicosociales identificados fueron: fatiga, tensión laboral, doble presencia, bajo índice de apoyo de supervisor, bajo índice de

apoyo de compañeros, gran carga de trabajo, falta de libertad para tomar decisiones, dificultad para enfrentar los problemas con bajo apoyo social, y auto culpa racional.

## 2.5 CONSECUENCIAS DE FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO EN EL TRABAJO.

Los factores psicosociales antes mencionados son considerados como estresores los cuales provocan como consecuencia afecciones a la salud del trabajador. Siendo que técnicamente el término estresor es utilizado para denominar a lo que causa tensión o malestar y se le llama consecuencias a todos los efectos negativos que causan en la salud del trabajador.

La exposición a los estresores laborales está estrechamente relacionada con el deterioro de la salud. Las consecuencias negativas al estrés sobre la persona pueden estar agrupadas en varias categorías: (García 1999)

- Enfermedades y patologías físicas, en este grupo las más conocidas son las afecciones cardiovasculares, le siguen las alteraciones gastrointestinales como las úlceras estomacales y duodenales, así como la baja de resistencia del sistema inmune y la fatiga patológica.
- Problemas psicosomáticos como palpitaciones, dolor de espalda, dolores de cabeza (migrañas o por contracción sostenida de músculos de cabeza y cuello).
- Alteraciones psicológicas como la ansiedad, disminución de la autoestima, aumento de la irritabilidad, falta de motivación y depresión. Alteraciones comportamentales como cambios en los hábitos alimenticios, del sueño, alcoholismo, drogadicción y tabaquismo.
- Problemas en la organización como disminución en el rendimiento, aumento en la accidentabilidad, rotación, absentismo.

### 3. MOBBING O ACOSO LABORAL.

#### 3.1 DEFINICIÓN.

El concepto de Mobbing o acoso laboral se ha venido difundiendo recientemente en la sociedad contemporánea, sin embargo es un término que fue estudiado desde el siglo pasado, uno de los primeros en proponerlo fue el etólogo Konrad Lorenz (González Segarra 1996 y Leymann 2006), quien al observar el comportamiento de determinadas especies animales constató que en ciertas ocasiones, los individuos más débiles del grupo formaban una coalición para atacar a otro más fuerte.

Heinz Leymann (González Segarra 1996 y Leymann 2006), psicólogo alemán radicado en Suecia, fue la primera persona que estudió el *Mobbing como tal*, denominándolo inicialmente como *psicoterror laboral*, el cual se refería a violencia psicológica en el sitio de trabajo y las consecuencias en el detrimento de la salud emocional de los individuos. Por lo que establece que el *Mobbing* consiste en una situación en la que una o varias personas puedan llegar a ejercer violencia psicológica extrema sobre otro u otros individuos en el ámbito de trabajo. Entre los objetivos que persiguen los acosadores están: el destruir la reputación de una persona, entorpecer o perturbar la realización de sus labores para hacerlo pasar como incompetente y conseguir su desmotivación laboral para que abandone su empleo.

Marie France Hirigoyen (2001) señala que el acoso laboral es principalmente un rechazo a la alteridad que se manifiesta por una intencionalidad perversa consciente o inconsciente de causar daño. Siendo toda acción (gesto, palabra, comportamiento, actitud, etc.) que atente, por su repetición y gravedad, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de uno mismo o de un trabajador.

Por lo tanto, son múltiples las definiciones de mobbing o acoso laboral; sin embargo, para este estudio de tesis consideraré la que refiere Pando Moreno (2006) que señala que *“el Mobbing es una forma de violencia psicológica específica que está constituida por una serie de actos violentos generalmente*

*en lo moral y psicológico y muy extrañamente de manera física, que ocurre con un repetitividad o continuidad de las acciones, con el propósito de perjudicar la integridad o dignidad de la otra persona, y así obtener su salida de la organización”.*

Uno de los elementos más característicos del *Mobbing* es que no deja rastros visibles y las secuelas son las propias del deterioro psicológico que presenta la víctima, mismas que fácilmente pueden atribuirse a problemas personales o de relación con sus compañeros de trabajo.

En la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, realizada en España se reporto que la mayor exposición a los comportamientos de acoso psicológico se presentaron en las personas menores de 45 años (4,8% frente al 3,6% en las de mayor edad); y atendiendo al sexo, son las mujeres las que manifiestan en mayor medida que los hombres ser objeto de conductas de acoso psicológico (5,8% frente a 3,8%). Cuando se cruzan ambas variables, sexo y edad, se observa que la frecuencia de mujeres sometidas a acoso es superior a la de los hombres en las diferentes franjas de edad, a excepción de la franja más joven (18-24 años), y que la frecuencia de mujeres supera el 9% entre los 55 y 64 años (González Segarra, 1996).

Diversos autores, entre ellos Leymann (González Segarra 2006 y Leymann 1996), distinguen cuatro fases dentro de este proceso de inicio del *Mobbing*:

**a) Fase de incidentes críticos:** el cual se considera un acontecimiento precipitante de una situación de acoso moral, principalmente aquellos que se presentan continuamente por un largo periodo y que no se resuelven.

Sin embargo para Marie France Irigoyen (1999) el origen no es el conflicto, siendo el conflicto solo una discusión o enfrentamiento de forma abierta y considera que es la falta de esto lo que lo origina. Para ella el *Mobbing* inicia no habiendo un enfrentamiento claro ni abierto, no es explícito, sino que los comportamientos se van gestando poco a poco, se repiten y van minando la salud del trabajador con pequeñas agresiones continuas. La

víctima no entiende por qué le pasa eso y el sentimiento de culpabilidad es una de las características propias.

**b) Fase de acoso y estigmatización:** en esta fase, la víctima comienza a recibir ataques psicológicos por parte de su acosador(a) o acosadores (as), que en un principio tiende a evitar. Los(as) compañeros(as) de trabajo también pueden verse sorprendidos(as) por esta situación y no prestar la atención que requiere, quitarle importancia e incluso negar lo que ocurre. Estas actitudes provocan el empeoramiento y prolongación de la situación.

**c) Fase de intervención de las autoridades de Personal:** en este momento, la dirección comienza a saber de la existencia de este problema sin embargo, pueden suceder dos cosas lo resuelve o lo ignora, y al suceder la segunda opción logra incrementar la gravedad de la situación y el malestar en la víctima. Ante esto la persona siente abandono y soledad que ocasionan problemas físicos y psicológicos en el trabajador.

**d) Fase de exclusión:** debido a que la situación persiste, la víctima suele ser etiquetada como trabajador “difícil” “enfermo mental”, lo cual terminará por desembocar en la expulsión o abandono por sí mismo de su puesto de trabajo. Puede que el hostigador consiga no asignarle tareas o asignarle tareas imposibles de realizar. Ante estas situaciones y con las alteraciones cognitivas que sufre el individuo (problemas de memoria, de concentración, de atención...) es muy probable que falle en su trabajo con lo que empeora su situación en la empresa. Los problemas físicos y psicológicos van acentuándose. La vida familiar y social de la persona se va deteriorando.

Debido a su estado de salud, se pueden producir las primeras bajas, que en ocasiones se van encadenando unas a otras, situación que refuerza la posición del hostigador. Poco a poco, con los diversos ataques y el

deterioro de la salud del(a) trabajador(a), éste abandona la empresa “voluntariamente”, con lo que se consigue el objetivo último: “deshacerse” del(a) trabajador(a).

### 3.2 CAUSAS.

Se ha tratado de explicar que es lo que hace que se produzca el mobbing o acoso laboral una propuesta es la de Einarsen (1994 y 2000) que menciona que las causas del mobbing se pueden dividir en tres bloques: 1) explicación en base a características del entorno laboral y social., 2) en base a las características inherentes a las relaciones interpersonales y 3) en función de la personalidad, tanto de las víctimas como de los acosadores.

De acuerdo con este tipo de aproximación se puede afirmar que el acoso psicológico se encuentra fuertemente relacionado con numerosos elementos del ambiente y la organización del trabajo, como por ejemplo el estilo de liderazgo (Einarsen 1994 y 2000), el tipo de organización (Thylefors 1987), las demandas laborales, el control sobre la tarea (Zapf y cols. 1996) así como el clima social y la comunicación interna (Einarsen 2000 y Moreno-Jiménez 2004).

En esta misma línea psicosocial, ciertas políticas y prácticas empresariales tales como los despidos, reestructuración, remodelación, reducción de plantilla, fusiones etc., se han relacionado con la aparición del acoso laboral. Las aproximaciones centradas en las características inherentes a las relaciones humanas en la organización enfatizan el conflicto como normal en las interacciones cotidianas en las organizaciones (Baron, R. y Neumann, J. 1998).

Algunos autores defienden que la competición es circunstancial a todos los grupos sociales, étnicos y raciales en la medida que se produce un constante proceso de evaluación de ajuste entre uno mismo y los demás con el fin de establecer el lugar que cada uno ocupa en la jerarquía (Brodsky, C.M 1976). Generalmente se produce este tipo de acoso en situaciones de superioridad, siendo el jefe quien acosa al subordinado (*Mobbing* vertical descendente), aunque también hay casos en los que los implicados tienen similar cargo

(*Mobbing* horizontal) o, incluso aunque pocas veces sucede, un subordinado crea este entorno hostil hacia su superior (*Mobbing* vertical ascendente). En las organizaciones, este acoso psicológico puede afectar indistintamente a cualquier nivel jerárquico y algunos estudios en países desarrollados han establecido que tanto hombres como mujeres pueden llegar a ser víctimas del *Mobbing* indistintamente (González Segarra 2006).

De acuerdo con Del Pino (2007) el personal más susceptible de presentar problemas de *Mobbing* puede clasificarse en dos categorías de análisis: *exclusión laboral por diversidad y alto valor organizacional*. La primera dimensión de estudio hace referencia a los grupos de trabajadores que tradicionalmente han sido discriminados en las empresas, porque presentan características específicas que los hacen ser más vulnerabilizantes en el ámbito laboral (mujeres, discapacitados, adultos mayores, homosexuales, etc.).

Así también, los trabajadores con problemas emocionales de baja autoestima producto de historias personales de rechazo o violencia; además de aquellos que forman parte de sectores minoritarios raciales, religiosos, ideológicos, etc. en función de una determinada cultura.

La segunda tipología enmarca a los trabajadores que se caracterizan por su desempeño sobresaliente, niveles altos de competitividad laboral, liderazgo, potencial productivo, así como por sus valiosas aportaciones y/o propuestas innovadoras de mejora para las compañías.

De hecho, específicamente en el caso del personal de alto valor organizacional diversos autores señalan que éste se constituye en un grupo de alto riesgo laboral de presentar mayores problemas al respecto (Hirigoyen, 1999; Piñuel, 2002; Del Pino, 2007); el cual se constituye en una fuerza productiva estratégica clave para las empresa por su talento profesional y potencial de desarrollo productivo, por lo cual las empresas pueden estar en peligro de perder a colaboradores para su éxito organizacional.

### 3.3 MOBBING EN MÉXICO

En México, la información disponible sobre prevalencia y los factores de riesgo psicosociales con respecto al Mobbing o acoso laboral es escasa. Se han realizado diferentes estudios en poblaciones trabajadoras que son más afectadas según la literatura; las cuales se consideran administraciones publicas, personal de bancos e instituciones financieras, los trabajadores de la salud y en general todo el sector que ofrece servicios (Rosas-Meneses 2008). Arellano-Pérez en su estudio hecho en personal de la salud de Aguascalientes encontró que el 40% de los participantes refirió sentir agresión por compañeros solo dentro del trabajo, 75% no tienen presiones o agresiones psicológicas, 18% dijo que a veces lo percibe y solo el 7% dijo tener siempre presiones o agresiones psicológicas (Arellano Pérez 2010).

Pando-Moreno y col. en su estudio en la población económicamente activa de la zona metropolitana de Guadalajara donde participaron 307 sujetos de 38 diferentes puestos de trabajo y 24 giros empresariales diversos; reporta que el 38.6% tuvo presencia de comportamientos de violencia psicológica alta, el 8.5% se califica como victima de Mobbing donde el 0.7% de intensidad alta y el 7.8% con intensidad media; del cual el 71.8% era ejercido por su superior, el 29.5% por compañeros y el 8.6% por subordinados; el giro de la empresa y puesto ocupado se asociaron con la presencia de violencia, el turno con la presencia e intensidad (Pando-Moreno y col. 2008).

En un estudio realizado con docentes universitarios de Guadalajara señala que las mujeres sufren más frecuentemente las agresiones psicológicas, caracterizadas por críticas hacia su trabajo, sobrecargo sin cesar con tareas nuevas y diferentes y con control muy estricto del horario de trabajo, donde 83.6% de las mujeres se calificaron como víctimas de acoso psicológico; y las redes sociales funcionan como protectoras de riesgo frente algunos tipos de comportamiento de acoso (Pando-Moreno y col. 2006).

Cruz-Ovalle (2008) en su estudio realizado en académicos universitarios de Chiapas reportan que el 88.7% de los académicos sufren o han sufrido de

violencia psicológica, 61.7% con un frecuencia alta, 19.2% media y 19.2% baja; principalmente por superiores; 26.4% de los académicos con presencia de Mobbing, 85.7% de intensidad baja, 7.1% media y 7.1% alta; de los cuales la mayoría fueron mujeres, casadas, edad de 35 a 44 años y con antigüedad de 6 a 22 años.

También se han realizado estudios en poblaciones textiles; Unal en su estudio realizado en 192 empleados de 3 compañías textiles y automotriz de la ciudad de Bursa en Turquía; reporto que el 88.7% de los empleados se designan como víctimas de Mobbing en los 6 meses anteriores (Unal y col. 2008).

### 3.4 CONSECUENCIAS DEL MOBBING O ACOSO LABORAL.

Las consecuencias del mobbing o acoso laboral las podemos visualizar a diferentes niveles como en el trabajador como en la organización:

#### a) En la organización

El que exista Mobbing entre los trabajadores de alguna empresa ocasiona grandes afectaciones no sólo a nivel económico por el bajo rendimiento de estos trabajadores, el ausentismo laboral o simplemente las renunciaciones de las víctimas al no poder sobrellevar el problema, sino también a nivel organizacional, deterioro mayor del ambiente laboral que puede ocasionar mayor incidencia de Mobbing o afectación de otro tipo en los demás trabajadores, así como la imagen de la empresa en general se va deteriorando hasta llegar a aparecer demandas laborales o noticias graves como suicidios que cometan los propios trabajadores. (González Segarra 2006)

Krug (2003) clasifica los costos implicados en costos directos, costos indirectos y costos intangibles. Los costos directos se expresan en: accidentes, enfermedades, discapacidad y muerte, absentismo, recambio del personal frecuente. Los costos indirectos se pueden ver en el descenso

de la calidad de los productos o el servicio y una producción más lenta así como disminución de la competitividad.

Y los costos intangibles repercuten en: accidentes, daño a la imagen de la institución, disminución de la motivación y la moral de los empleados y niveles inferiores de creatividad.

b) En el individuo

Entre los malestares más relevantes que se pueden observar en los individuos que han sido víctimas del *Mobbing*, los podemos dividir en dos grandes grupos: las afecciones psicológicas y las afecciones físicas. Entre las afecciones psicológicas podemos mencionar: la apatía, desinterés, falta de iniciativa, tristeza y abatimiento del ánimo, irritabilidad y labilidad emocional, cansancio y fatiga, agresividad e hipersensibilidad, sentimientos de inseguridad, recuerdos obsesivos, arrebatos de rabia y accesos de llanto. Entre las afecciones físicas se encuentran: náuseas y vómitos, pérdida subjetiva de memoria, malestar generalizado, sudoración, sequedad de boca, dolores musculares, sueño inquieto y perturbado, despertar precoz o insomnio tardío.

c) En la sociedad

Entre las afecciones sociales de las víctimas del *Mobbing* se puede observar que el trabajador presenta dificultad para mantener alguna relación laboral, personal o familiar, sufriendo ruptura de alguna de sus redes sociales; también puede presentar temor al lugar de trabajo, traduciéndose en un rendimiento laboral disminuido, así como la calidad y la cantidad del producto o servicio de la empresa, aumentando el ausentismo y las rotaciones de trabajadores(as). Todo esto sumado a las afecciones físicas y psicológicas nos indica que algo anda mal en el trabajador (González Segarra 2006 y Einarsen 2000).

La atención psicológica, los cuidados psiquiátricos, las visitas regulares al doctor y la prescripción de antidepresivos son los costos de quien es blanco del *Mobbing*. Afecta asimismo al sistema de salud y a la sociedad como un todo (Canada Safety Council, 2000 y Martínez, Alcántara 2008.).

Las personas que rodean habitualmente a la víctima también padecerán en mayor o menor medida los efectos del fenómeno, ya que la actitud y el carácter de la persona que sufre el acoso varía sustancialmente siendo más agresivo e irritable. La cohesión familiar se resiente al perderse el interés por los proyectos comunes, de la misma manera que se abandonan o desplazan las responsabilidades y compromisos familiares cotidianos. Esto ocasiona que otros miembros de la familia padezcan trastornos médicos y psicológicos.

### 3.5 ESTRATEGIAS DE INTERVENCION.

Algunas estrategias que se pueden implementar en la empresa para disminuir la presencia de Mobbing pueden ser mejorar el apoyo y la relación entre compañeros, aumentar la autoestima entre los empleados, mejorar el ambiente laboral menos estresante, redes de apoyo entre compañeros, mejorar el manejo de conflictos, implementar la confianza entre subalternos para que haya posibilidad de queja sin repudio o temor de sanción social. (González Segarra 2006)

#### IV. OBJETIVOS E HIPÓTESIS

<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>1) Determinar la prevalencia de Mobbing, factores psicosociales y afecciones a la salud (depresión, insomnio, estrés y fatiga) presentes en el trabajo que se asocian con la presencia de Mobbing en un taller de confección de prendas de vestir.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>1) El Mobbing estará presente en este taller de confección de prendas de vestir en un 10%. La presencia de Mobbing se asociará con la presencia de factores psicosociales (relaciones interpersonales bajas, comunicación interna desfavorable, demanda de trabajo alta, presencia de tensión laboral y presencia de hostilidad en el centro laboral). La principal afección a la salud que se asociara con la presencia de Mobbing en los trabajadores en los trabajadores a consecuencia del Mobbing será el estrés siguiéndole en orden de presencia la depresión y el insomnio.</p>
<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <p>1) Identificar quien realiza el Mobbing</p> <p>2) Identificar las principales afecciones a la salud de los trabajadores en estudio</p> <p>3) Determinar si hay diferencias en la presencia de Mobbing en relación al sexo, edad, turno y área de trabajo.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</b></p> <p>1) Los principales ejecutores del Mobbing serán los supervisores.</p> <p>2) La principal afección a la salud será el estrés y la depresión.</p> <p>3) La mayor prevalencia de Mobbing se presentara entre los trabajadores del sexo femenino en un rango de edad de 18-24 años. El área que tendrá mayor prevalencia de Mobbing será diseño siguiéndole corte. La mayor prevalencia de Mobbing se presentara en el turno matutino.</p>

## V. METODOLOGIA.

1. Tipo de estudio: analítico, transversal comparativo.

2. Población de estudio:

Se compone por todos los trabajadores de un taller de confección de prendas de vestir del municipio de Chimalhuacán que cumplan los criterios de inclusión. Se incluyó a 71 trabajadores: 60 del turno matutino y 11 del turno nocturno.

3. Criterios de inclusión:

Todo empleado que se encuentre incluido en la nomina del taller de confección de prendas de vestir del municipio de Chimalhuacán en el momento del estudio.

4. Criterios de exclusión:

Todo empleado que NO se encuentre incluido en la nómina del taller de confección de prendas de vestir del municipio de Chimalhuacán en el momento del estudio.

## 5. Variables.

VARIABLE	TIPO	DEFINICION	OPERACIONALIDAD
Mobbing	Dependiente cualitativa	Forma de violencia psicológica específica que esta constituida por una serie de actos violentos, generalmente en lo moral y psicológico y muy extrañamente de manera física, debe ser continua y se aplica con el propósito de perjudicar la integridad o dignidad de la otra persona, y así obtener su salida de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Violencia psicológica <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nula/baja</li> <li>• Media</li> <li>• alta</li> </ul> </li> <li>2. Intensidad de la violencia psicológica en el trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>• nula/baja</li> <li>• media</li> <li>• alta</li> </ul> </li> <li>3. Acoso psicológico en el trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>• nula/baja</li> <li>• media</li> <li>• alta</li> </ul> </li> </ol>
Violencia Psicológica	Dependiente Cualitativa	Conjunto de conductas hostiles de corte emocional realizadas con la intención de causar daño a otra persona.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nula/baja</li> <li>• media</li> <li>• alta</li> </ul>
Factores psicosociales	Independiente cualitativa	Condiciones objetivas y subjetivas de la organización de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ relaciones interpersonales</li> <li>■ demanda de trabajo</li> <li>■ tensión laboral</li> <li>■ comunicación interna.</li> <li>■ Hostilidad en el sitio laboral</li> </ul>

Demanda de trabajo	Independiente cualitativa	Número de tareas y resultados que debe realizar el trabajador durante su jornada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja</li> <li>• Media</li> <li>• alta</li> </ul>
Tensión laboral	Independiente cualitativa	Clima laboral caracterizado de exigencias excesivas, incomodidad sobre el trabajador	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ tensionante</li> <li>■ no tensionante</li> </ul>
Relaciones interpersonales	Independiente cualitativa	Habilidad que tienen o adquieren algunos trabajadores sobre sus subalternos o compañeros de abuso psicológico u hostigamiento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyo de compañeros <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bajo</li> <li>■ Medio</li> <li>■ Alto</li> </ul> </li> <li>2. apoyo de supervisor <ul style="list-style-type: none"> <li>■ bajo</li> <li>■ medio</li> <li>■ alto</li> </ul> </li> </ol>
Comunicación interna	Independiente cualitativa	Condición innata del ser humano mediada por signos y símbolos de tipo verbal y no verbal que existe entre los trabajadores de la empresa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. reconocimiento <ul style="list-style-type: none"> <li>■ favorable</li> <li>■ intermedio</li> <li>■ desfavorable</li> </ul> </li> </ol>
Hostilidad en el sitio laboral	Independiente cualitativa	Presencia relaciones laborales enfocadas en molestar, exigir, acosar o comenzar una guerra implícita al otro trabajador.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hostilidad por superiores <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> <li>• En riesgo</li> </ul> </li> <li>2. Hostilidad por compañeros <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> <li>• En riesgo</li> </ul> </li> </ol>

Edad	Confusora Cuantitativa discreta	Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la fecha del estudio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Años</li> </ul>
Turno	Confusora cualitativa nominal	Horario en el cual el trabajador realiza sus actividades en la empresa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. matutino</li> <li>2. nocturno</li> </ol>
sexo	Confusora cualitativa nominal	Distinción básica en la especie humana dada por características genéticas y anatómicas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FEMENINO</li> <li>2. MASCULINO</li> </ol>
Área de trabajo	Confusora Cualitativa nominal	Sitio de trabajo dado por las actividades que realiza el trabajador en la empresa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. corte</li> <li>2. diseño</li> <li>3. botón y broche</li> <li>4. almacén</li> <li>5. estampado</li> <li>6. cocina</li> <li>7. administrativo</li> <li>8. recepción de prendas</li> <li>9. cambios físicos</li> <li>10. armadores de conjuntos</li> <li>11. supervisión</li> <li>12. habilitación</li> </ol>
Categoría	Confusora Cualitativa Nominal	Grado de autoridad que tiene un trabajador en su área de trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. supervisor</li> <li>2. empleado</li> </ol>
Afección a la salud	Independiente cualitativa	Efecto negativo en el bienestar del individuo a nivel físico o psicológico	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Depresión</li> <li>2. Insomnio</li> <li>3. Fatiga</li> <li>4. Estrés</li> </ol>
Depresión	Independiente cualitativa	Conjunto de síntomas físicos y psicológicos que denotan falta de animo, tristeza, desesperanza por mas de 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deprimido</li> <li>2. No deprimido</li> </ol>

		semanas	
Fatiga	Independiente cualitativa	Sensación física y mental de falta de fuerzas y ganas de hacer las cosas.	1. Fatigado 2. No fatigado
Estrés	Independiente cualitativa	Conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo o por la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor.	1. Si 2. No
Insomnio	Independiente cualitativa	Trastorno del sueño caracterizado por disminución en la cantidad y calidad en las horas de sueño.	1. Si 2. No

#### 6. Instrumentos:

Se recabó información de las variables como lo son: sexo, edad, antigüedad, turno, categoría, área de trabajo e índices de depresión, estrés, fatiga e insomnio; así como de los diferentes factores psicosociales a estudiar de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado para realizar el Diagnóstico de Higiene, Seguridad y Salud realizado en el sitio de trabajo en octubre del 2010 (Anexo 2) y la información de Mobbing será recabada utilizando el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) 2006, el cual

califica dos elementos: la violencia psicológica en el trabajo en general y el acoso psicológico en el trabajo. (Anexo 1)

## 7. Procedimientos:

El inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) se aplicó a cada uno de los empleados que cumplan los criterios de inclusión. La aplicación fue por tandas de 5 a 10 trabajadores un día determinado por la empresa, en un espacio del taller sin tener las condiciones apropiadas, ya que no se contaba con el mobiliario adecuado; por lo que algunos trabajadores lo contestaban parados o apoyándose en la mano o las piernas; la aplicación duró para el turno matutino de las 10 am a las 5 pm y se les llamaba durante su jornada de acuerdo a una lista proporcionada por la empresa; para el turno nocturno la aplicación fue a la hora de entrada a laborar 7 pm y lo contestaron en ese momento por ellos mismos, estando el aplicador presente por si alguno necesitaba ayuda.

La captura, codificación e interpretación de las diferentes variables valoradas con estos instrumentos fue por medio de la base de datos de EXCEL y el programa SPSS versión 19 en español.

Los resultados se presentan en tablas de porcentajes de los datos generales de los trabajadores, así como de los índices de afecciones físicas y psicológicas tomadas en cuenta; y de los factores psicosociales como del Mobbing.

Se establecieron las diferencias entre grupos con Chi cuadrada, considerando significativa la asociación si  $p$  es menor a 0.05 y se calculó el Razón de Momios (Odds Ratio) para factores psicosociales y acoso psicológico en el trabajo y violencia psicológica, siendo válido cuando es mayor a 1, el Intervalo de Confianza del 95% no incluyan la unidad y exista un valor de asociación de acuerdo a lo establecido ( $p < 0.05$ ).

#### 8. Análisis estadístico.

HIPOTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE DE CONFUSION	PRUEBA DE ASOCIACION	PRUEBA DE SIGNIFICANCIA
1.	Factores psicosociales: relaciones interpersonales bajas, comunicación interna desfavorable, demanda de trabajo alta, presencia de tensión laboral y presencia de hostilidad en el centro laboral)	Mobbing	Sexo Turno Edad Área de trabajo	Razón de momios	Chi cuadrada
2.	Mobbing	Estrés Depresión Insomnio fatiga	Sexo Turno Edad Área de trabajo	Razón de momios	Chi cuadrada

3.	Categoría: Supervisor y/o compañero	Mobbing	Sexo Turno Edad Área de trabajo	Razón de momios	Chi cuadrada
4.	Edad Turno Sexo Área de trabajo	Mobbing	Sexo Turno Edad Área de trabajo	Razón de momios	Chi cuadrada

## VI. RESULTADOS.

### 1. Características de la población

El estudio se realizó en 71 sujetos los cuales son todos los que conforman la nomina del taller de confección de prendas de vestir los cuales laboran en diferentes áreas de trabajo.

La edad de los trabajadores vario entre los 19 y 65 años de edad siendo el grupo de 19 a 27 años el que predomino con un 35.21%. El 53.21% de los participantes fueron del sexo masculino. (Ver tabla 1)

**Tabla 1 Distribución de los trabajadores por edad y sexo.**

	sexo		Total
	masculino	femenino	
Edad de 19 a 27 años	15	10	25
de 28 a 37 años	11	12	23
mayor de 38 años	12	11	23
Total	38	33	71

Fuente: Cuestionario de psicosociales extraído del Diagnostico de Salud, Seguridad e Higiene de la empresa 2010.

Las diferentes áreas del trabajo en las que se distribuyen los trabajadores son (ver figura 1): corte, armadores de conjuntos, supervisión, habilitación, diseño, botón y broche, almacén, estampado, cocina, administración, recepción de prendas y cambios físicos; siendo las áreas con mayor porcentaje de

trabajadores: estampado (28.17%), corte (15.49%), botón y broche (8.45%) y diseño (8.45%).

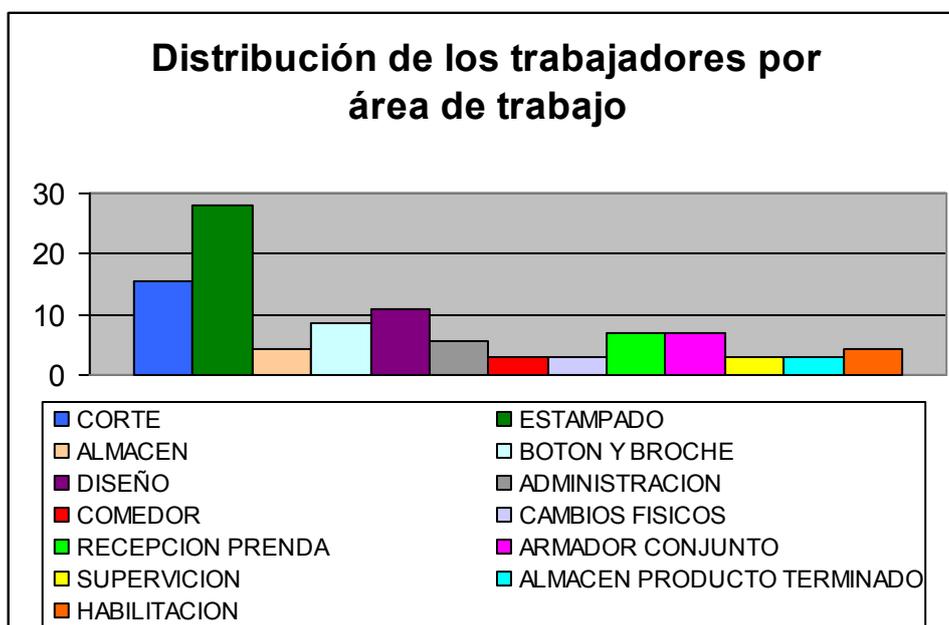


Figura 1.

Fuente: Cuestionario de psicosociales extraído del Diagnostico de Salud, Seguridad e Higiene de la empresa 2010.

El 84.50% de los participantes fueron del turno matutino y el 15.5% del turno nocturno, siendo el numero total de trabajadores que se encuentran en la nómina de la empresa. En lo que se refiere a las categorías en los que se encuentran distribuidos los trabajadores, solo se distinguen 2 supervisores y los demás trabajadores se consideran empleados, sin dejar de mencionar que solo existe supervisión en el turno matutino. (Ver tabla 2 y 3)

Tabla 2. Distribución de los trabajadores por turno de trabajo.

TURNO	Frecuencia	Porcentaje
matutino	60	84.5
nocturno	11	15.5
Total	71	100.0

Fuente: Cuestionario de psicosociales extraído del Diagnostico de Salud, Seguridad e Higiene de la empresa 2010.

Tabla 3. Distribución de trabajadores según su categoría.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
supervisor	2	2.8
empleado	69	97.2

Total	71	100.0
-------	----	-------

Fuente: Cuestionario de psicosociales extraído del Diagnóstico de Salud, Seguridad e Higiene de la empresa 2010.

## 2. Frecuencia de Violencia y Mobbing

Respecto a los resultados obtenidos conforme a los criterios calificados por el instrumento de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO, 2006); la frecuencia de trabajadores que sufren violencia psicológica fue de 31%, estableciéndose una tasa de prevalencia de violencia psicológica de 30 por cada 100 trabajadores, lo que significa que 3 de cada 10 trabajadores sufre violencia psicológica. (Ver tabla 4)

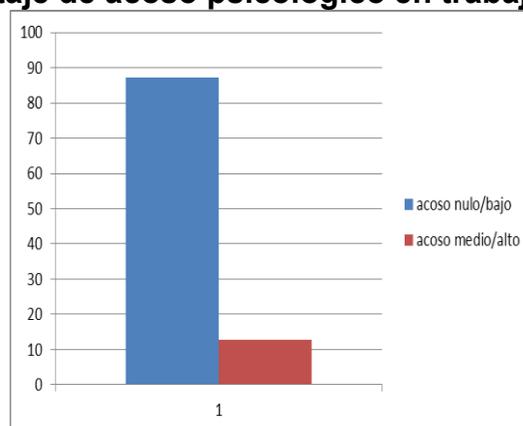
**Tabla 4. Violencia psicológica en el grupo de trabajadores en estudio**

Violencia Psicológica	Frecuencia	Porcentaje
Baja/nula	49	69.0
Media/alta	22	31.0
Total	71	100.0

Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) aplicado 2010.

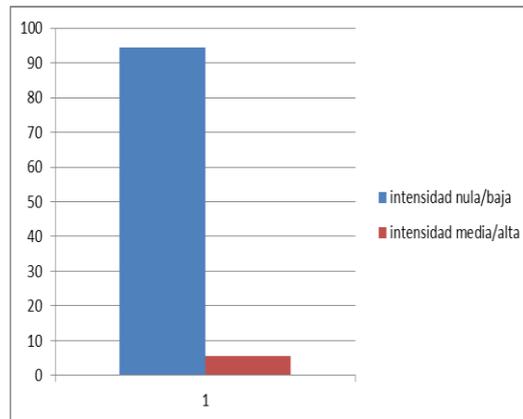
La frecuencia de trabajadores que sufren acoso psicológico fue de 12.7%, siendo una tasa de prevalencia de acoso psicológico de 12 por cada 100 trabajadores, traduciéndose en 1 de cada 10 trabajadores está sufriendo de acoso psicológico; en tanto los trabajadores que sufren de violencia psicológica, el 94.4% de ellos muestran sufrir una violencia psicológica en intensidad nula/baja y el 5.6% menciona sufrir una violencia en intensidad media/alta. (Ver figura 2 y 3)

**Figura 2. Porcentaje de acoso psicológico en trabajadores en estudio**



Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) aplicado 2010.

Figura 3. Intensidad de violencia en el centro de trabajo



Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) aplicado 2010.

### 3. Asociación de la Violencia y Mobbing con las condiciones laborales.

En cuanto al análisis bivariado que se aplicó, sólo se obtuvo una asociación significativa en lo que respecta a la violencia psicológica con la edad, ( $p=0.073$ ) mostrando mayor riesgo para el grupo de edad de 19 a 27 años (54.55%) de sufrir de violencia psicológica; y en cuanto al área de trabajo los trabajadores que se encuentran en el área de estampado (22.73%) ( $p=0.462$ ) tienen mayor riesgo de sufrir violencia psicológica, siguiéndole los armadores de conjuntos (18.18%) y administración (13.64%); además de que el sexo femenino presentó en mayor proporción violencia psicológica (54.55%) y, en frecuencia de los trabajadores que sufren de violencia psicológica el 86.36% fueron del turno matutino. (Ver tabla 5 y 6)

**Tabla 5. Violencia Psicológica contra variables sociodemográficas analizadas.**

		Violencia Psicológica		Total
		Baja/nula	Media/alta	
SEXO	Masculino	28	10	38
	femenino	21	12	33
TURNO	Matutino	41	19	60
	nocturno	8	3	11
EDAD	de 19 a 27 años	13	12	25
	de 28 a 37 años	18	5	23
	mayor de 38 años	18	5	23
AREA DE TRABAJO	corte	8	2	10
	armadores de conjuntos	1	4	5
	supervisión	2	0	2
	habilitación	3	0	3
	diseño	4	2	6
	Botón y broche	5	1	6
	Almacén	4	2	6
	Estampado	15	5	20
	cocina	1	1	2
	Administración	1	3	4
	Recepción de prendas	5	0	5
	Cambios físicos	0	2	2

Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) aplicado 2010.

**Tabla 6 Valores de  $\chi^2$  de violencia y acoso psicológico contra datos sociodemográficos analizados**

<i>Datos generales</i>	<i>Violencia psicológica</i>	<i>Acoso Psicológico</i>	<i>Intensidad de Violencia Psicológica media/alta</i>
Edad	p 0.073	p 0.097	p 0.187
Sexo	p 0.443 IC 0.360-1.454	p 0.559 IC 0.203-2.375	p 0.331 IC 0.032-2.651
Turno	p 0.772 IC 0.413-3.266	p 0.138 IC 0.107-1.252	p 0.293 IC 0.063- 4.817
Área de trabajo	p 0.045	p 0.462	p 0.769
<b>Categoría</b>	p 0.000	p 0.001	p 0.004

Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) aplicado 2010.

En lo que se refiere al acoso psicológico no se encontró significancia con ninguna de las variables estudiadas, pero se reportó una frecuencia mayor en los trabajadores del turno matutino, el 66.7% (p 0.138); y principalmente en las áreas de estampado (22.2%), administración (22.2%) y corte, armadores de conjuntos, diseño, almacén y cocina cada uno con un 11.1%. (Ver tabla 6 y 7).

Para la intensidad de violencia psicológica, el 75% de trabajadores que mostraron una intensidad media/alta fueron del grupo de edad de 19 a 27 años (p 0.187), además el 75% fueron mujeres (p 0.331), el 75% del turno matutino (p 0.293) y el 50% del área de estampado, 25% del área de diseño y el 25% de administración. (Ver tabla 6)

**Tabla 7. Acoso Psicológico contra variables sociodemográficas analizadas.**

		Acoso Psicológico		Total
		Baja/nula	Media/alta	
SEXO	Masculino	34	4	38
	femenino	28	5	33
TURNO	Matutino	54	6	60
	nocturno	8	3	11
EDAD	de 19 a 27 años	19	6	25
	de 28 a 37 años	22	1	23
	mayor de 38 años	21	2	23
AREA DE TRABAJO	corte	9	1	10
	armadores de conjuntos	4	1	5
	supervisión	2	0	2
	habilitación	3	0	3
	diseño	5	1	6
	Botón y broche	6	0	6
	Almacén	5	1	6
	Estampado	18	2	20
	cocina	1	1	2
	Administración	2	2	4
	Recepción de prendas	5	0	5
	Cambios físicos	2	0	2

Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) aplicado 2010.

Se determinó que, en el 77.27% de los casos de violencia psicológica el ejecutor fue el supervisor, en el 9.09% son los compañeros y en el 13.64% de los casos fueron ambos; (p 0.000). En el caso del acoso psicológico en el 66.67% de los casos fue el supervisor el ejecutor, en el 11.12% fueron los compañeros y en un 22.21% fueron ambos (p 0.001). El 100% de los trabajadores que sufren una intensidad media/alta de violencia psicológica, el ejecutor de ésta; es el supervisor (p 0.004); en cuanto a los cruces por edad, sexo, turno y área de trabajo no fueron significativos. (Ver tabla 6 y 8)

**Tabla 8. Distribución de resultados del Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo por el ejecutor.**

	Violencia psicológica		Acoso psicológico	
	Baja/nula	Medio/alt o	Nulo/bajo	Medio/alto
Ejecutor supervisor	6	17	11	6
compañeros	1	2	1	1
super/compa	1	3	2	1
ninguno	1	0	48	1

Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) aplicado 2010.

En lo que se refiere a los factores psicosociales negativos en el medio ambiente de trabajo que fueron analizados se encontró lo siguiente: en cuanto a la comunicación interna, la frecuencia de comunicación interna favorable en los trabajadores que sufren violencia psicológica fue de 40.9% y la frecuencia de comunicación interna desfavorable en los trabajadores que sufren violencia psicológica fue de 31.81%.

En cuanto a los trabajadores que sufren acoso psicológico muestran una frecuencia de comunicación interna desfavorable del 44.4%, y la frecuencia de comunicación interna favorable fue de 33.3%; los que sufren una violencia psicológica en intensidad media/alta mostraron una frecuencia del 50% para comunicación interna en grado intermedio; ninguna de estas asociaciones mostró una asociación significativa. (Ver tabla 9)

**Tabla 9 Resultados del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo contra comunicación interna**

Factor psicosocial	Violencia Psicológica		Acoso Psicológico		Intensidad de violencia	
	Baja/nula	Media/alta	Baja/nula	Media/alta	Nula/baja	Media/alta
Comunicación interna Favorable	21	9	27	3	29	1
Intermedio	5	6	9	2	9	2
desfavorable	23	7	26	4	29	1

Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) aplicado 2010.

**Tabla 10 Valores de  $\chi^2$  de violencia y acoso psicológico contra factores psicosociales analizados.**

<i>Factores Psicosociales</i>	<i>Violencia psicológica</i>	<i>Acoso Psicológico</i>	<i>Intensidad de Violencia Psicológica media/alta</i>
Demanda de trabajo	p 0.582 IC 0.105-3.758	P 0.497 IC 1.052-1.274	P 0.742 IC 1.001-1.132
Tensión laboral	p 0.733 IC 0.498-2.679	p 0.061 IC 0.735-0.938	P 0.735 IC 0.113-9.187
Apoyo de compañeros	p 0.063	P 0.224	P 0.294
Apoyo de supervisor	p 0.120 IC 1.265-1.779	P 0.503 IC 0.254- 10.701	P 0.742 IC 1.001-1.132
Comunicación interna	p 0.158	P 0.776	P 0.146
<b>Hostilidad del jefe</b>	P 0.714 IC 0.451-5.959	P 0.372 IC 0.138-2.379	P 0.463 IC 0.057-4.274

Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) aplicado 2010.

En cuanto a la demanda de trabajo, la frecuencia de una demanda de trabajo en grado intermedio en los trabajadores que sufren violencia psicológica fue del 95.45%; en tanto, la frecuencia de demanda de trabajo intermedia en los trabajadores que sufren acoso psicológico fue del 100% y los trabajadores que sufren violencia psicológica en una intensidad media/alta reportaron una frecuencia de 100% para una demanda de trabajo grado intermedio; las asociaciones no fueron significativas. (Ver tabla 10 y 11)

**Tabla 11 Resultados del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo contra demanda de trabajo**

Factor psicosocial	Violencia Psicológica		Acoso Psicológico		Intensidad de violencia	
	Baja/nul a	Media/alt a	Baja/nula	Media/alt a	Nula/baja	Media/alta
Demanda de trabajo baja media	4 45	1 21	5 57	0 9	5 62	0 4

Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) aplicado 2010.

Para la hostilidad en el sitio de trabajo, el 90.9% de los trabajadores que sufren violencia psicológica no reporta hostilidad, el 77.7% de los trabajadores que sufren acoso psicológico no reportan hostilidad y los trabajadores que sufren violencia psicológica en intensidad de media/alta el 75% de ellos tampoco no reportan hostilidad, ninguno de estos indicadores tuvo una asociación significativa.

Se encontró, en lo que se refiere para el apoyo entre compañeros, la frecuencia más alta fue el apoyo entre compañeros en grado medio en los trabajadores que sufren violencia psicológica en un 81.8% (p 0.63); la frecuencia de apoyo entre compañeros en un grado medio en los trabajadores que sufren acoso psicológico fue de 88.88% y el 100% de los trabajadores que sufren una violencia psicológica de intensidad media/alta reportó también un apoyo medio de sus compañeros. (Ver tabla 10 y 12)

**Tabla 12 Resultados del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo contra apoyo de compañeros**

Factor psicosocial	Violencia Psicológica		Acoso Psicológico		Intensidad de violencia	
	Baja/nula	Media/alta	Baja/nula	Media/alt a	Nula/baja	Media/alta
Apoyo de compañeros Bajo Medio alto	6 27 16	0 18 4	6 37 19	0 8 1	6 41 20	0 4 0

Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) aplicado 2010.

En cuanto al apoyo del supervisor, la frecuencia del apoyo del supervisor en un grado medio en los trabajadores que sufren violencia psicológica fue del 100%; la frecuencia del apoyo de su supervisor en un nivel medio en los trabajadores que sufren acoso psicológico fue de 88.88% y el 100% de los trabajadores que sufren de violencia psicológica en una intensidad media/alta reportaron un índice medio de apoyo del supervisor; no hubo asociación significativa en ningún caso.

Sobre la existencia de un ambiente tensionante, la frecuencia de tensión laboral en los trabajadores que sufren violencia psicológica fue de 72.27%, el 100% de los trabajadores que sufren acoso psicológico menciono que es tensionante el ambiente laboral ( $p = 0.60$ ), y el 75% de los trabajadores que sufren violencia psicológica en intensidad media/alta reporto un ambiente tensionante. (Ver tabla 10 y 13)

**Tabla 13 Resultados del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo contra tensión laboral**

Factor psicosocial	Violencia Psicológica		Acoso Psicológico		Intensidad de violencia	
	baja/nula	media/alt a	baja/nula	media/alt a	Nula/baja	Media/alta
Tensión laboral tensionante	36	17	44	9	50	3
no tensionante	13	5	18	0	17	1

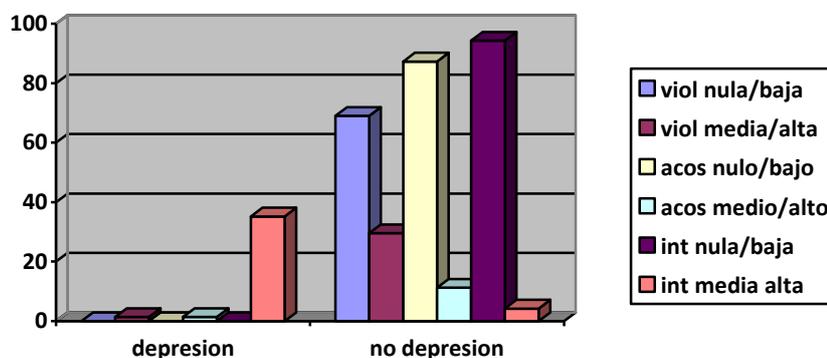
Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) aplicado 2010.

#### 4. Afecciones a la salud estudiadas en los trabajadores:

Los resultados que se obtuvieron de las afecciones a la salud analizadas fueron las siguientes, la frecuencia de depresión en los trabajadores que sufren de violencia psicológica fue de 4.55%, la frecuencia de depresión en trabajadores que sufren de acoso psicológico fue de 11.12% ( $p = 0.008$ ) con una estimación de riesgo de 8.75; y la frecuencia de depresión en los trabajadores que sufren de violencia psicológica en intensidad media/alta fue de 25% ( $p = 0.56$ ), con una estimación de riesgo de 23.33. El trabajador que se detectó con

depresión es del sexo femenino, turno matutino, edad de 19 a 27 años y del área de administración. (Ver figura 4 y tabla 14)

**Figura 4. Porcentaje de trabajadores con depresión que sufren acoso o violencia psicológica.**



Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) aplicado 2010 y cuestionario de psicosociales extraído del Diagnostico de Salud, Seguridad e Higiene de la empresa 2010.

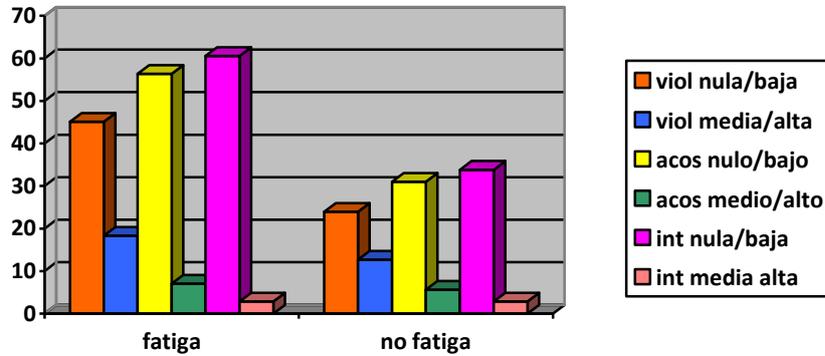
**Tabla 14 Valores de  $\chi^2$  de violencia y acoso psicológico contra afecciones a la salud analizados.**

<i>Afecciones a la salud</i>	<i>Violencia psicológica</i>	<i>Acoso Psicológico</i>	<i>Intensidad de Violencia Psicológica media/alta</i>
Depresión	P 0.133 IC 2.331-4.767	P 0.008 IC 4.558-16.797	P 0.056 IC 7.712-70
Fatiga	P 0.790 IC 0.415-1.680	P 0.716 IC 0.213-2.453	P 0.620 IC 0.086- 3.861
Insomnio	-----	-----	-----
<b>Estrés</b>	p 0.010 IC 0.008- 0.650	p 0.002 IC 0.006- 0.286	p 0.033 IC 0.007-0.576

Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) aplicado 2010

En lo que se refiere a fatiga; la frecuencia de fatiga en los trabajadores que sufren de violencia psicológica fue de 59.09%, la frecuencia de fatiga en los trabajadores que sufren de acosos psicológico fue de 55.55% y la frecuencia de fatiga en los trabajadores que sufren violencia psicológica en intensidad media/alta fue del 50%; no hubo asociación significativa; pero el 51.1% de los fatigados son hombres, el 86.6% del turno matutino, 40% de los fatigados son trabajadores mayores de 38 años. (Ver figura 5 y tabla 14)

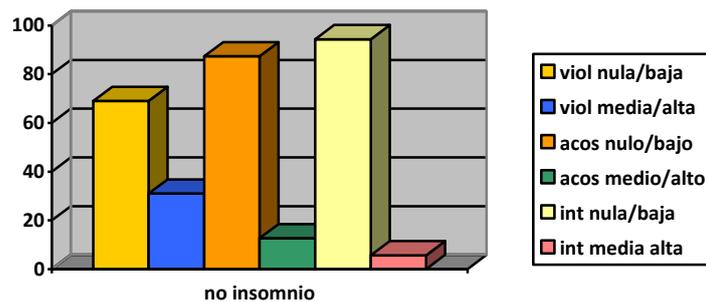
**Figura 5. Porcentaje de trabajadores con fatiga que sufren acoso o violencia psicológica.**



Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) aplicado 2010 y cuestionario de psicosociales extraído del Diagnostico de Salud, Seguridad e Higiene de la empresa 2010.

Por otro lado, ninguno de los trabajadores que sufren violencia psicológica o acoso psicológico reporto padecer de insomnio. (Ver figura 6)

**Figura 6. Porcentaje de trabajadores que no sufren insomnio pero si acoso o violencia psicológica.**

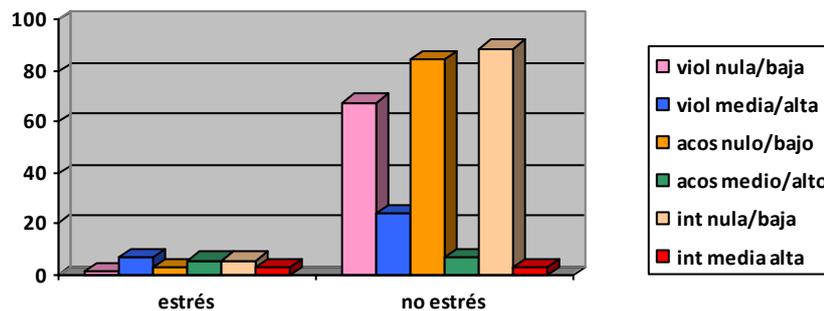


Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) aplicado 2010 y cuestionario de psicosociales extraído del Diagnostico de Salud, Seguridad e Higiene de la empresa 2010.

Con referencia al estrés la frecuencia de estrés en los trabajadores que sufren violencia psicológica fue de 22.7% ( $p=0.10$ ), la frecuencia de estrés en los trabajadores que sufren acoso psicológico fue de 44.44% ( $p=0.002$ ) y la frecuencia de estrés en los trabajadores que sufren violencia psicológica en

intensidad media/alta fue de 50% (p.=0.033); predominando el estrés en el sexo femenino con una frecuencia del 83.33% (p.=0.071), la frecuencia del estrés en el turno matutino fue del 100%, la frecuencia del estrés en trabajadores de 19 a 27 años de edad fue de 50% y el estrés predominó en el área de administración con una frecuencia del 33.3% (p.=0.013). (Ver figura 7 y tabla 14)

**Figura 7. Porcentaje de trabajadores con estrés que sufren acoso o violencia psicológica.**



Fuente: Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) aplicado 2010 y cuestionario de psicosociales extraído del Diagnostico de Salud, Seguridad e Higiene de la empresa 2010.

## VII. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

Este estudio de tesis fue hecho con el objetivo de determinar la prevalencia de Mobbing, factores psicosociales y afecciones a la salud (depresión, insomnio, estrés y fatiga) presentes en el trabajo que se asocian con la presencia de Mobbing en un taller de confección de prendas de vestir. Sobre la asociación de Mobbing con las variables estudiadas en varios casos no pudo ser confirmada estadísticamente pero sin embargo, se obtuvieron datos significativos para el estudio del Mobbing en esta rama de la industria textilera. La falta de asociación estadística puede atribuirse a diversas cuestiones metodológicas como el tamaño de la muestra, el tipo de muestreo, características de los diferentes grupos que se sometieron a comparación; situaciones que pudieron ocasionar sesgos en la selección y en la información ya que muchos de los trabajadores se mostraron predispuestos al momento de contestar el instrumento por miedo a que hubiera repercusiones en su trabajo, por las condiciones inadecuadas para la aplicación del cuestionario, por el momento de la aplicación que fue durante la jornada laboral teniendo que cumplir con los objetivos de ese día y porque la gran mayoría de los trabajadores eran interrumpidos en el momento de la aplicación para resolver cuestiones de su trabajo. Sin embargo, el Mobbing y las condiciones asociadas se presentaron con una frecuencia importante que nos dicen mucho de lo que sucede con este tema en este tipo de organizaciones.

Una de los primeros aspectos que se planteó en la primera hipótesis en un inicio fue que el Mobbing (acoso laboral) estaría presente en un 10%, esto planteado por datos durante la investigación del tema, por la identificación de la presencia de diferentes factores psicosociales como: falta apoyo de supervisor y compañeros, deficiente comunicación interna, gran carga de trabajo, falta de libertad de toma de decisiones, el tipo de liderazgo basado en productividad, aislamiento en la tarea, etc.; todos ellos ligados con la presencia de Mobbing en el sitio de trabajo. De acuerdo a los resultados obtenidos del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO 2006) su frecuencia fue de 12.7%, situación que rebasó lo esperado; aunque está dentro de lo reportado en la literatura considero que es una tasa de prevalencia elevada por

el tamaño de la muestra y esto lo atribuyo por la alta frecuencia de factores psicosociales presentes en esta organización como son la gran demanda de trabajo, falta de apoyo de supervisor y compañeros, ambiente laboral tensionante, la deficiente comunicación interna y el tipo de liderazgo basado en la productividad.

Al inicio también se planteó que el Mobbing se presentaría principalmente en mujeres, esto pensado por ser un grupo vulnerable para sufrir de acoso en el trabajo como lo marca en la literatura, situación que se confirmó. Al igual que se planteó una mayor prevalencia de Mobbing en edades de 18 a 24 años porque son las edades que predominan en esta población trabajadora, además de ser un grupo que en la literatura se marca como con mayor presencia de casos de Mobbing, ambas situaciones se observaron en los resultados reportados; a pesar de que ambos resultados no fueron significativos estadísticamente hablando, situaciones que atribuyo a características metodológicas del estudio, como tamaño de la muestra o características de los grupos comparados.

En cuanto al turno de trabajo se confirma la hipótesis planteada de que el Mobbing se presentaría principalmente en el turno matutino, pensado por mayor número de trabajadores presentes en este turno de trabajo, por la presencia de supervisión sólo en este turno un factor importante para la existencia de Mobbing y por que los objetivos mayores de productividad se deben cumplir principalmente en este turno ya que es en este turno donde todas las áreas de trabajo laboran (en el turno nocturno solo laboran las áreas de corte y estampado); por lo que esta hipótesis confirmada se debe a todas las situaciones mencionadas anteriormente.

Sobre los resultados obtenidos en relación con las diferentes áreas de trabajo, se plantea en un principio la hipótesis: el área de diseño será el área de trabajo con mayor índice de Mobbing por ser una de las áreas de trabajo donde el trabajo es regido por una diseñadora que cuenta con sus ayudantes por lo que podemos hablar de una doble o triple supervisión (la dueña, la supervisora general y la diseñadora) por lo que existe mayor supervisión en esta área de

trabajo por ser donde se plantean los nuevos diseños de ropa que serán determinantes para cumplir los objetivos de productividad como de ventas por lo que el control en esta área es importante; como lo fue mencionado por la diseñadora en una entrevista al hacer el recorrido general cuando se realizó el Diagnóstico de Salud, Seguridad e Higiene de la empresa; situación que no se confirmó estadísticamente, ya que las áreas de mayor prevalencia de Mobbing fueron: estampado, administración y diseño. Lo anterior se puede deber a la presencia de otros factores de riesgo en estas áreas que sumados a la supervisión tan importante que se veía en diseño provocaron mayor número de casos de Mobbing; entre estos factores de riesgo principalmente psicosociales encontramos: la gran carga de trabajo, un espacio de trabajo inadecuado, el tipo de tarea que realizan los mantiene más tiempo aislados, donde los errores cometidos causan problemas con la supervisora por las pérdidas en material hecho a perder, la repetitividad y monotonía de la tarea, deficiente comunicación interna por no tener tiempo de establecer alguna relación mas estrecha con compañeros y el tipo de liderazgo basado en la productividad.

En el presente estudio se determinó que el ejecutor principal del Mobbing en la organización es el supervisor, planteada debido a que se ha visto que el Mobbing descendente es el que predomina y que el tipo de liderazgo es un factor importante para la presencia de este tipo de Mobbing relacionando esto con la observación en campo de que el tipo de liderazgo que se ejerce es el basado en la productividad. Se confirmó la hipótesis planteada en un comienzo, debido a que las supervisoras que se encuentran en esta empresa no tienen un sentido del liderazgo adecuado, abusando de su autoridad, sin saber establecer una comunicación adecuada con sus subordinados y lo más sobresaliente es que se notó que ejercen presión, violencia y acoso psicológico con los empleados sobresalientes buscando preservar su puesto de supervisión.

Por lo que se refiere a los factores psicosociales no se comprueba una asociación estadística significativa de cada uno de ellos con el Mobbing, lo que puedo atribuir a posibles sesgos en la recabación de la información donde pueden intervenir las incomodidades que se pasaron para la aplicación del

cuestionario de factores psicosociales que fue utilizado (ver anexo 2) como no tener un espacio adecuado, que los empleados estuvieran contestándolo parados o recargándose en las piernas o como pudieran, por ser un poco extenso y cansado para ellos lo que provoca que en ocasiones no piensen adecuadamente la respuesta y sobre todo las interrupciones que la mayoría de ellos tuvieron para resolver problemas o contratiempos en su trabajo.

El apoyo de compañeros estableciéndose redes de apoyo social se ha visto en la literatura que pudiera ser un factor protector, sin embargo en este estudio la poca significancia ( $p 0.063$ ) que se encontró en este rubro puede ser visto ya que en esta empresa por el tipo de organización que rige a los empleados se les prohíbe hablar durante la jornada laboral, para que no existan tiempos perdidos y así según la dirección evitar relaciones que causen conflictos posteriores entre ellos; la comunicación entre ellos solo pueden realizarla a la hora del desayuno y la comida. Además el gran control de la tarea, aislamiento por el tipo de trabajo y concentración necesaria para realizarlo, el clima laboral tensionante, la larga jornada, son situaciones que provocan que no exista una comunicación interna favorable lo que impide que se establezcan redes de apoyo social.

La poca significancia estadística encontrada entre la presencia de tensión laboral y el Mobbing pueden atribuirlos a sesgos en la recolección de información en este caso cuando se aplicó el cuestionario de factores psicosociales como ya se mencionó en líneas anteriores.

Por lo tanto, se cumple el objetivo de asociar estos factores psicosociales estudiados en esta organización, sin que se afirme la hipótesis planteada en un inicio, los factores psicosociales se asociarán con la presencia de Mobbing en un taller de confección de prendas de vestir, pensada por la relación positiva que se menciona en la literatura de estos y por la presencia de factores psicosociales de riesgo para Mobbing en esta organización. Pero la ausencia de esta relación en esta organización no se da por hecho del todo, por lo que se sugiere seguir analizándolo en otras poblaciones trabajadoras de esta misma rama en donde se controlen la mayor cantidad de posibles sesgos que puedan existir.

Por último en lo referente a las afecciones a la salud analizadas (depresión, estrés, fatiga e insomnio) como consecuencias del Mobbing, se determina una relación estadísticamente significativa de el estrés con el acoso psicológico, estableciéndose que los trabajadores que sufren de Mobbing tienen mayor probabilidad de padecer estrés, además de una asociación estadísticamente significativa de la depresión con el acoso psicológico, por lo que los trabajadores que sufren de mobbing tienen mayor probabilidad de padecer depresión, situación que por el tipo de trabajo que realizan esta afección a la salud se puede agravar si no se tiene la atención oportuna ya que existen factores en el trabajo que lo pueden hacer como la gran demanda de trabajo, la carga mental, el aislamiento, falta de apoyo social.

Es importante no dejar de mencionar que la única trabajadora detectada con depresión (la cual comentó que ya había sido diagnosticada por un profesional y que ya llevaba una atención) es del área de administración y que la causa de su depresión puede ser atribuida a factores personales, familiares involucrados sin dejar de considerar como adicionales situaciones laborales que pueden estar involucrados como el clima laboral, cuestiones de la organización y tipo de tareas que realiza; no se le debe de perder de vista su control médico.

La fatiga fue una de las afecciones a la salud que predominó en frecuencia entre los trabajadores que sufren Mobbing y puede ser atribuida principalmente por el tipo de trabajo que se realiza en esta empresa que tiene mucho de carga mental y carga física.

En conclusión se ha visto que el Mobbing es una situación muy grave que esta presente en gran medida en las empresas mexicanas, siendo que aún existe un abismo muy grande en su estudio aquí en México.

La industria de la confección de prendas de vestir es un campo donde no se ha tomado mucho en cuenta para estudiar el Mobbing, por lo que este estudio es uno de los tantos comienzos para estudiar todo este tema, sin dejar a un lado todas aquellas micro y medianas empresas como son estos talleres de confección de prendas de vestir que no siguen la normatividad laboral y esto

lleva a que los trabajadores se encuentren en ambientes laborales con múltiples factores de riesgo (físicos, ergonómicos, psicosociales) que repercuten en su salud física y mental y sean víctimas de alguna situación a consecuencia de estos, como el Mobbing; además de no contar con la suficiente protección laboral.

No hay que dejar de mencionar la importancia que tiene la identificación de factores psicosociales en el trabajo no sólo como prevención para la presencia de Mobbing sino para prevenir múltiples consecuencias a nivel individual (enfermedades físicas, psicológicas y comportamentales) y a nivel de la organización (baja productividad, aumento de la accidentabilidad, aumento de las pérdidas económicas, mayor absentismo). Por lo que el programa de intervención para la prevención y control del Mobbing que se sugiere a la organización más adelante se basa en el control y prevención de factores psicosociales presentes en esta organización.

Por lo tanto, esta tesis arroja datos importantes en lo que concierne al tema de Mobbing y las consecuencias de éste, así como la relación que existe entre los factores psicosociales en el trabajo en esta rama de la industria manufacturera textil. Además se abre paso a la continuación de la investigación en estos temas en esta industria donde se comparen la utilización de diferentes instrumentos para que se valide alguno para este tipo de poblaciones trabajadoras o se utilicen instrumentos que ayuden a profundizar aún más y sean más específicos para evitar sesgos en la recolección de la información.

### III. RECOMENDACIONES.

Para establecer una serie de recomendaciones que ayuden a realizar un programa de prevención, intervención y seguimiento contra el Mobbing en este lugar de trabajo; partiendo del conocimiento de su conceptualización, causalidad, efectos y consecuencias de éste; quisiera resumirlo tomando en cuenta lo que proponen ciertos autores que plantean puntos muy bien definidos para realizarlo.

Aliaño Cruz, Carrascal Jaramillo y Marin Gutiérrez (2010) de una manera muy explícita señalan de manera resumida las acciones que se deben realizar, los cuales los dividen según el grupo de factores que implica:

#### 1. *Organizacionales:*

- Promover y permitir la participación de los trabajadores en la organización del trabajo.
- Articular mecanismos justos participativos y transparentes de selección de personal y de promoción profesional en la empresa.
- Evitar un sistema jerárquico excesivamente amplio y complejo, y en cualquier caso autoritario y/o paternalista. Se deberán fomentar "estilos de dirección" más participativos que permitan un significativo margen de autonomía al trabajador.
- Identificar de forma precisa las funciones de los trabajadores, y especialmente evaluando los posibles conflictos de competencias.
- Diseñar canales fluidos de comunicación entre todos los niveles.
- Incorporar al reglamento disciplinario el Mobbing.

#### 2. *Psicosociales:*

- Elaborar e implementar mecanismos de motivación que garanticen el reconocimiento social de los trabajadores y trabajadoras.
- Rediseño de tareas, especialmente aquellas especialmente monótonas y/o repetitivas. Buscar métodos de trabajo con aceptables condiciones de "confort" y bienestar socio-laboral.

- Implantación de una adecuada política de formación que contenga: habilidades para el desarrollo del trabajo, habilidades de relación interpersonal, Habilidades sociales en comunicación, asertividad, empatía y técnicas de trabajo en equipo y prevención de riesgos laborales, especialmente psicosociales.

Todo ello siempre tomando en cuenta indicadores de salud de los trabajadores y de la organización (enfermedades, incapacidades, ausentismo, accidentabilidad, productividad, etc.) que anuncien las situaciones que pueden desembocar en materialización de riesgos psicosociales o de manera precisa de Mobbing.

Por otro lado, Bernat Jiménez y Covadonga Caso (2010) sugieren que para establecer un programa para la resolución de conflictos y acoso psicológico laboral que contenga medidas de prevención, resolución y seguimiento, el cual pretenda ser integral y efectivo debe de ser elaborado de forma participativa en el órgano competente en materia de prevención laboral dentro de la organización, el Comité de Seguridad y Salud.

Donde en la primera fase se debe basar en una mejora en las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, estableciendo un código de conducta que regule las relaciones en la organización las cuales deben estar basadas en respeto y comunicación; además en esta primera fase se debe realizar el procedimiento para la resolución de situaciones de conflicto y acoso psicológico, para el cual se identificaran los conflictos posibles, se analizará la situación, se tomaran en cuenta las estrategias de intervención que se utilizan y se propondrán nuevas estrategias que se debatirán y se llegara a un consenso para determinar estrategias nuevas para el documento final; ya que se tenga el documento final se difundirá en toda la organización por todo medio informativo dentro de ella y se implementara.

Es importante establecer que en todo momento se seguirá el principio de confidencialidad y de no represalias.

Puntualizan una serie de pasos para la resolución de conflictos o acoso laboral, como se muestra a continuación: (ver figura 1)

- Fase de detección del conflicto: se iniciara el procedimiento mediante la presentación de queja hacia el departamento de recursos humanos que junto con el área de prevención valoraran el problema.
- Fase de intervención: análisis del problema, si es posible resolución e informe de esta situación por el departamento de recursos humanos y el área de prevención.
- Derivación a instancia superior: cuando no se obtiene una resolución por los departamentos de recursos humanos o de prevención; o ellos se encuentran involucrados; para lo cual se realiza una mediación, evaluación de condiciones del trabajador y se establecen medidas de resolución por la instancia superior; se lleva a cabo una intervención medica y psicológica sobre el trabajador afectado si son necesarias

Se debe de llevar un registro de datos de conflictos así como las resoluciones y seguimiento de los mismos. Y como parte del programa de prevención de conflictos se debe establecer un estímulo a la comunicación de la existencia de conductas violentas, así como recordar que habrá una tolerancia cero a la violencia, promover el código de conducta, establecer programas de formación a los responsables del personal de manejo de conflictos así como de liderazgo, y mejorar las condiciones de trabajo que pueden favorecer la prisión y mantenimiento de conductas no deseadas.

Además de programas de salud emocional, autoestima, manejo de conflictos los cuales promuevan entre los trabadores pensamientos confianza en uno mismo y las propias capacidades, desarrollar la asertividad que permita enfrentar los conflictos, exponer deseos y por supuesto no callar los problemas así como buscar apoyo de personas de confianza, como lo pueden ser amigos, familiares o colegas.

## Procedimiento de resolución de conflictos y acoso psicológico

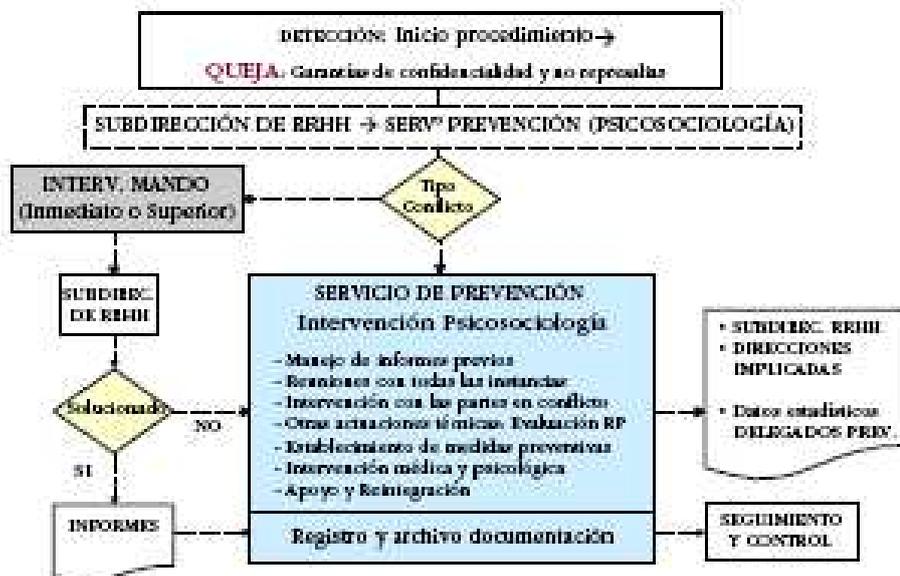


Fig. 8 Metodología de desarrollo de un procedimiento para la resolución De conflictos y acoso laboral. Rev Med Segur Trab.2010;56(219):124-131

## IX. BIBLIOGRAFÍA.

1. Aliaño Cruz M., Carrascal Jaramillo M F y Marin Gutiérrez I. Acciones preventivas al respecto del Mobbing. Revista digital de prevención 28 de abril. 2010 (1) disponible en <http://www.uhu.es/revista28deabril/numero.php?ano=2010&numero=1>
2. Arellano Pérez G y col. Violencia y acoso Psicológico en el trabajo del estado de Aguascalientes. Humanitatis. 2010; 10:34-36 [medicina.uan.edu.mx](http://medicina.uan.edu.mx)
3. Baron, R. y Neumann, J. *Workplace aggression-the iceberg beneath the tip of workplace violence: evidence on its forms, frequency and targets*. Public Administration Quarterly.1998; 21: 446-464
4. Bendesky León, De la Garza E. y cols. La industria maquiladora de Exportación en México; Mitos y Realidades. Informe de Investigación para el Instituto de Estudios Laborales. México. 2003
5. Bernat Jiménez A. y Covadonga Caso P. Metodología de desarrollo de un procedimiento para la resolución de conflictos y acoso psicológico laboral. Med Segur Trab.2010;56(219):124-131
6. Borges Aismara, Acevedo Doris. Condiciones de Trabajo y Salud Reproductiva de Trabajadoras de la Industria Textil. Salud Trabajadores. 1995;3(2): 83-91
7. Brodsky, C.M. *The harrassed worker*. Toronto: Lexington Books/DC Heath and Company, 1976.
8. Canada Safety Council (2000). *Bullying in the workplace*. Disponible en línea: <http://www.safety-council.org/info/OSH/bullies.html>.
9. Cruz -Ovalle- Pando. Mobbing y estrés en académicos de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas. Memorias 2º. Foro de las Américas en Investigación sobre factores psicosociales. 2008
10. Cuenca R. Introducción a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 1996
11. Cuenca R. Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas. En Jornada Técnica de Actualización de Riesgos Laborales, Madrid. 2002

12. Del Pino, R. (2007). *Feminicidio laboral*. Suplemento Antropológico Regiones, No. 32
13. Einarsen, S. Harrassment and bullying at work a review of the Scandinavian approach. *Agression and violent behavior*. 2000; 4(5): 379-401.
14. Einarsen, S, Rakness, B.I. y Matthiesen, S.B. Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychology*. 1994;4(4):381-401
15. García M. El estrés laboral. En García (Coord.), *Psicología del trabajo y de las organizaciones. Fundamentos psicosociales del comportamiento en las organizaciones*. Murcia: DM.1999
16. González Segarra F J. Riesgos Ergonómicos y psicosociales en los sectores feminizados de Andalucía. UGT Andalucía Secretaria de Salud Laboral, Medio Ambiente y Adicciones. 2006.
17. Hirigoyen M F. *El acoso moral*. Edit Paidos. Barcelona. 1999
18. Hirigoyen M F. *El acoso moral en el trabajo*. Edit Paidos. Barcelona. 2001
19. INEGI. *La industria textil y del vestido en México 2009*. Serie estadísticas sectoriales.
20. INEGI. *Sistema de Cuentas Nacionales la Producción Salarios, Empleo y Productividad de la Industria Maquiladora de Exportación. Total Nacional 1988-2000*. INEGI 2002.
21. Krug, E. et al. *1er Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud*. Washington, D.C., Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud: 2003. 19.
22. Leymann Heinz. Contenido y desarrollo del acoso grupal moral (Mobbing) en el trabajo. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.1996;5(2):165-184
23. Martínez Alcántara S y Cruz Flores M A C. El acoso psicológico en el trabajo. *Psicología y Salud*, Vol. 18, Núm. 2: 255-265, julio-diciembre de 2008
24. Mireles Pérez AB, Pando Moreno M, Aranda Beltrán C. Factores psicosociales y síndrome de Burnout en una empresa de la rama textil en Guadalajara, México. *Invest en Salud*. 2002;3(2):104-110.

25. Moncada S.; Artazcoz L. Factores Psicosociales. En: Benavides, F.G; Ruiz Frutos C.; García M. M. Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Barcelona; Masson, 2000:389-399
26. Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Morante, M. E. y Rodríguez, R. *The relevance of organizational factors on the occurrence of Mobbing*. Psychology & Health. 2004; 19 (supplement): 118
27. Pando Moreno M, Aranda Beltrán C, Preciado Serrano y col. Validez y Confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO). Enseñanza e Investigación en Psicología. 2006; 2(2):319-332
28. Pando Moreno y col. Acoso Psicológico en el trabajo: ¿un problema de género?. Enseñanza e Investigación en Psicología. 2006;11(1): 53-63
29. Pando Moreno y Aranda Beltrán C. Violencia Psicológica y Mobbing en Guadalajara. Investigación en Salud Ocupacional. 2008
30. Piñuel y Zavala, I. (2002). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander. Sal Terrae.
31. Rosas Meneses SL y Hernández García TJ. Mobbing factores de riesgo, y de seguridad estudio comparativo con Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud del Hospital General de Pachuca Hidalgo, México. Rev Científica electrónica de Psicología ICESA-UAEH. 2008; (6)
32. Thylefors, I. Syndabockar- om utstötning och Mobbing I arbetslivet. Naturoch Kultur. Stockhol, 1987
33. Velásquez M. Los riesgos psico-sociales en el trabajo. 2003. disponible en: <http://www.areasrh.com/salud%20laboral/psicosociales2.htm>
34. Unal Ayse y col. Mobbing among employees in Bursa, Turkey: A cross-sectional survey study. Journal of Social Science. 2008; 10(2): 141-157.
35. Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationship between Mobbing factors, and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 1996; 5(2): 215–237

# ANEXOS

## X. ANEXO 1

### INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO. IVAPT-PANDO

El cuestionario que esta usted a punto de contestar, tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo, para ello se requiere que conteste los dos incisos con sus preguntas:

El primero, que es el inciso (a) se refiere a con que frecuencia ocurre lo que se pregunta y el segundo inciso (b) que se refiere a la frecuencia con que le ocurre respecto a sus compañeros.

#### RESPUESTAS:

A)

4. Muy frecuentemente
3. Frecuentemente
2. Algunas veces
1. Casi nunca
0. Nunca

B)

1. Menos que a mis compañeros
2. Igual que a mis compañeros
3. Más que al resto de mis compañeros

1 PREGUNTAS	A	B
1. Recibo ataques a mi reputación		
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público		
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas		
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir		
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones		
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo		
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador(a)		
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona		
9. se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien		
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.		
11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros (as)		
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otra áreas de la empresa		
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar		
14. Siento que se me impide expresarme		
15. Se me ataca verbalmente verbales criticando los trabajos que realizo		
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)		
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la viera no existiera)		
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas		
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme		
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas		
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros		
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo		

\*La(s) persona(s) que me produce las cosas arriba mencionadas es:

Mi(s) superior(s) \_\_\_\_\_  
 Compañero(s) de trabajo \_\_\_\_\_  
 Subordinado(s) \_\_\_\_\_

## ANEXO 2

Cuestionario de factores psicosociales y afecciones a la salud aplicado en el Diagnóstico de Salud, Seguridad e Higiene en la empresa de estudio (2010).

### CUESTIONARIO DE CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD

1. Centro de Trabajo: \_\_\_\_\_  
 3. Nombre (iniciales) \_\_\_\_\_  
 6. Edo.Civil:1.(Sol)2.(Cas)3.(Div)4.(Viudo)6.(Sepa) **6.b** Hijos: \_\_\_\_\_  
 8. Área: \_\_\_\_\_  
 10. Antigüedad en el trabajo (años): \_\_\_\_\_  
 12. Turno: 1.(Mañana) 2.(Tarde) 3.(Noche) 4.(Rotación)

2. Rama: \_\_\_\_\_  
 4. Sexo: 1.(Masc) 2.(Fem) **5.** Edad(años): \_\_\_\_\_  
 7. Escolaridad: 1.(Prim) 2.(Sec) 3.(Pre) 4.(Tec) 5.(Proff) 6.(Posq)  
 9. Puesto: \_\_\_\_\_  
 11. Antigüedad puesto(años): \_\_\_\_\_ **11.b** Otro Trabajo:1.(Sii) 2.(No)  
 13. Contrato: 1.(Eventual) 2.(Base) 3.(Confianza)

- **TODA LA INFORMACIÓN QUE USTED PROPORCIONE ES CONFIDENCIAL.**
- **LA INFORMACION PERSONAL NO SERA ENTREGADA A LA ADMINISTRACION.**
- **ESTA INFORMACIÓN ES IMPORTANTE PARA MEJORAR SU TRABAJO.**
- **POR FAVOR TRATE DE CONTESTAR LO MAS CERCANO A SU SITUACION LABORAL ACTUAL.**

**14. POR FAVOR INDIQUE QUE TAN FATIGADO (CANSADO) SE SIENTE EN ESTE MOMENTO.**

No fatigado	Poco fatigado	Algo Fatigado	Muy fatigado
1	2	3	4

**LA RESPUESTA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS VA DEL 1 AL 6, 1 significa lo menos importante y 6 lo más importante en su vida, los otros números indican valores intermedios.**

¿Qué tan importante y significativo en tu vida es?:	Es lo menos importante	Casi no es importante	Es poco importante	Es algo importante	Es importante en mi vida	Lo más importante de mi vida
15. El trabajo?	1	2	3	4	5	6
16. Tu familia?	1	2	3	4	5	6
17. Participar en actividades de tu comunidad?	1	2	3	4	5	6
18. Realizar alguna actividad física o deporte?	1	2	3	4	5	6
19. Estar con los amigos?	1	2	3	4	5	6
20. La religión?	1	2	3	4	5	6

**LEA CUIDADOSAMENTE CADA PREGUNTA SOBRE SU ESTABILIDAD LABORAL, MARQUE CON UNA X**

**DURANTE EL ÚLTIMO AÑO:**

21. ¿Qué tan estable es su empleo?	1. Estable y regular	2. Es Temporal	3. Hay despidos frecuentes	4. Es temporal y hay muchos despidos frecuentes
22. ¿Con qué frecuencia estuvo en una situación cercana a que le despidieran?	1. No estuve en esa situación	2. Pocas Veces	3. Algunas veces	4. Frecuentemente
23. ¿Qué tan probable es que usted pierda su empleo en los próximos dos años?	1. Nada Probable	2. Poco probable	3. Algo probable	4. Muy probable

**LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SON PARA PERSONAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...)**

**24. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?**

-Hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
-Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
-Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
-Sólo hago tareas muy puntuales	1
-No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

**ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS PREGUNTAS SOBRE SU TRABAJO EN CASA:**

	Siempre	Muchas veces	Algunas Veces	Solo alguna vez	Nunca
25. Si faltas algún día de casa, ¿Las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
	Siempre	Muchas veces	Algunas Veces	Solo alguna vez	Nunca
26. Cuando estás en la empresa, ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
27. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

**ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS PREGUNTAS SOBRE SU TRABAJO:**

	No, Estoy Totalmente en Desacuerdo	Estoy en Desacuerdo	Estoy de Acuerdo	Sí, Estoy Totalmente de Acuerdo
28. En mi trabajo necesito aprender cosas nuevas	1	2	3	4
29. Mi trabajo implica muchas actividades repetitivas (que se repiten)	1	2	3	4
30. Para mi trabajo tengo que ser creativo(a) (proponer cosas nuevas)	1	2	3	4
31. En mi trabajo puedo tomar muchas decisiones por mi mismo(a)	1	2	3	4
32. Mi trabajo requiere de mucha habilidad (conocimiento, experiencia)	1	2	3	4
33. Tengo mucha libertad para decidir cómo hacer mi trabajo	1	2	3	4
34. Existe variedad (son distintas) en las actividades que realizo en mi trabajo	1	2	3	4
35. Mis opiniones cuentan mucho en mi trabajo	1	2	3	4
36. En mi trabajo tengo la oportunidad de desarrollar mis propias habilidades	1	2	3	4
37. Mi requiere de mucho esfuerzo físicos	1	2	3	4
38. Tengo que trabajar muy rápido	1	2	3	4
39. Tengo que trabajar muy duro	1	2	3	4
40. NO se me pide que realice una cantidad excesiva de trabajo	1	2	3	4
41. Tengo suficiente tiempo para terminar mi trabajo	1	2	3	4
42. La seguridad en mi empleo es buena (es estable)	1	2	3	4
43. En mi trabajo tengo que responder a ordenes contradictorias, no claras	1	2	3	4
44. Mi jefe o supervisor se preocupa del bienestar del personal a su cargo	1	2	3	4
45. Mi jefe o supervisor presta atención a lo yo que digo	1	2	3	4
46. Mi jefe o supervisor ayuda a que el trabajo se realice	1	2	3	4
47. Mi jefe o supervisor es bueno para lograr que se trabaje bien en equipo	1	2	3	4
48. Mis compañeros de trabajo son competentes para hacer su labor	1	2	3	4
49. Mis compañeros de trabajo se interesan en mí, como persona	1	2	3	4
50. Mis compañeros de trabajo son amigables	1	2	3	4
51. Mis compañeros de trabajo ayudan a que el trabajo se realice	1	2	3	4
52. Mi trabajo es monótono (es lento y siempre hago lo mismo)	1	2	3	4

**ELIGE UNA SOLA OPCIÓN PARA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS. SOBRE EL RECONOCIMIENTO A SU LABOR:**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
53. En mi trabajo mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
54. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
55. En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
56. Pienso que el reconocimiento por mi desempeño que recibo en mi trabajo es adecuado	4	3	2	1	0

**POR FAVOR INDIQUE COMO REALIZA SUS ACTIVIDADES EN EL TRABAJO**

57. Trabaja de pie	1. Si	0. No
58. Trabaja sentado	1. Si	0. No
59. Sube o baja escaleras o rampas	1. Si	0. No
60. Otra postura: arrodillado, tumbado	1. Si	0. No
61. Esta siempre en movimiento	1. Si	0. No
62. Se agacha al trabajar	1. Si	0. No
63. Estira su cuerpo y brazos al trabajar	1. Si	0. No
64. Se inclina al trabajar	1. Si	0. No
65. Se vuelve hacia atrás al trabajar	1. Si	0. No
66. Sus manos están por encima de la cabeza	1. Si	0. No
67. Sus codos están a la altura del pecho	1. Si	0. No
68. Repite movimientos con los dedos	1. Si	0. No
69. Repite movimientos de barrido	1. Si	0. No
70. Repite movimientos de atornillado-desatornillado	1. Si	0. No
71. Repite movimientos de tomar-dejar con las manos	1. Si	0. No
72. Repite movimientos de tomar-dejar con los dedos	1. Si	0. No
73. Manejo/levantamiento de cargas	1. Si	0. No
74. Transporta de cargas	1. Si	0. No
75. Realiza fuerza	1. Si	0. No
76. Sostiene cargas con las manos	1. Si	0. No
77. Sostiene cargas con los dedos	1. Si	0. No
78. Usa de herramientas vibrátiles	1. Si	0. No
79. Flexiona o-extiende la mano (al usar herramientas)	1. Si	0. No
80. Inclina de forma lateral la mano (al usar herramientas)	1. Si	0. No

**81. POR FAVOR INDIQUE CUAL CONSIDERA QUE ES SU ESTADO DE SALUD EN ESTE MOMENTO.**

Muy mala	Mala	Buena	Excelente
1	2	3	4

**INDIQUE SI UN MÉDICO O PSICÓLOGO LE HA DIAGNOSTICADO ALGUNA ENFERMEDAD DURANTE LOS PASADOS 12 MESES**

Enfermedad	Diagnosticada por un médico o psicólogo		Enfermedad	Diagnosticada por un médico o psicólogo	
82. Hipertensión arterial (Presión alta)	1. Si	0. No	99. Fatiga	1. Si	0. No
83. Cardiopatía isquémica (Infarto)	1. Si	0. No	100. Depresión	1. Si	0. No
84. Diabetes Mellitus	1. Si	0. No	101. Ansiedad	1. Si	0. No
85. Colesterol elevado	1. Si	0. No	102. Migraña	1. Si	0. No

86. Triglicéridos elevados	1. Si	0. No	103. Insomnio	1. Si	0. No
87. Cirrosis hepática	1. Si	0. No	104. Alcoholismo	1. Si	0. No
88. Asma bronquial	1. Si	0. No	105. Accidentes de tránsito	1. Si	0. No
89. Bronquitis Crónica	1. Si	0. No	106. Accidente de trabajo	1. Si	0. No
90. Alergias	1. Si	0. No	107. Violencias (asalto, agresión, etc.)	1. Si	0. No
91. Osteoartritis	1. Si	0. No	108. Gingivitis	1. Si	0. No
92. Lesión de columna lumbar (Lumbalgia, lumbago, ciática)	1. Si	0. No	109. Intoxicación (¿A qué?):	1. Si	0. No
93. Lesión en manos	1. Si	0. No	110. Úlcera, gastritis, duodenitis	1. Si	0. No
94. Dermatitis-Eczemas	1. Si	0. No	111. Cataratas	1. Si	0. No
Enfermedad	Diagnosticada por un médico o psicólogo				
95. Enfermedad del renal	1. Si	0. No	112. Cáncer (¿Cuál?):	1. Si	0. No
96. Insuficiencia renal crónica	1. Si	0. No	113. Problemas sexuales	1. Si	0. No
97. Várices	1. Si	0. No	114. Otra enfermedad ¿Cual?):	1. Si	0. No
98. Sordera	1. Si	0. No		1. Si	0. No
SI USTED CONSIDERA QUE ALGUNA DE ESTAS ENFERMEDADES SE RELACIONA CON SU TRABAJO MÁRQUELA CON UN CÍRCULO					
¿EN LOS ÚLTIMOS 15 DÍAS HA TENIDO ALGUNO DE LOS SIGUIENTES SÍNTOMAS O MOLESTIAS?					
115. Infecciones vías respiratorias,	1. Si	0. No	122. Dolor en mano-muñecas	1. Si	0. No
116. Otitis media	1. Si	0. No	123. Dolor en brazos	1. Si	0. No
117. Conjuntivitis	1. Si	0. No	124. Dolor en piernas	1. Si	0. No
118. Gastritis, úlcera, colitis	1. Si	0. No	125. Dificultad para conciliar el sueño	1. Si	0. No
119. Dolor de cabeza intenso	1. Si	0. No	126. Angustia sin razón alguna	1. Si	0. No
120. Dolor de cuello	1. Si	0. No	127. Sentirse estresado	1. Si	0. No
121. Dolor de espalda	1. Si	0. No			

### RESPONDA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SOBRE LA SEGURIDAD EN SU TRABAJO

128. En mi empresa hay carteles sobre seguridad y salud en el trabajo.	1.Si	0.No
129. Los aspectos de seguridad y salud son muy importantes para la empresa.	1.Si	0.No
130. Conozco los procedimientos para informar a la dirección de las condiciones inseguras en mi área de trabajo.	1.Si	0.No
131. En mi empresa existe comité de seguridad e higiene	1.Si	0.No
132. Mi empresa realiza cursos, charlas o prácticas sobre seguridad y salud.	1.Si	0.No
133. En el desempeño de mi trabajo está primero la seguridad que la rapidez.	1.Si	0.No
134. Hacemos reuniones para hablar sobre problemas de seguridad y salud	1.Si	0.No
135. Me han dado a conocer las políticas sobre seguridad, higiene y salud de mi empresa	1.Si	0.No
136. Existe un departamento o encargado de seguridad e higiene y salud en el trabajo en mi empresa	1.Si	0.No
137. Conozco a los representantes de los comités de seguridad e higiene en el trabajo de mi empresa.	1.Si	0.No
138. Mi empresa tiene un sistema para recompensar, incentivar o premiar el trabajar de forma segura.	1.Si	0.No
139. Mi empresa muestra mucho interés en la seguridad y salud.	1.Si	0.No
140. Recibimos indicaciones e instrucciones orales o escritas sobre seguridad y salud	1.Si	0.No
141. En mi empresa se realizan inspecciones para el control de las condiciones de seguridad e higiene	1.Si	0.No
142. Conozco las funciones de los comités de seguridad e higiene en el trabajo.	1.Si	0.No

**DURANTE LOS ÚLTIMOS 12 MESES SE INCAPACITÓ POR 4 O MÁS DÍAS A CAUSA DE:**

143. Enfermedad general	1.Si	0.No
144. Enfermedad de trabajo	1.Si	0.No
145. Accidente de trabajo	1.Si	0.No
146. Accidente de trayecto	1.Si	0.No
147. Accidente no de trabajo	1.Si	0.No

**HA CONTINUACIÓN HAY UNA LISTA DE SITUACIONES QUE PUEDEN HABER OCURRIDO EN SU TRABAJO, INDIQUE CON QUE FRECUENCIA LE HAN OCURRIDO**

<b>Con sus jefes</b>	No ha ocurrido	Ha ocurrido pocas veces	Es frecuente	Siempre pasa
148. No dejan que se exprese	0	1	2	3
149. Critican su trabajo sin razón	0	1	2	3
150. Lo evitan	0	1	2	3
151. Prohíben a otros que se le hable	0	1	2	3
152. Crean rumores falsos sobre usted.	0	1	2	3
153. Lo agreden verbalmente	0	1	2	3
<b>Con sus compañeros u otra gente</b>	No ha ocurrido	Ha ocurrido pocas veces	Es frecuente	Siempre pasa
154. No dejan que se exprese	0	1	2	3
155. Critican su trabajo sin razón	0	1	2	3
156. Lo evitan	0	1	2	3
157. Prohíben a otros que se le hable	0	1	2	3
158. Crean rumores falsos sobre usted.	0	1	2	3
159. Lo agreden verbalmente	0	1	2	3

**POR FAVOR INDIQUE SI REALIZO ESTAS ACTIVIDADES Y CON QUE FRECUENCIA EN LOS ÚLTIMOS 30 DÍAS:**

	Nunca	Rara vez	Frecuente	Muy frecuente
160. Hace ejercicio, camina, trota o juega algún deporte	1	2	3	4
161. Practica ejercicios que le ayuden a estar tranquilo (taichí, kun fu, yoga, relajación dirigida, caminar, etc.)	1	2	3	4
162. Incluye momentos de descanso en su rutina diaria	1	2	3	4
163. Comparte con su familia y/o amigos el tiempo libre	1	2	3	4
164. Destina parte de su tiempo libre para realizar trabajo o estudiar	4	3	2	1
165. Va al odontólogo de forma preventiva por lo menos una vez al año	1	2	3	4
166. Va al médico de forma preventiva por lo menos una vez al año	1	2	3	4
167. Cuando se expone al sol, usa protector solar	1	2	3	4
168. Checa al menos una vez al año su presión arterial	1	2	3	4
169. Realiza exámenes de colesterol, triglicéridos y glicemia una vez al año	1	2	3	4

170. PARA MUJERES: Se examina los senos en búsqueda de cambios una vez al mes	1	2	3	4
171. PARA MUJERES: Se toma la citología (Examen de Papanicolaou) anualmente	1	2	3	4
172. PARA HOMBRES : Se examina los testículos en búsqueda de cambios una vez al mes	1	2	3	4
173. PARA HOMBRES MAYORES DE 40 AÑOS: Se realiza exámenes de próstata	1	2	3	4
174. Maneja bajo efectos de licor u otras sustancias psicoactivas	4	3	2	1
175. Como conductor o pasajero usa cinturón de seguridad	1	2	3	4
176. Consume entre cuatro y ocho vasos de agua al día	1	2	3	4
177. NO le agrega sal a los alimentos	1	2	3	4
178. Consume MENOS de cuatro refrescos normales o light en la semana	1	2	3	4
179. Consume dulces, helados y pasteles MAS de dos veces en la semana	4	3	2	1
	Nunca	Rara vez	Frecuente	Muy frecuente
180. Limita su consumo de grasas (mantequilla, queso crema, carnes grasosas, mayonesas)	1	2	3	4
181. Come más pescado y pollo que carne	1	2	3	4
182. No come ente comidas	1	2	3	4
183. Come carne MENOS de 4 veces a la semana	1	2	3	4
184. Mantiene un horario regular en las comidas	1	2	3	4
185. Evita las dietas y los métodos que le prometen una rápida y fácil pérdida de peso	1	2	3	4
186. Desayuna antes de iniciar su actividad diaria	1	2	3	4
187. Consume comidas rápidas (pizza, hamburguesa, perro caliente, etc.)	4	3	2	1
188. PARA FUMADORES: Fuma MÁS de 1/2 cajetilla de cigarrillos en la semana	4	3	2	1
189. Consume licor MENOS de 2 veces en la semana	1	2	3	4
189b. Consume MÁS de 5 tragos o bebidas en una sesión	4	3	2	1
190. Cuando empieza a beber puede reconocer en qué momento debe parar	1	2	3	4
191. Consume MÁS de dos tazas de café al día? (Se excluye descafeinado)	1	2	3	4
192. Duerme 7 horas diarias o o más	1	2	3	4
193. Duerme bien y se levanta descansado	1	2	3	4
194. Le cuesta trabajo dormirse o se despierta en varias ocasiones durante la noche	4	3	2	1
195. Se levanta en la mañana con la sensación de una noche mal dormida	4	3	2	1
196. Hace siesta	1	2	3	4
197. Se mantiene con sueño durante el día	4	3	2	1
198. Utiliza pastillas para dormir	4	3	2	1

**OR FAVOR LEA CUIDADOSAMENTE LAS SIGUIENTES FRASES E INDIQUE QUÉ TANTO SE AJUSTAN A COMO ACTÚA USTED ANTE SUS PROBLEMAS DE LA VIDA COTIDIANA (casa, trabajo, escuela, familia, etc.).**

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
199. Acostumbro acumular mis problemas porque me es difícil resolverlos prontamente	1	2	3	4	5

200. Cargo con mis problemas y a veces con los problemas de los demás aunque eso me afecte	1	2	3	4	5
201. Acostumbro pedir consejo a familiares, amigos o a mi pareja para resolver aquellos problemas que no puedo solucionar solo (a)	5	4	3	2	1
202. Pienso que los problemas por más difíciles que sean, tienen solución	5	4	3	2	1
203. No planeo la solución de un problema, sólo dejo que ocurra algo que me ayude a solucionarlo.	5	4	3	2	1
204. Pienso que estar abierto a varias opiniones para resolver un problema tiene mejor resultado que centrarse sólo en una.	5	4	3	2	1
205. Cualquier solución puede funcionar para resolver los problemas	1	2	3	4	5
206. Creo que los problemas son consecuencia de nuestros errores y hay que aceptarlos.	1	2	3	4	5
207. Para resolver un problema hay que reflexionar mucho y planear la mejor solución.	1	2	3	4	5
208. Un problema se resuelve cuando se es conciente de qué lo originó o causó.	5	4	3	2	1
209. Busco solucionar los problemas que se me presentan.	5	4	3	2	1
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
210. Para solucionar un problema busco el apoyo de familiares y amigos	5	4	3	2	1
211. Considero que merezco los problemas que me pasa.	5	4	3	2	1
212. Tener un problema me altera emocionalmente.	1	2	3	4	5
213. Cuando tengo un problema evito enfrentarlo directamente.	5	4	3	2	1
214. Creo que cada problema tiene sólo una solución.	1	2	3	4	5
215. Me imagino cómo solucionar los problemas, pero no llevo a cabo esas soluciones.	5	4	3	2	1
216. Mis problemas ocurren porque otras personas los provocan	1	2	3	4	5
217. Mis problemas ocurren porque yo los provoco	1	2	3	4	5

**¡Muchas gracias por su participación!**

Por favor revise si contestó todas las preguntas