



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**  
**DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**

**RELACIÓN ENTRE ACOSO LABORAL Y DATOS DEMOGRÁFICOS EN TRABAJADORES  
MEXICANOS POR MEDIO DE LA ESCALA MEXICANA DE ACOSO EN EL TRABAJO  
(EMAT)**

**TESIS**  
**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A**

**ABIGAIL VALENCIA REGALADO**

**DIRECTOR DE TESIS:**  
**DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO**

**REVISOR:**  
**MTRO. RODRIGO PENICHE AMANTE**



**MÉXICO, D.F.**

**2012**



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.

## DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

Al término de esta etapa de mi vida quiero expresar todo mi agradecimiento a quienes con su ayuda, apoyo y comprensión me alentaron para no desfallecer y lograr esta hermosa realidad... mi formación profesional.

### A mis padres: Gloria y Alberto

Sabiendo que no existe una forma de agradecer todo lo que me han dado en la vida, quiero que sepan que los amo y que éste éxito también es suyo. ¡¡Lo logramos!!

### A mis tías y tíos: Lupis, Gonzálo, Vero, Raúl y Becky

Por su ayuda, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida; por formar parte de mí, por todo el apoyo que me han brindado y por sus bendiciones.

### A mi papito

Porque a pesar que ya no estás conmigo físicamente, siempre has estado presente en todas las etapas de mi vida. ¡¡Te quiero!!

### A mi hermano: Néstor

Porque a pesar de la distancia siempre has estado conmigo apoyándome. ¡¡Te quiero!!

### A mi mamá

A tí en especial dedico éste trabajo por el apoyo y el amor incondicional que siempre me has brindado, por ser el eslabón principal que une nuestra familia y por ser el maravilloso ser humano que eres... Gracias.

¡¡Te quiero mucho!!

### **A mi esposo: Orlando**

Por estar a mi lado en las buenas y en las malas, por tu cariño, comprensión, ayuda y esfuerzo a lo largo de este proyecto, gracias. ¡¡Te amo!!

### **A la familia Santillán Palma**

Por todo el apoyo que siempre he recibido de ustedes... gracias.

### **A mis maestros**

A todos aquellos que me impartieron cátedra y sembraron en mí el amor por mi profesión. En especial a mi Director de Tesis: Dr. Felipe Uribe, a mi revisor: Rodrigo Peniche, y a mis sinodales: Isaura López, Juana Patlán y Silvia Víte, por su tiempo, dedicación, observaciones y comentarios que ayudaron al logro de este trabajo.

### **A mi hijo: Gabriel**

Por ser el motivo principal que me alentó a concluir este trabajo. Aquí está invertido gran parte del tiempo que no te dediqué. ¡¡Te amo!!

### **A mis amigos**

A todos aquellos que han estado al pendiente de éste trabajo y que de una u otra forma me ayudaron a la realización del mismo.

A la Universidad Nacional Autónoma de México... Mi alma Máter, y en especial a la Facultad de Psicología por permitirme formar parte de ellas.

¡¡¡GRACIAS!!!

Abigail Valencia Regalado

## ÍNDICE

<b>Resumen</b>	I
<b>Introducción</b>	II
<b>I. Marco teórico</b>	
<b>Capítulo 1. Salud Ocupacional</b>	1
1.1 Definiciones de Salud	3
1.2 El Trabajo	5
1.3 Definición de Salud Ocupacional	7
1.4 Factores Psicosociales	10
1.5 La Salud y el Trabajo	12
1.6 Efectos Negativos del Trabajo sobre la Salud	15
1.7 Beneficios de la Salud en el Trabajo	17
<b>Capítulo 2. Clima Organizacional</b>	20
2.1 Concepto de Clima Organizacional	22
2.2 Antecedentes del Clima Organizacional	27
2.3 Importancia del Clima Organizacional	29
2.4 Tipos de Clima Organizacional	30
2.5 Dimensiones del Clima Organizacional	35
2.6 Importancia del Psicólogo Laboral dentro de la Organización	42

<b>Capítulo 3. Mobbing (Acoso Laboral)</b>	45
3.1 Antecedentes y Definiciones de Mobbing	47
3.2 Tipos de Mobbing	53
3.2.1 Mobbing Horizontal	53
3.2.2 Mobbing Descendente	55
3.2.3 Mobbing Ascendente	56
3.3 Causas del Acoso Laboral	58
3.4 Participantes del Mobbing: Víctima y Acosador	61
3.5 Conductas del Mobbing	63
3.6 ¿Qué no es Mobbing?	65
3.7 Fases del Mobbing	66
3.8 Consecuencias del Mobbing	71
3.9 Prevención e Intervención en el Mobbing	77
3.10 Estrategias para la intervención en el Mobbing	81

## **II. Método**

Planteamiento del problema	86
Objetivos	87
Hipótesis	87
Variables	87
Definición de Variables	88
Muestra	90
Sujetos	90
Tipo de investigación	90
Estadística y Procedimiento	90
Instrumento	91

<b>Resultados</b>	93
Estadística Descriptiva	94
Estadística Inferencial	104
Confiabilidad	104
Correlaciones	106
Anovas	114
<b>Discusión, Conclusiones, Limitaciones y Sugerencias</b>	138
Discusión	139
Conclusión	149
Limitaciones	152
Sugerencias	153
<b>Referencias</b>	154
<b>Anexos</b>	162

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación estadística entre el Acoso Laboral (Mobbing) y diferentes variables sociodemográficas y psicosomáticas en una muestra de trabajadores mexicanos, además de aportar información para la validación y estandarización de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (Uribe, 2011).

Participaron 100 trabajadores mexicanos, 67 mujeres y 33 hombres, de los cuales 27 pertenecían al sector público y los 72 restantes al privado, que han laborado como mínimo seis meses dentro del mismo contexto de trabajo formal. La población fue seleccionada de manera no probabilística. Como instrumento se utilizó la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (Uribe, 2011), para medir el acoso laboral, la cual incluye 146 reactivos.

Se llevaron a cabo Correlaciones y Anovas por medio del paquete estadístico SPSS versión 15.0 para Windows con la finalidad de conocer si existían relaciones estadísticamente significativas entre el Acoso Laboral (Mobbing) y las variables sociodemográficas y psicosomáticas, obteniendo como resultados que si existe relación estadísticamente significativa entre el Acoso Laboral y las variables sociodemográficas y psicosomáticas, aceptándose así las Hipótesis de Investigación (Hi).

**PALABRAS CLAVE:** Acoso Psicológico, Acoso Laboral, Mobbing, Salud Ocupacional, Clima Organizacional, Violencia.

## INTRODUCCIÓN

El Acoso Laboral o Mobbing es un fenómeno que está cobrando importancia en nuestro país, generalmente se refiere a la aplicación sistemática y recurrente de conductas y actitudes hostiles hacia un trabajador, las cuales van dañando la salud física y mental del mismo, y por ende repercute la calidad de su trabajo, perjudicando así de manera simultánea a la organización.

En las últimas décadas se ha tratado de conceptualizar el tema y definir características de las víctimas y acosadores, las conductas utilizadas y las consecuencias que conlleva; lo que ha llevado a trabajar en métodos de detección e intervención que ayuden a la prevención del impacto de éste fenómeno.

En la actualidad las organizaciones deben hacerle frente a esta problemática ya que como lo enmarca la Teoría General de Sistemas se ubica al trabajador como parte de un sistema productivo, es decir, el hombre como producto de las diferentes condiciones que el sistema ejerce sobre él (Peniche, 2008 En Uribe, 2008). Si bien es de gran importancia que una organización cuente con la mejor y más sofisticada maquinaria, los mejores materiales y el mejor de los mercados entre otras facilidades, si no cuida su mejor recurso que es el humano simplemente fracasará porque su personal trabajará descontento y sin motivación, lo ideal sería que existiera un personal interesado y motivado para la colaboración del triunfo de la organización.

De acuerdo con Peniche (2008 En Uribe, 2008), los países desarrollados parten del supuesto de que la riqueza de una organización son sus recursos humanos por su capacidad intelectual, su inventiva, su participación en el desarrollo de nuevas tecnologías y formas de producción, se puede entonces reconocer que es un derecho de los trabajadores, en el ámbito laboral, la protección de su salud y de su integridad por lo que implica ofrecerles las condiciones y ambiente de trabajo necesarias y adecuadas para trabajar con salud y sin riesgo alguno. Sin embargo, el acoso laboral es el costo de la modernidad que se lleva a

cabo como un recurso para deshacerse de una persona que atente en contra de los intereses de una o más personas, es el resultado de una ideología individualista donde el destacar a cualquier precio, es lo deseable y lo más admirable, pasando a segundo término el relacionarse de una forma sana con los compañeros de trabajo.

Si bien, diversos autores han hecho hincapié en que es importante que las víctimas de mobbing lleven a cabo una serie de acciones para manejar de manera correcta este tipo de situaciones, tales como: documentar, registrar y hacer públicas las agresiones, controlar y canalizar la ira, hacer frente al hostigador, evitar el aislamiento social y solicitar ayuda médica, psicológica y legal, entre otras; también los responsables de las organizaciones deben hacer algo al respecto para la prevención e intervención ante el acoso laboral.

Por lo anterior, la presente investigación tuvo por objetivo indagar la relación del Acoso Laboral (Mobbing) con variables sociodemográficas y psicosomáticas en una muestra de 100 trabajadores mexicanos; así como aportar información para la validación y estandarización de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (Uribe, 2011); que permitirá contar con un instrumento mexicano que ayude a la detección e intervención de este fenómeno de manera oportuna.

El marco teórico comprende tres capítulos: el primero de ellos aborda lo respectivo a Clima Organizacional, en el segundo se habla de la Salud Ocupacional y en el tercero se aborda lo concerniente a Acoso Laboral: Mobbing. Dentro de la metodología se describe detalladamente el método y el procedimiento seguido en esta investigación. El apartado: Resultados, presenta la descripción de los resultados obtenidos. Finalmente se interpretan los resultados, al igual que se presentan las discusiones, conclusiones, limitaciones y sugerencias para el desarrollo de futuras investigaciones.

# *Capítulo 1.*

# *Salud Ocupacional*

*"La salud constituye un derecho de toda persona y de ninguna manera una  
concesión". (Arias, 1999)*

## **I. MARCO TEÓRICO**

### **CAPÍTULO 1**

#### **Salud Ocupacional**

El goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social (Organización Mundial de la Salud, 2011).

Para poder entender a que se refiere la salud ocupacional primero es necesario definir lo que se entiende por salud. Para Cortés (2005), el concepto de salud abarca tres aspectos: somático o fisiológico, psíquico y sanitario, dándole mayor importancia dentro de la sociedad a la concepción somática o fisiológica ya que considera a la salud como el bienestar del cuerpo y el organismo físico, es decir existe una ausencia de enfermedad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Constitución de 1946, define la salud como un estado de bienestar completo, físico, mental y social, y no sólo como la ausencia de enfermedad o de incapacidad, ya que como lo recoge el preámbulo de la misma (En Benavides, Ruíz y García, 2004), es una utopía tan necesaria como esperanzadora, capaz de movilizar recursos y voluntades de los individuos y las sociedades.

La salud es un derecho de toda persona, por lo que debe ser un objetivo de primer orden, necesario para su obtención un equilibrio entre una serie de factores tales como la familia, el trabajo y el medio social, que de acuerdo con Ruiz (1987), si hay armonía, ajuste y equilibrio, habrá salud, y en medida en que la armonía y el ajuste se deterioren se irá perdiendo la salud.

Preservar la salud no sólo depende del individuo, sino de la misma sociedad en conjunto por lo que dentro de las organizaciones un factor primordial debe ser la salud de todos los trabajadores, ya que es un punto clave para brindar mayor rendimiento en sus jornadas laborales y por ende lograr mayor productividad, sin embargo dista mucho que en las organizaciones se garantice la salud de los trabajadores.

### **1.1 Definiciones de Salud**

La salud puede ser entendida y definida de muchas maneras. El concepto de salud se puede vislumbrar desde dos ámbitos distintos, el primero en un sentido individual y el segundo en uno social. En el sentido individual se concibe a la salud como el adecuado funcionamiento biológico del organismo y la ausencia de enfermedades. En un sentido social, trasciende el aspecto individual para abarcar un estado de bienestar físico, mental y social.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como “un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales” y no solamente como la ausencia de enfermedad. Esta definición forma parte de la Declaración de Principios de la OMS desde su fundación en 1948. En la misma declaración se reconoce que la salud es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, y que lograr el más alto grado de bienestar depende de la cooperación de individuos y naciones y de la aplicación de medidas sociales y sanitarias (Parra, 2003).

Dubos (1956 En Ruíz, 1987), define a la salud como una fuerza que capacita a los individuos para enfrentarse a las contingencias de la vida con un mínimo de sufrimiento y desajuste.

La salud también ha sido definida como “la capacidad (del individuo) de adaptación al medio y de funcionar en las mejores condiciones en ese medio” o como “un equilibrio dinámico, en el cual los individuos o grupos tienen capacidad óptima para afrontar las condiciones de la vida” (Benavides, Ruíz y García, 2004).

Para Noriega (1989), la salud y la enfermedad son atributos que están presentes en cualquier sociedad pasada, actual o futura.

El concepto de salud ha evolucionado, y dejó de ser la ausencia de enfermedad para convertirse en el bienestar biopsico-social, ya que en la actualidad para que un individuo sea considerado realmente sano, es indispensable que mantenga un equilibrio entre estos tres factores: físico, mental y social.

De acuerdo con Ruíz (1987), la salud de la gente que trabaja es la fuente generadora y reguladora de los dos atributos básicos que deciden la productividad del trabajo humano, y que en efecto tanto el poder como el querer, o sea la capacidad y la voluntad para trabajar, dependen íntegramente de la salud, es decir de la adaptación del individuo consigo mismo y con su ambiente total.

En todo trabajo y vida diaria el contacto social tiene una importancia altísima y las relaciones interpersonales juegan un papel importante para lograr mantener un estado de salud adecuado ya que continuamente se requiere del trabajo en equipo para poder llevar a cabo de una forma adecuada y organizada el trabajo en sí.

La salud debe entenderse como un estado que siempre es posible de mejorar y que implica considerar la totalidad de los individuos, relacionados entre sí y con el medio ambiental en que viven y trabajan (Parra, 2003).

A lo largo del tiempo diversos especialistas dentro del área de la salud laboral se han preocupado por buscar el máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización como en las consecuencias de éste, en todos los planos, físico, mental y social, para que así los trabajadores tengan mejores condiciones de trabajo y exista un aumento en su productividad.

## **1.2 El Trabajo**

Se pierde en la antigüedad el nacimiento de las organizaciones, aún así se sabe que desde siempre han empleado el esfuerzo humano para lograr sus objetivos. Desde las sociedades más primitivas las mujeres y los hombres han desempeñado actividades diferentes, y en muchas culturas actuales, el trabajo se ha especializado y dividido con muchos fines y beneficios (Arias, 1999).

La Real Academia Española (2012), define el sustantivo trabajo y el verbo trabajar como:

*Trabajo.*- Acción y efecto de trabajar. Esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, en contraposición a capital.

*Trabajar.*- Ocuparse en cualquier actividad física o intelectual. Tener una ocupación remunerada en una organización, una institución, etc.

El trabajo es un fenómeno social que debe interpretarse en el contexto de las instituciones y estructuras sociales. Pero es ejecutado por seres humanos de manera individual, no por sociedades. En la mayor parte de las sociedades, la mayoría de las personas deben adecuarse de alguna manera a la exigencia de trabajar, pero la forma en que lo hace cada persona es un problema de la Psicología individual. Un cuadro completo del trabajo humano debe basarse en la comprensión de que las condiciones que influyen sobre él no son solamente sociales e históricas, sino también individuales y personales (Neff, 1972).

El trabajo es una actividad, realizada por una o varias personas, orientada hacia una finalidad, la prestación de un servicio o la producción de un bien que tiene una realidad objetiva y exterior al sujeto que lo produjo, con una utilidad social: la satisfacción de una necesidad personal o de otras personas. El trabajo así entendido involucra a todo el ser humano que pone en acto sus capacidades y no solamente sus dimensiones fisiológicas y biológicas, dado que al mismo tiempo que soporta una carga estática, con gestos y posturas despliega su fuerza física, moviliza las dimensiones psíquicas y mentales.

De acuerdo con Zepeda (1999), es una condición básica y fundamental de toda la vida humana, y puede ser entendido como una actividad transitiva, es decir, de tal naturaleza que, empezando en el sujeto humano, está dirigida hacia un objetivo externo, supone un dominio específico del hombre sobre la tierra y a la vez confirma y desarrolla este dominio.

El trabajo siempre ha estado vinculado con la forma en que las personas se identifican a sí mismas y son identificadas por otras personas; además de que es un ejemplo de la capacidad de cooperación humana, sin la cual una civilización no se hubiera desarrollado. Además, el trabajo es una actividad instrumental llevada a cabo por seres humanos, cuyo objeto es preservar y conservar la vida, y que está orientada hacia una alteración planificada de ciertas características del medio humano.

Arias (1999), menciona que no hay que confundir la “fuerza de trabajo” con el “trabajo” en sí. La fuerza de trabajo es el conjunto de las facultades físicas y espirituales latentes en el cuerpo humano, en la personalidad viva de un hombre quien las manifiesta en la producción de valores de uso, cual sea su clase. El trabajo en cambio es un proceso donde existe un gasto de la fuerza de trabajo.

### 1.3 Definición de Salud Ocupacional

Ramos, Arias, Arias y Nava (2001), definen a la salud ocupacional como una actividad multidisciplinaria dirigida a proteger y a promover la salud de los trabajadores mediante la prevención de enfermedades y accidentes, así como la eliminación de los factores o condiciones que ponen en peligro la salud y seguridad en el trabajo.

La Organización Mundial de la Salud en su Plan de Acción Mundial sobre la salud de los trabajadores 2008-2017;

- Tomando en cuenta que la salud de los trabajadores está condicionada no sólo por los peligros laborales sino también por factores sociales e individuales y por el acceso a los servicios de salud,
- Consciente de que hay intervenciones destinadas a la atención primaria de los peligros laborales y a crear lugares de trabajo saludables,
- Preocupada por la existencia de grandes diferencias entre los países y dentro de ellos en cuanto a la exposición de los trabajadores y las comunidades locales a peligros laborales y a su acceso a los servicios de salud ocupacional,
- Destacando que la salud de los trabajadores es un requisito fundamental de la productividad y el desarrollo económico,

Menciona entre otras cosas que todos los trabajadores deben poder disfrutar del más alto nivel posible de salud física y mental y de condiciones de trabajo favorables. El lugar de trabajo no debe perjudicar la salud ni el bienestar. La prevención primaria de los peligros para la salud de los trabajadores merece una atención prioritaria. Todos los componentes de los sistemas de salud deben tenerse en cuenta a la hora de dar una respuesta integrada a las

necesidades de salud concretas de la población activa. El lugar de trabajo también puede servir de marco para llevar a cabo otras intervenciones esenciales de salud pública y promover la salud, ya que los trabajadores constituyen la mitad de la población del mundo y son los máximos contribuyentes al desarrollo económico y social. Su salud no está condicionada sólo por los peligros en el lugar de trabajo, sino también por factores sociales e individuales y por el acceso a los servicios de salud (Organización Mundial de la Salud, 2007).

Las condiciones sociales y materiales en que se realiza el trabajo pueden modificar el estado de salud de las personas en forma positiva o negativa. El trabajo se puede vislumbrar como fuente de salud ya que mediante éste las personas acceden a una serie de cuestiones favorables para lograr un adecuado estado de salud, tales como un salario que permite a su vez la adquisición de bienes necesarios para la mantención y mejoramiento del bienestar individual y grupal, por lo que, si una comunidad o un país mejoran el nivel de salud de su población cuando se aseguran que todas las personas en condiciones de trabajar puedan acceder a un empleo que satisfaga no sólo sus necesidades económicas básicas, sino que llene también los otros aspectos positivos del trabajo, se puede llegar a obtener mayores beneficios para ambas partes, ya que como lo menciona Ruíz (1987), si la salud es la fuerza determinante de la capacidad productiva del hombre, es el medio más eficaz para elevar la productividad del trabajo y debe ser considerada por lo tanto como un prerrequisito para el desarrollo.

El Comité Mixto OIT-OMS define los objetivos de la salud ocupacional en términos de:

- Promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la existencia de agentes nocivos para la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en resumen, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea (En Ruíz, 1987).

De acuerdo con Parra (2003), aplicando la definición acordada por la OMS al campo del trabajo, la salud laboral se preocupa de la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización como en las consecuencias de éste, en todos los planos, físico, mental y social. Las especialidades y profesionales encargados de llevar a cabo este objetivo son:

- **Ingeniería:** (especialistas en prevención de riesgos e higiene del trabajo). Cuenta con capacidades y conocimientos para adoptar medidas técnicas y organizacionales que reduzcan o eliminen el riesgo de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo.
- **Medicina:** (especialistas en salud ocupacional y en medicina del trabajo). Posee la capacidad de detectar enfermedades y proponer medidas preventivas para las enfermedades causadas directamente o agravadas por el trabajo.
- **Psicología:** (especialistas en psicología social, laboral y organizacional). Puede proponer medidas organizacionales que reduzcan riesgos para la salud física y mental causados por el trabajo.
- **Sociología:** (especialistas en organizaciones). Puede proponer cambios en los aspectos organizacionales para reducir el riesgo derivado de los “factores sociales”.
- **Enfermería:** mediante un enfoque basado en la salud pública y ocupacional puede realizar una importante labor de promoción y educación para una mejor salud en trabajo.
- **Ergonomía:** especialidad que tiene como propósito adecuar las condiciones del trabajo a las personas, de modo que se reduzcan los riesgos derivados del trabajo. Desde diversos campos profesionales se ha ido constituyendo como una disciplina integradora de las anteriores.

Sin embargo, la salud laboral debe ser una preocupación y una responsabilidad de las propias personas involucradas en el trabajo, esto es, los trabajadores y los patrones, ya que no es conveniente que las personas malogren su salud y su vida al tratar de ganarse la vida misma.

#### **1.4 Factores Psicosociales**

La globalización, el aumento de la competencia, el aumento de la movilidad transnacional y las cambiantes relaciones de empleo influyen psicológicamente en la vida profesional. Los puestos de trabajo cambian, y con ellos cambian también la presión, las exigencias y las tensiones que se tienen que afrontar a diario. El hecho de que gran cantidad de personas desarrollen síntomas del llamado «desgaste laboral» - término que describe los efectos agotadores de la exposición prolongada a condiciones estresantes de trabajo - subraya la necesidad actual de tomar en serio los factores psicosociales que actúan en el lugar de trabajo (Kortum, 2002).

Se reconoce que los factores psicosociales son decisivos, tanto en relación con las causas y la prevención de las enfermedades como respecto a la promoción de la salud. Los profesionales de la higiene del trabajo han observado que las condiciones laborales no sólo causan enfermedades profesionales específicas sino que pueden influir de manera mucho más general como uno de los múltiples elementos que determinan el estado de salud de un trabajador (Kalimo, 1988).

A partir de ese concepto ha surgido paulatinamente la idea de la relación del trabajo con la salud en un sentido amplio. Mientras que se entiende por enfermedades profesionales las provocadas por ciertos factores bien definidos del medio laboral, los trastornos de la salud que se consideran relacionados con el trabajo pueden tener causas múltiples, una de las cuales, en mayor o menor medida, será el medio laboral (Kalimo, 1988).

De acuerdo con Juárez (2008 En Uribe, 2008), el Comité Mixto OIT/OMS (1984) definió que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual por medio de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento.

Juárez (2008 En Uribe, 2008), indica que uno de los principios universales en la estructuración de los modelos psicosociales debiera ser la consideración de:

1. El entorno psicosocial, que incluye la consideración de las condiciones generales de trabajo, las características y condiciones del ambiente, la organización del trabajo, la tecnología y sus exigencias, el clima laboral, etc. Se refieren a todos aquellos aspectos tensionantes psicosociales del contexto laboral llamados estresores.
2. Las diferencias individuales, que incluyen las características individuales del trabajador, sus recursos y factores disposicionales, su personalidad, su cultura, sus patrones de conducta y creencias. Se refieren a la capacidad de adaptación del individuo que lo hace más resistible o vulnerable al estrés.
3. Los efectos psicológicos derivados de la interacción trabajador-condiciones laborales, los que pueden tener un carácter negativo o positivo, agudo o crónico. Se refieren al concepto de eustrés o distrés en sus distintas dimensiones.

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de las percepciones y experiencias del empleado y abarcan diversos aspectos. Algunos de estos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo; otros más se refieren a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo, pero que repercuten en él.

Este hecho refleja que la relación persona-trabajo es dinámica y mutuamente influenciable y en tales términos, este círculo interdependiente puede caracterizarse por su armonía e implicaciones positivas, por ejemplo, por un lado, la productividad, el desarrollo humano y la salud y por otro, aquellas de índole negativa, tales como el pobre desempeño, la enajenación, la enfermedad o incluso la muerte (Juárez, 2008 En Uribe, 2008).

Finalmente se puede concluir que el concepto factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento.

### **1.5 La Salud y el Trabajo**

El trabajo es un factor muy importante en la vida del hombre, tanto en su vida laboral como en su vida total. La adaptación del ser humano con los elementos que componen su actividad laboral es requisito indispensable para conservar y mejorar su salud (Ruíz, 1987); por lo tanto, si dicha adaptación se hace difícil, la salud de la persona que trabaja será precaria y terminará por reflejarse en alguna enfermedad o incapacidad.

La salud en el trabajo en México, desde la perspectiva económica, política y social, debe de ser considerada como un elemento que garantice la salud de los trabajadores y apunte al continuo desarrollo del país, al ser competitivos en calidad y precio de los productos elaborados, y que el beneficio derivado de contar con trabajadores sanos, se refleje en la solución de aspectos fundamentales como la justicia social y el mejoramiento de la calidad de vida dentro y fuera de las organizaciones (Ramos, Arias, Arias y Nava, 2001).

Para que una persona se considere totalmente sana se debe tomar en cuenta entre otras cosas el ambiente laboral en el que se desenvuelve, ya que la salud laboral se conserva en un ambiente adecuado de trabajo con las condiciones propias para que así el trabajador pueda realizar sus actividades con dignidad y seguridad; ya que como nos menciona Cortés (2005), el trabajo lo podemos ver como origen de riesgo y la salud como un bien preciado para el hombre que puede verse alterado por el mismo trabajo.

Cortés (2005), resalta que el equilibrio individual de la salud no depende sólo del correcto funcionamiento de su estructura orgánica y psíquica, sino que se ve influenciado en gran medida por los factores ambientales, en el que se encuentra incluido el ambiente o las condiciones de trabajo, los cuales subdivide en:

- Orgánico
- Psicológico
- Social

En esta ocasión sólo se abordará lo que respecta al ambiente psicológico ya que para fines de la presente investigación es el punto que compete.

El ambiente psicológico es consecuencia fundamentalmente de factores debidos a los nuevos sistemas de organización del trabajo derivados del desarrollo tecnológico (monotonía, automatización, carga mental; etc.) que crea en el trabajador problemas de inadaptación, satisfacción, estrés, etc.

De igual forma Cortés (2005), menciona que también existen factores de riesgo laboral, clasificados en los siguientes grupos:

- Factores o condiciones de seguridad.
- Factores de origen físico, químico o biológico.
- Factores derivados de las características del trabajo.
- Factores derivados de la organización del trabajo: se incluyen en este grupo los factores debidos a la organización del trabajo (tareas que lo integran y su asignación a los trabajadores, horarios, velocidad de ejecución, relaciones jerárquicas, etc.). puede originar problemas de insatisfacción, estrés, etc., de cuyo estudio se encarga la psicología y que compete a la salud ocupacional.

El trabajo por medio de las modificaciones ambientales del mismo, ejerce sobre la persona una notable influencia, dando lugar a la pérdida del equilibrio de la salud y originando una patología.

La relación entre las condiciones de trabajo y la salud es de gran complejidad, ya que esta relación se produce en ambas direcciones y con efectos tanto positivos como negativos. En primer lugar, las condiciones de trabajo adecuadas tendrán un efecto positivo sobre la salud, lo que incrementará la satisfacción y el bienestar del trabajador. En sentido contrario, desde la salud hacia el trabajo: un trabajador sano tenderá a mejorar su entorno laboral a través de las relaciones con sus colegas y sus mandos o subordinados, así como contribuir a mejorar la calidad de trabajo (Benavides, Ruíz y García, 2004).

## **1.6 Efectos Negativos del Trabajo sobre la Salud**

Los trabajadores día a día confrontan riesgos para su salud e integridad de diversa índole no sólo en los escenarios laborales, también en el medio ambiente en el que se desenvuelven cotidianamente (Peniche, 2008 En Uribe, 2008).

Las consecuencias negativas de la relación entre el trabajo y la salud son las que preocupan de manera especial y la prevención de los mismos constituye el objetivo principal de la Salud Laboral.

A groso modo y de acuerdo con Benavides, Ruíz y García, (2004), se puede decir que son cuatro los efectos negativos del trabajo sobre la salud:

1. Accidente de trabajo: Lesión corporal que se produce por un accidente de trabajo.
2. Enfermedad relacionada con el trabajo: Se diferencia del accidente de trabajo por el tiempo que transcurre entre la exposición al factor de riesgo y la aparición del efecto, lo que se denomina período de latencia.
3. Incapacidad laboral: Puede ser temporal (gripe o esguinces) o permanente, llamada esta última invalidez.
4. Absentismo laboral: Ausencia que determina pérdidas para la organización derivadas de la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba iba a asistir.

El trabajo, por medio de las modificaciones ambientales del mismo o condiciones de trabajo, ejerce sobre el individuo una notable influencia, dando lugar a la pérdida del equilibrio de la salud y originando lo que se llama “patología del trabajo” o daños derivados del trabajo.

En resumen, los tres grupos de factores de riesgo que se mencionan en el apartado anterior, ambiente orgánico, ambiente psíquico y ambiente social tienen una incidencia sobre la salud en aspectos como:

- Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales motivadas por el ambiente orgánico (factores mecánicos, físicos y biológicos).
- Cambios psicológicos del comportamiento (ansiedad, agresividad, depresión, alcoholismo, drogadicción, etc.), trastornos físicos y psicosomáticos (fatiga, neuralgias, trastornos circulatorios, envejecimiento prematuro, etc.) y anomalías laborales (absentismo, accidentes, etc.) motivadas por el ambiente psicosocial (Cortés, 2005).

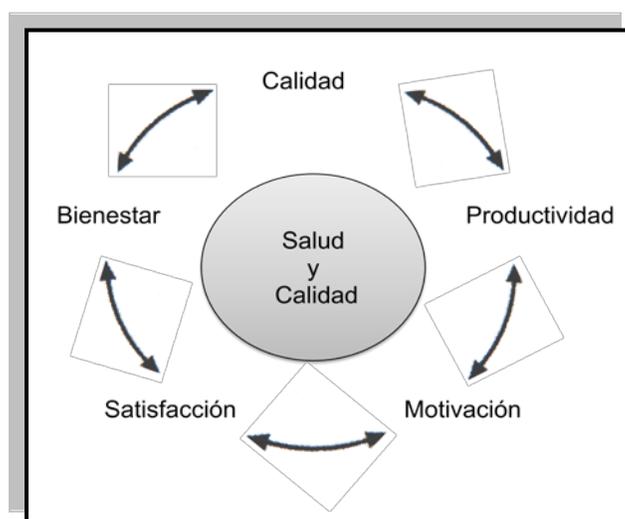
Finalmente se puede concluir que los problemas de salud afectan negativamente a las condiciones de trabajo. Por ejemplo, un trabajador con un problema de salud producirá un efecto negativo sobre las condiciones de trabajo, en forma de bajo rendimiento e incluso absentismo, lo cual para cualquier organización se ve reflejado en una disminución de la productividad.

## 1.7 Beneficios de la Salud en el Trabajo

De acuerdo con Benavides, Ruíz y García, (2004), es la existencia de la relación positiva entre trabajo y salud la que da pleno sentido a las actividades de Salud Laboral, pues incluso el objetivo esencial de la prevención, que es evitar los efectos negativos, se justifica en la medida que existe o puede existir, una relación positiva entre el trabajo y la salud.

La premisa en la que se basa esta afirmación que el trabajo es un componente básico del bienestar de las personas, también proporciona ingresos económicos para cubrir las necesidades básicas de alimentación, vivienda, ocio, etc., las cuales ejercen una influencia decisiva sobre el nivel de salud de las personas.

Por otra parte, es decir, desde la perspectiva de las organizaciones, el bienestar del trabajador debe ser un objetivo básico en la gestión de calidad de las mismas. La relación entre una adecuada salud de los trabajadores y la mejora en la calidad en una organización constituye uno de los círculos virtuosos de la organización moderna, y es donde debe apoyarse una buena práctica de la Salud Laboral (Figura 1).



**Figura 1.** Círculo virtuoso de la calidad y la salud.

Castejón (2001 En Benavides, Ruíz y García, 2004), menciona que a pesar de que todavía hay pocos estudios empíricos sobre la relación trabajo y salud, la lógica induce a pensar que este argumento debe convertirse en un razonamiento central para justificar las actividades de Salud Laboral en las organizaciones, ya que esta visión valora las actividades de la misma como una inversión y no como un gasto para las organizaciones.

Peniche (2008 En Uribe, 2008), menciona una serie de beneficios que se obtienen al considerar la salud en el trabajo, no sólo para la organización o trabajador en particular sino para las diversas partes que se interrelacionan:

- Los empresarios, al incrementarse la productividad y al aumentar la satisfacción de los trabajadores reducen el número, la frecuencia y la intensidad de los conflictos obrero patronales.
- Los administradores, al reducirse la fricción con la fuerza de trabajo pueden dedicar más tiempo a los problemas de planeación, organización y dirección, incrementando su rendimiento significativamente.
- Trabajadores que al incrementar su salud y mantener su integridad obtendrán más satisfacciones en las labores desempeñadas y propiciará su desarrollo en forma integral.
- Clientes y usuarios al obtener mejores productos y servicios y una mejor atención personal.
- La sociedad, al aumentar la productividad y la satisfacción en el trabajo en el incremento en la salud mental pública.

### **Conclusión**

De acuerdo con la literatura revisada se puede concluir que la salud es un derecho que todo trabajador tiene, y por la que cualquier organización debe ver, ya que finalmente la salud de los trabajadores repercute positiva o negativamente a la organización en que se encuentra en términos de productividad.

En la actualidad la Salud Ocupacional está siendo considerada como uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de un país, por ello sus acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores, a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas, así como a eliminar los factores o condiciones que pongan en riesgo la salud y seguridad en el trabajo.

En cuestión de Salud Ocupacional es de gran importancia abordar el tema de Clima Organizacional el cual se describe en el capítulo siguiente, debido al impacto que éste está teniendo en el bienestar físico, mental y social de los trabajadores.

# *Capítulo 2.*

*Clima*

*Organizacional*

*"El clima organizacional es una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de la organización". (Naylor Pritchard e Ilgen, 1984)*

## CAPÍTULO 2

### **Clima Organizacional**

El interés por el estudio del clima organizacional ha crecido rápidamente durante los últimos años, ya que las organizaciones, a través de la implementación de sistemas de gestión de calidad y la inclusión de dicho tema en los indicadores de gestión, la han asumido como uno de los elementos básicos para generar mejoramiento continuo (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006).

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para las organizaciones que buscan este continuo mejoramiento del ambiente en su organización, para así alcanzar un aumento de productividad sin perder de vista también al recurso humano.

El ambiente en donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la organización e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando el Clima Organizacional; éste puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, se puede decir que es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización, ya que un buen o mal clima organizacional, tendrá consecuencias positivas o negativas, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas, se encuentran el logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc., y entre las consecuencias negativas, están la inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación y baja productividad, entre otras.

Por lo anterior, de acuerdo con Rodríguez, (1999 En Gómez, 2004), un administrador debe ser capaz de analizar y diagnosticar el clima para evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción, iniciar y sostener cambios y seguir el desarrollo de su organización previniendo problemas que puedan surgir.

Hoy por hoy, el concepto de clima organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia del estudio del fenómeno, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006).

Antes de comenzar a analizar el tema central de éste capítulo es conveniente conocer algunas de las definiciones que se han dado para éste término a lo largo de tiempo.

## **2.1 Concepto de Clima Organizacional**

Autores de diversos países y de distintas profesiones han intentado plantear una definición de clima y sus variables (Ver Cuadro 1). Ante tal divergencia, es importante señalar que exponen en su desarrollo una revisión histórica acerca del concepto de Clima Organizacional, optando por retomar algunos de los autores que desde 1951 han trabajado el tema (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006).

**Cuadro 1.** Definiciones de clima organizacional planteadas por autores extranjeros

Autor principal	Definiciones
Lewin (1951)	El comportamiento humano es función del “campo” psicológico o ambiente de la persona, el concepto de clima es útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización.
Argyris (1957)	El clima organizacional se caracteriza, como la cultura organizacional, con ello relaciona el concepto con los componentes de cultura y permite la delimitación de distintas subculturas dentro de la organización.
Halpin y Croft (1963)	El clima organizacional se refiere a la opinión que el empleado se forma de la organización.
Forehand y Gilmer (1964)	El clima es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman.
Litwin y Stringer (1968)	El clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajaban en una organización.
Tagiuri (1968)	Clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimentan sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características.
Pace (1968)	El clima organizacional es el patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes.
Hall (1972)	El clima es el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Autor principal	Definiciones
Campbell (1976)	El clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento.
Payne y Pugh (1976)	El concepto de clima organizacional refleja diferentes aspectos tales como normas, actitudes, conductas y sentimientos de los miembros. Se manifiesta a través de percepciones.
James y Jones (1974)	Presenta un modelo integrador de conducta organizacional. Se distingue el clima de la organización y el clima psicológico en conexión con las conductas y las motivaciones.
Dessler (1979)	El clima representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado en ella en términos de estructura, recompensa, consideración, apoyo y apertura.
Naylor Pritchard, e Ilgen. (1980)	El clima organizacional es una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de la organización.
Flippo (1984)	Presenta una analogía entre clima organizacional y clima meteorológico, y afirma que este constructo se refiere a las condiciones ambientales de la organización, atributos, estructura y tipos de liderazgo, que ejercen efecto sobre las relaciones, comportamientos y actividades de los miembros de la organización.
Brunet (1987 )	<p>El clima organizacional se define como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales.</p> <p>Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y de castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.</p>

Autor principal	Definiciones
Reichers y Schneider (1990)	El clima organizacional es un grupo de percepciones resumidas o globales compartidas por los individuos acerca de su ambiente, en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.
Robbins (1990)	El clima organizacional es entendido como la personalidad de la organización, que puede ser descrita en grados de calor y se puede asimilar con la cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas.
Chiavenato (1990)	<p>El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes.</p> <p>El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización. Genera ciertas dinámicas en los miembros como es la motivación, la satisfacción en el cargo, ausentismo y productividad.</p>
Álvarez (1992a y 1992b)	El clima organizacional es el ambiente favorable o desfavorable para los miembros de una organización. Impulsa el sentido de pertenencia, la lealtad y la satisfacción laboral.
Peiró (1995)	<p>El clima organizacional se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, pero sin olvidar que se trata de una realidad subjetiva.</p> <p>El clima organizacional es un equilibrio en el eje horizontal estructura-proceso, pues reconoce las percepciones y las imágenes de la realidad organizacional aclarando que tiene una tendencia marcada hacia lo subjetivo, ya que es una construcción del sujeto o del grupo que pertenece al contexto laboral.</p>

Autor principal	Definiciones
Silva (1996)	El clima organizacional es una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, los grupos y la organización.
Gonçalves (1997)	El clima organizacional es un fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales, viéndose reflejado en el comportamiento de los miembros de ésta.

(Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006).

De acuerdo a Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo (2006), a partir de esta revisión es posible identificar algunos elementos frecuentes, como:

- La personalidad de la organización.
- Las percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional.
- El fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales.
- La causa de los resultados de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización.
- La característica relativamente permanente que define el ambiente interno de una organización.
- La variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, grupos y la organización.

En estos planteamientos, se considera que el clima organizacional describe una organización, la distingue de otras e influye en el comportamiento de las personas que la conforman; además, agrupa aspectos organizacionales tales como las prácticas, las políticas, el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y de castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.

Por otra parte, se plantea la influencia del clima organizacional en aspectos tales como: las relaciones, actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización. También se propone que el clima organizacional impulsa la productividad, el sentido de pertenencia, la lealtad y la satisfacción laboral.

La percepción del clima resulta determinante para la satisfacción con el trabajo, el desempeño y la productividad. Quiere esto decir, que el análisis de la percepción en el contexto organizacional, constituye un valioso medio para la comprensión del comportamiento del individuo en la organización (Casales, Ortega y Romillo, 2000).

## **2.2 Antecedentes del Clima Organizacional**

El concepto de clima laboral fue introducido por primera vez en la Psicología organizacional, por Gellerman (1960 En Brunet, 1992).

El término clima organizacional comenzó a hacerse popular a finales de la década de 1960. Taguiri (1968 En Furham, 2001), ofrece varios sinónimos como: atmósfera, condiciones, cultura y ecología. Estos términos hacen hincapié en la esencia, los aspectos fundamentales de la organización como un organismo, perceptibles para sus miembros, pero también relevantes para las personas externas a la organización. No obstante, el clima se debe referir a la calidad del ambiente interno de la organización, especialmente como lo experimentan las personas que forman parte de ella (Furham, 2001).

De acuerdo con Brunet (1992), este constructo está conformado por dos grandes escuelas del pensamiento que son:

1. *El Funcionalismo*, el cual se centraliza en los procesos mentales, mismos que tienen la función de ayuda al organismo a su adaptación con su entorno. Otro aspecto importante de esta escuela es que se interesa en las diferencias de los organismos y no en lo común que tienen entre ellos. El funcionalismo es un precursor del clima organizacional que les importa saber como la persona se puede adaptar a su medio de trabajo, tomando en cuenta todas sus diferencias individuales con respecto a los demás (Hergenhahn, 1997).
2. *La Gestalt*, la cual propone que la mente humana configura y organiza la realidad conforme a estructuras, por tanto, tiende a llevar patrones, como la organización y la percepción, que ayudan a captar el entorno y así formar una representación de la realidad del medio. Por ello, los individuos comprenden y buscan deducciones de lo que les rodea, de tal manera que esto influye en el comportamiento con los demás dentro de ambientes determinados (Corres, 2001).

Ambas escuelas integran en su área de estudio el equilibrio que los individuos buscan a su alrededor, para poder desarrollarse mejor con la implicación de las diferencias existentes en el ambiente.

Los estudios que se han llevado a cabo sobre el clima organizacional hacen notar la importancia de éste fenómeno por los diversos efectos que tiene hacia la organización como por ejemplo, en la productividad, la rotación de personal, la cohesión grupal, entre otros.

De acuerdo con Gómez y Vicario (2008), el estudio de éste constructo tiene gran diversidad de antecedentes los cuales van desde el ámbito motivacional, administrativo, productivo, etc., esto ha permitido con el paso del tiempo, tener una mejor comprensión acerca de la percepción que el trabajador se va formando de la organización, ya que todo trabajador la percibe sin importar dónde trabaje; lo cual proporciona al psicólogo organizacional y a los administradores de las organizaciones una herramienta de gran ayuda.

### 2.3 Importancia del Clima Organizacional

El clima psicológico tiene un impacto tan vital en el individuo en el trabajo como el clima atmosférico respecto a las actividades y los estados de ánimo en general de las personas. En realidad es posible que el clima organizacional sea una de las causas más importantes de la satisfacción y el desempeño laboral en las organizaciones (Furnham, 2001).

De acuerdo con Zepeda (1999), en todo diseño de transformaciones es fundamental la atención directa y constante del nivel de satisfacción de los empleados o integrantes de la organización. Para esto conviene hacer diagnósticos y difundirlos, hacer programas de mejoramiento de las áreas detectadas como críticas y verificar la repercusión que generan dichos programas en el ambiente general.

Una adecuada evaluación del clima organizacional relacionada con variables como productividad, satisfacción, etc., es una herramienta muy importante para el desarrollo de las organizaciones.

La evaluación del clima organizacional permite:

- Obtener información de diversas variables que intervienen en la organización.
- Conocer las condiciones laborales.
- Motivar la participación de los integrantes.
- Aumentar la comunicación y las relaciones.
- Prevenir cambios y dificultades.
- Planificar el desarrollo de la organización.
- Determinar procesos de relación de problemas.
- Tener una gestión adecuada de los integrantes con relación a la satisfacción de necesidades y expectativas.

En conclusión, la adecuada evaluación del clima organizacional ayuda a obtener una perspectiva clara del mundo real interno de la organización.

## 2.4 Tipos de Clima Organizacional

Gómez y Vicario, (2008), mencionan que el clima se mide a través de las percepciones individuales, pero para que exista un clima en un determinado nivel (equipo, unidad, departamento, organización) es necesario algún grado de acuerdo o de consenso entre las percepciones individuales. Esto ha traído consigo la formulación de diferentes climas (Ver Cuadro 2).

**Cuadro 2.** Tipos de Climas

Tipos de Clima	Autor	Descripción
<p style="text-align: center;"><b>Clima psicológico</b></p>	<p>Rousseau 1988.</p>	<p>Es la percepción individual no agregada del ambiente de las personas: la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones, al igual que los ambientes inmediatos o próximos en lo que es sujeto es un ambiente activo.</p>
	<p>González-Roma y Peiró 1999.</p>	<p>Se define como las percepciones individuales de las características del ambiente o del contexto laboral del que las personas forman parte, concretamente de las estructuras, los procesos y los eventos organizacionales próximos.</p>

Tipos de Clima	Autor	Descripción
<p><b>Clima agregado</b></p>	<p>Rousseau 1988.</p>	<p>Implica las percepciones individuales prometidas en algún nivel formal, jerárquico (por ejemplo trabajo en grupo, departamento, división, planta, sector, organización). Los climas agregados se constituyen con base en la pertenencia de las personas a alguna unidad identificable de la organización formal (o informal) y un acuerdo o consenso dentro de la unidad respecto a las percepciones.</p>
	<p>González-Roma y Peiró 1999.</p>	<p>Es el resultado de promediar las percepciones individuales de los miembros que pertenecen al mismo equipo, departamento u organización, acerca de los cuales existe un cierto grado de acuerdo o consenso, si bien no resulta sencillo establecer que grado de acuerdo es necesario para agregar con garantías las percepciones individuales.</p>
<p><b>Climas colectivos</b></p>	<p>Rousseau 1988.</p>	<p>Surgen del consenso entre los individuos respecto a su percepción de los contextos del comportamiento. Sin embargo, a diferencia del clima agregado, se identifican los climas colectivos tomando las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejan resultados parecidos del clima.</p>
	<p>González-Roma y Peiró 1999.</p>	<p>El clima colectivo persigue la identificación de grupos de miembros de una organización que presentan percepciones similares del ambiente (o, dicho de otro modo miembros para quienes las situaciones tienen un significado común) a través de técnicas estadísticas de agrupamiento o conglomerados.</p>

Tipos de Clima	Autor	Descripción
<p><b>Clima organizacional</b></p>	<p>Rousseau 1988.</p>	<p>Puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización. Esta distribución significa que la evaluación del clima emplea descriptores menos abstractos de las organizaciones desde el punto de vista de los informales.</p>
	<p>Reichers y Schneider 1990.</p>	<p>Está constituido por las percepciones compartidas por los miembros de una organización de las políticas, de las prácticas, y los procedimientos tanto formales como informales, propios de ella, y que representan un concepto global indicativo de las metas organizacionales como de los medios apropiados para alcanzarlas.</p>
<p><b>Clima orientado hacia el poder</b></p>	<p>Brown 1983.</p>	<p>En este, el tipo de clima está basado en la jerarquía, es decir, sólo las gerencias o encargados de área o departamento pueden decidir lo que sus subordinados ejecutaran.</p>
<p><b>Clima orientado hacia el papel</b></p>	<p>Brown 1983.</p>	<p>Se hace énfasis en el orden y coherencia en la toma de decisiones, supone que los conflictos y la competencia se controlan a través de los reglamentos y procedimientos de la organización.</p>
<p><b>Clima orientado hacia el trabajo</b></p>	<p>Brown 1983.</p>	<p>Aquí la organización persigue metas y objetivos específicos, cualquier otro objetivo que exista va encaminado a cumplir el objetivo principal, los reglamentos y procedimientos que se consideran son aquellos que influyen en la realización del objetivo.</p>
<p><b>Clima orientado hacia la gente</b></p>	<p>Brown 1983.</p>	<p>Se refiere a cuando atiende a las necesidades de los empleados. No se espera que los trabajadores hagan cosas contrarias a sus valores. Los trabajadores que no son reconocidos comparten todo por igual, apoyando a los actos que realice la mayoría.</p>

Tipos de Clima	Autor	Descripción
<p><b>Clima de tipo autoritario</b></p>	<p>Likert.</p>	<p>a) Autoritarismo explotador: La dirección no le tiene confianza a sus empleados, las decisiones y los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.</p> <p>b) Autoritarismo paternalista: Es aquel en que la dirección tiene una confianza con descendente a sus empleados. La mayor parte de sus decisiones se toma en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados para motivar a los trabajadores. La dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tiene, sin embargo, la impresión de un ambiente estable y estructurado.</p>

Tipos de Clima	Autor	Descripción
<p><b>Clima de tipo participativo</b></p>	<p>Likert.</p>	<p>a) Consultivo: La dirección tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y estima. Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior-subordinado y, muchas veces, un alto grado de confianza.</p> <p>b) Participación en grupo: La dirección tiene plena confianza en sus empleados, los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrado a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.</p>

Gómez y Vicario, (2008).

De igual forma que existen varias definiciones para el concepto de clima organizacional, también se han definido varios tipos de éste, sin embargo en la revisión de estos se encuentran coincidencias sobre la existencia de una influencia de la organización hacia las personas, dependiendo de los procesos perceptivos y subjetivos de los trabajadores de dichas organizaciones.

## 2.5 Dimensiones del Clima Organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones (Sandoval, 2004).

Halpin y Crofts, (1963 En Brunet, 1992), establecen ocho dimensiones:

1. *Desempeño*. Mide la implicación personal del personal en su trabajo.
2. *Obstáculos*. Esta dimensión se apoya en el sentimiento que tiene el personal docente de estar enterrado bajo tareas rutinarias.
3. *Intimidación*. Se trata de la percepción experimentada por el personal docente en cuanto a la posibilidad de tener relaciones amistosas, en cuanto a sus homónimos.
4. *Espíritu*. Se basa en la satisfacción de las necesidades sociales del personal.
5. *Actitud distante*. Se refiere a los comportamientos formales del director que prefiere atenerse a las reglas claramente establecidas antes que entrar en una relación afectiva.
6. *Importancia de la producción*. Se basa en los comportamientos autoritarios y centrados en la tarea del director.
7. *Confianza*. Refiere a los esfuerzos que hace el director para motivar al personal.
8. *Consideración*. Esta dimensión se refiere al comportamiento del director que intenta tratar a su personal docente de la manera más humana posible.

Likert (1967 En Sandoval, 2004), mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. *Los métodos de mando.* La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. *Las características de las fuerzas motivacionales.* Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. *Las características de los procesos de comunicación.* La naturaleza de los tipos de comunicación en la organización, así como la manera de ejercerlos.
4. *Las características de los procesos de influencia.* La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. *Las características de los procesos de toma de decisiones.* La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
6. *Las características de los procesos de planificación.* La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. *Las características de los procesos de control.* El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. *Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.* La planificación así como la formación deseada.

Litwin y Stringer (1968 En Sandoval, 2004), resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

1. *Estructura*. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
2. *Responsabilidad individual*. Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
3. *Remuneración*. Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
4. *Riesgos y toma de decisiones*. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
5. *Apoyo*. Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
6. *Tolerancia al conflicto*. Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

Schneider y Barlett, (1968 En Brunet, 1992), menciona 6 dimensiones:

1. *El apoyo patronal*. Hasta qué punto están los superiores interesados en el progreso de sus agentes.
2. *La estructura*. Esta dimensión se refiere a las presiones que ejercen los superiores para que sus agentes respeten sus presupuestos.
3. *La implicación con los nuevos empleados*. La preocupación de las organizaciones en cuanto a la selección y formación de nuevos empleados.
4. *Los conflictos inter agencias*. Se refiere a grupos de individuos, en el interior o exterior de la organización que ponen en entredicho la autoridad de los administradores.
5. *La autonomía de los empleados*. Esta dimensión se apoya en el grado de autonomía que viven los empleados en su trabajo.
6. *El grado de satisfacción general*. Esta dimensión se refiere al grado de satisfacción que sienten los empleados en su trabajo o en su organización.

Bowers y Taylor (1970 En Brunet, 1992), estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional.

1. *Apertura a los cambios tecnológicos.* Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.
2. *Recursos Humanos.* Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
3. *Comunicación.* Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
4. *Motivación.* Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
5. *Toma de decisiones.* Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

Pritchard y Karasick (1973 En Brunet, 1992), desarrollaron un instrumento de medida de clima compuesto por once dimensiones:

1. *Autonomía*. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
2. *Conflicto y cooperación*. Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
3. *Relaciones sociales*. Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
4. *Estructura*. Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
5. *Remuneración*. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
6. *Rendimiento*. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
7. *Motivación*. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
8. *Estatus*. Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
9. *Flexibilidad e innovación*. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
10. *Centralización de la toma de decisiones*. Analiza de qué manera delega la organización el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
11. *Apoyo*. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Moos e insel (1974 En Brunet, 1992), marcan 10 dimensiones:

1. *Implicación.* Hasta qué punto los individuos se sienten implicados en su trabajo.
2. *Cohesión.* Se refiere a las relaciones de amistad y apoyo hay entre los trabajadores.
3. *Apoyo.* Se refiere al apoyo y estímulo que da la dirección a sus empleados.
4. *Autonomía.* Hasta qué punto la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y tomar decisiones.
5. *Tarea.* Hasta qué punto el clima estimula la planificación y la eficacia en el trabajo.
6. *Presión.* Ejercida de la dirección sobre los empleados para que lleven a cabo su trabajo.
7. *Claridad.* Hasta qué punto los reglamentos y las políticas se explican a los empleados.
8. *Control.* Reglamentos y presiones que puede utilizar la dirección para controlar a los trabajadores.
9. *Innovación.* Es la importancia que la dirección puede dar a cambio a las nuevas formas de llevar a cabo el trabajo.
10. *Confort.* Se refiere a los esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable para sus empleados.

Crane (1981 En Brunet, 1992) establece 5 dimensiones para la medición del clima en la organización:

1. *Autonomía*. Se basa en el grado de autonomía, de iniciativa y de responsabilidades individuales que los empleados pueden demostrar en su trabajo.
2. *Estructura*. Esta dimensión se refiere a la forma en que los superiores establecen y comunican a sus empleados los objetivos y la forma de trabajar.
3. *Consideración*. Se refiere al apoyo y confianza que la dirección otorga a los empleados.
4. *Cohesión*. Apoya la fidelidad del grupo.
5. *Misión*. Es la implicación y la participación de los empleados en los objetivos de la organización.

Brunet (1992 En Sandoval, 2004), afirma que para evaluar el clima de una organización es indispensable asegurar que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones:

1. *Autonomía Individual*. Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para él mismo un cierto grado de decisión.
2. *Grado de estructura que impone el puesto*. Esta dimensión mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores.
3. *Tipo de recompensa*. Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.
4. *Consideración, agradecimiento y apoyo*. Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior.

## **2.6 Importancia del Psicólogo Laboral dentro de la organización**

En los países desarrollados, la atención que se le da a los problemas psicológicos relacionados con el trabajo es cada vez mayor. En Estados Unidos, observadores y planeadores en el área de recursos humanos han intentado incorporar como parte de las prestaciones que da una organización el servicio de salud mental, con intención de disminuir el impacto que tienen estos problemas en el desempeño de los trabajadores en su lugar de trabajo, así como en sus actividades de la vida diaria (García, Gutiérrez y Ruiseñor, 2008 En Uribe, 2008).

Lo anterior enmarca la importancia de la Psicología del trabajo y las organizaciones, así como el rol del psicólogo en el interior de la organización. El Colegio Oficial de Psicólogos de España (1998 En Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006), reconoce que el psicólogo como profesional realiza comprensiones (diagnósticos, estudios e investigaciones) para el mejoramiento del talento humano, generando programas de prevención e intervención para el bienestar de los sujetos en la organización. Ya que como lo menciona Herzberg, Mausner y Snyderman (1956 En Uribe, 2008), el bienestar emocional es un estado psicológico que se espera sea una consecuencia natural del ejercicio del potencial humano y competencias en el trabajo.

Para un adecuado funcionamiento de las organizaciones es necesario que diferentes profesionales aporten conceptos, interpretaciones, resultados e intervenciones desde su saber. Concretamente, el psicólogo del trabajo y las organizaciones a partir de su rol optimiza procesos y dinámicas en la organización mediante la evaluación, análisis e intervención en diferentes fenómenos, y uno de estos es el clima organizacional. El psicólogo, como parte de equipos multidisciplinarios, debe procurar la adecuada interacción hombre-organización; es decir, la adecuación-adaptación del sujeto al puesto de trabajo, en el mejoramiento de la organización y los trabajadores en su adaptación al entorno (Colegio

Oficial de Psicólogos de España, 1998 En Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006).

Como menciona Peniche (2008 En Uribe, 2008), contar con profesionistas de diversa índole con las competencias necesarias para abordar esta clase de problemáticas, hoy en día es una exigencia ineludible, una necesidad impostergable. En las múltiples relaciones que hay entre los procesos psicosociales con la organización y procesos de trabajo, se requiere de la participación de profesionales especializados en la identificación, diagnóstico y valoración de estas relaciones, es decir, se requiere de la presencia de psicólogos preparados y capacitados para esta clase de exigencias; ya que la relación entre satisfacción en el trabajo y productividad, cuando no es identificada y valorada adecuadamente, ignorando o desatendiendo los factores negativos en las condiciones de trabajo, puede conducir fácilmente a la insatisfacción, frustración y por consiguiente al boicot, sabotaje y tortuguismo.

Los psicólogos como profesionales, investigadores y creadores de tecnología deben desarrollar sistemas conceptuales y metodológicos que garanticen una adecuada participación de los diversos actores que participan en el proceso productivo. En este proceso un sector importante para impulsar al desarrollo empresarial es la salud (Peniche, en Uribe 2008).

Becoña y Oblitas (2000), definen la Psicología laboral como un aporte profesional de diferentes áreas de la ciencia psicológica para la promoción, fortalecimiento y mantenimiento de la salud integral, así como el diagnóstico, prevención y tratamiento de la enfermedad. Finalmente se puede resumir aquí la importancia del psicólogo dentro del ámbito laboral.

### **Conclusión**

En conclusión, es importante brindar condiciones de trabajo que permitan a los miembros de las organizaciones realizarse individualmente para que así no sólo sea el trabajador un objeto manipulable y de explotación, es decir se debe cuidar que no se dé un desgaste: físico o emocional en él, ya que esto sólo se traduciría en pérdida de productividad y no llevará a nada bueno a la organización; sin embargo y por el contrario si se cuida y se mantiene un clima organizacional adecuado la motivación de los trabajadores ayudará a la organización a conseguir lo que más anhela; el éxito.

El que exista un clima organizacional inestable u hostil es perjudicial tanto para la organización como para los trabajadores y desafortunadamente es una situación que en la actualidad ha cobrado mucha fuerza llegando a convertirse en el fenómeno llamado mobbing, el cual se describe en el siguiente capítulo.

# Capítulo 3.

## Mobbing

*“La violencia ocurre en todos los escenarios de la vida en los que hay interacción entre personas”. (Sanmartín, 2006)*

## CAPÍTULO 3

### **Mobbing** **(Acoso Laboral)**

El ser humano es, ante todo, un animal social. En el transcurso de la vida se mantienen relaciones de muy diversa índole. Algunas de ellas, verdaderamente estimulantes y enriquecedoras, invitan a seguir adelante y a pensar que vale la pena hacer el esfuerzo por disfrutar al máximo, en ellas se da lo mejor de sí. Otras, por el contrario, generan un desgaste emocional y psicológico que puede llegar a la destrucción de la persona (Abajo, 2006).

Las relaciones sociales son parte esencial del comportamiento del ser humano, ya que se necesita relacionarse socialmente para desarrollarse como persona. Pero la necesidad de éstas no hace que las relaciones sociales sean simples.

De acuerdo con Abajo (2006), hasta no hace mucho tiempo, cuando se hablaba de violencia se pensaba únicamente en la violencia física, visible, externa. A partir de la década de los 80's, tanto en Europa como en Estados Unidos o Canadá, se ha comenzado a estudiar el tema del maltrato psicológico en profundidad. No obstante, y a pesar de que el maltrato psicológico existe en diversos ámbitos y, generalmente, vaya unido a otras patologías (como pueda ocurrir en los casos de maltrato familiar, violencia doméstica, maltrato infantil, o violencia escolar), lo cierto es que en cada uno de estos presenta características especiales. Eso es, precisamente, lo que ocurre en el caso del mundo del trabajo.

Las personas que trabajan en la misma organización son interdependientes, es decir, hasta cierto punto los individuos están unidos, al menos mientras permanecen en la organización. Por tanto, la cooperación debe prevalecer para alcanzar objetivos organizacionales, grupales e individuales; sin embargo, esto no sucede siempre y a menudo se entra en algún conflicto, el cual se relaciona con la oposición y la incompatibilidad. Es un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa. Cuando se entra en conflicto, se trabaja unos contra otros,

intentando bloquear acciones e intereses de los otros, lo cual tiene consecuencias y una de ellas es la agresión, entendida como los esfuerzos realizados para dañar a una o varias personas (Baron y Byrne, 1998 En Uribe, 2008). Generándose con esto el fenómeno de mobbing.

El mobbing es un problema antiguo y existe en diferentes culturas y civilizaciones aunque se ha agudizado con las nuevas formas de organización del trabajo. Las investigaciones llevadas a cabo por Leymann a partir de la década de los 80 lo han hecho más transparente y accesible y han llevado a su inclusión como riesgo psicosocial (Becerra y Chávez, 2009).

En la actualidad dentro de las organizaciones este tema día a día a cobrando más fuerza: el mobbing, visto como un fenómeno de violencia psicológica ejercida por un grupo, en el seno de una organización, que puede causar enormes sufrimientos a las personas que lo padecen y a la vez perjudicar la competitividad potencial de las organizaciones en las que este fenómeno se produce.

### **3.1 Antecedentes y Definiciones de mobbing**

La palabra mobbing proviene del inglés del verbo “*to mob*” que significa «turba», «multitud», «acosar», «rodear», «asaltar», «atacar». (Diccionario inglés – español, 2005). Este término surge en el campo de estudio de la Biología y la Etología, haciendo referencia a los ataques colectivos sobre un solo animal (Ausfelder, 2002).

Hernández (2007 En Bermudez y Cervantes, 2009), dividió la historia del estudio del acoso psicológico en el trabajo en tres etapas: la primera que va de 1982 a 1994 y comienza con el uso del término mobbing acuñado por Konrad Lorenz terminando con la expansión del término a diversos países europeos; la segunda etapa de 1995 al 2001, se caracteriza por los simposios y estudios de diversos investigadores sobre el acoso en el trabajo; y finalmente la tercera etapa la concibe a partir del 2003 a la actualidad, en la que se conforma un marco teórico más sólido.

A continuación se describen los aspectos más importantes dentro de la literatura acerca del fenómeno mobbing.

El primero en estudiar este tipo de agresión fue el etólogo austriaco Konrad Lorenz, quien al observar el comportamiento de determinadas especies animales constató que en ciertas oportunidades los individuos más débiles del grupo formaban una coalición para atacar a otro más fuerte (Lorenz, 1966 En Becerra y Chávez, 2009).

De acuerdo con Schuster (1996 En Uribe, 2008) el término mobbing entre las personas tiene sus primeros usos en ambientes militares y escolares, Fidalgo y Piñuel y Zabala (2004), hacen referencia que Heinemann en 1972 investigó en el ámbito educativo.

En los primeros trabajos en la materia, Brodsky (1976 En Einarsen y Hauge, 2006), describió este fenómeno como los intentos repetidos y persistentes de un individuo de atormentar, desgastar, frustrar o conseguir una reacción de otro individuo mediante un trato que continuamente provoca, presiona, asusta, intimida o causa la incomodidad de otro individuo en el trabajo. El mobbing puede presentarse en formas explícitas mediante ataques físicos o verbales, aunque también puede ser más discreto y sutil, como la exclusión o el aislamiento de la víctima del grupo.

Sin embargo, el concepto de mobbing fue popularizado por el psicólogo sueco Heinz Leymann, en la década de los 80, que retomó las observaciones realizadas con anterioridad por el etólogo Konrad Lorenz, aplicándolas al estudio de la conducta humana en las organizaciones laborales (Barón, Munduate y Blanco, 2003).

Leymann (1996), establece una definición operativa y otra científica para el fenómeno mobbing:

- *Definición operativa.* El psicoterror o mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistémica por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo (al menos durante seis meses). Como consecuencia de la alta frecuencia y larga duración de estas conductas hostiles, tal maltrato se traduce en un enorme suplicio psicológico, psicosomático y social. Es un proceso de destrucción; se compone de actuaciones hostiles, que tomadas de manera aislada pueden parecer anodinas, pero cuya repetición tiene efectos perniciosos.
- *Definición científica.* Es el proceso de interacción social por el cual un individuo (raramente más) es atacado por uno o más individuos, con una frecuencia al menos semanal y por una duración de varios meses, llevando al hostigado a una posición de indefensión con un alto potencial de exclusión.

Durante los años noventa, el concepto de acoso psicológico en el trabajo (mobbing) se ha establecido entre la comunidad académica europea como una descripción adecuada de un serio e importante estresor social en la vida laboral actual (Hoel, Rayner y Cooper, 1999 En Einarsen y Hauge, 2006).

De acuerdo con Einarsen y Raknes (1997 En Einarsen y Hauge, 2006), el acoso psicológico en el trabajo hace referencia a conductas negativas continuadas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores y/o colegas. Estas acciones, no deseadas por las víctimas, pueden ser realizadas deliberadamente o intencionalmente, causando humillaciones, ofensas y estrés tanto en las víctimas como en las personas que lo presencian e interfieren en el rendimiento laboral, y causar un ambiente negativo en el trabajo.

Hirigoyen (2001), menciona que los psicólogos han definido al hostigamiento laboral como toda conducta abusiva exteriorizada a través de gestos, palabras, actitudes, comportamientos que atentan por su repetición o sistematización, contra la dignidad e integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo.

De acuerdo con Abajo (2006), el mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de manera aislada, podrían parecer anodinas o sin importancia, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos. Es “un fenómeno en el que una persona o grupo de personas ejercen violencia psicológica extrema, de forma sistémica y recurrente sobre una persona en un lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la (s) víctima (s), destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa (s) persona (s) abandonen el lugar de trabajo”.

En el ámbito laboral, se define el mobbing como el continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador.

El mobbing tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas (Piñuel y Zabala, 2001 En Fidalgo y Piñuel, 2004).

Barón (2003 En Meseguer, Soler, Sáez y García, 2007, pp. 92), menciona que mobbing, “es la frustración del fin de las relaciones laborales como consecuencia del uso sistemático de la violencia psicológica en una organización de trabajo contra una o varias personas que ven alterados los presupuestos subjetivos de la causa y el objetivo de su contrato, así como su autoidentificación biopsicosocial, poniendo en peligro su salud, la de su entorno y finalmente la de su sociedad”.

De acuerdo Abajo (2006, pp. 8), el mobbing consiste en “amenazar, criticar, ridiculizar, acechar, perseguir a una persona, incluir en ella sentimientos negativos como miedo, desánimo, preocupación, crearle inseguridad, interferir en sus dinámicas mentales, dificultar la realización de sus actividades y tareas, sobrecogerla con exigencias y expectativas que no puede cumplir”. Además propone una definición etológica, “el mobbing es el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte; o el de la mayoría de ellos contra un individuo distinto por alguna diferencia, defecto o rasgo significativo”.

Por último, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (Martínez, 2004), definió el mobbing como “el ejercicio de violencia psicológica externa que se realiza por una o más personas sobre otra en el ámbito laboral, respecto de la que existe una relación asimétrica de poder”.

Es importante mencionar que dentro de la literatura y a lo largo de la historia de éste fenómeno se han usado diferentes términos para hablar del mismo, tales como:

- Acoso moral en el trabajo
- Violencia psicológica
- Psicoterror
- Intimidación laboral
- Hostigamiento Psicológico
- Bullying
- Bossing
- Harassment
- Acoso psicológico
- Abuso emocional

Diversos autores coinciden en que se trata de un acoso físico, psicológico y/o verbal que se presenta de manera continua, dirigida hacia una persona por uno o más individuos, situación que perjudica el rendimiento laboral de la víctima así como su salud física y psicológica, que a la vez afecta áreas económicas y sociales.

El informe de la OIT (1998 En Uribe, Trejo, Vázquez y García, 2011), indica que las manifestaciones de violencia en el mundo con origen en los lugares de trabajo señalan una creciente globalización del fenómeno, sin importar fronteras, entornos laborales y grupos de trabajo, incluyendo oficios y profesiones.

A lo largo de la historia del fenómeno mobbing han existido diversos autores considerados como pioneros en el tema, sin embargo, existen muchos otros que están contribuyendo a la ampliación del tema, para no sólo entenderlo, si no para buscar la forma de prevenirlo, detectarlo a tiempo o brindar la ayuda adecuada.

Especialmente en nuestro país es un tema relativamente nuevo para los investigadores ya que toda la información e investigaciones provienen de países europeos; por lo que la presente investigación pretende contribuir a la validación del primer instrumento mexicano para medir el mobbing: la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT), creada por el Dr. J. Felipe Uribe Prado.

### **3.2 Tipos de mobbing**

El mobbing puede manifestarse de diferentes formas y en distintos ambientes de trabajo. Según Leymann (1996), la forma va en función del rango laboral o profesional del acosador y de la víctima.

En la literatura se encuentra que existen diferentes tipos de acoso, Leymann, (1996); Hirigoyen, (2001) y Abajo, (2006) coinciden en que existen tres tipos de acoso laboral: Horizontal, descendente y ascendente.

Es importante mencionar que este fenómeno puede afectar a todos los niveles jerárquicos dentro de una organización sin distinción y de igual forma a hombres como a mujeres.

#### **3.2.1 Mobbing Horizontal**

Este tipo de mobbing surge entre iguales. De acuerdo con Leymann, (1996); Hirigoyen, (2001) y Abajo, (2006) este tipo de acoso se refiere en el que uno o varios trabajadores se ven acosados por uno o varios compañeros de similar nivel jerárquico dentro de la organización.

De acuerdo con Leymann (1996), se da cuando el comportamiento de los grupos no es el resultado de los comportamientos individuales de las personas que lo componen, si no que el grupo se aparece con una nueva identidad que tiene su propio comportamiento. En este caso un trabajador se ve acosado por un compañero de su mismo nivel jerárquico, el ataque se produce

por problemas personales o por que alguno de los miembros no acepta las pautas de funcionamiento aceptadas por el resto.

De acuerdo con Abajo (2006), algunas de las causas que llevan a ejercer el acoso entre compañeros son:

- El “síndrome del cuerpo extraño”. Entendido por ejemplo cuando llega un nuevo integrante a la organización, el cual tiene características individuales no compatibles con las demás personas de la organización, por lo cual es visto como extraño y hay una tendencia a eliminarlo, ya que lo desconocido puede generar cambios a los que el grupo no está dispuesto a aceptar pues pone a sus integrantes en una situación de peligro o amenaza.
- Competencias internas dentro de la organización. En un mercado laboral con escasas oportunidades de empleo, la oportunidad de ascenso en una organización es realmente un tesoro invaluable y codiciado por la mayoría del grupo, lo cual convierte a todos los compañeros en un competidor. Basta que se dé este hecho y que exista un individuo con características maliciosas, para que se desencadene el mobbing.
- El sentimiento de envidia.
- Mitigar el aburrimiento o pasar el rato. Los grupos con actividades rutinarias, sistémicas o aburridas, pueden encontrar diversión en la burla, tomándolo como salida a sus frustraciones; por lo que apoyan al agresor teniendo la idea de que no dañan a la víctima.
- Consecuencia de una enemistad personal. La cual se desencadena de un problema personal, fuera del ámbito laboral y que es llevado a éste para denigrar a la víctima y someterla a la voluntad del acosador.

### **3.2.2 Mobbing Descendente**

Este tipo de mobbing surge cuando un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la organización.

Es la situación más habitual, en la cual se trata un comportamiento en el que la organización que aspira al poder, a través de desprecios, falsas acusaciones e incluso insultos, pretende eliminar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, mantener su posición jerárquica o simplemente es una estrategia empresarial cuyo objeto es deshacerse del trabajador forzando el abandono voluntario de la organización (Leymann, 1996).

Se ha observado que el acoso laboral descendente puede darse formando parte de una estrategia empresarial para conseguir que el trabajador acosado abandone la organización (Piñuel y Zabala, 2001).

Esta modalidad es conocida como bossing, proviene del inglés boss-jefe, siendo la situación más habitual. En este caso el acoso no se desarrolla entre iguales, sino que la víctima tiene una situación de inferioridad. Se trata de un comportamiento en el que la persona que ostenta el poder a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos, pretende minar el ámbito psicológico del trabajador para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición jerárquica o simplemente se trata de una estrategia empresarial cuyo objetivo es deshacerse forzando el abandono voluntario de una persona determinada sin proceder a su despido legal, ya que éste, sin motivo, acarrearía un coste económico mayor para la organización (Soriano, 1999).

De acuerdo con Hirigoyen (2001), este tipo de acoso que tiene consecuencias graves para la salud, puede dividirse: acoso perverso (es en el que existe una pretensión gratuita de destrucción del otro), acoso estratégico (el objetivo es obligar al asalariado a marcharse de la organización y evitar el procedimiento de despido) y acoso institucional (se utiliza como instrumento de gestión del conjunto del personal).

Barón (2004 En Abajo, 2006), explica las bases del poder en que se sustenta este tipo de mobbing:

- Poder coercitivo. Basado en el miedo a las consecuencias negativas ante la desobediencia.
- Poder de permiso. Las personas se someten a quien detecta el poder para obtener beneficios como ascensos o gratificaciones. También se puede utilizar por omisión, es decir, negar los premios que la persona merece.
- Poder de persuasión. Basado en la concesión y la manipulación de premios simbólicos como el control de la asignación de status o en la influencia en las normas del grupo.
- Poder de conocimiento. Basado en el ascenso y control de la información.
- Poder derivado de la posición. Donde el acosador es el acceso a bases de poder.
- Poder personal. Derivado de las características físicas y de personalidad del sujeto.
- Poder de experto. Se fundamenta en la experiencia o competencia del sujeto, quien llega a dominar información o habilidades especiales.
- Poder de oportunidad. Donde el individuo es un punto de paso necesario de los canales de información o acceso a las fuentes de poder.

### **3.2.3 Mobbing Ascendente**

Leymann, (1996); Hirigoyen, (2001) y Piñuel y Zabala, (2001); coinciden en que este tipo de mobbing es el menos frecuente.

De acuerdo con Leymann (1996), este tipo de mobbing se refiere al caso en el que una persona ostenta un rango jerárquico superior se ve agredida por uno o varios subordinados. En la mayor parte de los casos se produce cuando una persona se incorpora a la organización con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o porque su puesto es ansiado por alguno de ellos.

El origen de este tipo de mobbing puede deberse:

- Al nombramiento de un superior o directivo que no es del agrado de los trabajadores, o en algunas otras ocasiones como reacción frente a un jefe autoritario, arrogante, caprichoso o parcial en sus decisiones (Piñuel y Zabala, 2001).
- A la incorporación de una persona externa en un nivel jerárquico superior con métodos, ideas y estilos que no coinciden con los que imperaban en la organización y son rechazados por sus subordinados (Abajo, 2006).
- Cuando la posición jerárquica no se ocupa con base en las capacidades personales o profesionales, si no exclusivamente por su parentesco con alguien con más poder (Martínez, 2004).
- Cuando se asciende a alguien del grupo de iguales, lo cual provoca desacuerdos (Martínez, 2004).
- Cuando el superior jerárquico es mujer (Martínez, 2004).

De acuerdo a las investigaciones realizadas sobre los tipos de mobbing Leymann (1996), concluye que el mobbing descendente tiene una prevalencia del 37%, el horizontal de 44% y el ascendente del 9%. Por su parte Piñuel y Zabala (2001), en una encuesta realizada en Madrid y alrededores encontró que el mobbing descendente era del 43%, el horizontal del 42% y el ascendente del 2.5%. Hirigoyen (2001), nos menciona que el mobbing descendente abarca el 58% de los casos, el mobbing horizontal el 12% y sólo el mobbing ascendente se da sólo en el 1%.

### 3.3 Causas del Acoso Laboral

Para Leymann (1996), las causas del acoso laboral radican en la precariedad de las organizaciones y en las estructuras sociales. Aunado con errores en la gestión empresarial que provocan el estrés y los conflictos no resueltos, que desembocan en el fenómeno mobbing.

De acuerdo con Martínez (2004), el acoso se deriva de la estructura organizativa de la institución, liderazgo y gestión. El acoso moral en el trabajo es siempre un problema institucional, en medida en que no se detecta, no se evita o no se toman las medidas pertinentes.

Para Martínez (2004), las características empresariales que favorecen el mobbing son:

- Una estructura organizacional difusa.
- Pobre información del personal en conjunto.
- Grandes organizaciones y administraciones públicas.
- Ambiente competitivo y/o muy exigente.
- Conflictos frecuentes en la organización.
- Desinterés o impotencia de la dirección en sus diferentes niveles. Incompetencia de directivos para manejar situaciones de conflicto.
- Mala comunicación interna. Incertidumbre en la relación con las tareas a realizar.
- Volumen de trabajo excesivo o muy bajo.
- Estrategia de gestión autoritaria basada en el miedo.
- Precariedad en el empleo.

Piñuel y Zabala (2001), menciona que el mobbing se desarrolla en organizaciones que son rígidas, con una sobrecarga cuantitativa de trabajo o un déficit en la calidad de tareas a realizar, y sobre todo, en organizaciones con altos índices de burocracia.

Santiago (2005), establece que las causas principales para cometer acoso moral son:

- Justificar un despido para el que no hay argumentos sólidos.
- Conseguir realice la víctima una prejubilación.
- Retirar a la víctima para que no haga sombra al acosador (jefe o compañero).
- Necesidad de sustituir a la víctima por otro trabajador.
- Celos profesionales.
- Ahorrarse el costo de la indemnización.
- Negarse la víctima a aceptar cosas indecorosas.
- Quitar al trabajador de un ambiente establecido.

Distintos factores psicosociales relacionados tanto con la organización como con la actividad laboral del trabajador pueden servir de antecedentes para la aparición de este fenómeno; así, pueden ser consideradas causas o fuentes del mobbing el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la cronificación de los conflictos, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales, que conducen al aumento de comportamientos perjudiciales para la organización Boada, de Diego, Agulló, y Mañas (2005 En Meseguer, Soler, Sáez, y García, 2007) y, por tanto, identificar estas fuentes ayudaría a la intervención de cara a la reducción de su incidencia.

Es importante mencionar que existen dos grupos que son más susceptibles de sufrir mobbing; a) los jóvenes menores de 30 años con contratos precarios y formación extraordinaria para el puesto de trabajo que desempeñan, los cuales son hostigados por trabajadores de mayor edad que ya están fijos y que se sienten amenazados por sus competencias; b) las mujeres de más de 40 años y en especial las que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad personal (Juárez, Hernández y Ramírez, 2005).

Para Juárez, Hernández y Ramírez (2005), respecto al agresor, existe acuerdo en que el comportamiento de éste, obedece casi siempre a un intento de encubrir o enmascarar sus propias deficiencias, miedo e inseguridad, determinados por la propia conciencia de mediocridad; por tanto, la alternativa del hostigador consiste, en rebajar la autoestima de los demás a un nivel por debajo de la suya.

Sin embargo Abajo (2006), menciona que es importante no confundir el fenómeno del mobbing con la mera torpeza organizacional o de dirección y liderazgo. Frecuentemente, errores o deficiencias de tipo estructural, una defectuosa organización del trabajo, inadecuadas condiciones laborales, un liderazgo tiránico o una dirección agresiva, pueden resultar igualmente repudiables y atentatorias contra los derechos básicos de los trabajadores, pero, sin embargo, no constituir técnicamente situaciones de mobbing, aunque la línea divisoria no siempre es lo suficientemente clara.

Por otra parte, las malas condiciones de trabajo, o la ausencia o ineficacia de una adecuada política y organización del empleo, pueden generar situaciones que, individualmente, pueden ser vividas por las víctimas como situaciones de acoso —fundamentalmente en aquellos casos en que se trata de trabajadores aislados, en el marco de pequeñas organizaciones o emprendimientos—.

Sin duda, el problema de unas condiciones inadecuadas de trabajo debe ser abordado con especial firmeza y tal tarea es materia propia de los organismos de inspección de trabajo. Una vez más, la línea que separa estos supuestos de los casos de mobbing puede resultar excesivamente delgada (Abajo, 2006).

### **3.4 Participantes del mobbing: Víctima y acosador.**

#### **Víctima**

Las investigaciones sobre la personalidad y la manera de vivir de las víctimas de acoso moral en el trabajo, coinciden en señalar que los acosadores seleccionan casi siempre un mismo perfil de personas las cuales son: alegres, con talento, con carisma, felices, etc. Estas cualidades despiertan en ellos sentimientos de celos y envidia (Piñuel y Zabala, 2001).

En su descripción de las víctimas Piñuel y Zabala (2001), destacan que son personas con:

- Elevada ética, honradez, rectitud, alto sentido de la justicia, y con su actitud ponen de manifiesto la falta de ética de la organización.
- Autonomía, independencia de juicio e iniciativa propia.
- Extraordinaria capacidad para su trabajo: el acosado posee capacidades de las que el acosador carece. La probabilidad de acoso aumenta cuando la capacidad de la víctima coincide con los déficits del acosador y, especialmente, si esta capacidad es relevante en la organización de trabajo.
- Carisma, popularidad y capacidad de liderazgo informal.
- Facilidad para la cooperación y el trabajo en equipo.
- Situación personal o familiar satisfactoria.
- Alta capacidad de empatía y compromiso con el bienestar de los demás.

Hirigoyen (2001), resalta que el acosador detecta los puntos débiles de sus víctimas y los ataca, y no considera que la víctima posea en sí misma rasgos que la predispongan a ser acosada, sino que la víctima ha sido elegida por el perverso por poseer atributos de los que pretende apropiarse, siendo concebida por el acosador como un objeto cuya finalidad es satisfacer sus necesidades.

Diferencia a las víctimas de acoso, a las que no les interesa el sufrimiento y se sienten liberadas cuando se las separa del acosador, de las personas masoquistas que no se defienden del agresor porque se encuentran paralizadas, no porque no quieran reaccionar.

Las víctimas de acoso laboral suelen ser transparentes, mostrándose tal como son, presentan tendencia a culpabilizarse, vulnerabilidad a las críticas, dudan de sus propias capacidades, se sacrifican por los demás y manifiestan una gran vitalidad.

De manera que aunque no se pueda objetivar la existencia de un tipo de personalidad que predisponga a las personas a ser víctimas, sí parecen existir características comunes para que una persona sea víctima de *mobbing*. Es el ser percibido como una amenaza para el acosador, generalmente por poseer una serie de cualidades que él no posee y de las que pretende apropiarse, siendo ésta, la base del comportamiento de maltrato.

### **Acosador**

Piñuel y Zabala (2001), presenta al acosador como “un asesino en serie”, ya que los comportamientos de acoso no son algo aislado, sino que en la historia del acosador suelen encontrarse varias personas acosadas a lo largo de los años. Sitúa la causa del comportamiento del acosador en sus profundos sentimientos de inadecuación personal y profesional, que configuran un complejo de inferioridad, ante el cual el acosador responde intentando incrementar su autoestima y disminuyendo la de los demás. El acoso laboral sería una forma de afrontamiento del malestar provocado por ese complejo de inferioridad. Considera que el acosador puede presentar alguna psicopatología como trastorno narcisista, trastorno disocial o psicópata y trastorno paranoide.

Para Hirigoyen (2001), el acosador es un perverso narcisista, que se encuentra vacío, que busca su propia imagen en los demás, que intenta apropiarse de la imagen del otro, que utiliza a la víctima y luego la destruye, que siente placer en la humillación y el sufrimiento del otro, que no tiene sentimiento de culpa, que muestra un complejo de inferioridad en relación con las víctimas, y siente envidia por no poseer algo que el otro posee, por lo que intenta atacar la autoestima del

otro para aumentar su propio valor. El acosador no empatiza ni siente interés por los demás, pero desea que los otros se interesen por él, seduce al otro y lo utiliza. El acosador utiliza mecanismos de defensa como la proyección y la negación de la realidad. Atribuye a la víctima sus propias intenciones, sus propios errores y sus propios miedos como si se tratara de un espejo, y rechaza considerar a la víctima como persona, sino como un objeto, de cuyas cualidades morales pretende adueñarse. El acosador muestra una personalidad con raíz narcisista, caracterizada por la seducción y el vacío, se aproxima a la personalidad paranoide, ya que proyecta lo negativo al exterior.

### **3.5 Conductas del mobbing**

De acuerdo con Becerra y Chávez (2009), en muchas ocasiones se llega a confundir el mobbing con otros problemas dentro de una organización, por lo cual a continuación se presenta un apartado en el cual Juárez, Hernández y Ramírez (2005), describen las conductas por las cuales se puede reconocer el mobbing.

*Ataques a la persona con medidas organizacionales por parte del superior:*

- Restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- Cambia la ubicación de una persona para separarla de sus compañeros.
- Prohíbe a los compañeros que hablen con una persona determinada.
- Obliga a la persona a ejecutar tareas en contra de su voluntad.
- Juzga el desempeño de una persona de manera ofensiva.
- Cuestiona las decisiones de una persona.
- No asigna tareas a una persona o por el contrario, asigna tareas sin sentido, que están muy por debajo de sus capacidades y tareas degradantes.

*Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social:*

- Restringe a los compañeros la posibilidad de hablar con la víctima.
- Rehúsa la comunicación con una persona a través de miradas y gestos; la evita directamente, no le dirige la palabra y trata a la víctima como si no existiera.

*Ataques a la vida privada de la víctima:*

- Crítica permanente a la vida privada de una persona.
- Terror telefónico.
- Hace parecer estúpida a una persona.
- Da a entender que la persona tiene problemas psicológicos.
- Se mofa de las discapacidades de una persona.
- Imita los gestos y voces de una persona.
- Se mofa de la vida privada de una persona.

*Violencia física:*

- Ofertas sexuales, violencia sexual.
- Amenazas de violencia física.
- Uso de violencia menor.
- Maltrato físico.

*Ataques a la actitud de la víctima:*

- Ataques a las actitudes, creencias políticas y religiosas.
- Se mofa de la nacionalidad de la víctima.

*Agresiones verbales:*

- Grita o insulta.
- Crítica permanente al trabajo de la persona.
- Amenazas verbales.

*Rumores:*

- Habla mal de una persona a su espalda.
- Difunde rumores.

### 3.6 ¿Qué no es mobbing?

Para Juárez, Hernández y Ramírez (2005), el mobbing o abuso psicológico por ser un fenómeno psicosocial y subjetivo, necesariamente se entrelaza con otros fenómenos de la misma naturaleza, pero que al mismo tiempo pueden ayudar a delimitar propiamente éste concepto, entre los cuales se pueden mencionar:

1. El conflicto interpersonal, como una variable potencialmente confusora, empero la definición de mobbing excluye los conflictos eventuales y focaliza un punto en el tiempo, donde la situación psicológica comienza a traducirse psiquiátrica o psicosomáticamente en condiciones patógenas crónicas, es decir, la distinción entre conflicto y abuso psicológico no se centra en qué se hace o cómo se hace, pues en ambas pudiera ser lo mismo, la diferencia radica en la frecuencia y duración con que se hace. En el conflicto, el rol de “perpetrador” es dinámico (en ambos lados); en el abuso psicológico, es un fenómeno crónico donde el rol de agresor es de un solo lado.
2. Supervisión estricta, no se debe confundir el acoso psicológico en el trabajo con los problemas que plantea el trabajar bajo las órdenes de un jefe exigente que busca aumentar la productividad; sólo si el objetivo del “jefe exigente”, es intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar, consumir emocional e intelectual mente a la persona hasta el punto de hacer estallar sus sentimientos más profundos, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad de agredir, controlar y destruir al empleado; entonces se trata de mobbing o abuso psicológico.
3. El acoso sexual, es un fenómeno íntimamente relacionado al mobbing y ciertamente difícil de delimitar entre uno y otro; las consecuencias de ambos suelen ser muy similares, pues ambos se manifiestan por: síntomas psicológicos, duda, depresión, ansiedad, relaciones personales restringidas, fatiga, falta de motivación, dificultad en la concentración, baja en la autoestima, síntomas fisiológicos, dolores de estómago y cabeza, náuseas, disturbios del sueño y problemas relacionados con el trabajo, reducción de la

satisfacción con el trabajo, aumento del estrés laboral, absentismo, cambio de carrera o trabajo y disminución de la productividad. Aunque en ambos tipos de acoso se trata de humillar al otro y ponerlo a disposición del acosador, el acoso sexual tiene un móvil e interés con una connotación ampliamente sexual y el perfil de la víctima en su mayoría son mujeres; a diferencia del mobbing que busca la aniquilación de la víctima del medio laboral de que se trate, por tanto el perfil es más equilibrado e incluso mayor en hombres.

4. Estrés, Burnout o Fatiga Crónica, son efectos psicológicos negativos que están relacionados con el mobbing, pero no lo definen. Por lo tanto, la presencia de estrés y burnout además de los síntomas de agotamiento físico y emocional, ira, disminución de autoeficacia y nerviosismo, pueden ser indicadores en la probable presencia de mobbing; sin embargo, la certeza de este fenómeno se da, siempre y cuando se identifiquen las condiciones descritas en su definición, un hostigador que ejerza un continuo y deliberado maltrato verbal y modal hacia la persona que manifiesta los efectos psicológicos subyacentes; de lo contrario, deberá sospecharse de la presencia de otros factores psicosociales, pero no de mobbing.

### **3.7 Fases del mobbing**

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

Abajo (2006), menciona que si bien cada caso presenta particularidades y características propias, dependiendo de diferentes factores (la personalidad de los involucrados, el tipo de organización, el tipo de actividad o de trabajo realizado, etc.), siguiendo a Leymann los estudiosos convienen en reconocer, desde el punto de vista de la organización, cuatro estados, fases o etapas que suelen ser recurrentes en los diferentes casos, mismas que se explican a continuación:

*1. La fase de conflicto o de incidentes críticos.*

En una organización existen grupos y personas que tienen intereses y objetivos diferentes y/o contrapuestos, por ende es normal que existan conflictos interpersonales en la organización. De estas diferencias surgen problemas, roces o choques entre las personas los cuales se pueden solucionar a través del diálogo o por el contrario pueden constituir el inicio de un problema que tiene posibilidades de estigmatizarse (Leymann, 1996).

*2. La fase de mobbing, acoso o “estigmatización”.*

Es en esta fase donde el acosador pone en práctica toda la estrategia de hostigamiento en su víctima, empleando durante un largo tiempo una serie de comportamientos perversos, con el objetivo de ridiculizar y apartar socialmente a la víctima. En esta fase se da el mobbing como tal, la víctima no puede creer lo que está sucediendo, incluso llega a negar que está siendo atacada (Leymann, 1996).

*3. La fase de intervención desde la organización (dirección).*

El conflicto creado en el grupo al que pertenece la víctima llega a manos de la dirección de la organización. El departamento de recursos humanos o la dirección del personal ponen en práctica dos soluciones ante el conflicto.

Por una parte se encuentra la solución positiva que es cuando la dirección de la organización conoce el problema realiza una investigación exhaustiva acerca del conflicto y decide que el acosador o el trabajador sea cambiado de puesto de trabajo, descubre la estrategia del hostigamiento y propone mecanismos para que no se vuelva a producir, sancionando al hostigador.

Por otra parte se encuentra la solución negativa, que se da cuando la dirección de la organización no tiene un conocimiento exhaustivo del caso ya que no investiga a fondo el problema; la dirección ve a la víctima como el problema a combatir, reparando en sus características individuales tergiversadas y manipuladas, sin reparar en que el origen del mismo está en otra parte. En este caso, la dirección se suma al entorno que acosa activa o pasivamente a la víctima (Leymann, 1996).

De acuerdo con Barón, Munduate y Blanco (2003), si la persona o el grupo afectado se repliega en sí misma y se dispone a aguantar todo lo que sea necesario, se puede identificar en esta fase que la víctima se ha dejado atrapar por una segunda tela de araña y que con ello ha entrado directamente en lo que dichos autores denominaron la espiral del mobbing (Figura 2). Esta espiral se caracteriza por un bucle de retroalimentación negativa en el que, la presión del acoso incidiendo en los síntomas patológicos, y éstos en la ineficiencia de la respuesta laboral, justifican y refuerzan el hostigamiento de manera progresiva, llegando a agravar el problema hasta hacerlo insostenible.



**Figura 2.** La espiral del mobbing

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

Esta es la última fase, la cual desemboca en el abandono del trabajo por parte de la víctima. Es importante mencionar que existen casos extremos en los que los trabajadores acosados llegan al suicidio (Piñuel y Zabala, 2001).

Junto a estas cuatro fases, el profesor Iñaki Piñuel y Zabala intercala una interesante fase entre la 3 y 4 indicadas. La denomina “Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto” (Abajo, 2006).

*“Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto”*

De acuerdo con Piñuel y Zabala (2001), en esta fase es la que indica que no existen especialistas que puedan abordar un problema que tiene origen en la organización y no en la víctima, diagnosticando erróneamente estrés, depresión, burnout, personalidad paranoide, desajuste de la personalidad, entre otros.

Finalmente y a manera de conclusión sobre este tema a continuación se presenta un cuadro resumen con las fases del mobbing desde el punto de la organización incluyendo la fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto propuesta por Piñuel y Zabala (Ver Cuadro 3).

**Cuadro 3.** Las Cinco fases del mobbing desde el punto de vista de la organización

Abajo, (2006).

### 3.8 Consecuencias del mobbing

Las consecuencias del mobbing pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos, y puede tener importantes repercusiones ya que las consecuencias de este fenómeno afectan no sólo de manera negativa a la persona que la sufre, sino también a su entorno laboral, social, familiar y a la organización para la cual trabaja, ya que la persona afectada padece daños en su salud física y psicológica lo cual a su vez repercute entre otras cosas en: un aumento de tensión entre los cónyuges, familiares y amigos; y el rendimiento laboral por absentismo, bajas prolongadas, etc., que se traduce en baja productividad.

A continuación se presentan algunas clasificaciones encontradas en la literatura sobre las serias consecuencias que éste fenómeno ha alcanzado:

Para Hirigoyen (2001), los primeros síntomas que aparecen son muy parecidos al estrés: cansancio, nerviosismo, problemas de sueño, migrañas, problemas digestivos, lumbalgias; pero si el acoso persevera en el tiempo, entonces se puede establecer un estado depresivo mayor. De acuerdo a una encuesta realizada, el 69% de las personas que respondieron el cuestionario habían padecido un estado depresivo mayor y un 52% presentaban trastornos psicosomáticos variados. Para dicha autora, el acoso laboral deja huellas indelebles que pueden ir desde estrés postraumático hasta una vivencia de vergüenza recurrente o incluso cambios duraderos de su personalidad. La desvalorización persiste aunque la persona se aleje de su acosador. La víctima lleva una cicatriz psicológica que la hace frágil, que la lleva a vivir con miedo y a dudar de todo el mundo.

Para Hirigoyen (2003), las consecuencias del acoso moral se clasifican en:

1. *Consecuencias para la salud.* Las conductas psicológicamente agresivas generan estrés y angustia ya que, puesto que los ataques son encubiertos, las víctimas responden con respuestas inadecuadas que agravan la violencia del otro, entrañando para sí mismas un desgaste que conduce a una disfunción neurovegetativa. Puesto que esas presiones se ejercen durante largos periodos de tiempo (meses e incluso años), la resistencia del organismo se ve dañada y resulta inevitable la aparición de una ansiedad crónica unida a un estado de aprensión y anticipación permanentes, rumias ansiosas que convierten la vida de la persona en un *sin vivir* difícil de soportar.

El sentimiento de humillación y de ataque contra la dignidad es lo que diferencia el sufrimiento ligado al acoso moral del asociado a condiciones laborales difíciles o incluso violentas. Las víctimas sienten vergüenza de serlo, de no haber sabido qué hacer o de haber permitido la situación. La agresión les ha hecho perder los límites de su espacio psíquico, ya no distinguen qué es normal y qué no, qué se debe a su propia fragilidad y qué al comportamiento destructivo del agresor. Viven aterrorizadas y terminan por descompensarse.

Esta descompensación se asienta la mayoría de las veces sobre una base psicosomática, ya que todo aquello que no logra expresarse verbalmente pasa a expresarse a través del plano físico. Asimismo, aparecen estados depresivos graves que pueden conducir al suicidio.

En el caso de los sujetos más impulsivos, pueden darse descompensaciones en la forma de comportamiento, de carácter, que puede manifestarse en actos violentos. Estas respuestas son resultado directo de la provocación psicológica y suponen una excusa a los ojos de los agresores, que ven en estas respuestas una justificación para el acoso.

A mayor tiempo transcurrido, cuanto más duradero es el acoso, más frecuentes son los ataques y mayor el riesgo de aparición de un estado de estrés post-traumático. El acontecimiento traumático es evocado constantemente en recuerdos o sueños recurrentes y opresivos, lo que provoca un sentimiento de desamparo y una reactividad psicológica. Entran en escena los mecanismos de alejamiento, los esfuerzos por no pensar en el traumatismo ni hablar de él, lo que da lugar a una especie de fobia frente a todo lo que se relacione con la agresión, lo que puede favorecer el aislamiento profesional.

Paralelamente a ello aparece un embotamiento de la reactividad general (reducción del interés por las actividades establecidas anteriormente, sentimiento de desapego para con el otro, restricción de los afectos), que pueden repercutir negativamente en la vida familiar.

Otras personas de carácter más firme pueden convertirse en pleitistas.

2. *Las bajas laborales.* Según la encuesta realizada por Hirigoyen (2001), el 74% de los acosados han optado por una baja laboral.

Esto entraña consecuencias sociales: la gran mayoría de las víctimas se acogen a una baja laboral que puede ser de larga duración si no se encuentra solución alguna al problema.

3. *Consecuencias económicas y sociales.* En el 30% de los casos de baja laboral, la persona agredida se ve afectada por un largo padecimiento, invalidez o paro por inaptitud médica. A esto hay que añadir los despidos o prejubilación en un 36% de los casos. Esto suma un total de un 66% de casos en los que, efectivamente, la persona es excluida del mundo laboral, al menos temporalmente.

Consecuencias económicas graves:

- para la persona acosada (disminución de ingresos, gastos médicos, psicoterapéuticos, judiciales...)
- para la organización (absentismo, desmotivación del resto de trabajadores, pérdida de confianza, daño a la imagen de la organización)
- para el colectivo (gastos sanitarios deducidos por la SS, hospitalizaciones, indemnizaciones por desempleo, jubilaciones anticipadas...)

Por su parte, Juárez, Hernández y Ramírez (2005), dividen en tres niveles las consecuencias de mobbing:

1. Nivel individual.

- Efectos a nivel cognitivo: olvidos, dificultad de concentración, ansiedad, irritabilidad, apatía, etc.
- Estrés: pesadillas, náuseas, falta de apetito, diarreas, etc.
- Desajustes del sistema nervioso: dolores de pecho, sudoración, palpitaciones, sequedad en la boca, palpitaciones, etc.
- Desgaste físico: dolor y malestar corporal general.
- Trastornos de sueño: insomnio.
- Cansancio y debilidad: fatiga crónica, temblores, desmayos, etc.
- Burnout: despersonalización, agotamiento emocional y falta de realización personal.
- Cambios de personalidad: neurosis y/o psicosis.
- El suicidio: es una de las consecuencias extremas y existentes.

2. Nivel familiar.

- Aislamiento
- Problemas de pareja
- Tensiones con los hijos y conflictos familiares en general

3. Nivel organizacional

- Ausentismo
- Incremento en las tasas de incapacidades y accidentes
- Disminución de la productividad
- Aumento de clima laboral negativo

Santiago (2005), menciona que las consecuencias para la víctima que sufre de acoso moral son: trastornos psicológicos, baja autoestima, ausentismo en el trabajo, alejamiento de sus propios compañeros de trabajo, estrés y estados depresivos, algunos daños físicos que van a depender de la salud de la víctima, pero que comúnmente son: trastornos cardiovasculares (hipertensión, arritmias, dolores en el pecho, etc.), trastornos musculares (dolores lumbares, cervicales, temblores, etc.), trastornos respiratorios (sensación de ahogo, sofocos, hiperventilación, etc.) y trastornos gastrointestinales (dolores abdominales, náuseas, vómitos, sequedad de boca, etc.); y en algunos casos pueden llegar a extremos muy dolorosos como el suicidio. Y por otra parte, las consecuencias para la organización son: baja productividad, desintegración de equipos de trabajo, baja calidad en producto y/o servicios, costo en la capacitación de nuevos trabajadores y costo en el reclutamiento y selección del nuevo trabajador.

El fenómeno de mobbing ha cobrado especial importancia y entre las numerosas consecuencias que puede tener se encuentran: la depresión, ansiedad generalizada, e incluso desórdenes de estrés postraumáticos, mismas causas que conllevan al absentismo, abandonos de sus puestos de trabajo, incremento en accidentes, disminución en la calidad de su trabajo, entre otras, lo que a su

vez perjudica a la organización y a la misma víctima en su salud, en áreas sociales, familiares y financieras.

De acuerdo con Aranda, Pando y Pérez (2003 En Pando, Aranda, Aldrete y Reynaga, 2006), algunos elementos como un buen nivel de autoestima o una adecuada red de apoyo social dentro y fuera del ambiente laboral, han sido señalados como factores de protección para trastornos psicológicos y de estrés.

La red social de una persona es el conjunto de todas aquellas otras personas con las que mantiene contacto y cubrirá sus necesidades básicas sociales (Aranda y Pardo, 2006 En Del Ángel, Lavoignet, Martínez, Gutiérrez y López, 2010). El apoyo social, laboral y familiar juega un papel importante por los efectos positivos sobre la salud mental y física del individuo.

Gil-Monte y Peiró (2000 En Pando, Aranda, Aldrete y Reynaga, 2006), señalan que la falta de apoyo por parte de los compañeros y supervisores, o por parte de la Dirección o de la administración de la organización son características que pueden influenciar negativamente en la salud de los trabajadores.

La autoestima y las Redes Sociales de Apoyo deben integrarse como una función organizacional de promoción a la salud mental de los trabajadores, las organizaciones productivas pueden y deben fomentar la autoestima de su personal (Pando, Aranda, Aldrete y Reynaga, 2006).

### 3.9 Prevención e intervención en el mobbing

De acuerdo con Hirigoyen (2003), los procedimientos de acoso moral son destructores de la salud física y psíquica de las personas que sufren de éste fenómeno llamado mobbing, por lo que hay que intervenir de forma temprana, es decir cuando se trata aún de un problema y no ya de agresión, y para ello es vital establecer planes eficaces de prevención.

Según la misma autora, la prevención dentro de las organizaciones de este nuevo riesgo profesional es responsabilidad de los directivos pero abarca a todos los miembros de la misma, y el que el acento se ponga sobre la prevención no quiere decir que haya que desinteresarse de los casos claros de acoso. Es conveniente prever el surgimiento de éste fenómeno para tratar los casos de acoso moral sin dañar la dignidad de las personas, evitando tantos sufrimientos inútiles como una mediación abusiva y una mala imagen para la organización.

Es de suma importancia que en la actualidad todas las organizaciones conozcan lo que es el mobbing y que al igual que se preocupan por mejorar y obtener certificaciones de calidad y demás, vean la importancia e impacto que éste nuevo riesgo laboral tiene para la organización e inviertan tiempo y recursos para una prevención o intervención de éste fenómeno.

Ante una situación de mobbing como en cualquier riesgo laboral las organizaciones pueden llevar a cabo dos tipos de acciones:

1. *Acción correctiva.* Intentando aliviar los efectos negativos cuando ya han aparecido los síntomas de mobbing por medio de tratamiento por ejemplo.
2. *Acción preventiva.* Haciendo algo antes de que aparezca el acoso moral, mitigando los factores que incitan el mobbing.

Algunas alternativas de prevención de acuerdo con Hirigoyen (2003), son:

- Informar. La información acerca de éste fenómeno debe extenderse a todos los trabajadores, sea cual sea su nivel jerárquico de cara a identificar más rápidamente los comportamientos patológicos. Los trabajadores deben ser informados igualmente de sus derechos y posibles vías de recurso. Esta información debe servir a su vez de vehículo para que cada uno se cuestione sus propia conducta para con el otro y también los límites de aquello que se juzga aceptable.
- Formar. Los altos mandos y, en particular los directivos clave a fin de que identifiquen las situaciones delicadas que puedan degenerar en acoso moral. Establecer las señales de peligro (la violencia verbal, el aislamiento de una persona, la falta de respeto entre los miembros del grupo). Los especialistas en caso de acoso (equipo médico-social, departamento de recursos humanos, delegados de personal).
- Establecer claramente la ética de la Organización. Reglamento interno.
- Tratar las situaciones de acoso moral. Es necesario que las actividades preventivas partan de la organización para evitar todo tipo de situaciones relacionadas con el mobbing, o en dado caso intervenir adecuadamente (Bermúdez y Cervantes, 2009). De acuerdo con Abajo (2006), las estrategias deben incluir además las evaluaciones de riesgo vinculadas a las condiciones de seguridad e higiene, las que implican una problemática psicosocial, como factores estresantes.

De acuerdo con Uribe-Prado (2011), la prevención debe contener la posibilidad de modificar culturas, valores, actitudes, conocimientos y expresiones de todo tipo entre los participantes de una organización.

Piñuel y Zabala (En Juárez, Hernández y Ramírez, 2005), subraya que en la medida en que el afectado conozca los factores condicionantes del mobbing; así mismo, aumentará la probabilidad de algunos factores que son necesarios para hacer frente al mobbing o abuso psicológico, que le ayuden a salir adelante de este problema. Para ello, es fundamental que cada persona trabaje en:

1. La buena forma física y mental. Realizar ejercicio, tener una dieta equilibrada, dormir bien, tener un buen manejo del estrés, solicitar consejo o apoyo psicológico.
2. La confianza en sí mismo. Tener confianza en sí mismo es indispensable para que la víctima de mobbing pueda resistir el acoso y hacerle frente a la situación, ya que el conocer sus recursos físicos, emocionales e intelectuales le ayudaran a valorarse, elevando su autoestima y autodeterminación.
3. La consideración del entorno. Manteniendo la opinión pública de su lado al manifestar un comportamiento integro e intachable. Dándose a notar mediante un buen desempeño y ganando una mayor presencia intelectual y física con el fin de generar una red social que le permita protegerse del acosador.
4. El apoyo social. Manteniendo comunicación con sus familiares y amigos para liberar tensiones.
5. La estabilidad económica. No tener grandes desembolsos económicos.
6. El grado de control en el trabajo. El acosado no debe olvidar que es su derecho ser respetado y escuchado, así como tener acceso a la información para realizar su trabajo.
7. La capacidad de moverse en el entorno social. Incrementando la capacidad de resolución de problemas y la destreza en habilidades sociales.

Y en otros aspectos como:

- a) La formación e información sobre el tema, con la difusión en los centros de trabajo a través de conferencias y cursos de capacitación que promuevan la creación de intervenciones.
- b) El desarrollo de compañerismo, con el propósito de fortalecer el clima social laboral y las relaciones interpersonales necesarias para dejar de ser testigos mudos, en caso de que haya víctimas a la vista; para ello la organización de círculos de intervención y prevención pueden ser de gran utilidad.
- c) El control emocional personal, es una variable importante en este aspecto, pues el manejo correcto de la ira, la ansiedad, la tristeza y la depresión son factores decisivos en la resistencia al mobbing; conservar la calma y tener paciencia son grandes protectores en casos como éstos.
- d) La asertividad, siempre será clave para superar este problema; hay que afrontar y agarrar el toro por los cuernos, sin ser agresivo ni sumiso.
- e) Fortalecer la autoeficacia, es imprescindible no perder la confianza en sí mismo y la fuerza personal, los sentimientos de culpa anulan la creencia de que sí se puede.
- f) No ceder el control del trabajo personal al acosador, no facilitarle las agresiones ni posibilitar circunstancias que fomenten el abuso.
- g) No aislarse, denunciar y hacer públicas las agresiones ante un órgano responsable.
- h) Recurrir a asesoría psicológica especializada que siempre será el mejor camino.

Uribe-Prado (2011), señala que analizar los costos sociales, organizacionales y personales del acoso laboral permitirá realizar acciones concretas y para controlar este fenómeno sugiere evitar factores favorecedores determinados por el clima laboral, así como revisar la organización del trabajo y estilos de liderazgo, ya que son acciones inherentes al problema que permitirán soluciones inmediatas, a mediano y a largo plazo. De igual manera, la intervención oportuna y asertiva permitirá realizar acciones primarias, secundarias y terciarias efectivas frente a un mal que aqueja a muchos trabajadores en el mundo y, por lo tanto, al sistema productivo.

### 3.10 Estrategias para la intervención en el mobbing

Ante un panorama poco esperanzador es necesario que los sujetos objeto de acoso laboral se defiendan y que además lo hagan, si es posible, antes de que se produzca el daño. (Barón, Munduate y Blanco, 2003)

Abajo (2006), menciona algunas estrategias para combatir el mobbing, las cuales pueden surgir en el individuo, en la organización y en los sindicatos.

#### *Estrategias individuales*

- Identificar el problema del mobbing, informándose y formándose sobre el tema.
- Documentar y registrar las conductas de acoso de que se es objeto lo antes posible.
- Hacer públicas las conductas de acoso que se reciben en la intimidad y en secreto, y comunicarlas a los compañeros, jefes, directivos, asesores, familiares y amigos.
- Llevar a cabo la desactivación emocional, evitando reaccionar con ataques.
- Controlar y canalizar la ira y el resentimiento (la ira es la aliada del acosador).
- Ser asertivo, responder a las calumnias y críticas destructivas, aunque sin pasividad ni agresividad.
- Proteger los datos, documentos y archivos del propio trabajador, desconfiando de las capacidades manipulativas de los acosadores.
- Evitar el aislamiento social, relacionándose socialmente y haciendo actividades de ocio.
- Evitar la autoinculpación, y si se produce utilizar mecanismos de extroyección.
- No intentar convencer o cambiar al acosador.
- No caer en la inhibición, ni en la paralización, hablar del acoso y expresar las emociones (risa, llanto) que sus conductas provoca.
- Incrementar la capacitación profesional y mantenerse actualizado, realizando cursos de formación y reciclaje.
- Solicitar ayuda médica, psicológica y legal, para diseñar el plan terapéutico con medidas de prevención, tratamiento farmacológico, baja laboral, etc., y el abordaje jurídico.
- Ignorar al acosador como forma de liberación final.

*Estrategias organizacionales*

De acuerdo con Juárez, Hernández y Ramírez (2005), a nivel organizacional, para prevenir e intervenir en la solución de este problema, la institución debe:

- Fomentar en los directivos un compromiso firme para atender este problema y darle un lugar relevante.
- Establecer programas permanentes de evaluación, investigación y análisis de riesgos psicosociales para identificar factores propiciadores entre los que se encuentre el mobbing.
- Implementar estrategias de intervención con el personal involucrado, a fin de incidir en el problema.
- Implementar programas de formación e información para el personal de la institución, con el propósito de conformar grupos o círculos de apoyo o autoayuda psicosocial.
- Elaborar políticas de sanciones (actas administrativas, cambios o traslados, rescisión de contrato, etc.) para los posibles abusadores psicológicos.
- Mejorar las condiciones de trabajo de los empleados. Ya que de acuerdo con Abajo (2006), el detectar y resolver adecuadamente conflictos, abandonando políticas y prácticas rígidas basadas en el autoritarismo y paternalismo, mejoraran las condiciones laborales reduciendo la posibilidad de que se desarrolle el mobbing,
- Desarrollar una cultura organizacional basada en el respeto y empatía.
- Desarrollar la satisfacción y la motivación laboral.

### **Conclusión**

El acoso laboral o mobbing es un fenómeno del cual mencionan Einarsen y Hauge (2006), la mayoría de la investigación proviene del norte de Europa, y en especial de los países nórdicos, sin embargo ya que ésta problemática se ha ido agravando en México, por su parte, en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) por medio de la Facultad de Psicología se han realizado varios proyectos de investigación con el fin de aportar datos relacionados con dicha problemática la cual está teniendo un gran impacto en la vida laboral de las personas mexicanas afectando su bienestar físico, mental y social. Un ejemplo de esto es la creación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) que con base en la necesidad cultural de contar con un instrumento mexicano para medir el acoso laboral, y debido al requerimiento psicométrico de probar la configuración del acoso de García, Piña, Olguín y Uribe-Prado (2008 En Uribe-Prado, 2011), llevó a cabo una investigación con un total de 1000 trabajadores mexicanos, que aceptaron haber sufrido al menos conductas hostiles en su trabajo, en un muestreo no probabilístico durante los años 2008 y 2009. La construcción de ésta primer escala mexicana (EMAT) fue posible gracias a los antecedentes de investigación internacionales que proporcionaron las bases del fenómeno, así como a los recientes y pioneros estudios en México, tales como los estudios conceptuales y clasificatorios, mediante entrevistas a profundidad de 333 comportamientos de Mercado (2008 En Uribe-Prado, 2011), los de los comportamientos identificados por Corella (2009 En Uribe-Prado, 2011), Becerra y Chávez (2009 En Uribe-Prado, 2011) y Cuecuecha y Suárez (2009 En Uribe-Prado, 2011), a través de entrevistas analizadas sistemáticamente y la propuesta de grupos de García, Piña, Olguín y Uribe Prado (2008 En Uribe-Prado, 2011). La escala (EMAT) mostró fiabilidades entre .68 y .93% para los 16 factores estudiados, marcando hallazgos importantes para el estudio de trabajadores en México por lo que recomienda la validación y relación con factores psicosociales, demográficos y de salud con diversas poblaciones mexicanas o latinoamericanas para obtener un mayor alcance (Uribe-Prado, 2011).

Existe un sinnúmero de investigaciones por hacer para enriquecer la información en nuestro país, lo importante es hacerla notar y recordar que el hacer frente al mobbing conlleva un esfuerzo personal importante y atravesar varias fases puesto que requiere la identificación del problema como mobbing, la desactivación emocional, que consiste en reconocer, analizar, confrontar y desmontar los mecanismos de defensa como la introyección (autoinculpación) y la negación. Una vez desactivados estos mecanismos, se debe estar en disposición de afrontar y responder a los comportamientos y perversiones del acosador, sin desarrollar sentimientos de culpa ni de vergüenza; es decir, extroyectando la culpa, cultivando la asertividad y las habilidades de comunicación, y recuperando la autoestima y la autoconfianza.

*Método*

## II. MÉTODO

### **Planteamiento del problema**

Las razones principales para realizar la presente investigación recaen en que el Acoso Laboral (Mobbing) es un tema que día a día cobra gran relevancia, de acuerdo con el informe de la OIT (1998 En Uribe, Trejo, Vázquez y García, 2011), las manifestaciones de violencia en el mundo con origen en los lugares de trabajo señalan una creciente globalización del fenómeno, sin importar fronteras, entornos laborales y grupos de trabajo, incluyendo oficios y profesiones; a pesar que en nuestro país cada vez existe un poco más de información mexicana acerca del tema aún no se tiene la suficiente para la estandarización de un instrumento que permita identificar este fenómeno de gran importancia tanto para los trabajadores como para las organizaciones mexicanas.

Debido a lo anterior, la presente investigación pretende aportar datos que contribuyan a la validación y estandarización de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo, (Uribe, 2011); en una muestra de trabajadores mexicanos con la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación estadísticamente significativa entre el Acoso Laboral (Mobbing) y variables sociodemográficas y psicosomáticas?

## Objetivos

De acuerdo con lo anterior, los objetivos del presente trabajo son:

- Aportar información para la validación y estandarización de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo, (Uribe, 2011).
- Determinar la relación estadística entre el Acoso Laboral (Mobbing) y las variables sociodemográficas en una muestra de trabajadores mexicanos.
- Determinar la relación estadística entre el Acoso Laboral (Mobbing) y las variables psicosomáticas en una muestra de trabajadores mexicanos.

## Hipótesis

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el Acoso Laboral (Mobbing) y las variables sociodemográficas.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre el Acoso Laboral (Mobbing) y las variables sociodemográficas.

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el Acoso Laboral (Mobbing) y las variables psicosomáticas.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre el Acoso Laboral (Mobbing) y las variables psicosomáticas.

## VARIABLES

**Variable Independiente:** Variables Sociodemográficas (edad, sexo, estado civil, escolaridad, ocupación, tipo de puesto, horas de trabajo, antigüedad, ingreso mensual, tipo de organización, tipo de contrato, personas a cargo, número de personas a cargo, frecuencia de fumar, número de cigarrillos, frecuencia de beber, hechos ocurridos en el lugar de trabajo actual, y hace cuánto ocurrieron los hechos); y Variables Psicosomáticas (dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos de sueño, ansiedad, tristeza, apetito sexual, trastornos alimenticios, miedos, y agresividad).

**Variable Dependiente:** Acoso Laboral (Mobbing).

## Definiciones conceptuales de las variables

### *Variable Independiente*

Variables Sociodemográficas: Características de la muestra que están integradas por los datos personales y demográficos de las personas que contestan el cuestionario.

- *Edad*: Tiempo que ha vivido una persona desde su nacimiento.
- *Sexo*: Conjunto de seres pertenecientes a un mismo sexo. Sexo masculino, femenino.
- *Estado Civil*: Condición de cada persona en relación con los derechos y obligaciones civiles. Condición de soltería, matrimonio, viudez, etc., de un individuo.
- *Escolaridad*: Conjunto de cursos que un estudiante sigue en un establecimiento docente.
- *Ocupación*: Trabajo, empleo, oficio.
- *Tipo de puesto*: Tipo de cargo o empleo; operativo, medio o ejecutivo.
- *Horas de trabajo*: Número de horas determinadas a trabajar durante un día.
- *Antigüedad*: Tiempo que alguien ha permanecido en un cargo o empleo.
- *Sueldo*: Remuneración regular asignada por el desempeño de un cargo o servicio profesional.
- *Tipo de Organización*: Tipo de asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. Pública o privada.
- *Tipo de contrato*: Obra Determinada, Tiempo Determinado o Tiempo Indefinido.
- *Personas a cargo*: Número de hombres y/o mujeres que una persona tiene bajo su dirección.
- *Frecuencia de fumar*: Número de cigarrillos que fuma en determinado tiempo.
- *Frecuencia de beber*: Cada cuánto tiempo ingiere bebidas alcohólicas.
- *Hechos ocurridos actualmente*: situaciones de acoso ocurridos en trabajos actuales o pasados.

Variables Psicosomáticas: Relativo al componente tanto psíquico o mental de la personalidad como al orgánico.

- *Dolores de cabeza*: Cefalea tensional, migraña.
- *Dolores musculares*: Dolor en cuello, espalda, extremidades, etc.
- *Problemas gastrointestinales*: Diarreas, gastritis, colitis, úlceras, etc.
- *Trastornos de sueño*: Insomnio, pesadillas, no poder despertar, etc.
- *Ansiedad*: Nerviosismo inexplicable, angustia, temblores, etc.
- *Tristeza*: llanto, depresión.
- *Apetito sexual*: Disminución del apetito o satisfacción sexual.
- *Trastornos alimenticios*: Falta o exceso de apetito, vómito, nauseas.
- *Miedos*: Temores, fobias, etc., hacia situaciones u objetos.
- *Agresividad*: Actuar o responder con agresividad incontrolable.

### ***Variable Dependiente***

Acoso Laboral (Mobbing): La definición más utilizada para éste término es la de Heinz Leymann (1996), quien señala que el psicoterror o mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistémica por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo (al menos durante seis meses). Como consecuencia de la alta frecuencia y larga duración de estas conductas hostiles, tal maltrato se traduce en un enorme suplicio psicológico, psicosomático y social. Es un proceso de destrucción; se compone de actuaciones hostiles, que tomadas de manera aislada pueden parecer anodinas, pero cuya repetición tiene efectos perniciosos.

### **Muestra**

La muestra fue no probabilística ya que se hizo uso de la asignación aleatoria (Kerlinger, 2002).

### **Sujetos**

Se utilizó una muestra de 100 trabajadores mexicanos con un mínimo de 6 meses de antigüedad en su empleo actual.

### **Tipo de investigación**

Se trató de una investigación no experimental de tipo correlacional ya que se tuvo como objetivo describir la relación entre dos variables (Kerlinger, 2002): es decir, la relación que existe entre los factores de acoso laboral y las variables sociodemográficas y psicossomáticas.

### **Estadística y Procedimiento**

La presente investigación se realizó en la Ciudad de México, se pidió a cada uno de los sujetos participantes que respondiera de manera voluntaria el cuestionario siguiendo las instrucciones especificadas en el mismo, llevándose a cabo la aplicación en el lugar de trabajo o en algunos casos fuera de él.

El tiempo aproximado de aplicación del cuestionario fue de 30 a 40 minutos.

Una vez contestados en su totalidad los cuestionarios se procedió a la captura de los datos obtenidos.

Para analizar la información recolectada se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 15.0 para Windows, y se requirió de dos tipos de estadística: Estadística Descriptiva para obtener frecuencias y porcentajes, y Estadística Inferencial para realizar Correlaciones y Anovas, con la finalidad de conocer si existía relación entre las variables.

Posteriormente se realizó la interpretación y conclusiones de los resultados.

### Instrumento

Se realizó la aplicación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) de Uribe, (2011). Dicho cuestionario constó de 146 reactivos con dos tipos de respuesta con escala tipo Likert: una que mide la frecuencia y otra la duración. De esos 146 reactivos, 97 están clasificados en 16 Factores de Violencia, además de contar con 21 reactivos referentes a 7 Factores de Clima Organizacional, 18 reactivos de preguntas sociodemográficas y 10 más de preguntas psicósomáticas. El instrumento obtuvo una confiabilidad de 93%.

A continuación se muestran los cuadros de los 16 Factores de Violencia y los 7 Factores de Clima Organizacional.

**Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo V2 (versión confirmatoria)**  
**CUADRO DE FACTORES Y REACTIVOS**  
**FACTORES DE VIOLENCIA**  
**CLAVES DE INTERPRETACIÓN**

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

**Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo V2 (versión confirmatoria)**  
**CUADRO DE FACTORES Y REACTIVOS**  
**FACTORES DE CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**CLAVES DE INTERPRETACIÓN**

<b>FACTOR CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>CLAVE</b>	<b>SIGNIFICADO</b>	<b>NÚMERO DE REACTIVO</b>	<b>TOTAL</b>
CF1	li	Liderazgo	100, 103, 106	3
CF2	co	Comunicación	115, 116, 118	3
CF3	td	Toma de decisiones	99, 105, 110	3
CF4	in	Innovación	109, 112, 117	3
CF5	sa	Satisfacción	101, 11, 114	3
CF6	mot	Motivación	98, 104, 108	3
CF7	re	Remuneración	102, 107, 113	3
				21

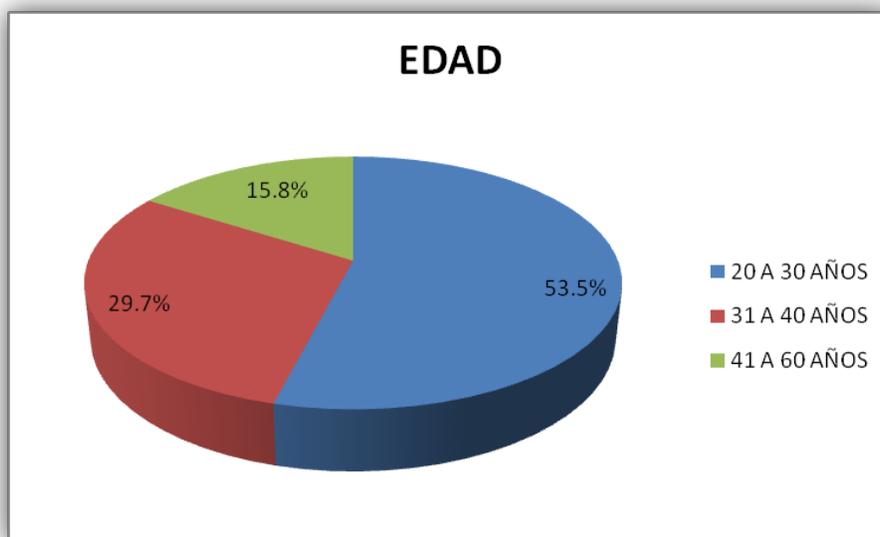
*Resultados*

## Resultados

### Estadística Descriptiva

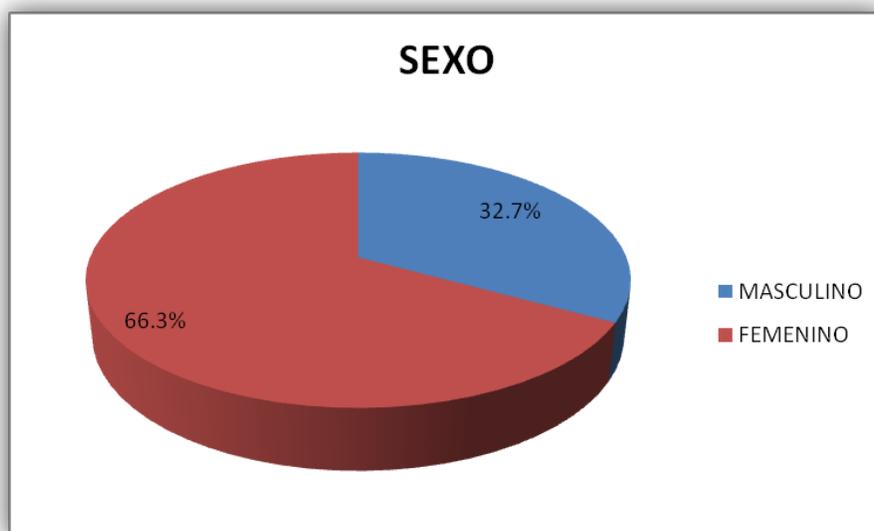
Para esta investigación se aplicó el cuestionario EMAT a 100 trabajadores mexicanos que tuvieran como mínimo 6 meses de antigüedad en su puesto de trabajo, con respecto a la edad de los sujetos el 53.5% (n=54) tenían entre 20 y 30 años, el 29.70% (n=30) entre 31 y 40 años y un 15.84% (n=16) entre 41 y 65 años de edad. Ver gráfica 1.

Gráfica 1



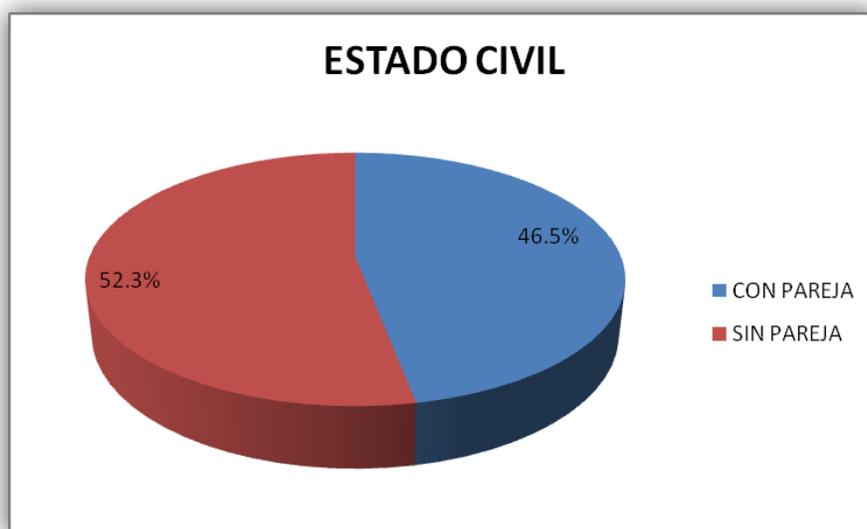
Con respecto al sexo de los sujetos encontramos que un 32.7% (n=33) fue masculino y un 66.3% (n=67) femenino. Ver gráfica 2.

**Gráfica 2**



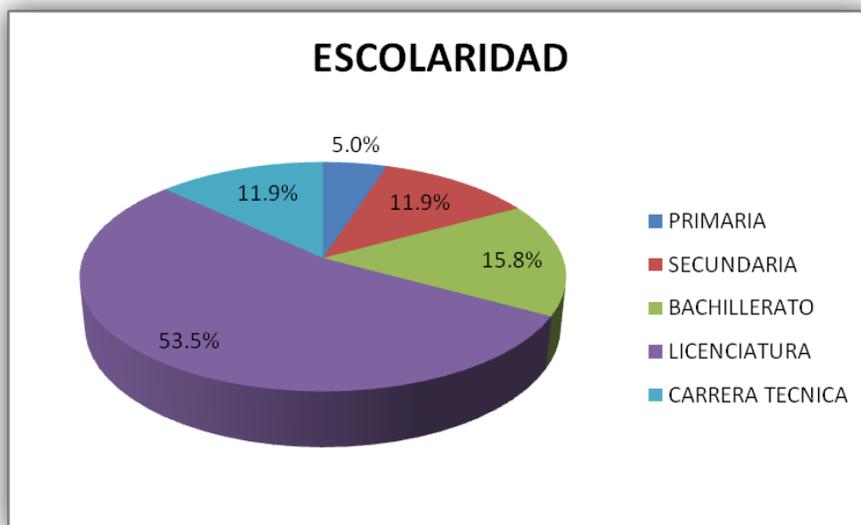
En cuanto al estado civil, el 46.5% (n=47) indicaron tener pareja, mientras que el 52.5% (n=53) reportaron no tenerla. Ver gráfica3.

**Grafica 3**



De acuerdo con la escolaridad de los sujetos el 4.95% (n=5) tenían el nivel primaria, el 11.88% (n=12) el de secundaria, el 15.84% (n=16) el de bachillerato, el 53.47% (n=54) el nivel licenciatura y el 12.87% (n=13) tenían una carrera técnica. Ver gráfica 4.

**Gráfica 4**



En cuanto a la ocupación se encontró que el 25.7% (n=26) se desempeñan como empleados, el 57.4% (n=58) son auxiliares y/o asistentes, y el 15.8% (n=16) tienen una jefatura o gerencia. Ver gráfica 5.

**Gráfica 5**



Con respecto al tipo de puesto se encontró que el 47.5% (n=48) trabajan en un puesto operativo, el 41.6% (n=42) ocupan un puesto de nivel medio y sólo el 9.9% (n=10) tienen un puesto ejecutivo. Ver gráfica 6.

**Gráfica 6**



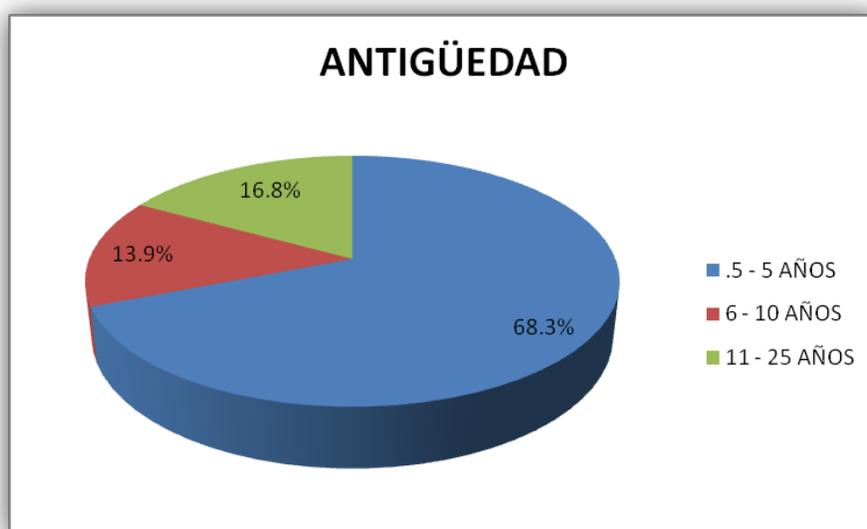
En cuanto a las horas que los sujetos trabajan diariamente se encontró que el 27.7% (n=28) trabajan de 7 a 8 horas diarias, el 64.4% (n=65) lo hacen de 9 a 10 horas el 6.9% (n=7) labora de 11 a 12 horas al día. Ver gráfica 7.

**Gráfica 7**



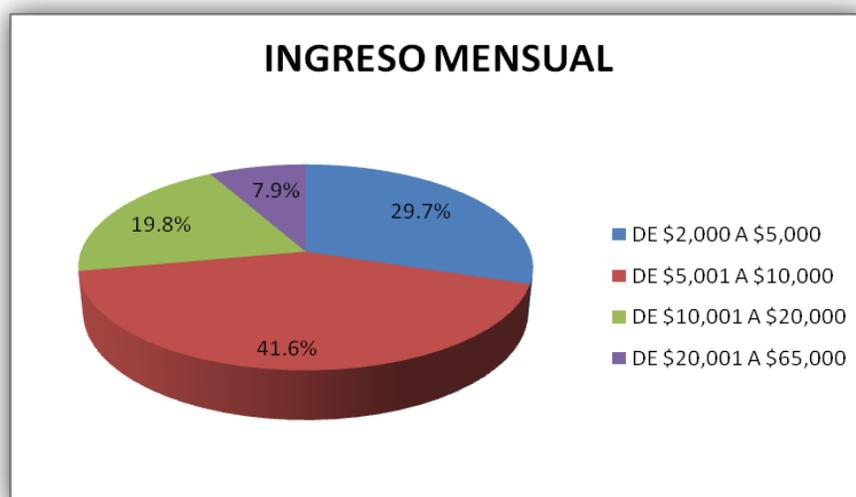
Con lo que respecta a la antigüedad el 68.3% (n=69) corresponde a los sujetos que llevan de 6 meses a 5 años en su puesto de trabajo, el 13.9% (n=14) tienen en su puesto de 6 a 10 años, y el 16.8% (n=17) tienen de 11 a 25 años laborando en su puesto. Ver gráfica 8

**Gráfica 8**



Los porcentajes respecto al ingreso mensual (tomando en cuenta que la presente investigación se llevó a cabo en el primer semestre del 2012, momento en el cual el salario mínimo diario es de \$62.33) quedaron distribuidos de la siguiente manera: el 29.7% (n=30) percibe entre \$2,000 y \$5,000; el 41.6% (n=42) entre \$5,001 a \$10,000; el 19.8% (n=20) desde \$10,001 a \$20,000; y un 7.9% (n=8) tiene ingresos de \$20,001 a \$65,000. Ver gráfica 9.

**Grafica 9**



El tipo de organización en el que se encuentran los sujetos reportó que el 26.7% (n=27) pertenecen al sector público, mientras que el 72.3% (n=73) restante pertenece al sector privado. Ver gráfica 10.

**Gráfica 10**



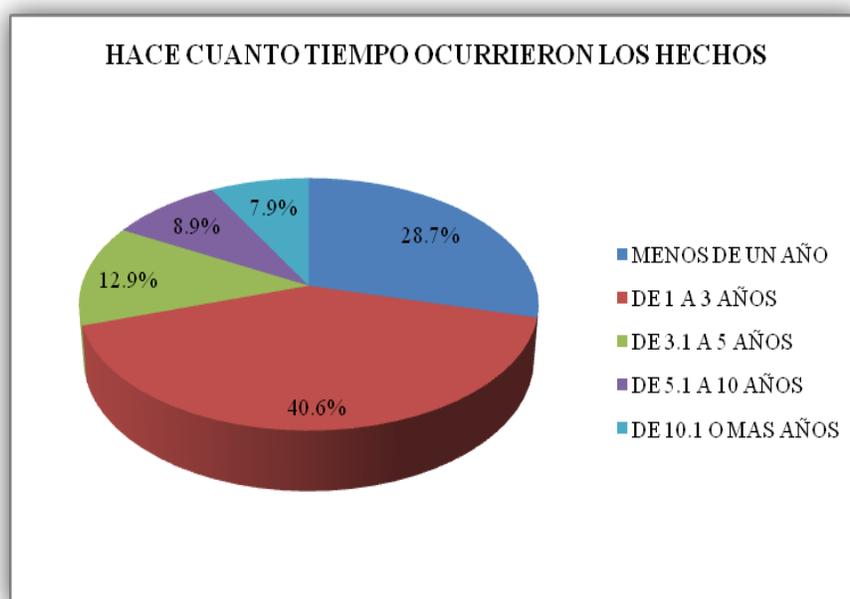
De acuerdo con los resultados se encontró que el 69.3% (n=70) de los casos ocurren u ocurrieron en el trabajo que tienen actualmente, mientras que el 29.7% (n=30) les ocurrieron a los sujetos en empleos anteriores. Ver gráfica 11.

**Gráfica 11**



Por último en la gráfica 12 se muestran los porcentajes de hace cuánto tiempo ocurrieron los hechos quedando de la siguiente manera: el 28.7% (n=29) hace menos de un año, el 40.6% (n=41) hace de 1 a 3 años, el 12.9% (n=13) hace de 3.1 a 5 años, el 8.9 (n=9) hace de 5.1 a 10 años, y el 7.9% (n=8) hace 10.1 años o más.

**Gráfica 12**



## Estadística Inferencial

### Confiabilidad

Como se puede apreciar en la **Tabla 1**, de acuerdo con el Alfa de Cronbach, se obtuvo una confiabilidad global de **.934**, así mismo la confiabilidad para cada factor resultó como se describe a continuación: (F1) Hostigamiento sexual  $\alpha=.919$ , (F2) Violencia verbal  $\alpha=.770$ , (F3) Violencia física  $\alpha=.640$ , (F4) Amenazas  $\alpha=.897$ , (F5) Aislamiento  $\alpha=.716$ , (F6) Comunicación deteriorada  $\alpha=.720$ , (F7) Generación de culpa  $\alpha=.860$ , (F8) Maltrato y humillación  $\alpha=.802$ , (F9) Sabotaje y situaciones deshonestas  $\alpha=.827$ , (F10) Abuso de poder  $\alpha=.799$ , (F11) Castigo  $\alpha=.830$ , (F12) Discriminación  $\alpha=.552$ , (F13) Sobrecarga de trabajo  $\alpha=.739$ , (F14) Desacreditación profesional  $\alpha=.852$ , (F15) Exceso de supervisión y control  $\alpha=.778$ , (F16) Clima laboral hostil  $\alpha=.785$ , ver **Tabla 2**.

**TABLA 1**  
**CONFIABILIDAD GLOBAL**

<b>ALFA DE CRONBACH</b>	<b>No. DE FACTORES</b>
.934	16

**TABLA 2**  
**CONFIABILIDAD DE CADA FACTOR**

<b>FACTOR</b>	<b>SIGNIFICADO</b>	<b>NÚMERO DE REACTIVOS</b>	<b>ALFA DE CRONBACH</b>
<b>F1</b>	HOSTIGAMIENTO SEXUAL	10	.919
<b>F2</b>	VIOLENCIA VERBAL	5	.770
<b>F3</b>	VIOLENCIA FISICA	6	.640
<b>F4</b>	AMENAZAS	8	.897
<b>F5</b>	AISLAMIENTO	7	.716
<b>F6</b>	COMUNICACIÓN DETERIORADA	4	.720
<b>F7</b>	GENERACION DE CULPA	7	.860
<b>F8</b>	MALTRATO Y HUMILLACION	5	.802
<b>F9</b>	SABOTAJE Y SITUACIONES DESHONESTAS	6	.827
<b>F10</b>	ABUSO DE PODER	5	.799
<b>F11</b>	CASTIGO	7	.830
<b>F12</b>	DISCRIMINACION	7	.552
<b>F13</b>	SOBRECARGA DE TRABAJO	4	.739
<b>F14</b>	DESACREDITACION PROFESIONAL	7	.852
<b>F15</b>	EXCESO DE SUPERVISION Y CONTROL	3	.778
<b>F16</b>	CLIMA LABORAL HOSTIL	6	.785

## Correlaciones

Para establecer las relaciones existentes entre las variables dependientes e independientes, se realizó un análisis estadístico de Correlación de Pearson entre los factores de clima laboral que conforman la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) y las variables demográficas numéricas; así como entre los factores de clima laboral y los factores de violencia que también integran la EMAT; y finalmente entre los factores de violencia y las variables demográficas numéricas.

En la **Tabla 3** se observa que los 7 factores de clima laboral presentan una alta correlación entre sí.

Las correlaciones entre las variables demográficas numéricas muestran que: la Antigüedad tiene una correlación significativa con la edad; el Ingreso mensual correlaciona de forma significativa con la Edad y la Antigüedad; el Número de personas a cargo tiene una correlación significativa con el Ingreso mensual; y el Número de cigarros que fuma el trabajador correlaciona significativamente con el Ingreso mensual.

En la correlación entre los factores de clima laboral y las variables demográficas numéricas como son: edad, horas de trabajo, antigüedad, ingreso mensual, número de personas a cargo y número de cigarros que fuma el trabajador, se encontraron correlaciones significativas en la variable número de personas a cargo con el factor 5 (CF5), correspondiente a Satisfacción y con el factor 2 (CF2), correspondiente a Comunicación. **Ver Tabla 3.**

**TABLA 3**  
**CORRELACIONES SIGNIFICATIVAS ENTRE FACTORES DE CLIMA LABORAL Y**  
**VARIABLES DEMOGRÁFICAS**

	CF1	CF2	CF3	CF4	CF5	CF6	I	III	IV
CF1	1								
CF2	.419**	1							
CF3	.472**	.366**	1						
CF4	.315**	.307**	.343**	1					
CF5	.528**	.432**	.471**	.349**	1				
CF6	.599**	.428**	.538**	.416**	.601**	1			
CF7	.241*	.401**	.332**	.404**	.426**	.509**			
III							.773**	1	
IV							.229*	.222*	1
V		.217*			.350**				.204*
VI									.198*

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

**NOTA:** CF1= Liderazgo, CF2= Comunicación, CF3= Toma de decisiones, CF4= Innovación, CF5= Satisfacción, CF6= Motivación, CF7= Remuneración, I= Edad, II= Hrs. de trabajo, III= Antigüedad, IV= Ingreso mensual, V= No. personas, VI= No. cigarros.

La **Tabla 4** muestra las correlaciones entre los factores de clima laboral y los factores de violencia, resultando que:

- Se observa una correlación significativa negativa entre el factor Comunicación con los siguientes factores: (F12) Discriminación, (F5) Aislamiento, (F2) Violencia verbal, y con el (F3) Violencia física.
- El factor de Satisfacción refleja una correlación significativa negativa con el factor 13 (F13), Sobrecarga de trabajo.
- La Motivación mantiene una correlación significativa negativa con los factores: (F15) Exceso de supervisión y control, (F13) Sobre carga de trabajo, (F7) Generación de culpa, y con el (F10) Abuso de poder.
- El factor Remuneración presenta de igual forma una correlación significativa negativa con el factor (F16) Clima laboral hostil.

En la **Tabla 4.1** encontramos las correlaciones de los factores de violencia entre sí mismos, resultando lo siguiente:

- Existe una correlación significativa entre el (F1) Hostigamiento sexual con los factores (F3) Violencia física, (F12) Discriminación, (F5) Aislamiento, y con el (F2) Violencia verbal; y de igual forma existe una correlación significativa pero de forma negativa con el (F15) Exceso de supervisión y control.
- El (F2) Violencia verbal correlaciona con todos los factores, excepto con el (F15) Exceso de supervisión y control.

- El (F3) Violencia física correlaciona con todos los factores, excepto con los factores (F7) Generación de Culpa, (F10) Abuso de poder, (F15) Exceso de supervisión y control y con el (F16) Clima laboral hostil.
- El (F5) Aislamiento correlaciona con todos los factores, excepto con el (F15) Exceso de supervisión y control.
- El (F12) Discriminación correlaciona con todos los factores, excepto con el (F15) Exceso de supervisión y control.
- Mientras que los factores (F4) Amenazas, (F6) Comunicación deteriorada, (F8) Maltrato y humillación, (F9) Sabotaje y situaciones deshonestas, (F10) Abuso de poder, (F11) Castigo, (F13) Sobrecarga de trabajo, (F14) Desacreditación profesional, tienen una correlación significativa con todos los reactivos excepto con el (F1) Hostigamiento sexual
- Los factores (F7) Generación de Culpa, y (F16) Clima laboral hostil correlacionan con todos excepto con los factores: (F1) Hostigamiento sexual y con el (F3) Violencia física.
- Y finalmente encontramos que el (F15) Exceso de supervisión y control correlaciona con todos los factores excepto con el (F2) Violencia Verbal, (F3) Violencia física, (F5) Aislamiento, y (F12) Discriminación.

**TABLA 4**  
**CORRELACIONES SIGNIFICATIVAS ENTRE FACTORES DE CLIMA LABORAL Y**  
**FACTORES DE VIOLENCIA**

	F2	F3	F5	F7	F10	F12	F13	F15	F16
<b>COMUNICACION</b>	<b>-.222*</b>	<b>-.221*</b>	<b>-.257**</b>			<b>-.323**</b>			
<b>SATISFACCION</b>							<b>-.220*</b>		
<b>MOTIVACION</b>				<b>-.254*</b>	<b>-.244*</b>		<b>-.298**</b>	<b>-.318**</b>	
<b>REMUNERACION</b>									<b>-.302**</b>

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

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

**TABLA 4.1**

**CORRELACIONES SIGNIFICATIVAS ENTRE FACTORES DE VIOLENCIA**

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
<b>F1</b>	1															
<b>F2</b>	.198*	1														
<b>F3</b>	.595**	.359**	1													
<b>F4</b>		.330**	.214*	1												
<b>F5</b>	.278**	.397**	.385**	.370**	1											
<b>F6</b>		.530**	.224*	.564**	.459**	1										
<b>F7</b>		.490**		.761**	.361**	.699**	1									
<b>F8</b>		.439**	.232*	.800**	.524**	.705**	.790**	1								
<b>F9</b>		.702**	.356**	.425**	.442**	.671**	.649**	.580**	1							
<b>F10</b>		.397**		.687**	.363**	.730**	.839**	.821**	.569**	1						
<b>F11</b>		.386**	.232*	.785**	.417**	.674**	.838**	.794**	.508**	.783**	1					
<b>F12</b>	.360**	.639**	.470**	.227*	.426**	.435**	.310**	.292**	.570**	.245*	.269**	1				
<b>F13</b>		.437**	.238*	.539**	.483**	.773**	.733**	.686**	.652**	.764**	.689**	.383**	1			
<b>F14</b>		.612**	.296**	.727**	.472**	.692**	.801**	.801**	.786**	.698**	.690**	.424**	.655**	1		
<b>F15</b>	-.210*			.498**		.358**	.569**	.414**	.275**	.550**	.587**		.457**	.395**	1	
<b>F16</b>		.736**		.503**	.324**	.632**	.660**	.576**	.727**	.556**	.495**	.481**	.537**	.705**	.421**	1

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

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

Así mismo, se realizó una correlación entre los 16 factores de violencia que integran la EMAT y las variables demográficas numéricas. Al respecto se observa en la **Tabla 5** lo siguiente:

- La variable Edad presenta correlaciones significativas con los factores: (F5) Aislamiento, (F4) Amenazas, (F8) Maltrato y Humillación, (F16) Clima laboral hostil, (F14) Desacreditación profesional y con el (F15) Exceso de supervisión y control.
- Se observa una correlación significativa entre la variable Horas de trabajo y los factores: (F5) Aislamiento y el (F11) Castigo.
- La Antigüedad refleja una correlación significativa positiva con los factores: (F5) Aislamiento, (F8) Maltrato y Humillación, (F4) Amenazas, (F16) Clima laboral hostil, (F15) Exceso de supervisión y control, (F6) Comunicación deteriorada y con el (F10) Abuso de poder; mientras que con el (F1) Hostigamiento sexual presenta una correlación significativa negativa.
- En cuanto al Ingreso mensual se presenta una correlación significativa positiva con los factores: (F9) Sabotaje y situaciones deshonestas, (F16) Clima laboral hostil y con el (F10) Abuso de poder; así mismo esta variable presenta una correlación significativa negativa con el (F1) Hostigamiento sexual.
- Respecto a la variable Número de personas a cargo se observa una correlación significativa con los factores: (F9) Sabotaje y situaciones deshonestas y con el (F10) Abuso de poder.

**TABLA 5**  
**CORRELACIONES SIGNIFICATIVAS ENTRE FACTORES DE VIOLENCIA Y VARIABLES**  
**DEMOGRÁFICAS**

	F1	F4	F5	F6	F8	F9	F10	F11	F14	F15	F16
<b>EDAD</b>		.273**	.338**		.256*				.246*	.238*	.247*
<b>HRS. DE TRABAJO</b>			.265**					.230*			
<b>ANTIGÜEDAD</b>	-.233*	.269**	.288**	.215*	.288**		.204*			.227*	.228*
<b>INGRESO MENSUAL</b>	-.213*					.226*	.200*				.207*
<b>No. PERSONAS A CARGO</b>						.272**	.206*				

\* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

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

## Anovas

Para poder probar las hipótesis planteadas en el presente trabajo se aplicó un análisis factorial de varianza (ANOVA), tomando en cuenta los factores de clima laboral (CF), con las variables demográficas grupales y con las variables psicosomáticas; en segunda instancia se realizó ANOVA con los factores de violencia (F), con las variables demográficas grupales y con las variables psicosomáticas.

Se realizó ANOVA tomando en cuenta los factores de clima laboral y las variables demográficas siguientes: edad, horas de trabajo, antigüedad ingreso mensual, personas a cargo, número de personas a cargo, frecuencia de fumar, número de cigarrillos, sexo, estado civil, escolaridad, ocupación, tipo de puesto, tipo de organización, tipo de contrato, frecuencia de beber, hechos ocurridos actualmente, y por último hace cuánto ocurrieron los hechos.

En la **Tabla 6** se observa que la variable personas a cargo se ve afectada por el (CF5) Satisfacción, principalmente en el grupo que si tiene personas a cargo.

**TABLA 6**  
ANOVA: FACTORES DE CLIMA LABORAL Y LA VARIABLE PERSONAS A CARGO

VARIABLES	GRUPOS	MEDIA
PERSONAS A CARGO	SI	3.4444**
	NO	3.0439**

\*\*  $\leq .01$

NOTA: (CF5)= Satisfacción.

Se encontró que la variable número de personas a cargo se ve afectada por el (CF5) Satisfacción, el grupo que tiene a su cargo de 6 a 15 personas se ve más afectado. (**Tabla 7**)

TABLA 7

ANOVA: FACTORES DE CLIMA LABORAL Y LA VARIABLE NUMERO DE PERSONAS A CARGO

VARIABLES	GRUPOS	CF5
NUM. DE PERSONAS A CARGO	0 – 1	3.0813**
	2 – 6	3.2222**
	6 – 15	4.3333**

\*\*≤ .01

NOTA: (CF5)= Satisfacción.

La variable escolaridad se ve afectada por el (CF7) Remuneración (**Tabla 8**), principalmente afecta a los trabajadores con nivel de estudios de bachillerato, seguido de los de nivel licenciatura, secundaria y primaria respectivamente.

TABLA 8

ANOVA: FACTORES DE CLIMA LABORAL Y LA VARIABLE ESCOLARIDAD

VARIABLES	GRUPOS	CF7
ESCOLARIDAD	PRIMARIA	1.8000**
	SECUNDARIA	2.0278**
	BACHILLERATO	2.8125**
	LICENCIATURA	2.7099**
	CARRERA TECNICA	2.5128**

\*\*≤ .01

NOTA: (CF7)= Remuneración.

Dentro de la variable frecuencia de beber se observa que el factor liderazgo (CF1) se ve afectado, principalmente para quienes lo hacen de manera semanal, seguido del grupo nunca, una vez al año, mensual y finalmente para quienes beben diario. (**Tabla 9**)

**TABLA 9**  
ANOVA: FACTORES DE CLIMA LABORAL Y LA VARIABLE FRECUENCIA DE BEBER

VARIABLES	GRUPOS	CF1
FRECUENCIA DE BEBER	NUNCA	3.9028*
	UNA VEZ AL AÑO	3.8966*
	MENSUAL	3.5833*
	SEMANAL	4.0800*
	DIARIO	1.6667*

\* $\leq .05$

NOTA: (CF1)= Liderazgo.

La **Tabla 10** muestra que la variable hechos ocurridos en el lugar de trabajo actual se ve afectada por los siguientes factores: (CF1) Liderazgo, (CF2) Comunicación, (CF4) Innovación, (CF5) Satisfacción y con el (CF6) Motivación, afectando más al grupo en el que estos hechos ocurren u ocurrieron en su trabajo actual en todos los casos.

**TABLA 10**  
ANOVA: FACTORES DE CLIMA LABORAL Y LA VARIABLE HECHOS OCURRIDOS EN EL LUGAR DE TRABAJO ACTUAL

VARIABLES	GRUPOS	CF1	CF2	CF4	CF5	CF6
HECHOS OCURRIDOS	SI	4.1238***	3.5524**	2.3048*	3.2333*	3.1476**
ACTUALMETE	NO	3.1667***	3.0778**	1.9778*	2.9222*	2.5333**

\* $\leq .05$

\*\* $\leq .01$

\*\*\* $\leq .001$

NOTA: (CF1) Liderazgo, (CF2) Comunicación, (CF4) Innovación, (CF5) Satisfacción, (CF6) Motivación.

De igual forma se llevó a cabo ANOVA para ver el comportamiento de los factores de clima laboral con relación a las siguientes variables psicosomáticas: dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos de sueño, ansiedad, tristeza, apetito sexual, trastornos alimenticios, miedos, agresividad; de las cuales en las tablas 11 a la 15 se muestran las que resultaron significativas.

La **Tabla 11** muestra que la variable dolor de cabeza es afectada por el factor Comunicación (CF2), observando mayor afectación en el grupo una vez al año.

**TABLA 11**  
ANOVA: FACTORES DE CLIMA LABORAL Y LA VARIABLE DOLORES DE CABEZA

VARIABLES	GRUPOS	CF2
<b>DOLORES DE CABEZA</b>	NUNCA	3.3556*
	UNA VEZ AL AÑO	4.0667*
	MENSUAL	3.1944*
	SEMANAL	3.4928*
	DIARIO	3.4167*

\* $\leq .05$

**NOTA:** (CF2)= Comunicación.

En la **Tabla 12** se muestra que la variable dolores musculares tiene relación significativa con el factor de Comunicación (CF2), afectando más al grupo de una vez al año, mensual, diario, semanal y finalmente para el grupo de nunca.

**TABLA 12**  
ANOVA: FACTORES DE CLIMA LABORAL Y LA VARIABLE DOLORS MUSCULARES

VARIABLES	GRUPOS	CF2
DOLORS MUSCULARES	NUNCA	2.7407*
	UNA VEZ AL AÑO	3.7222*
	MENSUAL	3.5444*
	SEMANAL	3.3232*
	DIARIO	3.4792*

\* $\leq .05$

NOTA: (CF2)= Comunicación.

Los problemas gastrointestinales presentan una significancia con el factor Remuneración (CF7), afectando primero al grupo de una vez al año, seguido del grupo semanal, diario, nunca y por último al grupo semanal. (**Tabla 13**)

**TABLA 13**  
ANOVA: FACTORES DE CLIMA LABORAL Y LA VARIABLE PROBLEMAS GASTROINTESTINALES

VARIABLES	GRUPOS	CF7
PROBLEMAS GASTROINTESTINALES	NUNCA	2.3333**
	UNA VEZ AL AÑO	2.9825**
	MENSUAL	2.2262**
	SEMANAL	2.7246**
	DIARIO	2.5797**

\*\* $\leq .01$

NOTA: (CF2)= Remuneración.

La **Tabla 14** indica que los trastornos de sueño presentan una significancia con el factor Satisfacción (CF5), afecta mayormente al grupo mensual, nunca, diario, una vez al año y de por último al grupo semanal.

**TABLA 14**  
ANOVA: FACTORES DE CLIMA LABORAL Y LA VARIABLE TRASTORNOS DE SUEÑO

VARIABLES	GRUPOS	CF5
TRASTORNOS DE SUEÑO	NUNCA	3.1833*
	UNA VEZ AL AÑO	3.0000*
	MENSUAL	3.4615*
	SEMANAL	2.8431*
	DIARIO	3.1111*

\* $\leq .05$

NOTA: (CF5)= Satisfacción.

Para la variable trastornos alimenticios se encontró que existe una significancia con el factor Satisfacción (CF5), viéndose más afectado el grupo que sufre estos trastornos diario, seguido del grupo semanal, el de nunca, el mensual y finalmente por el de una vez al año. (**Tabla 15**)

**TABLA 15**  
ANOVA: FACTORES DE CLIMA LABORAL Y LA VARIABLE TRASTORNOS ALIMENTICIOS

VARIABLES	GRUPOS	CF5
TRASTORNOS ALIMENTICIOS	NUNCA	2.6577*
	UNA VEZ AL AÑO	2.0556*
	MENSUAL	2.4889*
	SEMANAL	2.7778*
	DIARIO	3.2222*

\* $\leq .05$

NOTA: (CF5)= Satisfacción.

Por otra parte también se realizó ANOVA tomando en cuenta los factores de violencia y las variables demográficas siguientes: edad, horas de trabajo, antigüedad ingreso mensual, personas a cargo, número de personas a cargo, frecuencia de fumar, número de cigarrillos, sexo, estado civil, escolaridad, ocupación, tipo de puesto, tipo de organización, tipo de contrato, frecuencia de beber, hechos ocurridos actualmente, y hace cuánto ocurrieron los hechos; así como las variables psicósomáticas: dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos de sueño, ansiedad, tristeza, apetito sexual, trastornos alimenticios, miedos, agresividad; de las cuales en las **Tablas 16 a la 33** se pueden apreciar las que resultaron significantes.

La variable edad presenta una significancia con relación al factor Aislamiento (F5), y con el factor Desacreditación profesional (F14), afectando en ambos casos en primera instancia al grupo de 41 – 60 años, seguido del grupo de 31 – 40 años y por último el grupo de 20 – 30 años. (**Tabla 16**)

**TABLA 16**  
ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE EDAD GRUPO

VARIABLES	GRUPOS	F5	F14
EDAD GRUPO	20 - 30	7.1402**	16.4418*
	31 - 40	9.0381**	18.2000*
	41 - 60	11.5268**	21.2232*

\* $\leq$  .05

\*\* $\leq$  .01

NOTA: (F5)= Aislamiento, (F14)= Desacreditación profesional.

En la **Tabla 17** se muestra que el factor Aislamiento (F5) se ven afectado por las horas de trabajo en mayor medida para el grupo que trabaja de 11 a 12 horas, seguido por los que trabajan de 9 a 10 horas y por último para quienes lo hacen de 7 a 8 horas al día.

**TABLA 17**

**ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE HORAS DE TRABAJO GRUPO**

VARIABLES	GRUPOS	MEDIA
<b>HRS. TRABAJO GRUPO</b>	7-8	6.7347*
	9-10	8.7187*
	11-12	12.2653*

\* $\leq .05$

**NOTA:** (F5)= Aislamiento.

De acuerdo con la **Tabla 18**, en cuanto a la antigüedad se identifica una significancia con los siguientes factores:

- (F1) Hostigamiento sexual, afectando más a quienes tienen una antigüedad de 6 meses a 5 años, seguido de quienes tienen de 11 a 25 años y el menor medida a los que indicaron tener de 6 a 10 años de antigüedad.
- (F4) Amenazas, primero al grupo 11 a 25, después al de 6 a 10 años y finalmente al grupo de 6 meses a 5 años.
- (F5) Aislamiento, afecta más al grupo 11 a 25, seguido de 6 a 10 años y por último al grupo de 6 meses a 5 años.
- (F8) Maltrato y humillación, principalmente al grupo 11 a 25, luego al de 6 a 10 años y finalmente al grupo de 6 meses a 5 años.
- (F10) Abuso de poder, en primera instancia al grupo de 6 a 10 años, luego al grupo 11 a 25 y por último al de 6 meses a 5 años.
- (F15) Exceso de supervisión y control, en primer lugar al grupo de 6 a 10 años, seguido del grupo 11 a 25 y por último el de 6 meses a 5 años.

**TABLA 18**

**ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE ANTIGÜEDAD GRUPO**

VARIABLES	GPOS.	F1	F4	F5	F8	F10	F15
ANTIGÜEDAD	.5 – 5	4.4014*	14.5308*	7.6894*	11.8290*	17.9507*	25.5652*
	6 – 10	1.7214*	17.7411*	8.1122*	14.4857*	23.1714*	30.5952*
	11 - 25	1.8000*	19.0074*	11.5882*	17.0235*	21.4235*	29.9412*

\* $\leq .05$

**NOTA:** (F1)= Hostigamiento sexual, (F4)= Amenazas, (F5)= Aislamiento, (F8)= Maltrato y humillación, (F10)= Abuso de poder, (F15)= Exceso de supervisión y control

La **Tabla 19** muestra que la variable ingreso mensual se ve afectada por los factores:

- (F5) Aislamiento, afectando más a quienes ganan de 10,001 a 20,000; después para quienes tienen ingresos de 2,000 a 5,000; seguido de quienes tienen ingresos de 20,001 a 65,000 y finalmente a aquellos que refieren un ingreso de 5,001 a 10,000 pesos.
- (F9) Sabotaje y situaciones deshonestas, en primer lugar a quienes obtienen ingresos de 20,001 a 65,000; en segundo lugar a quienes ganan de 10,001 a 20,000; en tercer lugar a quienes tienen ingresos de 2,000 a 5,000 y por último a los que tienen un ingreso de 5,001 a 10,000 pesos.
- (F16) Clima laboral hostil, afectando más al grupo que gana de 10,001 a 20,000; seguido de los que tiene ingreso de 20,001 a 65,000; luego a quienes tienen ingresos de 2,000 a 5,000 y finalmente a los que tienen un ingreso de 5,001 a 10,000 pesos.

**TABLA 19**  
ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE INGRESO MENSUAL GRUPO

VARIABLES	GRUPOS	F5	F9	F16
INGRESO MENSUAL	2,000 - 5,000	9.8381*	13.1389*	21.8556*
	5,001 - 10,000	6.7993*	10.6032*	21.3413*
GRUPO	10,001 - 20,000	9.8571*	14.3250*	26.0417*
	20,001 - 65,000	7.9107*	16.3542*	25.4375*

\* $\leq .05$

**NOTA:** (F5) Aislamiento, (F9) Sabotaje y situaciones deshonestas, (F16) Clima laboral hostil.

Se encontró que la variable personas a cargo presenta significancia con los siguientes factores:

- (F1) Hostigamiento sexual, viéndose más afectado el grupo que indica no tener personas a cargo.
- (F9) Sabotaje y situaciones deshonestas, afectando más el grupo que si tiene personas bajo su cargo.
- (F16) Clima laboral hostil, afectando más al grupo que si tiene personas bajo su cargo. (Tabla 20)

**TABLA 20**

**ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE PERSONAS A CARGO**

VARIABLES	GRUPOS	F1	F9	F16
PERSONAS A CARGO	SI	1.9250*	16.2292***	25.3958*
	NO	4.1079*	11.4123***	21.9320*

\* $\leq .05$

\*\*\* $\leq .001$

**NOTA:** (F1) Hostigamiento sexual, (F9) Sabotaje y situaciones deshonestas, (F16) Clima laboral hostil.

La variable número de personas a cargo se ve afectada por el factor (F9) Sabotaje y situaciones deshonestas, afectando más al grupo que tiene de 6 a 15 personas a cargo, seguido por el grupo que tiene de 2 a 5 personas y por último al grupo que refiere tener solo una persona a su cargo o a ninguna. (**Tabla 21**)

**TABLA 21**  
ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE NUMERO DE PERSONAS A CARGO

VARIABLES	GRUPOS	F9
NUM. DE PERSONAS A CARGO	0 - 1	11.6585**
	2 - 5	16.6778**
	6 - 15	16.8889**

\*\* ≤ .01

NOTA: (F9) Sabotaje y situaciones deshonestas.

La escolaridad se ve afectada por los factores:

- (F6) Comunicación deteriorada, afectando en primer lugar a quienes tienen licenciatura, después a los que tienen carrera técnica, seguido de quienes tienen la secundaria, para quienes cuentan con bachillerato y por último a los que cuentan la primaria.
- (F16) Clima laboral hostil, este factor afecta más a quienes tienen el nivel primaria, después a quienes cuentan con una carrera técnica, en tercer lugar a los que tienen secundaria, seguido de quienes cuentan con licenciatura y finalmente a quienes tienen el bachillerato. (**Tabla 22**)

**TABLA 22**

**ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE ESCOLARIDAD**

VARIABLES	GRUPOS	F6	F16
ESCOLARIDAD	PRIMARIA	11.2500*	25.0667*
	SECUNDARIA	12.7500*	23.9722*
	BACCHILLERATO	12.5781*	18.1563*
	LICENCIATURA	17.0000*	23.0926*
	CARRERA TECNICA	15.9231*	25.0641*

\* $\leq .05$

**NOTA:** (F6)= Comunicación deteriorada, (F16)= Clima laboral hostil.

En la **Tabla 23** se muestra que la variable ocupación es afectada por los siguientes factores:

- (F6) Comunicación deteriorada, afecta en primer lugar a quienes son jefes o gerentes en segundo lugar a quienes son auxiliares o asistentes y por último a quienes son empleados.
- (F10) Abuso de poder, primero afecta a quienes son auxiliares o asistentes, seguido de los jefes o gerentes y de finalmente a quienes son empleados.

**TABLA 23**  
ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE OCUPACIÓN

VARIABLES	GRUPOS	F6	F10
OCUPACION	EMPLEADOS	12.3846*	15.5846*
	AUXILIARES Y/O ASISTENTES	16.2112*	20.7345*
	JEFES Y/O GERENTES	17.0781*	19.9625*

\* $\leq .05$

**NOTA:** (F6) Comunicación deteriorada, (F10) Abuso de poder.

La frecuencia de beber presenta una significancia con el factor (F6) Comunicación deteriorada, afectando más a quienes indicaron beber de manera mensual, seguido de quienes lo hacen de forma semanal, después a quienes nunca beben, a aquellos que beben diario y por último a quienes lo hacen una vez al año. (**Tabla 24**)

**TABLA 24**  
ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE FRECUENCIA DE BEBER

VARIABLES	GRUPOS	F6
FRECUENCIA DE BEBER	NUNCA	15.7604*
	UNA VEZ AL AÑO	12.5000*
	MENSUAL	17.8250*
	SEMANAL	16.2800*
	DIARIO	15.6250*

\* $\leq .05$

**NOTA:** (F6) Comunicación deteriorada.

En la **Tabla 25** encontramos que los dolores musculares presentaron relación con los factores que a continuación se describen:

- (F1) Hostigamiento sexual, primero a quienes nunca sufren dolores musculares, luego a quienes los sufren diario, seguido de quienes tienen dolores de forma mensual, de quienes los padecen de manera semanal y finalmente a los que manifiestan tenerlos una vez al año.
- (F5) Aislamiento, para los que tienen dolores musculares diario, para los que nunca los tienen, para los que los manifiestan de manera semanal, para aquellos que los tienen de manera mensual y para los que los presentan una vez al año.

**TABLA 25**

**ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE DOLOROS MUSCULARES**

VARIABLES	GRUPOS	F1	F5
<b>DOLOROS MUSCULARES</b>	NUNCA	8.5889**	8.7143*
	UNA VEZ AL AÑO	2.1083**	5.9048*
	MENSUAL	3.9100**	7.3429*
	SEMANAL	2.2152**	8.6407*
	DIARIO	4.0875**	11.6518*

\* $\leq .05$

\*\* $\leq .01$

**NOTA:** (F1) Hostigamiento sexual, (F5) Aislamiento.

Los problemas gastrointestinales presentaron una relación con los factores siguientes:

- (F5) Amenazas, primero para quienes tienen este problema diario, para los que los padecen una vez al año, para los que nunca tienen este problema, para los que los manifiestan semanalmente y por último para los que los presentan mensualmente.
  - (F8) Maltrato y humillación, para quienes tienen este problema diario, para los que los presentan una vez al año, para aquellos que los tienen de manera mensual, para quienes los manifiestan semanalmente y por último para aquellos que nunca los tienen.
  - (F16) Clima laboral hostil, primero para los que refieren tenerlos a diario, para los que los presentan de manera mensual, para aquellos que los sufren una vez al año, para los que los tienen semanalmente y finalmente para los que nunca los tienen.
- (Tabla 26)**

**TABLA 26**

**ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE PROBLEMAS GASTROINTESTINALES**

VARIABLES	GRUPOS	F4	F8	F16
<b>PROBLEMAS GASTROINTESTINALES</b>	NUNCA	14.1071*	8.0857*	19.1190*
	UNA VEZ AL AÑO	16.8355*	14.0316*	22.0439*
	MENSUAL	13.8036*	12.1786*	22.5357*
	SEMANAL	13.8804*	11.5043*	21.3043*
	DIARIO	19.5543*	16.5043*	26.2029*

\* $\leq .05$

**NOTA:** (F4)= Amenazas, (F8)= Maltrato y humillación, (16)= Clima laboral hostil.

A continuación se presentan la descripción de la relación de la variable ansiedad con los factores:

- (F5) Aislamiento, para quienes mencionan tener ansiedad a diario, para aquellos que la manifiestan semanalmente, para los que la presentan en forma mensual, para los que indican no presentar ansiedad y finalmente para aquellos que la manifiestan una vez al año.
- (F12) Discriminación, para el grupo diario, el grupo nunca, el grupo semanal, el grupo mensual y por último el grupo una vez al año. (**Tabla 27**)

**TABLA 27**

**ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE ANSIEDAD**

VARIABLES	GRUPOS	F5	F12
ANSIEDAD	NUNCA	7.1852***	9.0370*
	UNA VEZ AL AÑO	7.1429***	6.6276*
	MENSUAL	7.5865***	6.7068*
	SEMANAL	9.2308***	8.6264*
	DIARIO	14.0769***	10.4396*

\* $\leq .05$

\*\*\* $\leq .001$

**NOTA:** (F5)= Aislamiento, (F12)= Discriminación.

La variable tristeza, llanto, melancolía y/o depresión se ve afectada por el factor (F5) Aislamiento, en primer lugar al grupo diario, después al grupo semanal, seguido del grupo mensual, el grupo nunca y finalmente al grupo una vez al año. (**Tabla 28**)

**TABLA 28**

**ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE TRISTEZA, LLANTO, MELANCOLIA Y/O DEPRESION**

<b>VARIABLES</b>	<b>GRUPOS</b>	<b>F5</b>
<b>TRISTEZA, LLANTO, MELANCOLIA Y/O DEPRESION</b>	NUNCA	7.0159***
	UNA VEZ AL AÑO	6.8939***
	MENSUAL	8.1500***
	SEMANTAL	13.4675***
	DIARIO	14.1837***

\*\*\*≤ .001

**NOTA:** (F5)= Aislamiento.

En la **Tabla 29** se muestra la relación encontrada entre la variable disminución del apetito sexual y los factores que se describen a continuación:

- (F5) Aislamiento, el grupo semanal muestra mayor afectación, después el grupo diario, el grupo mensual, el grupo una vez al año y por último el grupo que indica no tener disminución del apetito sexual.
- (F6) Comunicación deteriorada, en el grupo diario, en el grupo una vez al año, en el grupo nunca, en el grupo mensual y por último en el grupo semanal.
- (F8) Maltrato y humillación, en el grupo diario, una vez al año, mensual, nunca y semanal.

**TABLA 29**  
ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE DISMINUCION DEL APETITO SEXUAL

VARIABLES	GRUPOS	F5	F6	F8
DISMINUCION DEL APETITO SEXUAL	NUNCA	7.2976*	15.0000*	11.9833*
	UNA VEZ AL AÑO	7.6087*	17.4130*	14.6783*
	MENSUAL	9.5268*	12.7031*	12.8125*
	SEMANAL	12.8776*	12.6786*	9.8857*
	DIARIO	12.2143*	20.5000*	20.2333*

\* $\leq .05$

NOTA: (F5)= Aislamiento, (F6)= Comunicación deteriorada, (F8)= Maltrato y humillación.

La **Tabla 30** muestra que la variable trastornos alimenticios se ve afectada por el factor (F5) Aislamiento, en primer lugar en el grupo que diario presenta este trastorno, de seguido el grupo semanal, el grupo nunca, el grupo mensual y finalmente por el grupo una vez al año.

**TABLA 30**  
ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE TRASTORNOS ALIMENTICIOS

VARIABLES	GRUPOS	F5
TRASTORNOS ALIMENTICIOS	NUNCA	8.4942*
	UNA VEZ AL AÑO	6.5714*
	MENSUAL	7.0143*
	SEMANAL	11.3730*
	DIARIO	10.9524*

\* $\leq .05$

**NOTA:** (F5)= Aislamiento.

La variable miedos, temores y/o fobias (**Tabla 31**), se ve afectada por el factor (F5) Aislamiento, en el siguiente orden: el grupo diario, semanal, una vez al año, nunca y 7por último el grupo que manifiesta estas situaciones de manera mensual.

**TABLA 31****ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE MIEDOS, TEMORES Y/O FOBIAS**

<b>VARIABLES</b>	<b>GRUPOS</b>	<b>F5</b>
<b>MIEDOS, TEMORES Y/O FOBIAS</b>	NUNCA	7.3531***
	UNA VEZ AL AÑO	8.2256***
	MENSUAL	7.1905***
	SEMANAL	12.6071***
	DIARIO	17.2857***

\*\*\*≤ .001

**NOTA:** (F5)= Aislamiento.

La **Tabla 32** muestra la relación de la variable agresividad con los siguientes factores:

- (F1) Hostigamiento sexual, primero en el grupo que indicó agresividad diario, seguido por el grupo mensual, el grupo semanal, el grupo nunca y por el grupo una vez al año.
- (F3) Violencia física, el principal es el grupo diario, seguido por el grupo semanal, mensual, nunca y una vez al año.
- (F5) Aislamiento, primero en el grupo mensual, después el semanal, diario, una vez al año y finalmente el grupo de nunca.
- (F13) Sobrecarga de trabajo, el grupo mensual es el primero, seguido por el grupo semanal, nunca, una vez al año y el grupo diario.

**TABLA 32**  
ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE AGRESIVIDAD

VARIABLES	GRUPOS	F1	F3	F5	F13
AGRESIVIDAD	NUNCA	3.2761*	2.3225**	7.0714****	11.7391*
	UNA VEZ AL AÑO	2.7794*	1.9559**	7.7437****	11.3235*
	MENSUAL	5.1636*	2.6667**	15.6104****	17.8636*
	SEMANAL	4.3571*	3.7143**	9.3265****	11.8214*
	DIARIO	12.9500*	8.3333**	7.7857****	8.5000*

\* $\leq .05$

\*\* $\leq .01$

\*\*\* $\leq .001$

**NOTA:** (F1)= Hostigamiento sexual, (F3)= Violencia física, (F5)= Aislamiento, (13)= Sobrecarga de trabajo.

En la **Tabla 33** se muestra la relación que tiene el factor (F2) Violencia verbal con la variable de hace cuánto tiempo ocurrieron los hechos, encontrándose mayor afectación para los que las sufren o sufrieron de 10.1 años o más, seguido por los de 3.1 a 5 años, de 1 a 3 años, de 5.1 a 10 años y finalmente para los que las viven o vivieron hace menos de un año.

**TABLA 33****ANOVA: FACTORES DE VIOLENCIA Y LA VARIABLE HACE CUANTO OCURRIERON LOS HECHOS**

<b>VARIABLES</b>	<b>GRUPOS</b>	<b>F2</b>
<b>HACE CUANTO TIEMPO</b>	MENOS DE UN AÑO	13.2483*
	DE 1 A 3 AÑOS	16.4878*
	DE 3.1 A 5 AÑOS	19.0923*
<b>OCURRIERON LOS HECHOS</b>	DE 5.1 A 10 AÑOS	14.0444*
	DE 10.1 O MAS AÑOS	19.3750*

\* $\leq .05$ **NOTA:** (F2)= Violencia verbal.

*Discusión, Conclusiones,  
Limitaciones y Sugerencias*

## DISCUSIÓN

A lo largo del desarrollo y resultados de la presente investigación se observó que el entorno laboral del trabajador es importante para el desarrollo tanto personal como para el de la misma organización. Como mencionan Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo (2006), el Clima Organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas, ya que se reconoce la importancia de las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto.

En esta investigación se observó que el mobbing se relaciona con las variables sociodemográficas y psicosomáticas, afectando a los trabajadores tanto en su entorno laboral, familiar, así como en su salud e incluso en sus relaciones interpersonales.

Como se mencionó anteriormente, la salud es un derecho de toda persona, por lo que debe ser un objetivo de primer orden, necesario para su obtención un equilibrio entre una serie de factores tales como la familia, el trabajo y el medio social, que de acuerdo con Ruíz (1987), si hay armonía, ajuste y equilibrio, habrá salud. Sin embargo y al mismo tiempo, preservar la salud no sólo depende del individuo, sino de la misma sociedad en conjunto por lo que dentro de las organizaciones un factor primordial debe ser la salud de todos los trabajadores, ya que es un punto clave para brindar mayor rendimiento en sus jornadas laborales y por ende lograr mayor productividad, sin embargo dista mucho que en las organizaciones se garantice la salud de los trabajadores; ya que el trabajador como miembro de una sociedad puede verse afectado por algunos de los factores que conforman el mobbing.

De acuerdo con Leymann (1996), el mobbing conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistémica por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de

hostigamiento frecuentes y persistentes (al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo (al menos durante seis meses). Como consecuencia de la alta frecuencia y larga duración de estas conductas hostiles, tal maltrato se traduce en un enorme suplicio psicológico, psicosomático y social. Es un proceso de destrucción; se compone de actuaciones hostiles, que tomadas de manera aislada pueden parecer anodinas, pero cuya repetición tiene efectos perniciosos.

El mobbing tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas (Piñuel y Zabala, 2001 En Fidalgo y Piñuel, 2004).

Dentro de las organizaciones este tema día a día a cobrando más fuerza, el mobbing visto como un fenómeno de violencia psicológica ejercida por un grupo, en el seno de una organización, que puede causar enormes sufrimientos a las personas que lo padecen y a la vez perjudicar la competitividad potencial de las organizaciones en las que este fenómeno se produce.

En relación con la presente investigación se puede observar que el mobbing se relaciona con el trabajador afectando no sólo su desempeño sino afectando su salud al poner en riesgo sus sistemas: nervioso, muscular, esquelético y endócrino.

Para Leymann (1996), las causas del mobbing radican en la precariedad de las organizaciones y en las estructuras sociales. Aunado con errores en la gestión empresarial que provocan el estrés y los conflictos no resueltos, que desembocan en este fenómeno.

Las consecuencias del mobbing pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos, y puede tener importantes repercusiones ya que las consecuencias de este fenómeno afectan no sólo de manera negativa a la persona que la sufre, sino también a su entorno laboral, social, familiar y a la organización para la cual trabaja, ya que la persona afectada padece daños en su salud física y psicológica lo cual a su vez repercute entre otras cosas en: un aumento de tensión entre los cónyuges, familiares y amigos; y el rendimiento laboral por absentismo, bajas prolongadas, etc., que se traduce en baja productividad.

De acuerdo con lo anterior los resultados de la presente investigación muestran que existe correlación entre los Factores de Clima Laboral y las variables sociodemográficas y psicosomáticas.

El informe de la OIT (1998 En Uribe, Trejo, Vázquez y García, 2011), indica que las manifestaciones de violencia en el mundo con origen en los lugares de trabajo señalan una creciente globalización del fenómeno, sin importar fronteras, entornos laborales y grupos de trabajo, incluyendo oficios y profesiones. En la presente investigación se encontró que el nivel de escolaridad se ve afectada por el Factor de Clima Laboral Remuneración, siendo los más afectados en la muestra participante para esta investigación los de nivel bachillerato.

El tener personas a cargo y el número de ellas que se tiene presentan una correlación significativa con el Factor de Clima Laboral Satisfacción, afectando más a los que si tienen personas bajo su cargo y conforme es más elevado el número de las mismas. Esto concuerda con lo mencionado por Casales, Ortega y Romillo (2000), respecto a que la percepción del clima resulta determinante para la satisfacción con el trabajo, el desempeño y la productividad. Quiere esto decir, que el análisis de la percepción en el contexto organizacional, constituye un valioso medio para la comprensión del comportamiento del individuo en la organización.

Juárez (2008 En Uribe, 2008), indica que uno de los principios universales en la estructuración de los modelos psicosociales es el entorno psicosocial, que incluye la consideración de las condiciones generales de trabajo, las características y condiciones del ambiente, la organización del trabajo, la tecnología y sus exigencias, el clima laboral, etc. Se refieren a todos aquellos aspectos tensionantes psicosociales del contexto laboral llamados estresores. En los resultados obtenidos se muestra que el Factor de Clima Laboral Liderazgo presenta una significancia importante con la frecuencia de beber, afectándose en mayor grado quienes ingieren bebidas alcohólicas de manera semanal, entendiéndose así que la frecuencia de beber se refleja como un desahogo ante el estrés generado.

Por otra parte, Cortés (2005), resalta que el equilibrio individual de la salud no depende sólo del correcto funcionamiento de su estructura orgánica y psíquica, sino que se ve influenciado en gran medida por los factores ambientales, en el que se encuentra incluido el ambiente o las condiciones de trabajo. Encontrando que los Factores de Clima Laboral Liderazgo, Comunicación, Innovación, Satisfacción y Motivación afectan en mayor grado a quienes dichos acontecimientos de mobbing ocurran o hayan ocurrido en el lugar de trabajo en el que actualmente laboran.

De igual forma se encontraron correlaciones entre los Factores de Violencia que conforman la EMAT y datos tanto sociodemográficos como psicosomáticos.

Distintos factores psicosociales relacionados tanto con la organización como con la actividad laboral del trabajador pueden servir de antecedentes para la aparición de este fenómeno; así, pueden ser consideradas causas o fuentes del mobbing el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la cronificación de los conflictos, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales, que conducen al aumento de comportamientos perjudiciales para la organización Boada, de Diego, Agulló, y Mañas (2005 En Meseguer, Soler, Sáez, y García, 2007) y, por tanto, identificar estas fuentes ayudaría a la intervención de cara a la reducción de su incidencia.

En lo que respecta a los resultados obtenidos, la Edad se encontró de acuerdo a la muestra participante, que las personas de entre 41 a 60 años se ven más afectadas por los Factores de Violencia Aislamiento y Desacreditación profesional. Es importante mencionar que existen dos grupos que son más susceptibles de sufrir mobbing; a) los jóvenes menores de 30 años con contratos precarios y formación extraordinaria para el puesto de trabajo que desempeñan, los cuales son hostigados por trabajadores de mayor edad que ya están fijos y que se sienten amenazados por sus competencias; b) las mujeres de más de 40 años y en especial las que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad personal (Juárez, Hernández y Ramírez, 2005).

La escolaridad se ve afectada por el Factor de Violencia Comunicación deteriorada en las personas que indicaron tener una licenciatura, y por el factor Clima laboral hostil para los que contaban con la primaria. Para Juárez, Hernández y Ramírez (2005), respecto al agresor, existe acuerdo en que el comportamiento de éste, obedece casi siempre a un intento de encubrir o enmascarar sus propias deficiencias, miedo e inseguridad, determinados por la propia conciencia de mediocridad; por tanto, la alternativa del hostigador consiste, en rebajar la autoestima de los demás a un nivel por debajo de la suya.

De acuerdo con Einarrsen y Raknes (1997 En Einarsen y Hauge, 2006), el acoso psicológico en el trabajo hace referencia a conductas negativas continuadas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores y/o colegas. Estas acciones, no deseadas por las víctimas, pueden ser realizadas deliberadamente o intencionalmente, causando humillaciones, ofensas y estrés tanto en las víctimas como en las personas que lo presencian e interfieren en el rendimiento laboral, y causar un ambiente negativo en el trabajo. De la muestra participante quienes indicaron tener una ocupación como jefes y/o gerentes se ven afectados por el Factor de Violencia Comunicación deteriorada, mientras quienes ocupan un puesto como auxiliar o asistente se ven afectados por el factor Abuso de poder; ya que es importante mencionar que este fenómeno puede afectar a todos los niveles

jerárquicos dentro de una organización sin distinción y de igual forma a hombres como a mujeres.

De acuerdo con Abajo (2006), el mobbing es un fenómeno en el que una persona o grupo de personas ejercen violencia psicológica extrema, de forma sistémica y recurrente sobre una persona en un lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la (s) víctima (s), destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa (s) persona (s) abandonen el lugar de trabajo. El Factor de Violencia Aislamiento presenta relación de acuerdo a los resultados obtenidos con las horas que se trabajan al día, afectando principalmente a quienes lo hacen de 11 a 12 horas diarias, con este resultado y como se mencionó en el marco teórico el acoso se lleva a cabo en personas que representan una amenaza para el acosador, en este caso se presenta Aislamiento para quienes trabajan de 11 a 12 horas diarias, lo cual es lógico en el orden de que si se acosa al trabajador, éste no rendirá de igual forma que el resto de sus compañeros, por lo que debe invertir más tiempo en realizar en tiempo y forma las actividades designadas.

La antigüedad es afectada por los Factores de Violencia: Hostigamiento sexual para quienes tienen de 6 meses a 5 años; Amenazas, Aislamiento, y Maltrato y humillación para quienes llevan de 11 a 25 años; Abuso de poder, y Exceso de supervisión y control para los que tienen de 6 a 10 años. Tomando en cuenta que el mobbing se presentó tanto en los que tienen menor y mayor antigüedad de acuerdo con Santiago (2005) se establece que las causas principales para cometer acoso son: Justificar un despido para el que no hay argumentos sólidos, conseguir realice la víctima una prejubilación, retirar a la víctima para que no haga sombra al acosador (jefe o compañero), necesidad de sustituir a la víctima por otro trabajador, celos profesionales, ahorrarse el costo de la indemnización, negarse la víctima a aceptar cosas indecorosas, y quitar al trabajador de un ambiente establecido.

Quienes reportaron un ingreso mensual de \$10,001 a \$20,000 se ven afectados por los Factores de Violencia Aislamiento y Clima laboral hostil, y los que indicaron ganar de \$20,001 a \$65,000 se ven afectados por el factor Sabotaje y situaciones deshonestas. Esto lo podemos relacionar con el mobbing ascendente, ya que son los ingresos más altos que se reportaron y de acuerdo con Leymann (1996), este tipo de mobbing se refiere al caso en el que una persona ostenta un rango jerárquico superior se ve agredida por uno o varios subordinados. En la mayor parte de los casos se produce cuando una persona se incorpora a la organización con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o porque su puesto es ansiado por alguno de ellos.

Las personas que trabajan en la misma organización son interdependientes, es decir, hasta cierto punto los individuos están unidos, al menos mientras permanecen en la organización. Por tanto, la cooperación debe prevalecer para alcanzar objetivos organizacionales, grupales e individuales; sin embargo, esto no sucede siempre y a menudo se entra en algún conflicto, el cual se relaciona con la oposición y la incompatibilidad. Es un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa. Cuando se entra en conflicto, se trabaja unos contra otros, intentando bloquear acciones e intereses de los otros, lo cual tiene consecuencias y una de ellas es la agresión, entendida como los esfuerzos realizados para dañar a una o varias personas (Baron y Byrne, 1998 En Uribe, 2008). Esto concuerda con los resultados obtenidos ya que los Factores de Violencia Sabotaje y situaciones deshonestas así como el Clima laboral hostil afectan principalmente a quienes indican si tener personas a su cargo, mientras que el factor Hostigamiento sexual afecta a quienes indican no tener a nadie bajo su cargo; y quienes manifestaron tener un grupo de 6 a 15 personas bajo su cargo son afectadas por el Factor de Violencia Sabotaje y situaciones deshonestas.

Diversos autores coinciden en que se trata de un acoso físico, psicológico y/o verbal que se presenta de manera continua, dirigida hacia una persona por uno o más individuos, situación que perjudica el rendimiento laboral de la víctima así como su salud física y psicológica, que a la vez afecta áreas económicas y sociales. Esto se relaciona con el hecho de que quienes indicaron ingerir bebidas alcohólicas se ven afectados por el Factor de Violencia Comunicación deteriorada, principalmente quienes los hacen de manera mensual.

De acuerdo con Hirigoyen (2003), las conductas psicológicamente agresivas generan estrés y angustia ya que, puesto que los ataques son encubiertos, las víctimas responden con respuestas inadecuadas que agravan la violencia del otro, entrañando para sí mismas un desgaste que conduce a una disfunción neurovegetativa. Puesto que esas presiones se ejercen durante largos periodos de tiempo (meses e incluso años), la resistencia del organismo se ve dañada y resulta inevitable la aparición de una ansiedad crónica unida a un estado de aprensión y anticipación permanentes, rumias ansiosas que convierten la vida de la persona en un *sin vivir* difícil de soportar.

Para Hirigoyen (2001), los primeros síntomas que aparecen son muy parecidos al estrés: cansancio, nerviosismo, problemas de sueño, migrañas, problemas digestivos, lumbalgias; pero si el acoso persevera en el tiempo, entonces se puede establecer un estado depresivo mayor. De acuerdo a una encuesta realizada, el 69% de las personas que respondieron el cuestionario habían padecido un estado depresivo mayor y un 52% presentaban trastornos psicosomáticos variados. Para dicha autora, el acoso laboral deja huellas indelebles que pueden ir desde estrés postraumático hasta una vivencia de vergüenza recurrente o incluso cambios duraderos de su personalidad. La desvalorización persiste aunque la persona se aleje de su acosador. La víctima lleva una cicatriz psicológica que la hace frágil, que la lleva a vivir con miedo y a dudar de todo el mundo.

Santiago (2005), menciona que las consecuencias para la víctima que sufre de acoso moral son: trastornos psicológicos, baja autoestima, ausentismo en el trabajo, alejamiento de sus propios compañeros de trabajo, estrés y estados depresivos, algunos daños físicos que van a depender de la salud de la víctima, pero que comúnmente son: trastornos cardiovasculares (hipertensión, arritmias, dolores en el pecho, etc.), trastornos musculares (dolores lumbares, cervicales, temblores, etc.), trastornos respiratorios (sensación de ahogo, sofocos, hiperventilación, etc.) y trastornos gastrointestinales (dolores abdominales, náuseas, vómitos, sequedad de boca, etc.); y en algunos casos pueden llegar a extremos muy dolorosos como el suicidio. Y por otra parte, las consecuencias para la organización son: baja productividad, desintegración de equipos de trabajo, baja calidad en producto y/o servicios, costo en la capacitación de nuevos trabajadores y costo en el reclutamiento y selección del nuevo trabajador.

De acuerdo con lo antedicho y basado en los resultados arrojados por esta investigación se encuentra concordancia, ya que los Factores de Clima Laboral que mostraron una correlación con las variables psicosomáticas fueron: Comunicación, afectando más a quienes padecen dolores de cabeza y dolores musculares una vez al año en ambos casos; Remuneración, afecta en mayor medida a quienes presentan problemas gastrointestinales una vez al año; y el factor Satisfacción afecta a quienes presentan trastornos de sueño de manera mensual y a quienes padecen trastornos alimenticios diario.

Los Factores de Violencia que mostraron relaciones significativas con síntomas psicosomáticos son: Hostigamiento sexual afectando a quienes nunca padecen dolores musculares y a quienes presentan agresividad diario; el factor Violencia física afecta principalmente a quienes presentan ansiedad diario y a quienes manifestaron haber pasado o estar viviendo situaciones hostiles hace 10.1 años o más; el factor Amenazas afecta a quienes padecen problemas gastrointestinales diario; el factor Aislamiento afecta a quienes manifiestan dolores musculares, ansiedad, tristeza y depresión, miedos y fobias de manera diaria, a quienes presentan disminución del apetito sexual y trastornos alimenticios de

forma semanal, y a quienes manifiestan agresividad mensualmente; el factor Comunicación deteriorada afecta a quienes diario presentan disminución del apetito sexual; el factor Maltrato y humillación afecta a quienes padecen problemas gastrointestinales y a quienes tienen disminución del apetito sexual diario; el factor Discriminación afecta principalmente a quienes presentan ansiedad de forma diaria; el factor Sobrecarga de trabajo afecta principalmente a quienes presentan agresividad de manera mensual; y por último el factor Clima laboral hostil presenta afectación a quienes presentan problemas gastrointestinales diario.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a lo descrito a lo largo de la presente investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

El acoso laboral o mobbing, es un fenómeno que actualmente existe dentro de la vida laboral de los mexicanos lo cual trae consigo consecuencias de distinta naturaleza y que afectan a varios ámbitos, teniendo importantes repercusiones ya que las consecuencias de este acontecimiento afectan no sólo de manera negativa a la persona que la sufre, sino también a su entorno laboral, social, familiar y a la organización para la cual trabaja, ya que la persona afectada padece daños en su salud física y psicológica lo cual a su vez repercute entre otras cosas en: un aumento de tensión entre los cónyuges, familiares y amigos; y el rendimiento laboral por absentismo, bajas prolongadas, etc., que se traduce en baja productividad.

Existe una relación estadísticamente significativa entre el Acoso Laboral (Mobbing) y las variables sociodemográficas y psicosomáticas, aceptándose así las Hipótesis de Investigación (Hi), sobresaliendo las variables: Edad, Escolaridad, Horas de trabajo, Antigüedad, Ingreso mensual, Personas a cargo, No. de personas a cargo, Frecuencia de beber, Hechos ocurridos en el lugar de trabajo actual, Hace cuánto ocurrieron los hechos, Dolores de cabeza, Dolores musculares, Problemas gastrointestinales, Trastornos de sueño, Ansiedad, Tristeza y depresión, Disminución del apetito sexual, Trastornos alimenticios, Miedos y fobias, y Agresividad. Cada una de estas variables mostró significancia con algún o algunos de los 7 Factores de Clima laboral y los 16 Factores de Violencia que conforman la EMAT.

Factores psicosociales relacionados pueden favorecer la aparición del mobbing, por lo que identificar estas fuentes ayudará a la intervención de cara a la reducción de su incidencia ya que muchas veces el abuso de poder, un liderazgo inadecuado, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales conducen perjudicar el funcionamiento de la organización.

Sin embargo se debe tener cuidado en no confundir este fenómeno con las deficiencias organizacionales que se puedan llegar a tener, ya que si bien éstas pueden representar un atentado contra los derechos de los trabajadores no representan una situación de acoso en sí.

Es de suma importancia que en la actualidad todas las organizaciones conozcan lo que es el mobbing y que al igual que se preocupan por mejorar y obtener certificaciones de calidad y demás, vean la importancia e impacto que éste nuevo riesgo laboral tiene para la organización e inviertan tiempo y recursos para una prevención o intervención de éste fenómeno.

El acoso laboral va minando la salud física y mental de la persona que lo sufre, por lo que se debe intervenir de manera oportuna, para esto los responsables de las organizaciones deben establecer planes de prevención para que tanto sus trabajadores como la organización en conjunto no se vean afectados por este tipo de situación; así como estar preparados para intervenir si es el caso.

De acuerdo con lo encontrado en esta investigación se puede concluir que el mobbing es una situación que está latente en México y que no es nueva, ya que la mayoría de los sujetos de la muestra manifestaron haber o estar viviendo esta situación en su lugar de trabajo actual hace de 1 a 3 años en su mayoría, presentando diversos síntomas psicossomáticos.

Retomando a Pando, Aranda, Aldrete y Reynaga (2006), es importante mencionar que las víctimas de acoso laboral o mobbing deben contar con un buen nivel de autoestima y una adecuada red social de apoyo dentro y fuera del ambiente laboral, ya que esto les servirán de protección para el estrés y trastornos psicológicos que esta situación genera.

## LIMITACIONES

En cuanto a la realización de esta investigación se encontraron las siguientes limitaciones que resultan importantes tomar en cuenta para continuar con investigaciones acerca del mobbing por medio de la EMAT.

La principal limitación es el acceso a la muestra, ya que como el instrumento utilizado se encuentra en una fase de validación se necesitan sujetos mexicanos que cumplan con las condiciones de: tener como mínimo seis meses de antigüedad en su trabajo actual y que en algún momento de sus vidas laborales hayan sido víctimas de situaciones hostiles.

Por otra parte fue difícil que los sujetos accedieran a contestar el cuestionario, ya que es un tanto extenso (146 reactivos, de los cuales en 97 debes indicar además la frecuencia) y en muchas ocasiones los participantes no tenían la disposición ni el tiempo necesario para realizar el cuestionario.

Una limitación más es que por lo delicado del tema, no es fácil que alguna organización ya sea pública o privada te dé acceso a sus instalaciones y trabajadores para llevar a cabo la aplicación del instrumento.

## SUGERENCIAS

Para continuar con la investigación acerca del fenómeno mobbing y contribuir a la validación y mejora de la EMAT se sugiere:

- Reducir en lo posible el número de reactivos que conforman la EMAT ya que resulta un tanto tedioso el responder el cuestionario.
- Aplicar el cuestionario a trabajadores mexicanos de diversas partes de la República Mexicana para ver el comportamiento en diversos ámbitos laborales y culturales.
- Realizar la investigación en una muestra con igual número de sujetos para cada una de las diferentes variables, es decir mismo número de hombre y mujeres, sector público y privado, tipo de puesto, etc., para conocer las diferencias y similitudes que se puedan presentar.
- Llevar a cabo la difusión acerca de este tema como se ha hecho recientemente con el tema de Bullying y al igual que en este último se empieza a crear conciencia en la sociedad y se puedan llevar a cabo medidas preventivas dentro de las organizaciones, además de incitar a la creación de alguna ley que ampare a las víctimas de mobbing.

# *Referencias*

Abajo, F. (2006). **Mobbing. Acoso Psicológico en el Ámbito Laboral**. Argentina: LexisNexis.

Arias, F. (1999). **Administración de Recursos Humanos**. México: Trillas.

Ausfelder, T. (2002). **Mobbing. El acoso moral en el trabajo**. España: Océano Ambar.

Barón, D. M., Munduate, J. L., Blanco, B. M. (2003). **La espiral del Mobbing**. Papeles del psicólogo, 84, 55-61.

Becerra, G. A., y Chávez, A. F. J. (2009). **Conceptualización del acoso laboral (Mobbing) en el sector público y privado mediante la entrevista**. Tesis de licenciatura. UNAM, México.

Becoña, E, y Oblitas, L. (2000). **Psicología de la Salud: Antecedentes, desarrollo, estado actual y perspectivas**. México: Plaza y Valdés Editores.

Benavides, G. F., Ruíz, F. C., y García, M. A. (2004). **Salud Laboral: Conceptos y Técnicas para la Prevención de Riesgos Laborales**. Barcelona: Masson.

Bermúdez, G. A. S., y Cervantes, C. P. (2009). **Estudio exploratorio sobre mobbing en una muestra mexicana mediante redes semánticas**. Tesis de licenciatura. UNAM, México.

Biblioteca Práctica de la Lengua. **Diccionario inglés-español (L-Z) Tomo X**. (2005). Barcelona: Sol 90.

Brunet, L. (1992). **El clima de trabajo en las organizaciones**. México: Trillas.

Casales, J, Ortega, Y, y Romillo, M. (2000). **Clima organizacional y fluctuación laboral en una institución financiera.** Revista de Psicología, 17 (3), 288-296. Disponible en la World Wide Web: <[http://pepsic.bvs-psi.org.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S025743222000000300011&lng=es&nrm=iso](http://pepsic.bvs-psi.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S025743222000000300011&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 0257-4322.

Corres, P. (2001). **Alteridad y tiempo en el sujeto y la historia.** México: Fontamara.

Cortés, D, J. (2005). **Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales. Seguridad e Higiene del Trabajo.** Madrid: Térbar.

Del Ángel, E., Lavoignet, B., Martínez, N., Gutiérrez, L. y López, M. (2010, octubre). **Redes de Apoyo Social y Autoestima en Académicos.** Ponencia presentada en el 3er Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales. Disponible en World Wide Web: <http://www.factorrespicosociales.com/tercerforo/trabajos/documentos/TL01.1.pdf>.

Einarsen, S., y Hugen, L. J. (2006). **Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura.** Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 22 (3), 251-273.

Fidalgo, A. & Piñuel, I. (2004). **La Escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing.** Psicothema, 16 (004), 615-624.

Furham, A. (2001). **Psicología organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones.** México: Oxford.

Gómez, M. A., y Vicario, O. M. A. (2008). **Clima Organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala.** Tesis de licenciatura. UNAM, México.

Gómez, R. A. (2004). **Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas desde la teoría de respuestas al ITEM.** Acta colombiana de psicología, 11, 97-113.

Hergenham, B. (1997). **Introducción a la historia de la psicología.** España: Thompson.

Hirigoyen Marie- France. (2001). **El acoso moral en el trabajo.** Barcelona: Paidós.

Hirigoyen Marie- France. (2003). **Acoso moral: Contextos, deferencias, consecuencias y medidas.** NORTE de Salud Mental. 18, 39-47.

Juárez, G.A., Hernández, M. E., y Ramírez, P. J. A. (2005). **Mobbing un riesgo psicosocial latente en el trabajo de enfermería.** Revista Enferm. IMSS, 13(3), 153-160.

Kalimo, R. (1988). **Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud.** Ginebra: OMS. Disponible en World Wide Web: [http://whqlibdoc.who.int/publications/1988/9243561022\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/1988/9243561022_spa.pdf)

Kortum, M. E. (2002). **The Global Occupational Health Network.** GONHET, 2, 7-10. Disponible en World Wide Web: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf)

Leymann, H. (1996). **The Content and Development of Mobbing at Work.** European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2), 165-184.

Leymann, H. & Gustafsson, A. (1996). **Mobbing at Work and the development of Post-Traumatic Stress Disorders**. European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2), 251-275.

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

Leymann, H. (1996). **The Mobbing Encyclopaedia Bulling**. The Definition of Mobbing at Workplaces. Disponible en World Wide Web: [www.leymann.se](http://www.leymann.se)

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

Meseguer de Pedro, M., Soler, M. I., Sáez, M. C. & García, M. (2007). **Incidencia, componentes y origen del mobbing en el trabajo en el sector hortofrutícola**. Anales de Psicología, 23 (1), 92-100.

Neff, W. (1972). **El Trabajo, El Hombre y La Sociedad**. Buenos Aires: Paidós.

Noriega, M. (1989). **En Defensa de la Salud en el Trabajo**. México: SITUAM.

Organización Mundial de la Salud. (2011). **Constitución de la Organización Mundial de la Salud**. Disponible en World Wide Web: <http://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd47/SP/constitucion-sp.pdf>.

Organización Mundial de la Salud. (2007). **Salud de los Trabajadores: Plan de Acción Mundial.** Disponible en World Wide Web: [http://www.who.int/occupational\\_health/WHO\\_health\\_assembly\\_sp\\_web.pdf](http://www.who.int/occupational_health/WHO_health_assembly_sp_web.pdf).

Pardo, M., Aranda, C., Aldrete, G. y Reynaga, P. (2006). **Autoestima y Redes Sociales de Apoyo como Factores Protectores de Mobbing en Docentes.** Revista Salud Pública y Nutrición, 7(2), 42-47. Disponible en World Wide Web: <http://www.respyn.uanl.mx/vii/2/articulos/mobbing.htm>.

Parra, M. (2003). **Conceptos Básicos en Salud Laboral.** Santiago: OIT. Disponible en World Wide Web: <http://www.oitchile.cl/pdf/publicaciones/ser/ser009.pdf>

Piñuel y Zabala I. (2001). **Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo.** Bilbao: Sal Térrea.

Ramos, G. J., Arias, D. R., Arias, R. L, y Nava, H. R. (2001). **Situación actual de la salud en el trabajo en México.** Revista Latinoamericana de la Salud en el Trabajo. 1(1), Enero – Abril, 28 – 30.

Real Academia Española. (2012). **Diccionario de la Lengua Española. (22ª ed.).** Madrid, España. Disponible en World Wide Web: <http://www.rae.es/rae.html>

Ruíz, S. (1987). **Salud Ocupacional y Productividad.** México: Limusa.

Sandoval, M. C. (2004). **Concepto y dimensiones del clima organizacional**. Revista Hitos de Ciencias Económico Administrativas, 10 (27), 83-88. Disponible en World Wide Web: [http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08\\_ensayo\\_dimensiones.pdf](http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_ensayo_dimensiones.pdf)[http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08\\_ensayo\\_dimensiones.pdf](http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_ensayo_dimensiones.pdf)

Santiago, G. M. (2005). **Acoso moral. ¿Por qué yo?** Recursos Humanos. 94, 53-54.

Soriano, C. N. (1999). **El significado de lo que es mobbing y la actitud ante éste de los empleados de una empresa privada y de servicios**. Tesis de licenciatura. UNAM, México.

Uribe, P. J. F. (2008). **Psicología de la Salud Ocupacional en México. Factores Psicosociales, Carga Mental, Desgaste Ocupacional y su medición (burnout), Implicaciones Económicas, Prácticas Gerenciales, Compromiso Organizacional, Empoderamiento, Acoso en el Trabajo (mobbing), Antropología y Estrés, Globalización y Salud en el Trabajo**. Facultad de Psicología, UNAM: México.

Uribe, P. J. F. (2011). **Violencia y acoso en el trabajo. Mobbing**. México: Manual Moderno.

Uribe, F., Trejo, E., Vázquez, G., y García, A. (2011). **Estudio exploratorio del Acoso Laboral (Mobbing) y su relación con factores psicosomáticos: La Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo**. Facultad de Psicología, UNAM: México.

Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M., y Giraldo, J. (2006). **Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005)**. *Revista Diversitas-Perspectivas en Psicología*, 2 (2), 329-349. Disponible en World Wide Web: <[http://pepsic.bvspsi.org.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S179499982006000200013&lng=es&nrm=iso](http://pepsic.bvspsi.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S179499982006000200013&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1794-9998.

Zepeda, F. (1999). **Psicología Organizacional**. México: Pearson Educación.

*Anexos*

## ANEXO 1. ESCALA MEXICANA DE ACOSO EN EL TRABAJO.

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

### CUESTIONARIO EMAT V2 INSTRUCCIONES

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

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

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

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

**RESPUESTA a) (Frecuencia):**

**RESPUESTA b) (Duración):**

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

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

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

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

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

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

## CUESTIONARIO EMAT V2 SIN CLAVES

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

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

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

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

41	Han agredido a algún amigo, familiar o colaborador cercano para intimidarme
42	Bromas, comentarios, chistes de naturaleza sexual molestos hacia mi persona son realizados por mi jefe y/o compañeros de trabajo después de haber solicitado una mejora laboral
43	Mi jefe no atiende las peticiones que hago
44	Mi jefe y/o compañeros de trabajo han llegado a hacerme propuestas indecorosas a cambio de una mejora o permanencia laboral
45	Cuando hay juntas importantes se me informa de ellas en el último momento para que parezca improvisado
46	Mi trabajo es evaluado de forma negativa y lo comparan con el de mis compañeros
47	Me han ocasionado daños en mi domicilio por rencillas de trabajo
48	Mis compañeros de trabajo hacen diferencias de trato por mi apariencia física
49	Controlan de manera muy estricta y exagerada mis horarios de trabajo, horas de comida y movimientos dentro de la empresa
50	En el trabajo atacan o se burlan de mis preferencias políticas o religiosas

51	Mi jefe abusa del cargo que tiene para satisfacer sus intereses “parándose el cuello” con mi trabajo sin reconocérmelo
52	Mi jefe acostumbra aventarme documentos en el escritorio
53	Mis compañeros me hacen responsable de sus errores haciéndome sentir culpable
54	Me controlan excesivamente el uso de material, equipo y artículos de oficina
55	En el trabajo me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallas, omisiones y confusiones que no dependen totalmente de mi
56	Algunas personas distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago para hacerme quedar mal en el trabajo
57	Modifican mis responsabilidades o funciones a realizar sin previo aviso
58	Recibo agresiones físicas leves como advertencia por problemas de trabajo
59	Me siento en un clima de trabajo inestable
60	Mi jefe hace comentarios intimidatorios respecto a mi permanencia en la empresa

61	Recibo insultos o comentarios obscenos o degradantes por parte de mis compañeros de trabajo
62	Me atacan físicamente por venganzas de trabajo
63	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre mi persona
64	En general, se me ignora y se me trata como si fuera invisible
65	En mi trabajo me hacen sentir que no cuento con las capacidades y habilidades necesarias para realizar las tareas encomendadas

66	En mi trabajo me hacen sentir diferente por mi origen cultural
67	Me reducen mi horario de comida como castigo
68	En mi trabajo siento como si estuviera pintado, ya que mis compañeros y/o jefe no me toman en cuenta
69	Me chantajejan con cambiarme de puesto cuando mi jefe considera que no le gusta mi trabajo
70	He tenido que trabajar los fines de semana como forma de castigo

71	Mi jefe me solicita trabajo con información poco clara
72	Recibo daños en mis pertenencias o en mi vehículo por problemas de trabajo
73	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me privan de información necesaria para hacer mi trabajo
74	Han inventado errores en mi trabajo, mismos que yo no he cometido y que han sido causa para que sea solicitada mi renuncia
75	Las personas que me apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de mi
76	Me zarandean, empujan o agreden físicamente para intimidarme por razones laborales
77	Mi jefe ha utilizado mis errores para exhibirme en público frente a mis compañeros
78	En mi trabajo existe un trato déspota entre compañeros
79	Manipulan mis herramientas de trabajo (por ejemplo, borran archivos de la computadora, me esconden o descomponen objetos de trabajo)
80	Si llego tarde a mi trabajo, mi jefe me lo reprocha hasta que logra hacerme sentir mal

81	Mis compañeros de trabajo me han humillado públicamente
82	Mis compañeros de trabajo me ignoran, me excluyen o fingen no verme
83	En la organización en la que me encuentro se acosa laboralmente
84	Me asignan plazos irracionales para entregar proyectos de trabajo
85	En mi trabajo me critican por mi forma de vestir
86	En mi lugar de trabajo no se respeta mi estado civil (soltero, casado, viudo, divorciado, unión libre, madre soltera, etc.)
87	Observo que al participar en reuniones de trabajo mis opiniones son ignoradas
88	Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, manchar mi expediente, sanciones económicas, traslados, etc.)
89	Me obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos
90	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me prometen ocultar mis errores a cambio de algún tipo de contacto sexual

91	Me saturan con una carga de trabajo exagerada en forma malintencionada
92	Estando en mi espacio laboral recibo acercamientos físicos sexualmente indeseados e incómodos por parte de algún miembro de la organización
93	Me han querido asustar con la sanción de evaluar mal mi desempeño, a pesar de que mi trabajo es el adecuado
94	Se esperan a la hora de salida para solicitarme trabajo de último momento
95	Mi jefe me exige más allá de los buenos resultados para que él sobresalga de entre sus colegas
96	El ambiente de trabajo es tan desagradable que no tengo ánimo para relacionarme con otras personas
97	Donde laboro si cometo un error soy castigado

98	Los trabajadores procuran entregar su trabajo a tiempo porque la empresa lo reconoce
99	En la organización cada una de las decisiones son tomadas por el jefe
100	En la organización el jefe sabe dirigir a los trabajadores
101	Los empleados realizan con gusto sus actividades

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

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

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

144	¿Padece trastornos alimenticios? (falta o exceso de apetito, vomito, nauseas)
145	¿Padece miedos, temores, fobias, etc. hacia situaciones u objetos?
146	¿Actúa y responde con agresividad incontrolable?

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

**HOJAS DE RESPUESTAS EMAT V2**

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

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

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

	a) ¿Con qué frecuencia?						b) ¿Por cuántos meses?					
	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	Una vez al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Casi Diario (5)	Diario (6)	Uno o Menos de un mes (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) ó más meses
41.												
42.												
43.												
44.												
45.												
46.												
47.												
48.												
49.												
50.												

51.												
52.												
53.												
54.												
55.												
56.												
57.												
58.												
59.												
60.												

61.												
62.												
63.												
64.												
65.												
66.												
67.												
68.												
69.												
70.												

71.												
72.												
73.												
74.												
75.												
76.												
77.												
78.												
79.												
80.												

81.												
82.												
83.												

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

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

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

101.												
102.												
103.												
104.												
105.												
106.												
107.												
108.												
109.												
110.												

111.												
112.												
113.												
114.												
115.												
116.												
117.												
118.												

119.	Si	No			
120.	Menos de 1 año	De 1 a 3 años	De 3.1 a 5 años	De 5.1 a 10 años	De 10.1 o más años
121.		Años			
122.	Masculino	Femenino			
123.	Con Pareja	Sin Pareja			
124.	Escolaridad				

125.	Ocupación				
126.	Operativo	Medio	Ejecutivo	Otro	
127.	Horas de trabajo				
128.	Antigüedad(años)				
129.	\$	Mensual			
130.	Pública	Privada			
131.	Obra Determinada	Tiempo Determinado	Tiempo Indefinido		
132.	Sí	No			
133.	No. personas				
134.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
135.	No. de Cigarros				
136.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
137.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
138.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
139.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
140.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
141.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
142.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
143.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
144.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
145.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
146.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario