



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

ÁREA PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

ACOSO LABORAL (MOBBING) Y VARIABLES DEMOGRÁFICAS EN TRABAJADORES DE SALUD

TESIS

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

PRESENTAN

JAZMIN LOZANO CORREA

TANIA LISSETTE PEREZ RIVERA

DIRECTOR DE TESIS

Dr. JESUS FELIPE URIBE PRADO

REVISORA DE TESIS

Dra. ALEJANDRA GARCIA SAISÓ



Esta tesis es parte del proyecto PAPIIT IN301808

México, D. F., Noviembre 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.

ÍNDICE

Agradecimientos.....	4
Resumen.....	12
Introducción.....	13
Capítulo I Mobbing.....	15
1.1 Definiciones de Mobbing.....	16
1.2 Antecedentes del Mobbing.....	19
1.3 Factores internos de la organización en relación al mobbing.....	21
1.4 Factores externos a la organización en relación al mobbing.....	28
1.5 Fases del proceso del Mobbing.....	30
1.6 Tipos de Mobbing.....	38
1.7 Conductas que componen al Mobbing.....	49
1.8 Los actores del Mobbing. Acosador, Víctima y Testigos...	53
1.9 Consecuencias del mobbing en el acosador, la víctima y la organización.....	71
1.10 Otros fenómenos vinculados con problemáticas en el ámbito laboral.....	80
CAPITULO II Sector Salud.....	85
2.1 Definición y características del Sector Salud. Hospital, Personal Médico, Paramédico y Personal no Médico o General.	86
2.2 Hospital público y privado.....	89
2.3 Administración Hospitalaria.....	94

2.4 Cualidades, Obligaciones y Responsabilidades del funcionario del Sector Salud	101
2.5 Evaluación de riesgos Psicosociales en el Hospital.	106
Capítulo III Método	112
3.1 Justificación	113
3.2 Objetivo	114
3.3 Hipótesis	114
3.4 Variables	115
3.5 Participantes	117
3.6 Muestreo	118
3.7 Instrumento	118
3.8 Tipo de investigación	119
3.9 Procedimiento	119
Resultados	121
Discusión y Conclusiones	165
Limitaciones y sugerencias	175
Referencias	177
Anexos	181

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento

A Dios por permitirme llegar a este momento en el que mis esfuerzos y sueños van tomando forma para alcanzar un logro más en mi vida, por rodearme siempre de gente buena que me ayuda y me apoya.

A la UNAM por ser mi Alma Máter, por crear en mí un gran orgullo de pertenecer a Ella, por los conocimientos adquiridos a lo largo de mis años en sus aulas, por las oportunidades brindadas a manos llenas, por ayudarme a conocer a mis mejores amigos, por permitirme vivir los mejores años de mi vida hasta ahora en sus instalaciones y crear experiencias que recordaré por siempre con una gran sonrisa, por hacer de mí a través de sus excelentes profesores una persona de opinión y criterio propio.

A mi Director de Tesis, el Dr. Felipe Uribe, quien nos brindó siempre su apoyo y paciencia más allá de lo esperado, por sus valiosos comentarios y aportaciones para que este trabajo pudiera culminarse.

A mi Revisora de Tesis la Dra. Alejandra García y a mis Sinodales, la Mtra. Isaura López, la Mtra. Silvia Vite y la Dra. Juana Patlán por hacer de ésto un proceso muy sencillo y brindarnos todas las facilidades en tiempos. Por compartir con nosotras sus comentarios, observaciones y correcciones para mejorar este trabajo.

A mis papás Javier Lozano y María Correa, por su apoyo y entrega incondicional, por esforzarse día a día en mantener unida nuestra hermosa familia a la cual estoy muy orgullosa de pertenecer. Por su paciencia y consejos, cuidados y desvelos siempre que los he necesitado, por escucharme y respetar mis decisiones, por hacer de mí una mujer de bien, por alentarme y abrazarme cuando estoy en un mal momento. Son mi apoyo, mi mejor ejemplo y mi motor para seguir adelante, sin ustedes no lo hubiera logrado. Nunca terminaré de agradecerles todo lo que hacen por mí, simplemente los amo. Esto es de ustedes.

A mis hermanas Mariana y Elena, por ser mis mejores amigas, consejeras y cómplices en mis locuras. Por ser también unos grandes ejemplos de vida y fortaleza, las admiro. Por enseñarme a reír, pelear, discutir, competir, negociar, pero sobre todo a perdonar y compartir. Sé que siempre estarán conmigo y yo con ustedes.

A mis sobrinos Monse, Emilianito, Manuelito y Pablito por llenar de risas y alegría mi casa y mi vida, por enseñarme una nueva forma de amar tan pura y tan sincera que jamás imaginé llegar a conocer. Espero que algún día puedan llegar a ser grandes profesionistas.

A mi familia, tíos y primos por ser una parte muy especial en mi vida. En particular a Martin, Martha, Miguel, Fabiola y Alan. Siempre estaré en deuda con ustedes por todo el apoyo que nos dan cuando los necesitamos. Los quiero mucho.

A mi abuelita Pachita (QEPD), sé que estarías orgullosa de mí, y que donde quiera que estés cuidas de nosotros. Siempre te recordaré con un inmenso cariño, llenaste mi vida de buenos recuerdos. Me encantaría que estuvieras aquí, te extraño.

A Tania por el gran trabajo en equipo que pudimos realizar a lo largo de la carrera y en especial en este proyecto de Tesis, por los momentos buenos y malos que hemos compartido, por su apoyo y comprensión en todo momento. Porque a pesar de nuestros temperamentos tan parecidos y difíciles en ocasiones, siempre hemos encontrado la manera de trabajar juntas gracias al gran cariño que nos tenemos. Gracias por hacer de este proceso una experiencia más que agradable.

A mis amigos de Prepa 9, Facultad de de Psicología, Trabajo, y Jornadas, por demostrarme en cada oportunidad que puedo contar con ustedes y que nunca estaré sola, por estar siempre al pendiente de mí, por escucharme, regañarme y hacerme reír. Por compartir momentos tan importantes y tan especiales a lo largo de ya varios años de amistad, espero de todo corazón que podamos compartir juntos muchos años más. Mi vida definitivamente no sería la misma sin ustedes:

A Jorgito por ser un gran ser humano y el hermano que no tuve.

A Sheila por siempre escucharme y por toda la terapia gratis, admiro tu fuerza e inteligencia.

A Vero por tener siempre un consejo atinado en los momentos de crisis.

A Fany por tener el mismo nivel de locura que yo, compartir tantos momentos especiales, apoyarme y comprenderme siempre.

A Héctor porque a lo largo de estos años y a pesar de la distancia hemos mantenido nuestra amistad, por apoyarme y animarme a seguir siempre adelante.

A Esme por su entrega y esfuerzo, por estar siempre en los momentos importantes.

A Dany y Marce por su comprensión y apoyo en cada momento, por sus palabras de aliento y sobre todo por hacer del trabajo un lugar muy divertido.

A Conchis por ser incondicional, me has demostrado de todas las maneras posibles que nunca me dejarás sola.

A Alfonso por su ayuda y por compartir sus conocimientos estadísticos conmigo.

A mis Jefes André Soto, Alfonso Estrada, Esteban Robles y en su momento Mauricio Juarez, quienes me apoyaron siempre y se mostraron más que comprensivos con los tiempos, permisos y ausencias para que pudiera finalizar este proyecto. También son una parte importante de este logro.

A TODOS... ¡MUCHAS GRACIAS!

Jazmín

Agradecimientos.

Estoy infinitamente agradecida con Dios por llenarme de paciencia, salud, amor y permitirme llegar aquí. Estoy orgullosa de formar parte de la máxima casa de estudios, Universidad Nacional Autónoma de México. Gracias a la Facultad de Psicología por enseñarme, recibirme y cobijarme como mi segunda casa durante estos últimos años.

Agradezco al Dr. Felipe Uribe Prado, pues con su paciencia, confianza y atención cumplí esta meta; a la Dra. Alejandra García porque además de ser mi profesora supo comprenderme y apoyarme cuando lo necesité y porque este proyecto también fue gracias a ella; a la Mtra. Isaura, la Dra. Juana y Mtra. Silvia por darme su tiempo, atención y conocimientos.

Agradezco a mi familia por confiar en mí, por inculcarme los valores y demostrarme su cariño y hacer posible esta meta que antes solo fue como un sueño.

Mamá, Yoli Rivera, a ti por despertarte cada día junto conmigo, por enseñarme, escucharme, cuidarme, por estar pendiente, por darme consejos y palabras de aliento para ser mejor en todo lo que soy y lo que hago; eres el cimiento de lo que he logrado hasta ahora y de este proyecto, tú entiendes muy bien el esfuerzo.

Papá, Marco Pérez, eres mi único ejemplo de que llegar a la meta solo requiere esfuerzo, responsabilidad y dedicación, porque gracias a tu esmero he logrado lo que seguramente siempre has querido para mí; gracias por protegerme y enseñarme a valerme por mi misma.

Hermano, Héctor Pérez, hemos pasado toda una vida juntos, platicando, riendo, peleando, llorando, jugando, regañándonos, siempre estaremos el uno para el otro. Entiendo que la vida a veces nos lleva por caminos diferentes, pero el amor y apoyo de nuestros padres es el mismo para ambos y nos mantendrá unidos.

Mi hermoso bebé Kengye, claro que eres parte de mi familia, eres el que siempre me espera y es incondicional.

Todo lo que soy se lo debo solo a ustedes, mi vida no sería la misma, los amo con todo mi corazón.

A mi tía Ana Rivera que su vida está llena de lucha y fuerza, me has enseñado que vale la pena seguir sonriendo y no darse por vencido, que en realidad existe una amistad que sabe guardar secretos y te apoya sin condición únicamente para verte feliz, gracias por quererme así.

A mis otras dos mamás, Faby Rivera gracias por tomarme en cuenta y por hacerme formar parte de ti, por demostrarme que cuento contigo para lo que necesite; Mónica Rivera, gracias porque sé que siempre estarás para mí y por cuidarme desde siempre.

A mis tíos Raúl Pérez, gracias por recordarme el cariño que me tienes con esos abrazos, porque por ser la primera sobrina me haces sentir especial, porque representas a mis demás tías y tío que también tienen un lugar especial en mi corazón; Luis Rivera, sé que estas orgulloso de mi, siempre te voy a agradecer el cariño, cuidados y consejos; Agustín Rivera, estas un poco lejos pero sé lo mucho que me quieres; Martín López y Jorge Gutiérrez, cada uno ha sabido estar conmigo y demostrarme su afecto, a todos mis tíos gracias.

A mis primas, Karen Rivera, por darme consejos, por enseñarme que si se puede ser independiente, siempre tener la mejor visión, una enorme sonrisa ante cualquier situación y por comprender mis locuras; Ana Gutiérrez y Brenda López, mis niñas, gracias bonitas por dejarme ser de ustedes lo más parecido a una amiga. A mis primos, Carlos Pérez, Diego Pérez, mis hermanos también, gracias por permitirme estar con ustedes; Enrique López, primo te agradezco porque siempre has creído en mi; Luis Rivera, Guadalupe Rivera Carlos Rivera, Antonio Rivera, Eduardo Pérez, Arturo Pérez, Daniela Pérez, Mario Pérez, los quiero muchísimo a todos.

A mi Mamá Oti, por siempre darme lo mejor, porque tus abrazos y tus palabras siempre logran reconfortarme y levantarme o no me dejan caer.

A mi Mamá Lupita (QEPD), sé que desde ahí donde estas admiras lo que soy porque siempre me inculcaste llegar a esto y más. Siempre estás en mi corazón.

A mi abuelito Luis Rivera, (QEPD), sé que estarías orgulloso de mí.

Jaz, nos conocimos los primeros días en la Facultad y quién lo iba a decir, después de risas, llantos, nervios, miedos, angustia, alegrías y largas platicas, después de tantos y tantos momentos compartidos logramos titularnos. Recorrimos un largo camino y por fin llegamos. Gracias por no darte por vencida, por comprometerte y entregarte a nuestro divertido proyecto de tesis.

A Jorge Carrillo, gracias por ser más que mi compañero, porque reímos y lloramos, porque pasamos momentos importantes juntos; Cesar Sevilla, tantos años y tantos momentos, sabes que te quiero demasiado, te doy las gracias infinitas por el apoyo que siempre me has brindado. Raymudo Gómez, gracias por tus palabras de apoyo, por tus consejos y por enseñarme a ver las cosas desde su otra cara. Enrique Solano, gracias por demostrarme que no hay condiciones para apoyarme y quererme, porque con una sonrisa los días siempre serán mejores.

A todos y cada uno de los que han formado parte de mi desarrollo en la primaria (Pierre Lescot), Secundaria (No. 98), CCH (Oriente), Facultad de Psicología (UNAM), en mis trabajos, Carlos, Oliver, Pepe, Samantha, Daniel, Jael, Irving y demás compañeros de estación y de vida, gracias a todos los que con sus palabras, cariño, consejos me han acompañado en este camino.

Tania

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo el conocer si existe alguna relación entre Mobbing y variables sociodemográficas en instituciones tanto Públicas como Privadas del Sector Salud; al tener un panorama claro de cómo se ve afectada la muestra (151 trabajadores mexicanos del sector salud) por el Mobbing, de tal manera que puedan implementarse estrategias de prevención y evaluación del mismo en un futuro inmediato. Como resultado de esta investigación obtuvimos que: a) se obtuvo objetivamente el coeficiente de confiabilidad.835 en cada uno de los factores que mide la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT V1) de Uribe y col; b) se obtuvo una correlación significativa entre Mobbing y las variables sociodemográficas de edad, estado civil, horas de trabajo, antigüedad, ingreso y la ingesta de bebidas alcohólicas. Esta investigación es parte del análisis de confiabilidad del instrumento que se utilizó, se recomienda en próximos estudios considerar una muestra mayor para corroborar la validez de dicho instrumento.

Palabras Clave: Mobbing, Sector Salud, Variables Sociodemográficas, Confiabilidad, Validez.

Introducción

El acoso psicológico en el trabajo constituye una de las principales fuentes de destrucción del clima laboral y disminución de la productividad debido a que produce un desgaste psicológico en los colaboradores dentro de una organización.

Durante los últimos años el mobbing ha tenido un incremento dentro de los lugares de trabajo, por lo tanto se han realizado algunas investigaciones e incluso instrumentos que evalúan el fenómeno. Algunos autores como Hirigoyen (1999, 2001), Buendía y Ramos (2001), Abajo (20067), Leyman (1996), Einarsen y Raknes (1994) coinciden en afirmar que se trata de conductas hostiles frecuentes y repetidas que se presentan dentro del ámbito laboral, donde los trabajadores son amenazados durante un periodo de tiempo con la finalidad incluso de que abandonen la organización.

Cuando se ejerce presión psicológica sobre una persona en repetidas ocasiones con la finalidad de que esta víctima abandone el empleo, hablamos de hostigamiento laboral. Las consecuencias implican también al acosador y a los demás compañeros, respecto a la víctima los daños ocasionados se reflejan en su vida personal, laboral e incluso social.

Entre otras cosas, ésta investigación propone determinar la confiabilidad de la Escala Mexicana de Acoso Psicológico en el Trabajo (EMAT) con una muestra de 151 participantes; así como determinar la validez y confiabilidad del instrumento y finalmente identificar si existen diferencias significativas entre mobbing (factores de acoso psicológico

en el trabajo) y las diferentes variables sociodemográficas (sexo, edad, institución y profesión).

Este trabajo se divide en cuatro capítulos, en el primero se expone la definición, antecedentes, fases, tipos, consecuencias, perfiles de la víctima y del acosador, testigos y organización, que definen al mobbing como fenómeno de desequilibrio psicológico en la cultura y ambiente laboral, salud ocupacional y vida personal y social de la víctima.

El capítulo dos, explica porque el interés en realizar la investigación en sector salud, su relación con el mobbing, la diferencia entre los sectores públicos y privados.

El capítulo tres incluye los objetivos y la metodología que se utilizó para este proyecto, el cual contempla: las hipótesis, variables, sujetos, tipo de investigación y el procedimiento que se utilizó para las correlaciones y ANOVAS.

En el capítulo cuatro detalla los resultados obtenidos de la metodología de investigación, discusiones, y conclusión de este trabajo.

Capítulo I

Mobbing

1.1 Definiciones de Mobbing

El mobbing o acoso psicológico en el trabajo es una de las principales fuentes de estrés laboral. Actualmente suele incluirse este tema dentro de los riesgos psicosociales en el trabajo.

El término inglés *mobbing* es el gerundio del verbo *to mob*, que literalmente significa "atacar", por lo que podíamos traducirlo como "atacando" o, en una traducción más libre, como "ataque" (Bosqued, 2005).

Es posible encontrar diversos términos en la literatura respecto al acoso laboral; dentro de éstos, se encuentran mobbing, bullying, harassment, acoso psicológico en el trabajo, terror psicológico (Buen día & Ramos, 2001).

En los próximos párrafos se definirán algunos de estos conceptos:

Mobbing: de acuerdo con Hirigoyen (2001), consiste en actitudes hostiles frecuentes y repetidas en el lugar de trabajo que tienen siempre a la misma persona bajo la mira; es una forma particularmente grave del estrés psicosocial.

Bullying: algunos autores han utilizado el término para referirse al acoso psicológico; en un inicio, se utilizó para describir las humillaciones, vejaciones, novatadas u otras amenazas que se infligen a determinados niños o grupos de ellos. Posteriormente el término se amplió a las agresiones en el ejército, a las actividades deportivas, en la vida

familiar, especialmente a las personas mayores y finalmente al mundo laboral (Hirigoyen, 2001).

Harassment: Según Brodsky (en Buendía & Ramos, 2001), son los intentos repetidos y persistentes por parte de una persona de atormentar, agotar, frustrar o lograr una reacción de otra persona; es un trato que se caracteriza por la provocación persistente, la presión, el enfrentamiento, la intimidación u otros modos de comportamiento que causan incomodidad a otra persona.

Acoso psicológico en el trabajo: de acuerdo con Einarsen y Raknes (1997) implica conductas negativas continuadas que son dirigidas contra uno o varios trabajadores por sus superiores y/o colegas. Estas acciones no deseadas pueden ser realizadas deliberada o intencionalmente causando humillación, ofensa y estrés, tanto en las víctimas como en las personas que lo presencian e interferir en el rendimiento laboral y causar un ambiente negativo en el trabajo.

Mobbing o terror psicológico: para Leymann 1996 (en Abajo, 2004), consiste en la comunicación hostil y sin ética dentro del ámbito laboral, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento y activamente mantenido en ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo (por lo menos seis meses). A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicósomática y social.

En el ámbito laboral, el término mobbing es usualmente utilizado para describir situaciones donde un empleado es, durante un período de tiempo y frecuentemente, amenazado y acosado por compañeros, subordinados o superiores (Buen día & Ramos, 2001).

En los años ochenta, Leymann definió el mobbing como el continuado y deliberado maltrato verbal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con la finalidad de lograr su destrucción psicológica y de conseguir incluso que abandone la organización (en Ovejero, 2006).

Abajo (2006) indicó que mobbing es el fenómeno en el que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema de forma sistemática y recurrente sobre una persona en el 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) abandone(n) el lugar de trabajo.

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

De acuerdo con Hirigoyen (2001), dentro de las definiciones de mobbing se han encontrado algunas diferencias, por lo que es importante utilizar el concepto adecuado considerando que:

- El término *mobbing* corresponde más a las persecuciones colectivas o a la violencia que se desprende de la organización, que incluso puede alcanzar la violencia física.
- El término *bullying* es más amplio que el de *mobbing*. Va desde las bromas y la marginación hasta conductas de abuso con connotaciones sexuales o agresiones físicas. Se trata en mayor medida de bravuconadas individuales que de violencia de la organización.
- El *acoso moral* se refiere a agresiones más sutiles y, por consiguiente, más difíciles de advertir y de probar, sea cual sea su procedencia. Por más que sean cercanas, la violencia física y la discriminación quedan en principio excluidas del término.

1.2 Antecedentes del Mobbing

En 1963 el etólogo Konrad Lorenz, definió al fenómeno de mobbing como el ataque de un grupo de animales pequeños gregarios contra un animal solitario de mayor tamaño. Más tarde el médico sueco Paul Heinemann interesado en el comportamiento social infantil fuera del aula, tomó el termino para identificar conductas altamente destructivas de pequeñas pandillas de niños dirigido contra un único niño (en Abajo, 2006).

El mobbing, existe probablemente desde que hay grupos humanos, sin embargo no fue estudiado hasta que el profesor alemán Leymann lo hizo a principios de los años ochenta en Suecia. En 1986 Leymann publicó el libro *Mobbing-Psychological Violence at Work Places* y en 1992 publica tres artículos sobre el tema (en Ovejero, 2006).

Aunque el acoso laboral sea un fenómeno tan viejo como el mismo trabajo, hasta principios de la década de los noventa fue identificado como un fenómeno que no sólo destruye el ambiente y disminuye la productividad, sino que también favorece el absentismo, ya que produce desgaste psicológico. Este fenómeno se ha estudiado esencialmente en los países anglosajones y en los países nórdicos (Hirigoyen, 1999).

En los últimos años el acoso psicológico ha sido reconocido internacionalmente como un serio problema tanto en el ámbito laboral como en el social. El incremento de la conciencia social del problema se ha dado de manera constante, debido a la amplitud y profundidad de sus consecuencias. Todos los datos indican que el acoso psicológico o mobbing tiene claros efectos sobre la salud de los trabajadores, y que, en general, las consecuencias de este riesgo psicosocial son amplias e inciden en la práctica de los profesionales afectados en forma muy variada (Moreno, Rodríguez, Garros & Morante, 2005).

Han surgido diversos autores interesados en el estudio del acoso; en Francia, Marie-France Hirigoyen lo llamó acoso moral, con base en sus investigaciones y experiencia como psicoterapeuta, aportando datos sobre la definición y contexto laboral y familiar, comportamientos del acosador y perfil de

la víctima, las etapas, proceso, tipos, causas y consecuencias del acoso y un instrumento para evaluarlo (Ovejero, 2006).

En España Iñaki Piñuel y Zavala, realizó investigaciones y brindo aportaciones sobre el perfil de acosador y la víctima, creó un instrumento para medir el mobbing, así como un proceso de intervención para prevenir y disminuir los efectos del acoso (Ovejero, 2006).

Debido a que el término mobbing se aplica en el ámbito laboral, en el informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1998) se indica que la violencia en el trabajo es consecuencia de una combinación de variables relativas a la persona (víctima y agresor), al entorno en general, a las condiciones del puesto de trabajo, a las características de la interacción entre los trabajadores, los clientes y los empleadores, al clima organizacional y al clima específico del grupo de trabajo.

El estudio del mobbing en México es actualmente nuevo, por lo que falta profundizar en aspectos culturales, prevención e intervención del fenómeno.

1.3 Factores internos de la organización en relación al mobbing

Para comprender el mobbing es necesario analizarlo desde cuatro contextos que lo constituyen y los responsables de su incidencia: social, organizacional, grupal e individual. Por lo tanto, los temas siguientes abarcarán estos aspectos.

El mobbing se produce porque hay una organización con una estructura y características culturales muy concretas que lo hace posible (Ovejero, 2006).

Se entiende por cultura organizacional una representación cognitiva formada por un conjunto estructurado de creencias comunes o compartidas por los miembros del sistema social, se concretan en una serie de normas sociales implícitas, que también son compartidas por los miembros del grupo (Topa, 2006).

Según autores como Abajo (2006), Bosqued (2005), Buendía (2001) y Carbonell (2008), enlistan algunos de los factores relevantes del contexto laboral que favorecen y contribuyen a la aparición del mobbing son:

- Mal clima y ambiente de trabajo.
- Interferencia en los circuitos de información y comunicación.
- La falsa creencia de que eso favorece la productividad.
- Organización fuertemente jerarquizada y burocratizada.
- Defectuosa organización del trabajo.
- Inadecuada gestión.
- Mal liderazgo.
- Lugares de trabajo con alto grado de estrés.
- Incredulidad o negación del acoso.
- Actividades no éticas.

- Organizaciones donde importa más los criterios de rentabilidad que la consideración de los trabajadores como individuos.
- Poco apoyo para la resolución de problemas.
- Falta de definición de los objetivos de la organización.
- Valores y cultura organizacional mal definidos.

Está comprobado que en aquellas organizaciones donde este fenómeno se produce, predomina un aumento del ausentismo laboral y un enrarecimiento del clima social, lo que a su vez provoca una disminución en la motivación de los trabajadores y en sus niveles de satisfacción y cooperación, la consecuencia se traduce en una merma de la productividad y competitividad de la empresa con el consiguiente coste económico (Bosqued, 2005).

Carbonell (2008), menciona que el fenómeno afecta también la calidad y cantidad de trabajo, el descenso de la creatividad e innovación por parte de los trabajadores, y provoca bajas laborales, algunas veces renunciadas; aumento de la posibilidad de accidentes por desatención, negligencia, descuidos instantáneos o bien voluntarios por parte del trabajador, como muestra de su intolerancia a la situación de acoso.

Principalmente las empresas con demasiada rigidez y jerarquizadas son las que dan pie a que ciertos individuos ávidos de poder o incluso como organización propia, se ensañen de manera impune contra los otros individuos, utilizando el

fenómeno de mobbing como mera estrategia empresarial, con tal de alcanzar sus objetivos (Bosqued, 2005).

Abajo (2006) menciona que los motivos que pueden llevar a una organización a tomar una determinación de éste tipo son diversas:

- La organización puede llevar a un trabajador molesto a una situación tal que sea él quien no lo soporte más y decida renunciar "voluntariamente", es una buena forma de evitar abonar indemnizaciones legales.
- Cuando un trabajador denuncia públicamente la existencia de prácticas, irregularidades, fraudes o conductas ilícitas o éticamente reprobables por parte de la organización.
- Que el trabajador no se adapte al funcionamiento "medio" o pretenda cambiar algunas pautas, estructuras o esquemas arraigados, de tal manera que parezca como una amenaza a la cultura y el modelo organizacional.
- Situaciones en las que determinados trabajadores no han sido capaces de adaptarse a los cambios de tipo tecnológico.

En otras circunstancias, la empresa pide a sus empleados entregar su mejor esfuerzo, les exige demasiado y se produce tensión, nunca se reconocen sus logros y cuando ya se encuentra gastado, simplemente se deshace del trabajador sin ningún remordimiento (Hirigoyen, 1999).

Si el trabajador muestra originalidad e iniciativa, la empresa procura que no esté mucho tiempo en el mismo puesto, con la finalidad de que no adquiera la competencia necesaria para poderse desarrollar en el medio; los mantienen sumidos en la ignorancia e inferioridad, muchos de estos empleados son contratados eventualmente y algunas de las veces tienen un nivel de estudios equivalente o incluso más elevado que el de su superior en la jerarquía, lo cual agrava todavía más la situación (Hirigoyen, 1999).

Según Hirigoyen (1999), algunas de las técnicas más utilizadas por las organizaciones para deshacerse de un empleado molesto al que no le puede reprochar nada son:

- Reestructurar el departamento de forma que su puesto quede suprimido y al trabajador se le despide con una indemnización económica.
- Se le asigna una tarea difícil y se investigan sus puntos débiles hasta que incurre en una falta grave que pueda constituir un motivo de despido.
- Se le maltrata psicológicamente con el objetivo de hundirlo y de forzar su abandono.

A sí mismo las empresas permiten y facilitan a los acosadores la destrucción y abuso de otros, siempre y cuando generen beneficios y los contratiempos sean menores (Hirigoyen, 1999).

Como se ha mencionado anteriormente, no existe un lugar típico para el mobbing; se practica en todas partes donde el modo de organización lo permite y por lo tanto, algunos están más expuestos.

Los sectores de pertenencia de las personas acosadas son (Hirigoyen, 2002):

- Gestión, contabilidad , función administrativa: 26%
- Salud: 9%
- Enseñanza: 9%
- Ventanilla, recepción de datos, centralista telefónicas, secretariado: 9%
- Investigación, estudio, método, informática: 9%
- Comercio, venta, técnico comercial: 9%
- Dirección General: 6%
- Producción, fábrica, construcción: 4%
- Instalación, mantenimiento, reparación: 1%
- Limpieza, jardinería, trabajos domésticos: 1%
- Manutención, almacenaje, transporte: 1%

Dentro del sector de actividad médica hay exceso de presiones "habituales", en términos de trabajar más rápido, con horarios desmedidos e inusuales, bajo una falta de consideración; estas son algunas de las características que explican porque el mobbing se presenta con mayor facilidad en este sector y por lo tanto, es motivo de interés para esta investigación.

Según Ausfelder (2002), los acosadores que se encuentran tras un escritorio lo hacen de una manera mucho más sutil y refinada, que los obreros que airean su frustración sin rodeos. Por ello suele pasar un cierto tiempo hasta que la víctima se dé cuenta del juego sucio y adivine las intenciones de sus compañeros.

Existen otro tipo de factores internos como la rotación, los turnos, la flexibilidad, entre otros, que provocan inconvenientes al establecer relaciones interpersonales, de manera que es más probable que los tratos se den de un modo abusivo.

Como ya se expuso anteriormente, fallas dentro de la propia estructura de la organización, como elementos mediocres, incapaces, sin la preparación y características personales inadecuadas, ocupando niveles medios o superiores dentro de la pirámide organizacional son situaciones riesgosas que pueden producir situaciones de mobbing.

Últimamente las empresas son más conscientes de la importancia de los recursos humanos y no están dispuestos a destruir su capital intelectual pues bien saben que son la fuente de su competitividad. Sin embargo, aun es frecuente que el mobbing se produzca en algunas dependencias o áreas de la organización sin que la dirección de la empresa tenga conocimiento de lo que ocurre.

1.4 Factores externos a la organización en relación al mobbing

Dentro de la cultura organizacional influyen los valores, la estructura económica, la cultura y las normas de la sociedad.

Según Buendía (2001), la competencia económica provoca que los trabajadores sean percibidos como medios reemplazables y como recursos (dinero, tecnología); se habla de ellos sin considerar que son seres humanos creativos.

Se realizó un estudio en Alemania en 1992 donde se encontró que el 83% de los trabajadores de las pequeñas empresas generalmente estaban muy contentos con el ambiente de trabajo. Por el contrario, la tendencia en las grandes empresas es completamente distinta: sólo dos tercios de las personas consultadas están medianamente contentas. Las quejas sobre organizaciones muy grandes aumentan constantemente (Ausfelder, 2002).

Por lo tanto es importante abordar los factores externos que promueven el mobbing, se contemplan dos tipos diferentes de organización con objetivos, funciones y culturas diversas que las hacen ser o no propensas a sufrir acoso en sus instalaciones.

Una empresa de tipo privado no puede darse el lujo de desperdiciar tiempo, dinero, energía, recursos materiales ni humanos, ya que, cualquier resultado negativo repercute en la función y desarrollo del trabajo y por lo tanto de la empresa. Por el contrario, la administración pública no se preocupa por subsistir.

En el sector público, los salarios son inferiores a los del privado; y por lo tanto los costos económicos del acoso importan menos que en el sector privado (Ovejero, 2006).

La administración pública es un organismo estatal, provincial, municipal, que se muestra al exterior como una organización cerrada e improductiva, se caracteriza por la rigidez y jerarquización de las estructuras burocráticas que promueven una división entre departamentos, lo que impide una correcta comunicación entre sus integrantes de un nivel a otro. Es precisamente en estos núcleos de poder en los que un acosador puede desarrollarse plenamente (Ovejero, 2006).

Según Hirigoyen (2002), en el sector público el acoso puede durar años, por esa razón los métodos de acoso son más perniciosos y desembocan resultados más dramáticos; en el sector privado el acoso dura raramente más de un año pero es más brutal y suele terminar con la marcha de la víctima de la empresa.

Según Abajo (2006), aquellos que consiguen incorporarse a organizaciones públicas difícilmente son removibles, ya que, su trabajo es fijo y no es factible para ellos pensar en un despido común o en la decisión propia de retirarse. Es precisamente esta seguridad en el puesto de trabajo una de las características fundamentales de la figura ideal del funcionario acosador.

Lo anterior nos hace reflexionar sobre la poca importancia que tienen las funciones o responsabilidades en los puestos y la mayor importancia del organigrama; a menudo asciende en la pirámide organizativa no aquél que tiene

mayores cualidades, sino el que lleva tiempo en la estructura y no precisamente están capacitados para ello; o bien, aquel que usa como su aliado al poder.

Se trata, sin duda de cuestiones delicadas y definidas; aun queda mucho que hacer por delante y mucho que inculcar a las empresas sobre su cultura y organización.

1.5 Fases del proceso del Mobbing

El mobbing es un proceso de destrucción, se compone de una serie de actos hostiles que tomados de manera aislada podrían parecer no tener importancia, no obstante su repetición constante puede tener consecuencias graves para quienes lo experimentan.

El factor tiempo se convierte sin duda en uno de los elementos fundamentales a la hora de considerar el fenómeno de mobbing, ya que, no se trata de un incidente aislado. El acosador u hostigador ataca a su víctima de manera recurrente y sistemática; en ocasiones el proceso puede durar incluso años.

Según Hirigoyen (2001), mediante un proceso de acoso moral o de maltrato psicológico un individuo puede conseguir hacer pedazos a otro. El ensañamiento puede conducir incluso a un verdadero asesinato psíquico. Comienza de modo insidioso y alcanza rápidamente tal magnitud que es difícil el retorno; en muchas ocasiones la víctima no llega a identificar el inicio del fenómeno.

Hirigoyen (2001), propone que se distinguen cinco fases:

- a)** La primera fase es la denominada "conflicto" y se caracteriza por la aparición de un "incidente crítico", una situación que puede dar lugar a la aparición de comportamientos de mobbing.
- b)** La segunda es caracterizada como "comportamientos agresivos" por la manifestación de ataques psicológicos que ponen en marcha una dinámica de mobbing.
- c)** En la tercera fase aparece la "*implicación de la dirección*", que desempeña un papel en el ciclo negativo infravalorando la situación, si todavía no ha participado en la segunda fase. En lugar de prestar apoyo, da comienzo el aislamiento y el proceso de expulsión.
- d)** En la fase cuatro se "*etiqueta a la víctima*" como trabajador "difícil" o enfermo mental; esto refuerza el ciclo negativo, que casi siempre conducirá a la expulsión o a la resignación forzosa.
- e)** Por último en la fase quinta se produce la "*expulsión*". El trauma ocasionado puede conducir a trastorno de estrés postraumático. Incluso después de la expulsión, los efectos pueden continuar e intensificarse. De acuerdo con Abajo (2004), las fases del mobbing pueden abordarse desde la perspectiva organizacional y desde la perspectiva de la víctima.

Fases del mobbing desde la perspectiva organizacional.

- "Fase de conflicto o de incidentes críticos"

Es normal que aparezcan conflictos interpersonales en cualquier organización o empresa, ya que la existencia de personas o grupos con intereses, objetivos o necesidades diferentes e incluso contrapuestas lo hace inevitable.

En sí mismo el conflicto no es ni bueno, ni malo; sino la forma de enfrentarnos y abordarlo es lo que puede convertirlo en una oportunidad de crecimiento, de aprendizaje o por el contrario, en un camino hacia la frustración, la agresividad y a menudo la violencia.

Sin embargo, el conflicto no resuelto es solamente la excusa que necesita el acosador para iniciar su ataque y para justificarse. Incluso, en determinados supuestos el conflicto ni siquiera tiene por qué existir realmente, el acosador lo crea tergiversando una situación o una realidad, un malentendido o un incidente que pueden convertirse en la base para modelar la situación "a medida" que el papel que juega el acosador puede ser incluso secundario.

- "Fase de mobbing, acoso o estigmatización"

En esta fase el acosador pone en práctica toda la estrategia de hostigamiento. Para ello utiliza sistemáticamente y durante un periodo de tiempo prologando una serie de comportamientos repetidos con un objetivo claro y puntual: destruir a la víctima.

Durante esta etapa la víctima puede no ser consciente del hostigamiento hasta que ya es demasiado tarde, se producen además daños en las relaciones sociales que hasta ese momento la víctima venía manteniendo con toda normalidad con los propios compañeros de trabajo.

- "Fase de intervención desde la empresa (responsables jerárquicos)"

Es en este momento cuando trasciende hasta la cúpula organizacional, por lo general representada por los departamentos de Recursos Humanos.

A estas alturas del acoso la víctima ya ha comenzado a dar muestras de deterioro psicológico y laboral. Probablemente los que le rodean comienzan a hacerse a un lado o directamente ayudan a incrementar el grado de apoyo al acosador.

Así, jefes, compañeros y responsables jerárquicos comienzan a elaborar explicaciones basadas en las características individuales y psicológicas de la víctima en lugar de analizar los factores del entorno ya que, se verían en la obligación de asumir sus deficiencias y responsabilidades y eso es algo que pocas organizaciones están dispuestas a hacer.

Cuando la empresa decide actuar generalmente opta por una de las siguientes dos alternativas, sin embargo, ninguna de las cuales da una adecuada respuesta a la cuestión:

- *Solución (aparentemente) "positiva" del conflicto.:* la dirección de la organización tras tener conocimiento del problema investiga exhaustivamente sus causas y convencida de la existencia del acoso u hostigamiento decide ponerle fin, articulando los mecanismos necesarios para que no vuelva a ocurrir. Es posible (pero poco probable) que sancione al responsable, por lo general la opción más utilizada es la de cambiar de puesto de trabajo a la víctima, al hostigador, o a ambos.
 - *Solución "negativa" del conflicto:* suele producirse en aquellos casos en que la organización no lleva a cabo una investigación exhaustiva de la situación. ve a la víctima como el problema a combatir centrándose en sus características personales ya tergiversadas o manipuladas. De esta manera, la propia organización se suma, activa o pasivamente, al fenómeno y la situación de acoso.
- "Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto"

Si la persona acosada busca ayuda especializada de psicólogos y psiquiatras, tiene muchas posibilidades de obtener un diagnóstico incorrecto. La razón es que no existen especialistas que podrían reconocer y tratar un problema que tiene su origen en la propia organización en la que trabaja el paciente y en la personalidad morbosa de los acosadores y en los factores constitucionales o premorbosos de la víctima (Abajo, 2004).

De ese modo se reciben diagnósticos erróneos basados en sus características personales, con lo que su sufrimiento se va incrementado más al hacerle sentirse responsable de su propio acoso psicológico. Una vez que la organización tiene conocimiento de que la víctima recibe algún tipo de tratamiento sirve para reforzar la estigmatización previa.

- “Fase de marginación, salida de la organización y exclusión de la vida laboral”

En este punto la situación se ha hecho ya insostenible para la víctima, y el acosador está a punto de lograr su objetivo. En algunos casos extremos las víctimas inmersas en una situación de angustia y desesperanza insoportables pueden llegar a atentar contra su propia vida o contra la de compañeros o superiores.

Incluso en el caso de que la víctima haya salido de la organización, las consecuencias aún perduran. Probablemente, le resulte muy difícil encontrar un nuevo trabajo. Su estado mental en ese momento no lo permite, se encuentra psicológicamente destruida y en medio de un tratamiento erróneo. Su angustia, depresión y desesperanza no la convierten, desde luego, en el candidato ideal para cubrir un puesto de trabajo (Abajo, 2004).

Las fases del mobbing. Perspectiva de la víctima.

- "Fase inicial de acoso"

Tal vez lo más característico sea, sin duda, el desconcierto. La víctima no sabe qué está pasando ni por qué experimenta la situación. Probablemente tampoco sea consciente de que está siendo acosada y atribuye el conflicto como fruto de un malentendido o un equívoco. En general no le da más importancia de la que a su juicio tiene.

Al comienzo confía en que la situación volverá a la normalidad por sí sola, puesto que "no hay ninguna razón" y que en caso de proseguir el conflicto contará con la ayuda de la organización.

Lo más seguro es que cuando la víctima acuda a su círculo inmediato (familiares y amigos), plantee lo que le está pasando, le inviten a un café y le digan que se tranquilice, ya que es una situación de estrés o de exceso de trabajo, que está muy susceptible o paranoico.

Ante esta situación y la falta de respuestas y apoyo la víctima comienza a sentirse presa de una sensación de aislamiento y negación, dando paso a la segunda etapa del acoso.

- "Fase de conflicto abierto"

La estigmatización se afianza y avanza inexorablemente hacia la destrucción moral (psicológica) de la víctima. El acosador mantiene e incrementa sus ataques sabiendo que el acosado se encuentra debilitado. La víctima comienza a sufrir serios sentimientos de rechazo y marginación dentro de la organización y a menudo, cuando busca apoyo en niveles jerárquicos se ve rechazada.

Ante la pérdida del apoyo y refuerzo social la víctima se "repliega" hacia sí misma sufriendo fuertes pérdidas de autoestima. En estas condiciones y prácticamente convencida de que "la culpa debe ser suya", la víctima comienza un cambio incluso en su modo habitual de comportamiento, intentando en vano nuevas estrategias de conducta.

Por otro lado, el fenómeno del acoso interfiere en su desempeño laboral o profesional; comienza a sufrir pérdidas de atención, disminuye su concentración y comienza a cometer errores hasta entonces inexistentes. Lo más probable es que caiga en depresión y muy probablemente empezará a sufrir síntomas de tipo psicosomático.

- "Fase de escape"

Al llegar a esta etapa la víctima ya está profundamente afectada psicológica y físicamente. Probablemente haya estado ya de licencia médica en más de una oportunidad y estas son cada vez más prolongadas. Generalmente se ha producido ya la etapa de intervención externa y diagnóstico incorrecto y el

profesional que interviene ha decidido que el paciente ha superado el estado depresivo y está en condiciones de regresar al trabajo.

Generalmente, comienza a buscar alternativas de huida; podrá insistir en un traslado, que rara vez le es concedido, lo más habitual es que piense en algún tipo de pre-jubilación, o baja definitiva de tipo médico. La organización estará de acuerdo y satisfecha ante la opción de eliminar al que consideran un elemento extraño, si ello no es posible, tal vez sea la propia organización la que empuje hacia una solución de ese tipo. En casos extremos, la organización opta por deshacerse de la víctima, ya sea a través de un despido directo o, lo que es más común, que sea la propia víctima la que con sus errores laborales y la disminución de su desempeño, les brinde suficientes elementos como para justificar un despido (Abajo, 2004).

1.6 Tipos de Mobbing

Existen diferentes tipos de mobbing pero, aunque empleen diversas etiquetas, la mayoría de los estudios recogen un fenómeno universal con tres notas características: repetición de actos negativos hacia una persona en su trabajo, incapacidad de la víctima para defenderse y gravedad de las consecuencias indeseables sobre dicha víctima (Topa, Depolo & Morales, 2007).

Por lo anterior, autores como Abajo (2006), Bosqued (2005) y Leymann (1996), proponen que existen tres niveles o esquemas esenciales dentro de los cuales encontramos la presencia del mobbing.

- Mobbing Horizontal

Se refiere al acoso que se efectúa por uno o varios trabajadores, a uno o varios compañeros de similar nivel jerárquico dentro de la organización. Se trata por tanto, de acciones llevadas a cabo entre "iguales".

Según Leymann (1996) el acoso entre compañeros de trabajo se puede producir por diversas razones como: envidia, enemistad personal, intentos a forzar comportarse de la misma manera, cuando un individuo es débil, enfermo, con defectos físicos, diferencias como sexo, raza, etc., problemas personales no resueltos y competencia interna dentro de la organización (Bosqued, 2005).

Según Bosqued (2005), los motivos disparadores del acoso psicológico en el caso de horizontalidad pueden estar determinados por diversos factores donde la mayoría de las veces nos encontramos con un acosador cuya personalidad presenta rasgos de índole psicopático o perverso. Algunos de los posibles detonantes o causas que lo originan en este nivel son:

- *El síndrome del cuerpo extraño*: Se produce cuando en una organización de cualquier tipo, con pautas de conducta, costumbres y hábitos determinados, así como

de comunicación y de comportamiento, se introduce un elemento nuevo, "extraño", que no se acomoda al *status quo* preexistente. Los grupos tienden a igualar a los individuos, intentando eliminar las eventuales diferencias que pudieran aparecer.

En estos casos, lo habitual es que la víctima sea un individuo aislado y los agresores sean varios. Las diferencias del extraño respecto a las características del grupo pueden ser de diversa índole: sexo, raza, capacitación, edad, apariencia física, etc. En ocasiones no es necesario que la diferencia sea real, basta con un simple temor a "lo diferente" para que el grupo "ataque".

- *La existencia de problemas o conflictos personales no resueltos:* a menudo la existencia de problemas o conflictos de tipo interpersonal entre dos trabajadores de un mismo nivel jerárquico pueden estar generados en el ámbito estrictamente laboral, o fuera de él.

Ante la imposibilidad de resolver de manera adecuada y satisfactoria ese conflicto, éste irá incrementándose y puede encontrar en el mobbing una aparente salida o válvula de escape. La gravedad de la situación dependerá no sólo de la personalidad de agresor y víctima, sino también de la capacidad de la organización para enfrentar los conflictos interpersonales en su seno.

- *Las competencias internas dentro de la organización:* en un mercado laboral con escasas posibilidades y en

organizaciones con esquemas cerrados, cualquier compañero de trabajo es un competidor por un recurso escaso y codiciado: el ascenso dentro de la pirámide jerárquica. Basta que un individuo cuya personalidad presente ciertos rasgos psicopáticos considere a uno de sus compañeros como un eventual competidor en la búsqueda de un preciado botín, para que el escenario del mobbing esté preparado.

- *La personalidad psicopática:* hay ciertos individuos que necesitan hacer daño a otros para sentirse mejor, por lo general estarán siempre al acecho de una nueva víctima.
- *Mitigar el aburrimiento o "pasar el rato"* en este sentido suelen mezclarse varias de las características y situaciones analizadas hasta el momento. Por un lado, debemos encontrar una víctima, quien por lo general puede responder a las características del rechazo del cuerpo extraño, pero sin que éstas sean de la suficiente entidad como para que el grupo lo ataque abiertamente.

El grupo, por lo general, en ámbitos con actividades rutinarias, sistemáticas o aburridas, encuentra en esa "diversión" una salida de sus frustraciones, apoyando y acompañando al agresor en la creencia de que una broma no hace mal a nadie. El problema es que la broma, cuando es sana, no incluye desprecio burla o sarcasmo.

Éstas características, unidas a un ataque a la autoestima de la víctima, que es tomada como punto de referencia por el resto de los compañeros, la convierten en un peligroso elemento de destrucción psicológica, con imprevisibles consecuencias.

- Mobbing descendente (bossing)

Según Abajo (2004) y Bosqued (2005), el hostigamiento se lleva a cabo en cierta situación de poder a uno o varios trabajadores situados en un nivel inferior dentro de la escala jerárquica y la pirámide organizacional; también conocido como bossing.

La posición desmesurada, abusiva y de poder del jefe es suficiente para llevar a cabo el acoso. Este tipo es el más frecuente, el objetivo es reducir la influencia social y forzarlo a abandonar o cambiar el trabajo.

De acuerdo con Hirigoyen (en Abajo, 2004), esta situación es la más frecuente en el contexto actual, da a entender a los trabajadores asalariados que deben estar preparados para aceptar cualquier cosa con tal de conservar su empleo. La empresa permite que un individuo dirija a sus subordinados de un modo tiránico o perverso, ya sea porque le conviene o porque no le parece importante. Pero las consecuencias para el subordinado son muy graves.

Se puede tratar simplemente de un abuso de poder, un superior hace un uso desmesurado de su posición jerárquica y acosa a sus subordinados por miedo a perder el control. Se trata del poder de los directivos intermedios. Se puede tratar

también de una maniobra perversa de un individuo que necesita aplastar a los demás para destacar o que simplemente para existir necesita destrozar a una persona a la que elige como chivo expiatorio.

A este panorama se añade la posibilidad que estos actos vengan determinados por órdenes e instrucciones expresas de la organización, tendientes a eliminar de la misma a un individuo problemático o indeseable.

En este sentido es necesario analizar el poder en sí mismo como elemento fundamental de la pirámide jerárquica y, en consecuencia, del tipo o tipos de poder y los métodos de influencia con los que se desarrolla y cobra vida. En los supuestos de mobbing descendente, el acosador utilizará el poder tanto para dirigir, controlar y limitar la conducta del acosado, como para manipular su posición dentro de la organización e incluso sus percepciones de tipo personal e íntimo.

El Dr. Miguel Barón Duque en su trabajo "El poder del mobbing" hace un análisis sobre las bases y fuentes del poder y apoyándose en las tesis de S.P. Robbins (1987), identifica cuatro bases del poder en las que tiene su sustento quien ejerce el acoso psicológico amparado en su situación jerárquica (Abajo, 2004):

- *Poder coercitivo*: con base fundamental en el miedo y temor a las consecuencias negativas ante la desobediencia, manifestadas a través de la posibilidad sancionadora (entendida en toda su amplitud: desde apercibimientos a suspensiones, sanciones, traslados "forzosos" o despido).
- *Poder de premio*: contrario al estilo anterior. Las personas se someten a los deseos de quien tiene el poder para obtener beneficios, fundamentalmente de tipo material. En el caso de mobbing, puede utilizarse por omisión, es decir, no castigando de manera directa a la víctima, pero sí negándole los premios a que pudiera haberse hecho merecedor mientras que a otros compañeros si les son reconocidos.
- *Poder de persuasión*: descansa sobre la base de la concesión y la manipulación de premios simbólicos o ideales y la capacidad de decisión, de manipular la información, de controlar la asignación de los símbolos de *status* o de influir en las normas del grupo.
- *Poder de conocimiento*: se basa fundamentalmente en el acceso o control de la información necesaria para la correcta toma de decisiones en el grupo. Si bien puede utilizarse de manera directa en el supuesto de mobbing descendente (aportando la información deliberadamente errónea, o incompleta, a la víctima, a fin de que fracase en sus tareas o cometidos), es aún más frecuente en el supuesto de mobbing ascendente, donde lo que se busca es derrocar al superior.

Junto a estas "bases" que designan aquello que el sujeto tiene y le confiere poder, Robbins (1987) relaciona también otras cuatro "fuentes" de poder, entendiendo por tales el origen o la manera en que llega el sujeto a acceder o controlar las bases del poder, estas son:

- *Poder derivado de la posición:* se refiere al rol que ocupa el sujeto dentro del organigrama organizacional y la pirámide jerárquica. Suele ser la fuente de acceso directa común a una o varias de las bases de poder.
- *Poder personal:* está relacionado con las características personales del sujeto (tanto físicas como de personalidad). Se trata, sin más ni menos, del "carisma" del sujeto; esta cualidad es poco frecuente en nuestros días y cuya utilización puede ser un aliciente para la organización, a la que sirve de modelo y ejemplo, o por el contrario, puede convertirse en un líder que la dirija al abismo.
- *Poder de experto:* tiene su base en la experiencia o la competencia del sujeto, que llega así a dominar determinada información o habilidades especializadas que le hacen ocupar un lugar de privilegio dentro de la organización. En el campo del mobbing puede utilizarse en cualquiera de los tres niveles: "horizontal", para evitar o superar a competidores de un mismo grupo que carezcan del mismo nivel de pericia; "descendente", para cerrar el paso a personas brillantes y potencialmente competitivas que puedan convertirse en un peligro para el acosador, escalando en la pirámide

jerárquica; y "ascendente", para derribar a aquellos sujetos que ocupan el cargo jerárquico que el acosador desea para sí, por ejemplo.

- *Poder de oportunidad*: simplemente, estar en el lugar adecuado en el momento oportuno. A menudo no importa tanto ocupar posiciones formales dentro de la estructura organizacional, sino estar en lugares intermedios pero claves, que se convierten en especie de "cuello de botella", bien como punto de paso necesario de los canales de información, o de acceso (o de negación al mismo) a las fuentes de poder.

- Mobbing ascendente

Sin duda se trata de un caso menos frecuente. Se denomina así a la situación en la que una persona que ocupa una posición de determinada jerarquía dentro de la estructura organizacional es acosada o atacada por uno o varios subordinados.

Existen varios supuestos típicos en los que se produce esta variante del mobbing (en Abajo, 2004):

- *Y éste... ¿Qué nos viene a enseñar?*: se trata del supuesto en que se incorpora a la organización alguien que viene "del exterior" a ocupar un puesto jerárquico y que trae su propio contingente de ideas, métodos o estilos que no coinciden con los que hasta ese momento imperaban en la organización o en el grupo de trabajo y que, obviamente, son rechazados por sus subordinados.

Evidentemente, la situación será más o menos grave según el recién llegado esté o no dispuesto a adaptarse o a imponerse al grupo. En determinados casos -en general, aquellos en que el recién llegado carece de las suficientes habilidades sociales, y pretende aparecer pisando fuerte y mirando por encima del hombro- el grupo se unirá de forma "natural" para atacarle. Esta actitud dependerá igualmente de la "huella" que haya dejado su predecesor.

- *El portador del apellido:* situaciones similares pueden darse cuando el recién llegado ocupa la posición jerárquica de "privilegio" no con base en capacidades personales o profesionales -aceptadas o no por el grupo-, sino exclusivamente en la portación del apellido.

- *Primus inter pares:* un tercer supuesto bastante frecuente en el que se generan episodios de mobbing ascendente tiene lugar cuando se asciende a alguien del grupo de iguales, convirtiéndolo en su superior jerárquico, con poder sobre los que hasta el día anterior fueron sus compañeros. Salvo que la elección haya sido verdaderamente acertada, y el "nuevo jefe" no olvide fácilmente de dónde viene, probablemente tenga una revuelta en puerta.

- *La serruchada de piso:* alguien del grupo, con suficiente capacidad para influir al resto (sin que éstos se den cuenta de la manipulación de la que están

siendo objeto), ansía el puesto del superior jerárquico, o pensaba que era el "candidato natural" para ocupar ese cargo de responsabilidad y poder hasta que llegó "el nuevo". Sus esfuerzos se centrarán en hacer caer de su posición al nuevo "jefe", utilizando para ello cuantas estrategias y artimañas estén a su alcance, en un afán por obtener "aquello que tan injustamente se le negó". En el camino probablemente se generen importantes perjuicios para la organización en su conjunto.

- "*Fuente o vejunización*": se utiliza este término extraído de la célebre obra teatral Lope de Vega, *Fuenteovejuna*. En donde un grupo de subordinados se rebela contra la arrogancia, el autoritarismo o la parcialidad del superior jerárquico, dando origen al acoso.

Lamentablemente, como señala Leymann, estos casos suelen terminar con el triunfo del propio jefe pretendidamente acosado, ya sea porque los "insurrectos" resultan finalmente despedidos "con justa causa", o bien porque el jefe es simplemente transferido a otro sector. En ocasiones, además, los gritos de júbilo tras haber "derrocado al tirano", se vuelven llanto al comprobar que su sustituto es, tal vez, peor.

- Mobbing Mixto

Si la iniciativa de acoso ha partido de un superior, éste hace lo necesario para que los compañeros de la víctima participen, activa o pasivamente (Bosqued, 2005).

Es necesario hacer una aclaración respecto de alguno de los mitos que rodean al fenómeno del mobbing. Por lo general, al pensar en este tipo de situaciones, se tiende a considerar automáticamente que la mayor proporción de casos se da en el que habíamos denominado "mobbing descendente". Sin embargo los estudios realizados muestran otra realidad.

En los estudios de Leymann (1996), los datos estadísticos que presenta plantean cómo el "mobbing horizontal" se produce en un 44% de los casos analizados y el "mobbing descendente" en un 37%. Existe un 10% de "mobbing compuesto" y finalmente un 9% de casos en que estamos ante "mobbing ascendente" (en Abajo, 2004).

1.7 Conductas que componen al Mobbing

Las conductas de acoso son diversas, lo cual demuestra la creatividad del ser humano para dañar a otras personas (Abajo, 2004).

Ninguna de conducta por sí sola constituye una agresión directa, por lo que resulta difícil identificarlas. Debido a ello pasan inadvertidas, son tomadas como simples mal entendidos o manipuladas por el agresor de tal manera que la víctima aparezca como culpable o merecedora de éstas.

Algunas pueden ser verbales y otras conformarse únicamente por gestos; se manifiestan de forma sutil y encubierta (Hirigoyen, 1999, 2001; Leyman, 1996; Piñuel, 2001).

Proceda de un individuo o del sistema de organización, el acoso moral es un proceso perverso, ya que, puede manipular al hombre mediante el desprecio de su libertad con el único fin de que los demás aumenten su poder y su beneficio (Hirigoyen, 2001).

En diferentes estudios aparecen hasta 45 conductas que componen al mobbing relacionados entre sí y han sido clasificados en varios grupos.

No suelen estar todos los comportamientos presentes en cada caso; aunque de modo aislado pudieran ser calificados de despreciables, incivilizados y generalmente inaceptables, suelen ser tolerados en caso de ocurrir alguna vez; pero si estos comportamientos se manifiestan de modo continuo y de diferentes formas se convierten en acoso intencional.

Leymann (1996), diferenció cinco tipos de conductas (en Buendía & Ramos (2001):

- a)** Limitar las posibilidades de comunicación. En donde el acosador impone con su autoridad lo que puede decirse y lo que no. A la víctima se le niega el derecho a expresarse o hacerse oír.

- b)** Atentar contra las relaciones sociales.No se dirige la palabra a la víctima, procurando además que nadie lo haga. Se le cortan las fuentes de información y aísla físicamente de sus compañeros.
- c)** Atentar contra la reputación de la persona.Se realizan bromas y burlas sobre la víctima, su familia, orígenes, antecedentes y entorno.
- d)** Atentar contra la calidad ocupacional de la persona y contra las posibilidades de rendimiento en el trabajo y en la vida en general.Se asignan a la víctima tareas muy por debajo o encima de su capacidad, o no se le permite hacer nada; se le critican los más mínimos errores y defectos; despreciando su trabajo y sus capacidades profesionales.
- e)** Atentar contra la salud de la persona. El sometimiento a un régimen de acoso psicológico tiene efectos negativos, psicológicos y psicosomáticos, en el afectado.

Buendía y Ramos (2001) denominaron a estos grupos de conductas como la comunicación negativa, conducta humillante, de aislamiento, cambios frecuentes en las tareas y violencia.

La figura que se presenta a continuación describe los comportamientos de acoso antes mencionados (Buendía & Ramos, 2001):

<p align="center">ACTIVIDADES DE ACOSO PARA REDUCIR LAS POSIBILIDADES DE LA VÍCTIMA DE COMUNICARSE ADECUADAMENTE CON OTROS, INCLUIDO EL PROPIO ACOSADOR</p>
<p>1) El jefe o acosador no permite que la víctima tenga posibilidades de comunicarse. 2) Se interrumpe continuamente a la víctima cuando habla. 3) Los compañeros le impiden expresarse. 4) Los compañeros le gritan, le chillan o injurian en voz alta. 5) Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados. 6) Se producen críticas hacia su vida privada. 7) Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas. 8) Se le amenaza verbalmente. 9) Se le amenaza por escrito. 10) Se rechaza el contacto con la víctima (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo, desdén o menosprecio, etcétera). 11) Se ignora su presencia, por ejemplo dirigiéndose exclusivamente a terceros como si no le vieran o no existiera.</p>
<p align="center">ACTIVIDADES DE ACOSO PARA EVITAR QUE LA VÍCTIMA TENGA POSIBILIDAD DE MANTENER CONTACTOS SOCIALES</p>
<p>12) No se habla nunca con la víctima. 13) No se le deja que se dirija a uno. 14) Se le asigna a un puesto de trabajo que le aísla de sus compañeros. 15) Se prohíbe a sus compañeros hablar con él. 16) Se niega la presencia física de la víctima.</p>
<p align="center">ACTIVIDADES DE ACOSO DIRIGIDAS A DESACREDITAR O IMPEDIR A LA VÍCTIMA MANTENER SU REPUTACIÓN PERSONAL O LABORAL</p>
<p>17) Se maldice o se calumnia a la víctima. 18) Se hacen correr cotilleos y rumores orquestados por el acosador o el gang del acoso sobre la víctima. 19) Se ridiculiza a la víctima. 20) Se le atribuye a la víctima una enfermedad mental. 21) Se intenta forzar un examen o diagnóstico psiquiátrico. 22) Se fabula o inventa una supuesta enfermedad de la víctima. 23) Se imitan sus gestos, su postura, su voz, con vistas a ridiculizarlos. 24) Se atacan sus creencias políticas o religiosas. 25) Se hace burla de su vida privada. 26) Se hace burla de sus orígenes o de su nacionalidad. 27) Se le obliga a realizar un trabajo humillante. 28) Se monitoriza, anota, registra y consigna inequitativamente el trabajo de la víctima en términos malintencionados.</p>

<p>29) Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por la víctima.</p> <p>30) Se le injuria en términos obscenos o degradantes.</p> <p>31) Se acosa sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones.</p>
<p>ACTIVIDADES DE ACOSO DIRIGIDAS A REDUCIR LA OCUPACIÓN DE LA VÍCTIMA Y SUS TAREAS MEDIANTE DESPRESTIGIO PROFESIONAL</p>
<p>32) No se asigna a la víctima trabajo ninguno.</p> <p>33) Se le priva de cualquier ocupación y se le vela para que no pueda encontrar ninguna tarea por sí misma.</p> <p>34) Se le asignan tareas totalmente inútiles o absurdas.</p> <p>35) Se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias profesionales</p> <p>36) Se le asignan sin cesar tareas nuevas.</p> <p>37) Se le hace ejecutar trabajos humillantes.</p> <p>38) Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales.</p>
<p>ACCIONES DE ACOSO QUE AFECTAN LA SALUD FISICA O PSIQUICA DEL ACOSADO</p>
<p>39) Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud.</p> <p>40) Se le amenaza físicamente.</p> <p>41) Se arremete físicamente a la víctima, pero sin gravedad, a título de advertencia.</p> <p>42) Se arremete físicamente, pero sin contenerse.</p> <p>43) Se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarla.</p> <p>44) Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.</p> <p>45) Se arremete sexualmente a la víctima.</p>

Figura 1. Cuestionario Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT) de Heinz Leymann

Fuente: Leymann1996, (en Fuentes, 2006 &Bosqued, 2005)

1.8 Los actores del Mobbing. Acosador, Víctima y Testigos

El mobbing es una situación psicológica compleja, desarrollada en la interacción del tres factores: acosado, acosador y el entorno interpersonal, formado por los miembros del grupo que colaboran con el acosador de manera activa o por omisión por otro lado, la organización.

El acoso nace de forma insignificante y se propaga insidiosamente; los ataques por parte del acosador se multiplican por un largo periodo y regularidad, la víctima es sometida a maniobras hostiles y degradantes que no se toman en serio y no se produce ningún esfuerzo por detenerlo. Los compañeros de trabajo por egoísmo o miedo prefieren mantenerse al margen de la situación y la organización muchas de las veces puede no estar enterada del conflicto.

- Acosador

Hirigoyen (1999, 2001), Leymann (1996) y Piñuel (2001), entre otros recurrieron al término de acosador, psicoterrorista, perverso narcisista, hostigador, agresor y victimario para referirse al individuo de personalidad y rasgos patológicos que presentan quienes en la empresa se dedican a destruir psicológicamente a sus semejantes.

El concepto que se entiende por mobbing hace referencia a un solo objetivo del acosador: lograr que la víctima abandone el lugar de trabajo; autores como Piñuel y Zabala (2001) o Marie-France Hirigoyen (1999), platean la figura del acosador como la de una personalidad psicopática que necesita y desea hacer daño de manera consciente a su víctima, utilizando para ello las oportunidades que le brinda la propia organización (Abajo, 2006).

Según Piñuel (2001), la solución del hostigador consiste en rebajar los niveles de autoestima de los demás mediante la humillación, ridiculización y crítica, hasta dejarlos por debajo de los suyos, obteniendo así la compensación de quedar por encima de los demás. Así la confianza de la víctima irá

disminuyendo y su capacidad de autoestima con el paso del tiempo quedará devastada.

El mobbing continúa después de la resignación o expulsión del agredido, lo que explica porque los agresores necesitan justificar su conducta previa y apoyar la decisión de la organización; para defenderse a sí mismos continúan destruyendo la reputación de la víctima y preservando el mito del empleado difícil.

El comportamiento del agresor se deriva de su falta de habilidad para valorar la vida y las diferencias, deshonestidad, un hipervalorado sentido del yo y necesidad de autoengrandesimiento (Abajo, 2006).

Ausfelder (2002), tipifica a los acosadores con varias características:

- La persona intrigante que exagera y miente.
- La persona que ha ascendido y no tolera a nadie a su lado.
- La persona envidiosa que se preocupa más del sueldo de sus compañeros que del trabajo.
- La persona miedosa que no soporta la competencia.
- El tirano que difunde el miedo y el pánico.
- La persona cobarde que tiembla en su posición.
- La persona agresiva que humilla y pisotea.
- La persona irascible que cambia de humor continuamente.
- La persona frustrada que se desahoga de sus problemas íntimos en la empresa.
- La persona critica y pedante que siempre sabe más.

El acosador no experimenta remordimiento ni sentimiento de culpabilidad ya que el acoso le proporciona refuerzo positivo porque le supone sentirse menos mediocre e inseguro y le sirve para encubrir ante sí mismo sus cualidades negativas, a la vez que le proporciona una sensación de valía que no puede obtener por otros medios más adaptativos de comportamiento (Bosqued, 2005).

Los rasgos de personalidad y las carencias psicoafectivas y emocionales del acosador, son factores que permiten detectarlo más fácilmente y entender mejor el fenómeno. Si bien no hay un solo modelo para describir al acosador, los diferentes tipos de conductas pueden ser analizados desde diferentes ángulos y perspectivas. Por lo cual tomaremos como punto de referencia los comportamientos patológicos que diferentes autores han desarrollado (Abajo, 2006).

Con las tipologías se procura un panorama más claro de las características del perfil acosador.

Las explicaciones sobre la confiabilidad del perfil del acosador son inciertas, debido a que la personalidad de los acosadores se conoce de manera limitada y sesgada, ya que la información es proporcionada por las víctimas acosadas y no por un procedimiento jurídico, un programa o una investigación; lo cual hace que la personalidad del acosador sea insuficiente para un análisis científico.

a) Personalidad psicopática

El psicópata organizacional se desarrolla profesionalmente mediante la manipulación y la capacidad de seducción, intentando ocultar el miedo e inseguridad que experimenta hacia su propia reputación. Estos sentimientos, conocidos como complejo de inferioridad son reprimidos y hacen que el acosador reaccione de manera violenta contra aquellas personas que puedan recordárselos.

Los rasgos que posee el denominado psicópata organizacional, mencionados por Piñuel y Zabala (2001) son:

-Capacidad de seducción perversa: se trata de un encanto superficial dotado de habilidad y locuacidad; el acosador consigue seducir perversamente a los que le rodean mediante su arma principal que son las mentiras y que resultan más o menos creíbles.

-Estilo de vida social y profesional parasitaria: es una característica común de los psicópatas organizacionales que suelen vivir de los demás. Las víctimas estarán contentas de que el acosador se haya fijado en ellos para delegarles responsabilidades y harán lo posible para seguirse ganando la confianza, entrando así en el juego perverso de seducción del acosador.

-Mentira incorregible: con base en una profunda desvaloración y nula autoestima el acosador pretende compensar esta situación rebajando a los demás y resaltando sus supuestas cualidades, realizaciones y éxitos personales y profesionales, quedando como súper hombre e impresionando a

los que le rodean. Es precisamente esa capacidad de mentir, de falsear y manipular la realidad lo que consigue hacerle llegar tan lejos en el ámbito de la organización (Abajo, 2006).

-Ausencia de empatía y remordimientos: es incapaz de sentir emociones, no sienten compasión ni comprensión por lo que sus víctimas padecen. No se sienten responsables por lo que sucede ni por el daño causado.

-Manipulación: la finalidad del psicópata organizacional es ocupar un lugar de poder en la empresa a costa de los demás; las tácticas que utiliza consisten en amenazar, silenciar, interferir, deformar la comunicación y eliminar a sus posibles competidores.

b) Personalidad paranoide

Los acosadores con personalidad paranoide suelen desconfiar constantemente de las intenciones de los demás. Interpretan y sospechan de los comportamientos de sus compañeros con la idea de que son malintencionados; presentan una preocupación y dudas excesivas acerca de la lealtad de los otros.

La personalidad paranoide del acosador provoca un temor injustificado, que la información sea utilizada en su contra y reaccionan de manera agresiva ante cualquier comentario; frente a esto desarrollan una capacidad defensiva, obsesionados por controlar el comportamiento de los otros y están alertas sospechando de todo sin justificación alguna, atribuyendo intenciones malévolas a las acciones de los demás.

Son personas susceptibles, frías y distantes en sus relaciones proyectan sus propios conflictos y hostilidades hacia los demás. El paranoide no sólo no acepta las virtudes ajenas (para él inexistentes), sino que además tampoco deja pasar hacia el exterior información acerca de sí mismos (Abajo, 2006).

c) Síndrome de mediocridad Inoperante Activa

La aspiración por la excelencia puede ser considerada como una cualidad humana normal. Por otra parte la ausencia de todo tipo de interés, aprecio o aspiraciones hacia lo excelente también puede dar origen a ciertas patologías.

González Rivera (1997) acuñó el concepto de Mediocridad Inoperante Activa como un trastorno de la personalidad caracterizado por una exacerbación de tendencias repetitivas e imitativas, la aparición de los signos externos de la creatividad y el mérito, la notoriedad que puede llegar a la impostura y sobre todo, la intensa envidia de la excelencia ajena, que procura destruir por todos los medios a su alcance (en Piñuel, 2001).

Según las formas de asociación de este defecto con otros síntomas, se clasifican los síndromes de mediocridad en tres tipos principales:

- Nivel 1: Mediocridad Simple. Constituye la manifestación más sencilla, que no es grave, y puede fácilmente pasar desapercibida como conformidad.

El mediocre simple, aunque es incapaz de toda creatividad, puede seguir caminos ya bien trazados, suele ser un empleado obediente y sumiso que hace lo que le ordenan y no suele llamar la atención.

- Nivel 2: Mediocridad Inoperante. También llamado mediocre pseudocreativo. Es un poco más grave que el anterior, en la que se presenta cierta necesidad de figurar o de aparentar de lo que carece.

Mientras que el mediocre simple sigue las directrices predominantes, sin esforzarse más allá de las mínimas exigencias externas, en este segundo tipo se añaden elementos pasivo-agresivos y una cierta tendencia a imitar los procesos de actualización del sujeto normal.

El mediocre inoperante no siente inclinación por propiciar progresos de ningún tipo, y todo aquello en lo que interviene está condenado al estancamiento.

- Nivel 3: Mediocridad Inoperante Activa (Síndrome MIA). Es lo que González Rivera define como la variante realmente maligna, tanto por sus efectos como por sus peligrosas tendencias destructivas e invasivas.

El individuo MIA desarrolla fácilmente una gran actividad inoperante acompañada de un gran deseo de notoriedad y de control e influencia sobre los demás.

El MIA que tiene algún poder en puestos burocráticos tiende a generar grandes cantidades de trabajo innecesario que impone a los demás destruyendo así su tiempo, o bien intenta introducir todo tipo de obstáculos destinados a dificultar las actividades realmente creativas.

El MIA es esencialmente un envidioso maligno. Es de esos sujetos, que consciente de sus limitaciones, nunca pueden ver el crecimiento y el desarrollo de los demás. Para ello no tienen inconveniente en inventarse méritos inexistentes o apropiarse de los ajenos y no durara un instante en callar cualquier dato favorable de quien le rodea. Si alguien destaca por su capacidad, su dedicación, su inteligencia o su creatividad hará todo cuanto esté a su alcance para destruirlo o silenciarlo (Abajo, 2006)

d) Personalidad Narcisista

Entre otros autores, Hirigoyen (1991), acuñó este término que con sus particularidades y algunas características vistas con anterioridad definen al acosador con perfil narcisista.

Una de sus peculiaridades es una pauta generalizada de grandiosidad, falta de empatía e hipersensibilidad a la evaluación de los demás, que se hace patente desde el inicio de la vida adulta y que se da en diversos contextos.

Abajo (2006), menciona que para el diagnóstico del trastorno narcisista de la personalidad se requiere poseer al menos cinco de los siguientes comportamientos:

- a) El sujeto posee una idea grandiosa de su propia importancia.
- b) Fantasías de éxito ilimitado y de poder.
- c) Se considera especial, único y sólo puede ser comprendido y debería asociarse con otras personas de alto estatus.
- d) Tiene una necesidad excesiva de ser admirado.
- e) Piensa que se le debe todo.
- f) Explota interpersonalmente a los demás.
- g) Carece de empatía y es incapaz de reconocer las necesidades o sentimientos de los demás.
- h) Suele envidiar a los demás o cree que todos le tienen envidia.
- i) Manifiesta comportamientos prepotentes o arrogantes.

Hirigoyen (1999, 2001), describió atributos como parte de la personalidad perversa narcisista, siendo la megalomanía que se coloca como el patrón de referencia entre el bien, el mal y la verdad; el vampirismo que es referente a la envidia hacia los que poseen lo que él no tiene; la paranoia, llevando a cabo juicios equivocados de sus víctimas y la irresponsabilidad.

El perverso suele ser un individuo orgulloso, prepotente y egocéntrico, que se considera más allá de los demás, monopoliza cualquier mérito grupal y necesita constantemente platicar sobre sus éxitos personales y profesionales.

Al igual que el psicópata organizacional, el perverso narcisista carece de empatía. Las emociones típicamente manifestadas por el narcisista son el resentimiento o la ira

cuando alguien no reconoce lo que supuestamente vale o sus competencias, su valía profesional, su categoría social o personal. En esos casos, en lugar de sentir pena o tristeza, siente encendidos deseos de venganza contra quien ha osado no advertir la luz cegadora de su capacitación profesional o su sabiduría personal (Piñuel, 2001).

Según Hirigoyen (1999), el problema del perverso narcisista es que tiene que remediar de algún modo su vaciedad y de esta manera se proyecta sobre su contrario; tiene que procurar destruir al otro para sentirse superior.

El acosador encuentra en su víctima aquellas cualidades que no posee y desea para sí, aquellas que señalan su deficiencia; por encima de todo el perverso envidia la vida y los éxitos ajenos, con la necesidad de destruir a su objetivo.

Debido a la necesidad de apremio y egocentrismo, el perverso busca mantenerse en el poder o reunir los medios ideales para poder acceder a él; la técnica que utiliza es mediante la debilidad del otro, haciéndolo dudar de sí mismo con el fin de disipar sus defensas y así dejarlo incapaz de defenderse y llevarlo a cometer errores provocados y creyéndolos suyos.

- Víctima

Cualquier persona puede ser víctima de mobbing, para ello solo es necesario estar en el entorno organizacional y en el momento preciso, y que el agresor considere a la víctima como un eventual peligro o una potencial amenaza aun entre los demás compañeros.

Según Hirigoyen, (1999), la víctima es tal porque ha sido designada por el perverso. Se convierte en un chivo expiatorio responsable de todos los males. En adelante, será el blanco de violencia y su agresor evitará, de este modo sentirse deprimido o culpable, elige a su víctima por algo que quiere apropiarse.

De manera general, al agresor le interesa la víctima cuando ésta se muestra más llena de energía y sabe gozar de la vida, tiene alegría de vivir, creatividad y grandes habilidades sociales, personas de gran vitalidad, innovadoras, apegadas al orden, escrupulosas, autónomas, etc., cuando se muestra utilizable y acepta la seducción. Otras características son: inteligencia, competencia, creatividad, integridad, dedicación al trabajo, emocionalmente inteligentes (Buendía, 2001).

Según Piñuel (2001), las investigaciones sobre la personalidad y la manera de vivir de las víctimas del terrorismo psicológico en la empresa coinciden en señalar que los acosadores seleccionan casi siempre un mismo tipo o perfil de personas: aquellas cuyo modo de vivir, alegría, felicidad, situación familiar, capacidades, talentos, carisma, orientación ética, independencia, capacidad de liderar, popularidad, etc., despiertan en ellos, insoportables sentimientos de celos y envidia personal y/o profesional debido a sus profundos sentimientos de inadecuación (complejo de inferioridad).

En opinión de la mayoría de los investigadores sobre mobbing, cabría distinguir diferentes tipos de víctima (Bosqued, 2005):

- Personas demasiado competentes o que ocupan demasiado espacio, esto es los profesionistas que destacan por su buen quehacer, excelente preparación, capacidad de empatía y popularidad entre los demás.
- Las personas atípicas, es decir, las que se distinguen por su diferenciación respecto a lo que es mayoritario en el grupo, por su aspecto, conductas, valores o actitudes.
- Las personas que se resisten a adaptarse y someterse a la opinión y conducta mayoritaria del grupo, es decir, cuando sus conductas, valores y actitudes resultan molestos para la empresa.
- Los que no son capaces de procurar alianzas o una buena red de relaciones de trabajo.
- Los asalariados protegidos. Por ejemplo mujeres embarazadas, trabajadores mayores de 50 años.
- Las personas menos eficaces, aquellos empleados que resultan menos rápidos y menos capaces en el desarrollo de sus tareas.
- Las personas temporalmente debilitadas, ya sea por alguna dificultad personal, familiar o una enfermedad.
- Los trabajadores que, en razón de sus quehaceres profesionales trabajan solos.

- Las personas con algún tipo de minusvalía, porque son distintos de los demás y representan una molestia para la empresa.
- Las personas ingenuas y excesivamente optimistas, que siempre le ven el lado positivo a la vida.
- Las mujeres, que bien son las que sufren más el acoso que los hombres.
- Los inmigrantes, que practican hacia ellos un tipo de acoso por motivos de raza o religión.

Con base en lo anterior, las víctimas de mobbing suelen ser individuos que destacan de alguna manera dentro de la organización por sus características personales o profesionales, lo cual las hace presas de sufrir acoso.

Algunas de las características de las víctimas son (Abajo, 2006):

- Rectitud, honradez, elevado sentido ético y de la justicia.
- Autonomía, independencia e iniciativa personales.
- Capacidad para el trabajo.
- Una vida profesional o familiar satisfactoria y positiva.
- La popularidad en la organización.
- El liderazgo informal y carismático.
- La cooperación y el trabajo en equipo.
- La empatía.

Ausfelder (2002), añade que cuando la persona se siente indefensa y omnipotente se muestra insegura, pasiva, desamparada, cohibida, callada, etc., aun convencida de su inocencia creará que todo lo hacen mal y estará propensa a caer en la maldad del acosador.

Las diferencias entre varones y mujeres en el comportamiento agresivo son todavía poco conocidas y se indica que deben ser interpretados teniendo en cuenta el tipo de violencia. Einarsen y Skogstad (1996) indican después de realizar un estudio, que el porcentaje de agresores fue mayor entre los varones (en Buendía, 2001).

Según Buendía (2001), en cuanto a la edad, los adultos mayores manifestaban estar más expuestos que los empleados jóvenes, sin embargo, estos experimentaban más ataques directos y de más intensidad.

Mientras tanto, igual que las características del perfil acosador, el de la víctima no es cien por ciento confiable ya que se sabe poco sobre su perfil psicológico antes de iniciarse el acoso (Carbonell, 2008).

Barón, Munduate y Blanco mencionan que los datos sobre las personas hostigadas en su lugar de trabajo resultan alarmantes, merece destacar que esta situación afecta también considerablemente a las personas que sin ser víctimas del mismo, observan episodios de acoso en su lugar de trabajo. De hecho, se ha hallado que ser testigo de acoso es un predictor muy significativo del estrés general y de las reacciones al mismo (Buendía, 2001).

Entorno interpersonal

Martínez y Cruz (2008), mencionan que en la cultura del pueblo mexicano, agruparse con el fin de convivir, compartir o unir esfuerzos para un fin común se considera generalmente como algo normal; sin embargo, en los centros laborales hay grupos que se unifican de manera dolosa y destructiva para hostilizar a un tercer con la finalidad de destruirlo y echarlo de ahí.

Cuando el acoso se desarrolla en un contexto social, como es el caso del mobbing, resulta imprescindible la colaboración y permicidad del resto del personal de la organización.

De la psicología social parte la explicación del por qué los agresores rara vez atacan en solitario; las personas que tienen inseguridad en sí mismas se sienten más protegidas en un grupo en que encuentran apoyo. Por otro lado, los que se unen al agresor también encuentran su identidad asociándose con aquellos que creen que son más fuertes, respetados e idealizados; la necesidad de ser guiado y ser parte de un grupo se ve forzada por el miedo a ser excluido si se es diferente y a ser objeto de agresión (Buendía, 2001).

Así pues, la persecución psicológica se desarrolla en un medio dentro del cual se pueden observar aquellos que son cómplices conscientes del acosador principal y aquellos que callan por temor.

Respecto al grupo que observa de manera consciente, sin duda se trata de la asociación de varios acosadores en búsqueda de víctimas sobre las que dirigir sus frustraciones (Abajo 2006).

El otro grupo de acosadores, simplemente callan por miedo a convertirse en fruto de futuros ataques o bien piensan que mientras el acosador esta entretenido con su víctima no se fijaran en ellos y de manera impersonal llegan a formar parte del acoso en función de cómplices.

Según Hirigoyen (1999), para el acosador es más divertido despreciar o burlarse de alguien delante de un espectador; con frecuencia los testigos aprueban esta situación y llegan a convertirse en consentidores, seguidores y cómplices del acosador.

Según Bosqued (2005), las personas que juegan el papel de testigo en el acoso, adoptan actitudes que los hacen involucrarse en este acto, como son:

- Llevar y traer chismes y rumores acerca de la víctima.
- Dejar de hablarle a la víctima y brindarle su apoyo y solidaridad.
- Aceptar hechos acerca de la víctima, aunque su procedencia sea dudosa.
- Limitarse a observar los hechos pasivamente.
- Testificar ante otros en contra del acosado.

Respecto a la organización, como estructura y sin tomar en cuenta los casos en los que el mobbing se considera como estrategia empresarial, es necesario hacer referencia a las características institucionales que crean el ambiente apropiado para que el mobbing pueda aparecer y se desarrolle.

Abajo (2006), Bosqued (2005) y Buendía (2001), mencionan algunos factores de riesgo que propician el mobbing:

- Defectuosa organización del trabajo.
- Estructura organizacional rígida.
- Nulo o deficiente liderazgo y desarrollo del management.
- Los valores y la cultura organizacional.
- La ausencia o ineficacia de los mecanismos de resolución de conflictos.
- Lugares de trabajo con alto grado de estrés.
- Incredulidad o negación.
- Actividades no éticas.
- Organizaciones con estructura plana.
- Disminución del tamaño, reestructuración y fusión de la organización.
- La filosofía de la competitividad de la empresa.
- Jerarquía burocrática rigurosa.
- Competencias no suficientemente claras y definidas.
- Prácticas de dirección abusivas, basadas en el temor y autoritarismo.
- Promoción profesional a través del amiguismo, en lugar de los meritos.

Algunas personas se involucran un poco, mientras que otros apoyan a los acosadores de manera más pronunciada, y cada vez alejan más a la víctima. A todos ellos les falta el valor, los principios y la responsabilidad necesarios para oponerse a esta práctica perjudicial. Los simpatizantes son cómplices de la agresión (Ausfelder, 2002).

Para poder realizar modificaciones importantes a nivel organizativo, personal y cultural, las empresas deberán manejar una buena resolución de conflictos para evitar que se den casos tan drásticos como el mobbing.

1.9 Consecuencias del mobbing en el acosador, la víctima y la organización

Según el informe de la OIT (1998) los actos de violencia en el trabajo provocan alteraciones en las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y el entorno laboral en su conjunto (Buendía, 2001).

- Acosador

Se tiene el conocimiento de que el acosador se siente poderoso porque al humillar y denigrar a otra persona, se considera a sí mismo con el poder de hacerlo al no tener respuesta del agredido se refuerza en la colaboración de los otros miembros de grupo y por la ausencia de sanción por parte de sus superiores y la empresa misma.

Al haber conseguido destruir a la víctima, el acosador se siente liberado, sin embargo, es posible que encuentre a otra persona a quien hacerle lo mismo.

Encontrará prontamente en otro las cualidades que reaviven sus deficiencias o cualidades que no posee y volverá a experimentar la envidia y con ello la necesidad de destrucción.

- Víctima

Como se ha comentado a lo largo del capítulo, existe una multitud de factores que intervienen en el mobbing y de estos depende el grado de afectación que las personas sufran. Según Carbonell (2008), debido a que la dinámica de victimización no predice daño por sí sola, se consideran cuatro factores y su intervención positiva o negativa durante el proceso, con los cuales se predice el grado en que a una persona le puede afectar el acoso.

El primero de los factores es la vulnerabilidad o fragilidad de la víctima, así como sus respuestas desadaptativas ante acontecimientos intensos como el acoso. Por otro lado las experiencias personales y psicológicas negativas previas que sufren las personas juegan un papel importante.

Cuando una persona adopta estrategias de afrontamiento inadecuado, muestra una actitud pasiva, es decir, aceptar fácilmente sin oponer resistencia, o bien, una actitud pasiva de confrontación, lo cual lleva a la persona a incrementar las consecuencias psicológicas (Carbonell, 2008).

Por último, el apoyo familiar y social de la víctima, es tan importante debido a que muchas de las veces pierden el apoyo de su pareja, familia y amistades, lo cual potencia de manera negativa a la vulnerabilidad de la persona a sufrir acoso.

Las sintomatologías que presentan las víctimas del acoso moral son muy estereotipadas y están más vinculadas a la intensidad y la duración de la agresión que a su estructura psíquica.

Las víctimas con afectación presentan en mayor o menor medida algunos de los siguientes síntomas que se tomaron de algunos autores como Abajo (2006), Ausfelder (2002), Bosqued (2005) y Carbonell (2008):

- Efectos físicos y psicosomáticos:

- a) Síntomas psicosomáticos:

- Dolores osteomusculares.
- Dificultades para conciliar y mantener el sueño.
- Pesadillas.
- Fatiga crónica.
- Agotamiento.
- Dolores de cabeza.
- Molestias gastrointestinales (nauseas, vomito, colon irritable, gastritis, diarrea).
- Cansancio.
- Debilidad.
- Desmayos.
- Temblores.

- b) Síntomas de desajuste del Sistema Nervioso Autónomo:

- Dolores en el pecho.
- Sudoración.
- Palpitaciones.

- Sofocos.
- Sequedad en la boca.

c) Síntomas de desgaste físico:

- Dolores de espalda, dorsales y lumbares.
- Dolores cervicales (de nuca).
- Dolores musculares.

- Efectos cognitivos y psíquicos

- Pensamientos repetitivos sobre los hechos del acoso.
- Lentificación e inseguridad en el pensamiento. Sensación de tener que hacer las cosas muy despacio para estar seguro de que están bien hechas.
- Olvido y pérdida de memoria.
- Apatía.
- Irritabilidad.
- Agresividad, ataques de ira.
- Dificultad para la toma de decisiones.
- Problemas de concentración.
- Manía persecutoria.

- Efectos emocionales

a) Sintomatología depresiva:

- Sentimientos de soledad y tristeza. Estado emocional decaído, apático, y vulnerable.
- Anhedonia. Perdida del interés por aspectos anteriormente satisfactorios en su vida.

- Fatigabilidad. Sensación de pérdida de energía.
 - Rumiación. Preocupación excesiva por las cosas.
 - Indefensión. Pesimismo y sentimiento de encontrarse atrapado, dificultades ante la toma de decisiones.
 - Sentimientos de inseguridad.
 - Hipersensibilidad y susceptibilidad exagerada.
 - Inseguridad.
 - Frustración.
 - Desesperación.
 - Sentimientos de culpa.
 - Estado de alerta y vigilancia.
- Efectos en la vida social y familiar

a) Síntomas en el comportamiento:

- Llanto.
- Aislamiento de los compañeros de trabajo.
- Afectación en los terrenos extralaborales.
- Disminución del rendimiento laboral.
- Evitar de lugares, personas y situaciones.
- Conversaciones constantes sobre el tema.
- Consumo abusivo de alcohol y fármacos.
- En casos severos, el individuo puede presentar comportamientos suicidas.

b) Sintomatología relacionada con restricciones y limitaciones en el contacto social y familiar:

- Facilidad para ser irritados o enojados.
 - Inseguridad en las interacciones, desconfianza hacia los demás, sentirse vigilado, criticado y no valorado.
 - Retraimiento respecto a los familiares.
 - Sentimientos de de incomprensión.
 - Aumento de conflictos en el ámbito familiar.
 - Abandono de las amistades.
 - Problemas interpersonales dentro y fuera del hogar.
 - Cansancio en la relación de pareja.
 - Efectos colaterales en la pareja.
- Efectos en la economía
 - Disminución de salario.
 - Reducción de logros y éxitos profesionales.
 - Bajas laborales.
 - Ausencias laborales.
 - Gastos extras por consultar servicios de abogados, médicos o psicólogos.
 - Permisos sin goce de sueldo.
 - Reducción de jornada de trabajo.

El mobbing tiene claros efectos sobre la salud de los trabajadores junto con la permanente ausencia de apoyos sociales y familiares, la rigidez de las estrategias de afrontamiento y la secuencia del conflicto se agravan en función de su expansión.

Los cambios en la víctima se reflejan en sus actitudes, comportamientos y en general a todas la esferas de la vida de la persona. El maltrato psicológico siempre deja secuelas,

quien lo ha sufrido no solo se siente mal físicamente, sino que sus emociones, actitudes, comportamientos, sus capacidades mentales, su vida social y familiar e incluso su economía van a verse afectados por este hecho (Bosqued, 2005).

Exponerse a un proceso de acoso en el trabajo afecta la salud y bienestar emocional y social del individuo; por lo cual es recomendable para la recuperación de las víctimas comenzar con el alejamiento físico respecto de su agresor.

- Organización

La violencia deteriora la actividad general de la organización en distintas formas, a continuación, a manera de lista las características que Ausfelder (2002) y Buendía (2001) consideran como daños y costos que describen las consecuencias en las empresas a causa del mobbing:

- Baja productividad.
- Aumento de bajas por enfermedad.
- Rotación.
- Absentismo.
- Insatisfacción laboral.
- Intentos de abandonar la organización.
- Reclamaciones por compensaciones económicas.
- Costes relacionados con la intervención de terceras partes.
- Disminución del personal.
- Calidad en la atención al cliente.
- Calidad del producto.

- Empeoramiento de la imagen de la empresa frente a la sociedad.
- Incredibilidad de la organización.
- Alteración de las relaciones interpersonales.
- Alteraciones en la organización del trabajo.
- Alteración en el entorno laboral en su conjunto.
- Inadecuado clima organizacional.
- Desmotivación de los empleados.
- Baja responsabilidad social.

Así, la pérdida de la comunicación, colaboración, motivación, productividad, calidad y cantidad del trabajo, se presenta porque los compañeros espectadores temen ser las próximas víctimas y comienzan a perder la iniciativa del trabajo, la creatividad, la cooperación y la confianza que les permite laborar de manera adecuada.

El deterioro progresivo del clima laboral se debe entonces a la disfunción de la relación acosador-victima, teniendo efectos sobre el sistema organizacional en su conjunto. Por supuesto que los efectos sobre el funcionamiento de la organización serán más perniciosos cuanto más alto sea el nivel jerárquico del acosador y sus víctimas potenciales.

Probablemente habrá una disminución de la eficacia y el nivel de atención a los clientes, con lo que inevitablemente se producirán efectos negativos sobre la imagen y posicionamiento en el mercado (Abajo, 2006).

Según Abajo (2006), cuando el mobbing aparece en la organización, los costos medidos en productividad, moral, sufrimiento de las víctimas y dinero pueden ser muy altos; bastaría con hacer algunos números referentes a los costos directos e indirectos que el fenómeno del mobbing produce, esto puede ser el punto de partida sobre la medidas necesarias que deberán tomarse para erradicar estas conductas perversas.

En el aspecto legal la falta de tipificación ha sido hasta ahora uno de los argumentos desde todos los ámbitos para evitar o embarcarse en la lucha contra el mobbing. Su dificultador probatoria es la excusa para evitar cualquier acción dirigida en su contra.

Quizás la mejor idea es la de la prevención primero y la de sancionar después. Es decir, una política que combine prevención y castigo.

Las leyes penales solo atacan la manifestación de los actos violentos, de los crímenes. Atacan las consecuencias pero no a sus raíces que son las que mantienen los delitos.

El derecho penal no ha podido con la erradicación de otros delitos incluso más tangibles que el mobbing que consiste en una planeación compleja a base de sutilezas.

Además son pocas las víctimas que llegan a la fase de Juzgados puesto que antes de esa fase ya decidieron que había de irse de la organización aún sin cobrar un peso porque su aniquilación psicológica no les permitía más (Ventin 2011).

1.10 Otros fenómenos vinculados con problemáticas en el ámbito laboral

Existe una serie de comportamientos que si bien están íntimamente vinculados con el tema de conflicto en el ámbito laboral, no deben considerarse mobbing aunque en algunas ocasiones sean el punto de partida o la consecuencia de un fenómeno de acoso psicológico en el trabajo, o sean un medio para ejecutarlo (Abajo, 2006).

Por eso es necesario hacer una distinción de qué es y qué no es mobbing. De manera general, todo aquello que a pesar de ser desagradable, no cumpla las características de intencionalidad y repetición, no es considerado mobbing.

Algunos de los ejemplos citados por Bosqued (2005) que afectan a los trabajadores sin ser necesariamente determinantes de mobbing son:

- Un cambio dentro de la lógica de la empresa, aun cuando supone una incomodidad para el trabajador.
- Exceso de actividades debido a la demanda de trabajo.
- La crítica constructiva, no repetitiva y sin humillaciones.
- Las posturas de victimismo porque a otros compañeros los ascienden, suben el sueldo, etc.
- El mal ambiente de trabajo, lleno de chismes (aunque bien sabemos que un clima así favorece la presencia del acoso).

Carbonell (2008) nos amplía los conceptos anteriores, e indica lo que no es y nunca fue acoso moral mediante los siguientes ejemplos de acciones, procesos, situaciones y trastornos, que regularmente tienden a confundirse con el acoso:

- Las acciones aisladas de agresión (incluso física) denigración o enfrentamientos en el área laboral. Aunque los hechos aislados pueden ser graves, no pueden constituir acoso ya que carecen de la dinámica necesaria para que se produzca.
- Las tensiones y conflictos laborales; por ejemplo los cambios en las organizaciones y sus resistencias, los procesos sociales y económicos.
- La vulneración de los derechos laborales; como son despidos infundados, la precariedad del empleo, la obligación de suscripción, de cláusulas abusivas en los contratos, la ampliación de la jornada laboral no permitida, el incremento de riesgos laborales.
- Trastornos preexistentes que falsifican un acoso, como lo son los trastornos psicóticos (delirantes), y algunos de personalidad (obsesivo-compulsivo, paranoide).
- Acosos realizados por personas del trabajo, donde el acoso se presenta con otras dimensiones y finalidades, como sucede con el acoso sexual, cuyo objetivo es sexual.

- Otras patologías consecuencia de la actividad laboral. Los excesos en la actividad laboral, el desbordamiento en la carga mental de trabajo, el estrés laboral o el síndrome del quemado ("burn-out"), o depresión, pueden derivarse de problemas personales u organizativos.

A continuación se explican los últimos dos puntos y el estrés laboral.

- El acoso sexual en el ámbito laboral. Se entiende como acoso sexual toda conducta verbal o física de naturaleza sexual, desarrollada en el ámbito de la organización y dirección de una empresa o institución como consecuencia de una relación de trabajo

- Realizada por un sujeto determinando una situación que afecta al empleo y sus condiciones y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante.

- El estrés laboral. Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas; suele aparecer cuando se produce un desajuste entre el puesto de trabajo y la organización. Los factores estresantes no pueden considerarse meramente mobbing, pero pueden ser utilizados como herramienta del acoso.

El estrés profesional, generado por presiones múltiples y repetitivas, puede desgastar a una persona e incluso conducirla hasta el "burnout" (Hirigoyen 2002).

- El síndrome del burn-out o de desgaste profesional. La definición más conocida es la propuesta por Maslach y Jackson en 1986: "Es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas". Y se caracteriza por síntomas de ansiedad, depresión, desmotivación en el trabajo y agresividad; lo cual convierte a la persona en una víctima vulnerable para sufrir acoso.

Ciertamente exceso de trabajo y las malas condiciones laborales no constituyen por sí mismas acoso laboral; sin embargo, forman parte del mismo, junto con otras acciones cuyo objetivo es la agresión, teniendo como resultado el deterioro del clima laboral y el incremento de tensiones organizacionales, por esa razón es importante estar alertas y precavidos para evitar consecuencias futuras.

En general los autores coinciden en que las conductas de mobbing son hostiles, violentas e ilícitas, que atentan contra la dignidad del individuo, a través de la comunicación, por medio de humillaciones, intimidaciones, rumores, agresiones verbales y rara vez violencia física, teniendo en ocasiones graves consecuencias para la salud mental y física de la víctima debido a esto y al incremento de número de casos detectados en los últimos años es de gran importancia investigar y dar a conocer el tema a las personas que no están familiarizadas con el fenómeno.

En muchos estudios se considera al acoso como la fuente principal de estrés social-laboral, ya que el acoso puede influir en problemas emocionales, psicosomáticos y

psiquiátricos como estrés, irritabilidad, ansiedad, estrés postraumático, desgaste profesional, insatisfacción laboral, bajo bienestar psicológico, percepción negativa de sí mismo, ausentismo, rotación, falta de compromiso organizacional, bajo rendimiento y disminución de la productividad (Uribe 2011).

Por esta y otras razones es de vital importancia centrar la atención de diferentes profesionales e instituciones en este fenómeno dentro de nuestro país.

CAPITULO

II

Sector

Salud

2.1 Definición y características del Sector Salud. Hospital, Personal Médico, Paramédico y Personal no Médico o General

El sector salud puede entenderse como el conjunto de valores, normas, instituciones públicas o privadas, establecimientos, programas, actores y actividades cuyos objetivos principales son la identificación y control de factores de riesgo para la salud, promoción de la salud de individuos, familias y grupos, prevención, control y atención a las enfermedades, rehabilitación de discapacidades, así como administración, investigación y capacitación en estos campos, tanto en condiciones normales como en situaciones de emergencia y desastre.

La existencia de hospitales en nuestro país ha tenido en la historia una repercusión muy importante en el desarrollo y grandeza de los pueblos, entre ellos los aztecas, ya que representaban lugares de asilo y ayuda para aquellos que requerían ser internados. El hospital en su evolución ha llegado a representar una necesidad imperativa en la vida humana, pues la salubridad tiene como responsabilidad imperiosa el conservar, promover y mejorar la salud de la población en todos sus aspectos y áreas (Navarro, 1996)

El concepto de hospital ha variado notablemente en las últimas décadas como resultado del papel que se le ha asignado dentro de los sistemas de salud de la mayoría de los países, en parte también, por la necesidad de supervivencia institucional en momentos en que la demanda de servicios es creciente, los costos de atención son exageradamente altos y los presupuestos gubernamentales para la salud son desproporcionadamente bajos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el hospital como "una parte integrante de la organización médica social, cuya función es la de proporcionar atención médica completa, tanto preventiva como curativa y cuyo servicio de consultorio externo alcanza a la familia en el hogar. El hospital es también un centro para la preparación y adiestramiento del personal que trabaja en salud y además un campo de investigación biosocial".

El hospital en comparación con el resto de organizaciones es un universo en el cual se encierran todas las complejidades imaginables. La labor multifacética de dirección exige preparación integral, gran capacidad de liderazgo, aplicación de la más exigente lógica, sentido común, habilidad, iniciativa, autoridad, serenidad, sensatez y ética incuestionable.

La misión fundamental del hospital está encaminada a la recuperación de la salud, en la cual compromete todos los esfuerzos administrativos, técnico-científicos, de investigación bajo la responsabilidad de un equipo humano adecuadamente preparado y seleccionado (Malagon, Galán & Londoño, 2002).

Un hospital también puede definirse como una institución o empresa de compleja estructura administrativa que no puede, de ninguna manera, dejar de laborar durante las 24 horas todos los días del año (Navarro, 1996).

Dentro del personal hospitalario podemos distinguir dos grandes categorías: de una parte el personal médico y paramédico, trabajadores entre los cuales hay médicos,

paramédicos, laboratoristas, enfermeros, camilleros, ingenieros y el personal general o no médico que incluyen auxiliares para todas las áreas, secretarias, expertos en finanzas y técnicos en estadísticas. En fin, dentro del hospital se moviliza una vasta estructura de comunidad de disímiles actividades y variados intereses (Malagon, Galán y Londoño, 2002).

Cada miembro de estas categorías tiene su propio estatus y ejerce una función determinada con una conducta que es esperada por los demás. Cada estatus y rol es complementario de otro, éstos están definidos por la cultura y en algunos aspectos incluso reglamentados (Gestal, 2003).

El ambiente de trabajo en las unidades de hospitalización suele ser estresante y las actividades que realiza el personal sanitario frecuentemente los exponen a riesgos específicos con agentes biológicos, físicos, químicos y psicosociales. Sin embargo, se ha dedicado muy poca atención a su salud. La propia índole de sus funciones les exige la confrontación con el sufrimiento, el dolor humano y la muerte. El personal está enfrentado a demandas físicas y emocionales de los pacientes y de sus familiares (Loli, 2000).

El personal no sanitario se distribuye en una gran cantidad de profesiones que indudablemente varían de un hospital a otro, algunos de ellos son el servicio de alimentación, servicio de conservación de edificios y jardines, servicios técnicos, servicios generales y personal administrativo.

Este personal no médico está, hasta cierto punto, expuesto a los mismos riesgos que el personal médico y paramédico. El personal administrativo de recepción entra en contacto directo con pacientes, al igual que los celadores, camareros, etc. El personal de lavandería, desinfección y limpieza maneja material infectado y productos químicos, desinfectantes de lavado y limpieza. Los electricistas y los mecánicos pueden estar expuestos a radiaciones ionizantes, etc. Además de estar expuestos a estos riesgos, cada colectivo profesional lo está también a los riesgos laborales específicos de su profesión (Gestal, 2003).

Por lo tanto, el hospital es un universo en el cual se encierran todas las complejidades imaginables, diferente al resto de las organizaciones. (Malagon& Galán, 2002).

2.2 Hospital Público y Privado

El hospital tiene ciertas responsabilidades frente al individuo, su familia y la comunidad que dependen del conjunto de los avances técnicos, científicos y los modernos conceptos de administración que delimitan o aumentan la calidad de los servicios que se brindaran a los usuarios, con base en ello el hospital como empresa sanitaria tiene o no éxito.

En este caso (Hospital Público o Privado) la producción, el cambio y la transformación se hacen a través del restablecimiento y control de la salud de los demandantes de asistencia, sin embargo, aunque se habla de una empresa de salud también debe transformar, cambiar o producir bienes económicos.

La organización administrativa y los objetivos claros, son tan necesarios en el ámbito sanitario como en cualquier otra empresa, ésta se debe adecuar a la realidad y a las circunstancias (población, ambiente, costumbres) y a los requerimientos de la sociedad procurando una administración adecuada.

En la empresa de salud cada quien tiene sus funciones precisas e íntimamente relacionadas con los demás, cada uno de sus miembros influye en el equilibrio total y como pocas tiene tal variedad de profesiones, personalidades distintas, presiones, riesgos personales, trabajo permanente y esforzado, actividades inesperadas, situaciones de emergencia, etc., todo ello hace del hospital una organización compleja y por consiguiente provoca un difícil manejo de los recursos humanos.

Precisamente este es un punto crítico, donde se vuelve propenso el inicio y desarrollo del acoso psicológico, que tiene como factor principal a la propia organización.

Aunque nadie está a salvo del mobbing, los sectores en que éste es más frecuente son los de la administración pública, especialmente la universidad y el resto del sistema educativo así como de la sanidad (Ovejero, 2006).

En lo que respecta a la sanidad, datos del informe Cisneros III, elaborado por el sindicato de enfermería SATSE y la Universidad de Alcalá de Henares, indican que este sector profesional presenta un 33% de afectados por el problema del mobbing, con la mayoría de casos de acoso horizontal (Bosqued, 2005).

En relación con lo anterior, Piñuel (2001) indica que todo el sector de servicios resulta afectado por el fenómeno del mobbing en mayor proporción, además es más probable que ocurra en organizaciones en las que aspectos como el poder o el control priman sobre la productividad, la cooperación o la eficacia.

“La empresa en su conjunto se puede convertir en un sistema perverso cuando el fin justifica los medios y cuando está dispuesta a todo -incluso a destruir a sus empleados- con tal de alcanzar sus objetivos. En este caso, la mentira desencadena el proceso perverso en el mismo nivel de organización del trabajo” (Abajo, 2006).

Es un dato confirmado que en la Administración Pública, se registra una incidencia de las más elevadas de las conductas de acoso moral. La organización del trabajo, es ciertamente distinta a la que rige en el resto de los sectores de actividad y constituye, sin duda alguna, uno de los principales motivos por los que el acoso laboral se manifiesta más intensamente en el ámbito de la administración (Carbonell, 2008).

El administrador público cree que su función se limita a apoyar las acciones de los médicos y asigna sus recursos centrándolos en construcción de hospitales o adquisición de nuevos equipos que hace notoria su gestión, más no ponen énfasis en los sistemas de tipo administrativo-profesional, de manera que no orientan sus resultados de forma racional.

Generalmente el mobbing se presenta en este tipo de instituciones médicas con deficiente estructura organizacional, marcadamente rígida, reglamentada, con un organigrama poco claro y con muchos mandos intermedios, regidas por puestos de trabajo ambiguos con deficiente delimitación de tareas, donde el acceso a puestos de responsabilidad y poder están sometidos a procesos de votación personal.

Las instituciones médicas públicas por lo tanto constituyen un factor favorecedor y desencadenante que facilita la aparición del acoso moral como forma sutil de coacción psicológica.

Como se ha mencionado anteriormente, la razón que justifica la mayor predisposición a la ocurrencia del fenómeno en instituciones de tipo público se relaciona con su carácter reglamentado y una cultura basada en el control, la jerarquía y el poder.

“En un sistema económico-competitivo, numerosos dirigentes se mantienen en su posición únicamente gracias a un sistema de defensa destructivo, se niegan a considerar el factor humano, huyen de sus responsabilidades y utilizan la mentira y el miedo para dirigir. Así, una empresa puede utilizar a sabiendas los procedimientos perversos de un individuo con la idea de obtener un rendimiento mayor” (Abajo, 2006).

A esto le puede añadir otras dos razones que en conjunto explican la incidencia del acoso laboral en el sector público y por lo tanto se aplica al sistema de sanidad: por una parte

a los acosados les resulta más difícil abandonar su puesto de trabajo ya que es un puesto estable, y por otra parte, los costos económicos del acoso importan menos que en el sector privado.

El mobbing entonces, aparece fruto de una decisión tomada dentro del desordenado esquema empresarial público, donde el maltrato y el abuso son instrumentos básicos para deshacerse de un empleado del cual se ha decidido prescindir y se acude a la táctica de la desesperación, el hundimiento psicológico y moral a fin de que sean ellos mismos quienes finalmente se van forzados a renunciar al puesto de trabajo y de esta manera se evita el pago de indemnizaciones por un despido sin causa.

A diferencia de los hospitales públicos, donde sus procesos van dirigidos a la población en su conjunto, las instituciones privadas enfocan sus procesos en intereses económicos.

Los hospitales privados analizan con mucho más cuidado la relación entre gastos, ingresos, competencias en su mercado y estudian el punto crítico de rentabilidad, junto con estos valores se procura la economía total de la empresa, que entre otras cosas lo que pretende evitar es la reducción del desempleo, que genera gastos innecesarios.

La protección de los trabajadores de la administración privada es mayor que los trabajadores del sector público. Al funcionario se le dan alternativas para salvaguardar su salud y la plaza ante un supuesto de acoso laboral, evitando el abandono del hospital.

2.3 Administración Hospitalaria

En un momento importante como el que vive el mundo moderno, cuando las grandes empresas -el hospital debe ser una de éstas- se mueven dentro del contexto de la calidad total como única estrategia para el éxito y se abren paso a los conceptos de gerencia estratégica, reingeniería de procesos y administración por políticas, surge el imperativo de colocar a la institución de salud dentro de éstos ámbitos por la necesidad de hacerla confiable y capaz de responder a las crecientes expectativas de salud (Malagon& Galán, 2002).

El concepto de hospital moderno implica prestar servicios de salud, atendiendo las expectativas y demandas del paciente; esto varía en consecuencia de la necesidad de supervivencia institucional en el momento que la demanda de servicios es creciente, los costos de atención son altos y los presupuestos para la salud son desproporcionadamente bajos, transformándose desde el punto de vista económico.

De modo que el objetivo debe ser único, claro, preciso y medible donde la competencia toma en cuenta prioridades y valores tanto a nivel social, personal y organizacional, donde el parámetro es la calidad que condiciona el perfil del profesional de la salud en: nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos y riesgos mínimos para el paciente.

Gestal (2003), engloba la calidad en: planeación estratégica, organización, satisfacción del trabajador, presupuesto, evaluación de gestión, retroalimentación y ética.

La planeación estratégica debe proponer políticas y presentar propuestas sustentadas en necesidades y soluciones que impliquen cambios administrativos, creación de nuevos servicios, sistemas para mejorar el bienestar de pacientes, de funcionarios del hospital y proveedores. Los planes, proyectos, programas y organización deben ser coherentes y factibles a corto plazo y procurar armonía física y funcional de la institución para no generar deterioro en áreas del sistema, ya que pueden producir efectos negativos colaterales.

Por lo tanto, planear implica un minucioso estudio de confrontación entre las fortalezas y las debilidades de la institución frente a un determinado proyecto, también consiste en permitir que el plan no se retrase y el resultado sea viable.

La misión del hospital está encaminada a la recuperación de la salud, en la cual compromete todos los esfuerzos administrativos, técnico-científicos, de investigación y políticos, bajo la responsabilidad de un equipo humano adecuadamente preparado y seleccionado.

Según Cordera y Bobenrieth (tomo I, 1983), la administración es una labor de gran importancia y trascendencia para la sociedad en general, pues de su eficiente desempeño depende el bienestar de amplios sectores. Por ello es necesario tratar de identificar sus elementos y la forma en que se interrelacionan para así aumentar el número de personas e instituciones que puedan llevar a cabo funciones que produzcan mayor impacto.

Debido a que el sistema administrativo es abierto, responde e interactúa en un complejo ambiente externo que consta de una gran variedad de elementos económicos, sociales, tecnológicos, legales y políticos, sin embargo, cuando el sistema se concentra en la organización interna con el objetivo de funcionar más eficientemente, implica un camino lleno de riesgo, ya que no se está tomando en cuenta todos los factores externos que le influyen y que son relevantes.

Los factores sociales, políticos, ambientales, tecnológicos y económicos que se interrelacionan deben ser identificados y puestos a intervención y control, siendo manipuladas en razón de lo importante y no precisamente de lo urgente. El hecho es que todas estas partes interactúen y produzcan resultados que sean conocidos por el administrador de salud, ya que estos deberán ser su punto de partida para dirigir el sistema al logro de sus propósitos.

La unión estrecha permanente de los factores internos y externos establece un proceso que afecta y modifica a la organización hospitalaria como un todo. Es indispensable estudiarlos en forma ordenada para conocer las variables que lo afectan, e integrarlas para hacerlas más comprensibles por el administrador de la salud (Cordera & Bobenrieth, 1983, tomo I).

Es necesario conocer cuál es el funcionamiento y la estructura de la organización, así como sus factores históricos y sociales, que nos permitan saber cómo se inició y han evolucionado sus cambios.

El desarrollo de una institución, como menciona Cordera y Bobenrieth (tomo I, 1983) se debe a la cultura organizacional, a las modificaciones en la estrategia administrativa, al modo como se efectúa el trabajo, la adaptación a los ambientes y la comunicación e influencia; si lo anterior llega a verse interrumpido habrá un cambio significativo.

Ninguna de las actividades del hospital es menos importante que otra; si desea lograr resultados acertados y eficientes, quien tiene la responsabilidad de la dirección debe coordinar en armoniosa y equilibrada gestión todos los componentes que entran en juego con toda la actividad que allí se desarrolle.

Los avances del mundo moderno, el impulso de las comunicaciones y la informática, el desarrollo de nuevas tecnologías, el auge de la seguridad social, las expectativas de vida del individuo y los anhelos de la comunidad, exigen una gerencia ajustada a una gestión que debe desembocar en la calidad total.

En el ámbito hospitalario deben determinarse factores que tengan que ver con calidad del servicio, la investigación, la retroalimentación y la visión del futuro.

Para poder desarrollar y mejorar los sistemas actuales se requiere de un conocimiento básico de los distintos enfoques de la administración para aplicar el más adecuado al problema específico, sin perder la coherencia del todo (Cordera & Bobenrieth, 1983, tomo I).

Se debe adoptar el enfoque más adecuado para planificar los sistemas de servicios de salud y volverlos más eficientes, así como la forma de privilegiar y reconocer la estructura de los objetivos, reconocer las categorías de complejidad, incertidumbre y conflicto, considerando el poder de algunos y admitiendo la existencia de diferentes fuerzas sociales.

En el sistema de atención médica de tipo administrativo profesional hay individuos o grupos que tienen un poder extraordinario, pues toman decisiones que afectan a cientos de miles de personas, entre los que se encuentran los usuarios y los proveedores del servicio.

Los trabajadores que componen a un hospital, médicos, paramédicos, laboratoristas, enfermeros, ingenieros, auxiliares para todas las áreas, secretarias, expertos en finanzas, técnicos en estadísticas, etc., son una estructura basta de diferentes actividades y variados intereses tanto profesionales como personales. Por lo tanto un hospital es un universo en el cual se encierran todas las complejidades imaginables, diferente al resto de las organizaciones.

Debido a lo anterior, la labor multifacética de dirección exige preparación integral, gran capacidad de liderazgo, aplicación de la más exigente lógica, sentido común, habilidad, iniciativa, autoridad, serenidad, sensatez y ética incuestionable (Malagon& Galán, 2002).

El director del hospital, gerente o administrador encargado de llevar a cabo sus obligaciones, debe servir de referencia para organizar sus funciones o desarrollar programas sistemáticos dentro de las técnicas de la

administración moderna para lograr el óptimo funcionamiento dentro de la organización.

Debido a que el gerente es un ser humano, es elemental pensar que existen diferencias en actitudes, valores, sentido de la ética, deseo de asumir riesgos, preocupaciones diversas en cuanto a la responsabilidad, rentabilidad y estilo de liderazgo. En esta parte humana del gerente se deben tener presentes tres elementos: administración, poder y empatía (Malagon& Galán, 2002).

El directivo medico no puede ser neutral, tiene sentimientos, preferencias y valores que pueden diferir en varios aspectos pero que coinciden en la prevalencia de los servicios hospitalarios con alta tecnología sobre los ambulatorios y los de tipo social.

Uno de los problemas evidentes en relación a los valores en el campo de la salud es el que se refiere a los diferentes puntos de vista que defienden; si bien todos ellos tienen que interactuar en este complejo sistema de salud, cada grupo sostiene enfoques particulares.

El administrador asigna los recursos, apoya las acciones de los médicos y se centra en la construcción de hospitales, adquisición de equipos para hacer notoria su gestión de manera total en cuanto a los servicios que se ofrecen en la salud, más no se preocupa por orientar sus decisiones a la administración del personal, no hay una educación que modere las relaciones interpersonales dentro del hospital.

Para comprender una organización es necesario darse cuenta de la naturaleza del poder y de la influencia, pues es el medio de relacionar a la gente con el propósito.

Según Cordera y Bobenrieth (tomo II, 1983), el poder es necesario para actuar en forma positiva sobre grupos, objetos o situaciones, esto hace posible alcanzar los objetivos y en algunas ocasiones imponer los deseos sobre otros.

Todo individuo tiene necesidades de afiliación, de poder y logro, por lo cual lucha por conseguir cada una de ellas. En una organización sana es conveniente darle un poco a cada quien, a pesar de que implique la violación de cierta libertad de algunos, pero la recompensa esta en la mayor productividad (Cordera & Bobenrieth tomo II, 1983).

Cuando se tienen recursos deseados, existe un poder y deseo de obtener estos beneficios a costa de otros. La persona que dentro de la organización puede controlar información, cambiar procedimientos y reglamentos y organizar grupos, tiene acceso a fuentes que lo ayudan en esta travesía.

El hospital dentro de la pirámide de atención de la salud, es depositario de la máxima responsabilidad, por lo cual es la última instancia para la solución de un problema que no ha podido solucionarse en los demás niveles. Por lo cual el hospital representa un universo de particulares características. A el concluyen todo tipo de situaciones, por consiguiente allí surgen toda clase de problemas.

2.4 Cualidades, Obligaciones y Responsabilidades del funcionario del Sector Salud

Las características del funcionario, médico y demás personal del hospital, deberán incluir: iniciativa para asumir una actitud de vanguardia, inteligencia para llevar a cabo las soluciones, responsabilidad, energía física, una mente organizada y perseverancia.

Algunos autores agregan el entusiasmo, integridad, capacidad técnica, capacidad didáctica, posibilidad de servir como modelo, madurez emocional, habilidad para el pensamiento integral, visión a largo plazo, capacidad para integrar grupos de trabajo y dirigirlos al logro de objetivos (Cordera & Bobenrieth, 1983, tomo II).

Para trabajar de forma eficiente debe tener tacto y diplomacia para tratar personas y familias que tienen conflictos y tensiones, debe ser firme y considerado con los demás, buen organizador, líder comunitario, responsable y con sentido del humor, honorable y justo para comprender la naturaleza humana, todo esto con la única finalidad de promover un buen ambiente laboral y participativo.

Es altamente recomendable establecer las prioridades de lo que necesita el personal, como las funciones y tareas específicas que se deben desempeñar, la calificación y las características del personal a contratar para el área de Recursos Humanos y así evitar desde el principio tener personas no calificadas o por sus características o metas personales.

Las unidades medico-sociales desarrollan varias actividades específicas y generales. Por tanto, es sumamente importante que al conjugar armónicamente las acciones establezcan estrategias y metas encaminadas hacia el mejoramiento de la asistencia medico-social y la formación de personal multidisciplinario en este campo o especialidad correspondiente.

De acuerdo con sus recursos, toda unidad medico social tiene como responsabilidad la aplicación de la más alta calidad en la asistencia médica, que incluye las siguientes actividades (Navarro, 1996):

- Conservación de la salud.
- Atención médica integral, general o especializada.
- Rehabilitación medico social.
- Educación y adiestramiento del personal profesional, técnico y auxiliar multidisciplinario.
- Investigación medico-social y administrativa.

La asistencia médica en sí, representa todo el cúmulo de actividades que se orientan a reparar la salud en el menor tiempo posible y al menor costo.

La dependencia jerárquica correspondiente deberá señalar las medidas para mejorar el funcionamiento operacional y así cumplir con las actividades y funciones mencionadas.

El rol del personal sanitario se caracteriza por (Gestal, 2003):

- Una actitud universalista, prestando a cada paciente la atención que la gravedad de su enfermedad requiere.
- Especificidad funcional, utilizando el cuerpo y la información del paciente exclusivamente para los fines curativos.
- Neutralidad afectiva.
- Actitud altruista y desinteresada.
- Competencia técnica o científica.

La gerencia es la cabeza responsable y parte integral de la dirección, lo cual exige una organización dinámica en continuo perfeccionamiento, ya que se labora con personal que trabaja con materiales y equipos. En una empresa de salud cada quien tiene sus funciones precisas e íntimamente relacionadas con los demás funcionarios donde la eficiencia de uno de los miembros influye en el equilibrio de dicho cuerpo social (Malagon& Galán, 2002).

El director es el motor del hospital y el gestor de la interacción de los siguientes componentes fundamentales: recursos humanos, pacientes o clientes externos, proveedores de bienes o servicios, recursos materiales duraderos, organización del hospital, solución de problemas de los pacientes.

Las responsabilidades se deben aplicar a los funcionarios con sutileza pero con un rigor necesario, con el fin de

imponer parámetros que le permitan cumplir con la función que les ha sido encomendada y de la cual es responsable.

El director debe tener la habilidad de elegir y remover cuando sea necesario los asesores principales en las diferentes especialidades médicas, técnicas y administrativas con el objeto de conformar y mantener un equipo directivo altamente coherente y capaz, con misión de servicio e innovación y lealtad (Malagon& Galán, 2002).

No se trata de evitar los conflictos, sino de enfrentarlos con convicción. El director hará la diferencia entre las personas que crean los problemas y los que toman los problemas para resolverlos; esto es una pauta importante para que se comience a tomar medidas de prevención de problemas laborales, como lo es el mobbing.

Ya que existen múltiples profesiones, trabajos, presiones y riesgos personales que se dan en los hospitales, se convierte en una organización compleja y de difícil manejo en la administración de recursos humanos.

Debido a lo anterior, el director es coordinador de personas, esfuerzos, grupos, actividades, tecnologías, etc. que debe constantemente evaluar, coordinar y mejorar la calidad de los funcionarios mediante la promoción e innovación constante de programas de capacitación en las áreas médicas, paramédicas y administrativas con el único fin de desarrollar grupos de trabajo más eficientes y responsables, donde exista un sentido claro de delegación de funciones (Malagon& Galán, 2002).

El director debe descubrir a trabajadores desmotivados, guiarlos y apoyarlos para facilitar el logro de objetivos. Debe procurar el cumplimiento de normas y estar atento de problemas para buscar una solución y propiciar la disciplina por convicción y sancionar las faltas de manera gradual.

Si se carece de unidad de mando o ésta es débil, la capacidad decisoria se trasladará a jefes intermediarios ávidos de poder, quienes propiciarán dividirse según los diferentes departamentos o servicios hospitalarios con todas las envidias e ineficiencias que ello supone y aun, con la injerencia de personas ajenas a la institución.

Dentro de todas las medidas anteriores, se pretende prevenir riesgos psicosociales en el cual se incluyen estrés, burn-out, problemas organizacionales, mobbing, entre otros.

Es por ello que todos los asuntos del personal no pueden ni deben delegarse en forma total a un jefe de oficina o departamento, ellos solo deben actuar como asesores con quienes el director se reúne y trabaja diariamente en los aspectos rutinarios de personal, pero es éste y no aquellos quien decide sobre promociones, problemas especiales, conflictos, traslados, nombramientos, retiros, reajustes, controles e informes periódicos, así como quien ordena y falla en última instancia las auditorías administrativas por problemas en trabajos específicos. (Malagon & Galán, 2002).

2.5 Evaluación de riesgos Psicosociales en el Hospital.

Para el Comité Mixto OIT-OMS (1998), los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales.

La personalidad y la situación del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que, las características propias de cada uno determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

En todo caso, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización, que tienen la

capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

Debido a que el sector sanitario en el ámbito laboral es creciente, muchos de los hospitales se han vuelto empresas importantes debido al número de trabajadores a los que dan empleo.

Dentro del hospital se distinguen categorías del personal que se distribuyen en una gran cantidad de profesiones que indudablemente varían de un hospital a otro y por lo tanto las relaciones, dinámicas, problemas y protección que se le da al personal médico, paramédico y no médico son variadas.

La protección del trabajador no puede dirigirse exclusivamente a una determinada profesión o actividad. A comienzos del siglo XVII RAMAZZINI, en su *Tratado de las enfermedades de los artesanos*, había señalado los riesgos de algunos profesionales de la medicina, perfectamente extrapolables a la actualidad (Gestal, 2003).

Los riesgos laborales existen también en el ejercicio profesional dentro del hospital y en la educación pública, concentrándose una incidencia mayor en ambos, como anteriormente se había mencionado.

A lo largo de los últimos años la salud laboral hospitalaria ha alcanzado un gran estudio y desarrollo de los riesgos del trabajo dentro de los hospitales y se han venido haciendo planes preventivos.

Los recursos se han dirigido fundamentalmente a los riesgos del personal sanitario y se ha limitado la atención al resto del personal administrativo y de oficios.

Según Gestal (2003), son muchos los riesgos de trabajo que acechan al personal sanitario, asistencial e investigador en un hospital, como ejemplo, los riesgos físicos, biológicos y psicosociales.

En cuanto a los riesgos físicos, encontramos por ejemplo, los incendios, los accidentes de origen eléctrico, las explosiones, los traumatismos y heridas.

Respecto a los riesgos psíquicos, se ha demostrado que son más frecuentes entre el personal médico que en el resto de la población (Gestal, 2003).

El ambiente de trabajo en las unidades de hospitalización suele ser estresante y las actividades que se realizan frecuentemente exponen a riesgos específicos; entre los peligros de tipo psicosocial aparecen frecuentemente el estrés laboral, la angustia, la fatiga y el acoso psicológico (Loli, 2000).

Las situaciones de exceso de trabajo, presión, estrés y ansiedad, determinan un mayor uso de drogas, alcoholismo e insatisfacción matrimonial que regularmente termina en divorcio y la tasa de suicidios en el personal sanitario aumenta como parte de las consecuencias de estos excesos.

Los difíciles turnos laborales que maneja el personal sanitario como la inestabilidad impuesta por los servicios de

guardia, los trabajos de noche y turno, en un contexto de prisa y agobio por falta de tiempo junto con el ambiente de trabajo y sus características personales son factores determinantes que originan problemas en la relación familiar y social.

El personal sanitario sufre de insomnio, irritabilidad, desorganización domestica, aislamiento y nula participación en actividades colectivas ya que el desgaste y exceso de esfuerzo laboral le ocasiona mayor fatiga desencadenando estos problemas.

Otro aspecto bastante agotador entre el personal sanitario es la responsabilidad y disponibilidad que deberán tener ante las necesidades de los enfermos, lo cual conlleva a un desgaste estresante y fatigoso.

Dentro del apartado de los riesgos sociales, se incluyen entre otras las agresiones verbales, físicas y legales. Los factores sociales hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral directamente relacionada con la organización; el contenido del trabajo y la realización de la tarea, tienen capacidad para afectar tanto el bienestar como la salud (física, psíquica o social) del trabajador y el desarrollo de sus actividades.

En el medio profesional hospitalario, son predominantes los problemas relacionados con la carga mental debida al trabajo: la organización, la complejidad de las técnicas médicas y los problemas jerárquicos.

La comunicación interprofesional se da por múltiples canales y conexiones y el trabajo en equipo dentro del complejo sistema hospitalario dan pie algunas de las veces a limitaciones en esta comunicación.

En los hospitales existen profesionales que no respetan las reglas ni sus valores y ética personales, cuando la organización está mal liderada y excesivamente jerarquizada se incita un ambiente hostil.

Cuando las características de personalidad como estrés emocional, trastornos psicósomáticos, neurosis de carácter y depresiones, se topan con deficiencias en la organización sumado a un líder o incluso compañero acosador, provocan un ambiente laboral lleno de situaciones agresivas que tiene como único fin acabar con el equilibrio de cierta o ciertas personas, donde uno de los fines es incluso lograr el abandono profesional de la persona, esto es mobbing.

El hecho de lograr o no el objetivo del Mobbing, depende del significado que la situación de estrés represente en cada sujeto acosado y de los recursos con los que cuente para poder enfrentarse y salir bien librado.

Según Gestal (2003), la evaluación de riesgos en los centros sanitarios se puede resumir en cinco etapas:

- a) Identificar los factores de riesgo existentes
- b) Identificar los trabajadores expuestos a los mismos
- c) Evaluar los riesgos existentes

- d) Analizar las posibles medidas para eliminar, reducir o controlar el riesgo
- e) Decidir las medidas más adecuadas para su posterior planificación, implantación, mantenimiento y control.

Además de promover la salud, prevenir y curar enfermedades, las autoridades sanitarias deben dirigirse en un marco ético, valores individuales y colectivos, que sean capaces de tomar decisiones y medidas en cuanto a la planificación de sus recursos, la educación ciudadana y la relación médico-paciente, con el único fin de procurar un nivel de calidad.

Los instrumentos metodológicos han sido variados y por tanto, al igual que en la ciencia, es obligado seleccionar el adecuado en cada caso. Se sabe que la investigación de servicios de salud provee información sólida para la toma de decisiones y que en países en desarrollo apoya a los directivos para definir propósitos, objetivos y políticas generales (Cordera & Bobenrieth, tomo II, 1983).

Es urgente que las instituciones sanitarias aborden de forma definitiva la gestión preventiva laboral para dar pie a mejores condiciones de trabajo y evite que en las instituciones hospitalarias se presenten fenómenos como el Mobbing.

Esta investigación tiene como objetivo explorar el nivel en que se presenta el Mobbing dentro del sector salud en instituciones públicas y privadas en personas que ocupan diferentes puestos.

Capítulo

III

Método

3. Método

3.1 Justificación

Llevando a cabo este proyecto se pueden remarcar los diferentes contextos y las características particulares que permiten que algún tipo de acoso se presente en sus trabajadores, en esta ocasión se resalta la importancia del mobbing.

Existen diversos motivos por los cuales una organización debe preocuparse por el bienestar de sus trabajadores, una de ellas es el cumplimiento de las normas establecidas en la Ley Federal del Trabajo en lo referente a Seguridad e Higiene.

Ya que el ritmo de trabajo de las personas que laboran dentro de un hospital es diferente al de otros campos y al mismo tiempo están expuestos a diferentes tipos de riesgos que no existen en otras instituciones.

Es de gran importancia que las empresas de salud aborden la gestión y prevención de riesgos laborales, sobre todo para velar y brindar las condiciones óptimas para que el trabajador pueda desempeñar su trabajo de la mejor manera.

El mobbing se produce porque hay una organización, que estructural y culturalmente hace posible un ambiente que permita este tipo de conductas de acoso.

Dentro de una organización de salud deteriorada, se identifica la presencia de mobbing ó acoso psicológico mediante la relación que tiene un trabajador con sus compañeros, el ambiente denigrante, los malos tratos y las conductas abusivas.

Es de especial interés conocer el papel que el mobbing representa para la organización del sector salud, por lo tanto la investigación como el análisis estadístico del instrumento: Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT), nos permitirá identificar la presencia de este tipo de acoso.

3.2 Objetivo

El objetivo de la investigación es determinar la confiabilidad de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) de García, Piña, Olguín y Uribe-Prado aplicado en trabajadores sector salud.

Así mismo, encontrar si existe relación estadísticamente significativa entre mobbing y variables socio demográficas (sexo, edad, tipo de organización, profesión).

3.3 Hipótesis

SEXO

H₁. Existen diferencias estadísticamente significativas entre el sexo y el nivel de mobbing de los trabajadores del Sector Salud en la Ciudad de México.

H₀. No existen diferencias estadísticamente significativas entre el sexo y el nivel de mobbing de los trabajadores del Sector Salud en la Ciudad de México.

EDAD

H₁. Existen diferencias estadísticamente significativas entre la edad y el nivel de mobbing en una muestra de trabajadores del Sector Salud en la Ciudad de México.

H₀. No existen diferencias estadísticamente significativas entre la edad y el nivel de mobbing en una muestra de trabajadores del Sector Salud en la Ciudad de México.

TIPO DE ORGANIZACIÓN

H₁. Existen diferencias estadísticamente significativas entre el tipo de organización y el nivel de mobbing en una muestra de trabajadores del Sector Salud en la Ciudad de México.

H₀. No existen diferencias estadísticamente significativas entre el tipo de organización y el nivel de mobbing en una muestra de trabajadores del Sector Salud en la Ciudad de México.

OCUPACIÓN

H₁. Existen diferencias estadísticamente significativas entre la ocupación y el nivel de mobbing en una muestra de trabajadores del Sector Salud en la Ciudad de México.

H₀. No existen diferencias estadísticamente significativas entre la ocupación y el nivel de mobbing en una muestra de trabajadores del Sector Salud en la Ciudad de México.

3.4 Variables

Variable Dependiente

MOBBING

- Definición conceptual: De acuerdo con Einarsen y Raknes (1997), el acoso psicológico en el trabajo o mobbing implica conductas negativas continuadas que son dirigidas contra uno o varios trabajadores por sus superiores y/o colegas.

Estas acciones, no deseadas por las víctimas, pueden ser realizadas deliberadamente o intencionalmente, causando humillación, ofensa y estrés, tanto en las víctimas como en las personas que lo presencian. Para que un conflicto sea considerado acoso debe ocurrir de manera sistemática por un mínimo de seis meses y con frecuencia de al menos una vez a la semana.

- Definición operacional: Aquellas situaciones donde unos o varios trabajadores son maltratados y humillados por lo menos una vez a la semana durante seis meses por compañeros, subordinados y superiores, teniendo consecuencias negativas para la víctima, llegando en ocasiones a somatizar algunos síntomas.

VARIABLES INDEPENDIENTES

SEXO

- Definición conceptual: Condición orgánica que distingue al macho de la hembra.
- Definición operacional: Masculino/ femenino.

EDAD

- Definición conceptual: Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo.
- Definición operacional: Número de años cumplidos.

TIPO DE ORGANIZACIÓN

- Definición conceptual: Mecanismos de orden social y cooperación que procuran normalizar el comportamiento de un grupo de individuos. El término institución se aplica por lo general a las normas de conducta y costumbres consideradas importantes para una sociedad, como las particulares organizaciones formales de gobierno y servicio privado.
- Definición operacional: Organismo público o privado en el cual labora personal.

OCUPACIÓN

- Definición conceptual: Acción o función que se desempeña para ganar el sustento, llámese sustento económico o sustento vital.
- Definición operacional: Conjunto de actividades realizadas por una persona dentro de una institución, las cuales ha sido ejercidas por un periodo mínimo de seis meses.

3.5 Participantes

Participaron 151 trabajadores del sector salud que laboran en distintos hospitales, donde 82 trabajadores pertenecen al sector público y 69 pertenecen al sector privado de la Ciudad de México, que llevan más de seis meses de

antigüedad en su puesto y han recibido algún tipo de conducta hostil.

3.6 Muestreo

El muestreo con el que se llevó acabo dicha investigación fue no probabilístico, accidental o por conveniencia, ya que se desconoce la probabilidad específica que tiene cualquier miembro en particular de ser elegido (Hernández, 2006).

3.7 Instrumento

El instrumento utilizado es la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo versión piloteo (EMAT VP) de Uribe y et. al., 2008.

El instrumento consta de un cuadernillo de respuestas y uno de preguntas con 164 reactivos, de los cuales 138 reactivos tienen dos tipos de respuesta, una que mide frecuencia y la otra duración, estas respuestas se miden una escala tipo likert.

Estos 138 reactivos están clasificados en 16 factores, los cuales son: F1 Aislamiento, F2 Discriminación, F3 Sobre carga de trabajo, F4 Comunicación deteriorada, F5 Generar culpa, F6 Hostigamiento sexual, F7 Maltrato yHumillación, F8 Violencia verbal, F9 Violencia física, F10 Desacreditación profesional, F11 Sabotaje y situaciones deshonestas, F12

Exceso de supervisión y control, F13 Abuso de poder, F14 Clima laboral hostil, F15 Castigo y F16 Amenazas.

Los reactivos restantes son preguntas sociodemográficas y psicosomáticas. (Anexo 1).

3.8 Tipo de investigación

La investigación es de tipo no experimental, porque se define como una investigación empírica y sistemática en la cual el científico no tiene un control directo de sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables (Kerlinger, 2002).

3.9 Procedimiento

El estudio se realizó en la Ciudad de México, con trabajadores de las diferentes áreas del sector salud.

Se aplicó el cuestionario Escala Mexicana de Acoso Psicológico en el trabajo (EMAT, Uribe-Prado, 2008) que consta de un cuadernillo de respuestas y un cuadernillo de preguntas.

A cada sujeto se le pidió contestar de manera individual y voluntariamente en un lapso aproximado de 45 minutos dicho cuestionario.

Una vez obtenidos los datos de la muestra, se capturaron y analizaron con el paquete estadístico SPSS para Windows

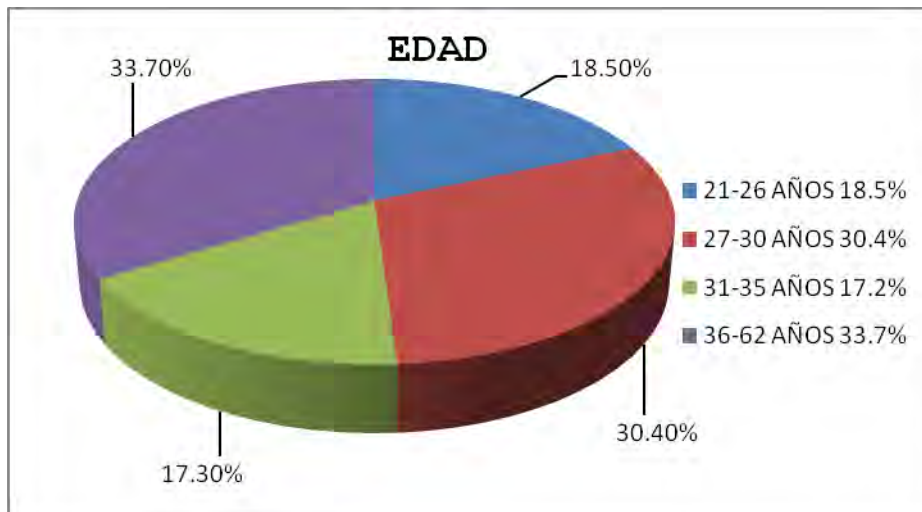
versión 18.0; se obtuvo la confiabilidad, correlaciones y Análisis de Varianza Factorial (ANOVAS) entre los factores del acoso psicológico en el trabajo y las variables sociodemográficas y psicosomáticas. Posteriormente se realizó la interpretación de los datos obtenidos.

Resultados

4. Resultados

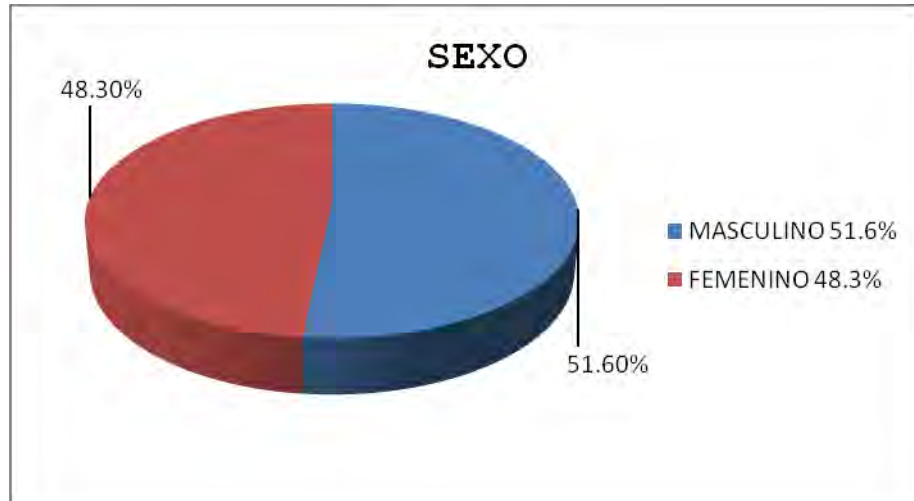
Como se mencionó anteriormente, se aplicó el cuestionario a 151 trabajadores mexicanos del Sector Salud. Respecto a la edad de los sujetos el 18.5% (n= 28) tenían entre 21 y 26 años, el 30.4% (n=46) entre 27 y 30 años, el 17.2% (n=26) entre 31 y 35 años, los sujetos entre 36 y 62 años ocupan en la muestra el 33.77% (n=51). Ver gráfica 1.

Grafica 1



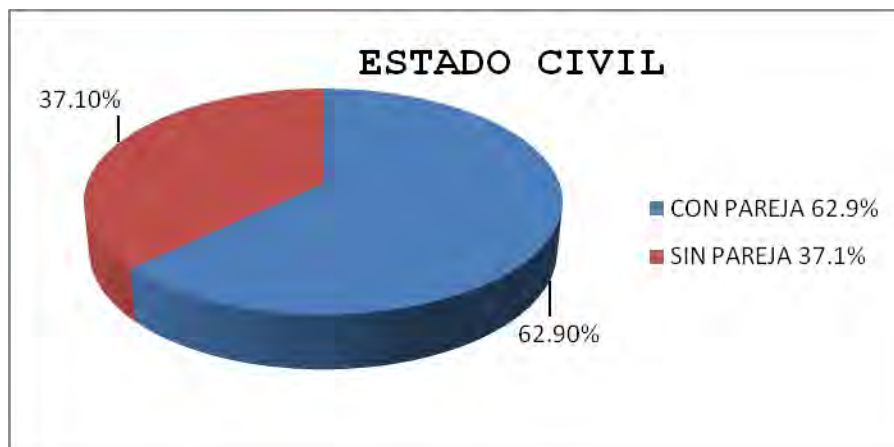
En cuanto al sexo de los participantes se obtuvo que el 51.7% (n=78) fueron del sexo masculino, mientras que el 48.3% (n=73) restante fueron de sexo femenino. Ver gráfica 2.

Grafica 2



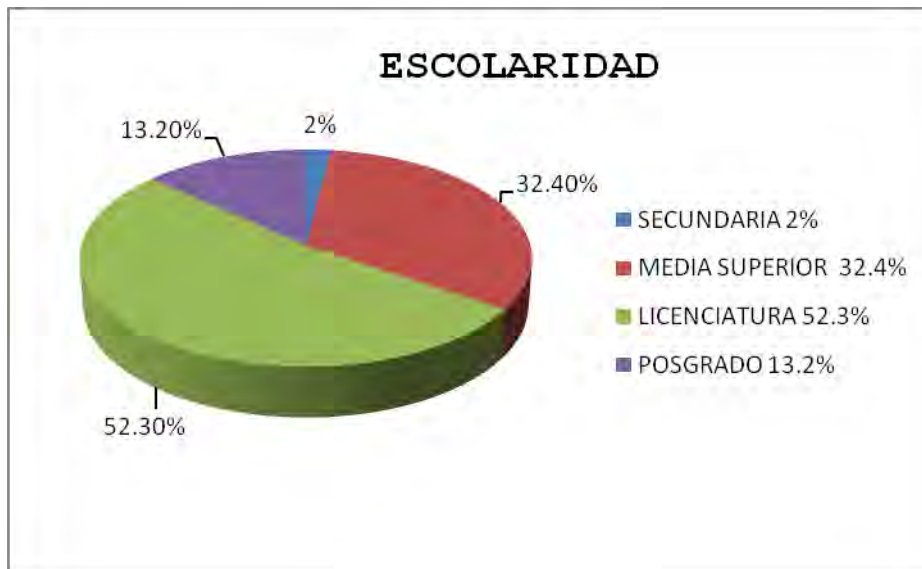
En cuanto al estado civil de los participantes reportaron que el 62.9% (n=95) tiene pareja, mientras que el 37.1% (n=56) del total de la muestra se reporta sin pareja. Ver gráfica 3.

Gráfica 3



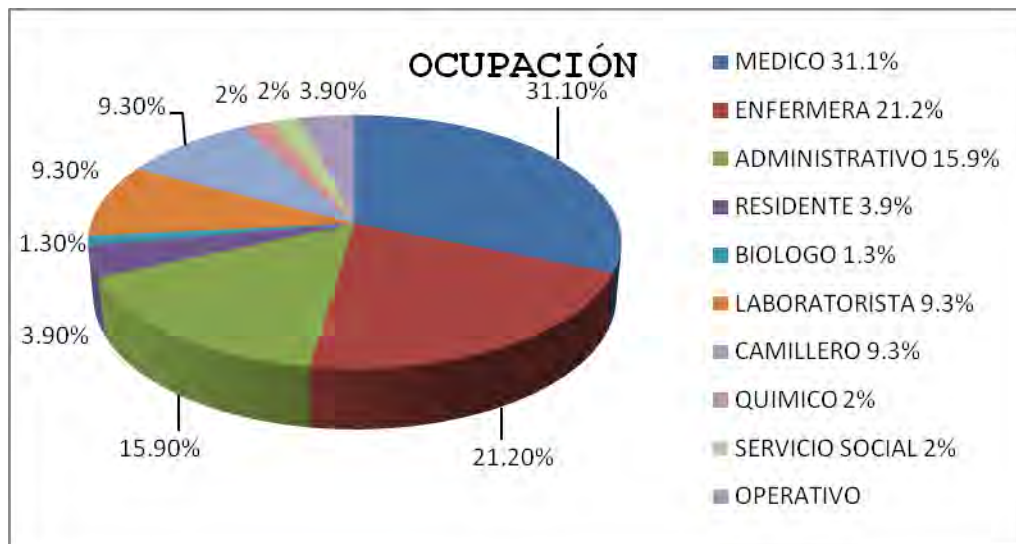
En lo referente al nivel educativo de los sujetos fue el siguiente: el nivel de secundaria ocupa el 2% (n=3) del total de la muestra, los que terminaron la educación media superior forman el 32.4% (n=49), en nivel licenciatura están el 52.3% (n=79) y el 13.2% (n=20) lo ocupan los sujetos que terminaron el nivel de posgrado. Ver gráfica 4.

Gráfica 4



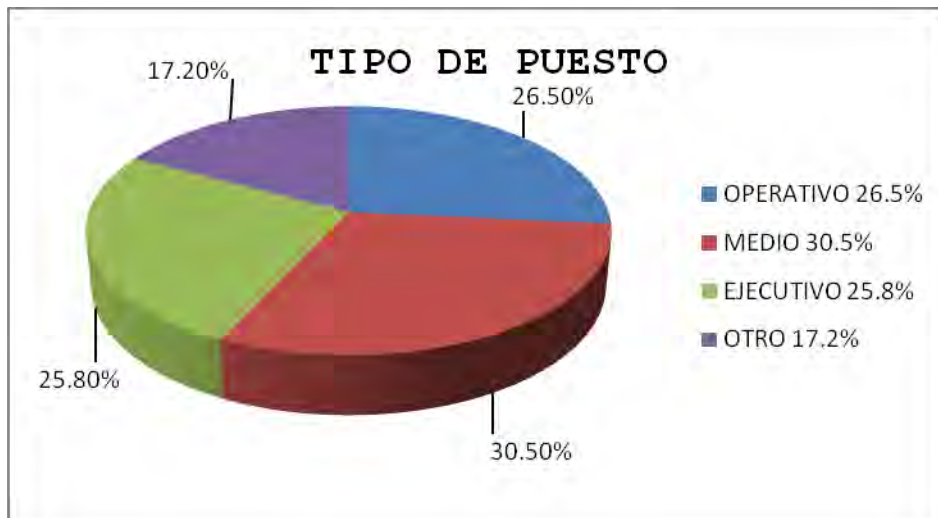
En cuanto al tipo de ocupación de la muestra se obtuvo que el 31.1% (n=47) corresponde a médicos, el 21.2% (n=32) de la muestra son enfermeras, el 15.2% (n=24) corresponde a personal administrativo, el 3.9% (n=6) son residentes, el 1.3% (n=2) eran biólogos, el 9.3% (n=14) trabajan como camilleros, otro 9.3% (n=14) son laboratoristas, el 1.2% (n=3) son químicos, otro 1.2% (n=3) son prestadores de servicio social y el 3.9% (n=6) restante corresponde a personal operativo. Ver gráfica 5.

Gráfica 5



En cuanto al tipo de puesto que ocupan los trabajadores se obtuvo que el 26.5% (n=40) corresponde a un nivel operativo, el 30.5% (n=46) de la muestra ocupa un nivel medio, el nivel ejecutivo corresponde a un 25.8% (n=39) de los sujetos y por último el 17.2% (n=26) corresponde a los sujetos que tienen otro tipo de puesto a los anteriormente mencionados. Ver gráfica 6.

Gráfica 6



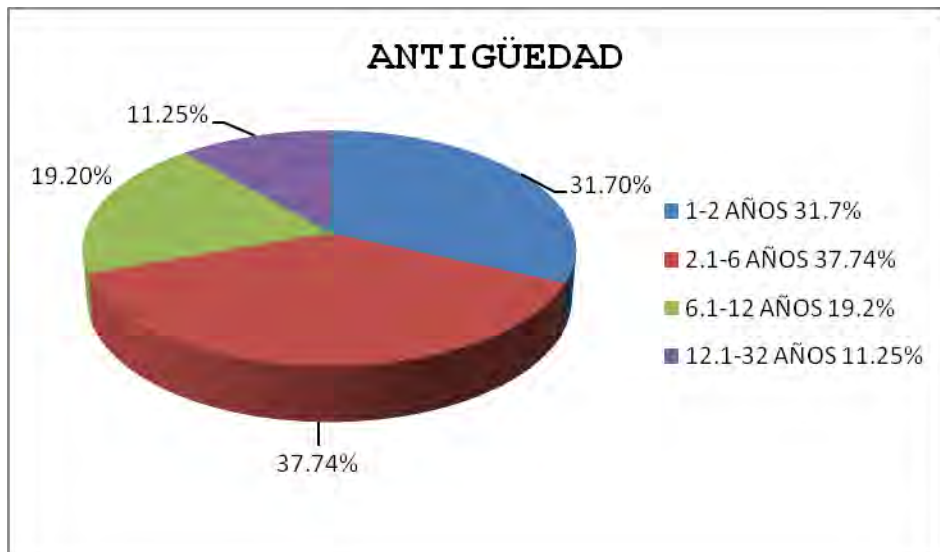
Respecto a las horas que los empleados trabajan al día, se encontró que el 43.7% (n=66) de la muestra trabaja de 1 a 7 horas diariamente, mientras que el 56.3% (n=85) trabaja de 8 a 12 o más horas al día. Ver gráfica 7.

Gráfica 7



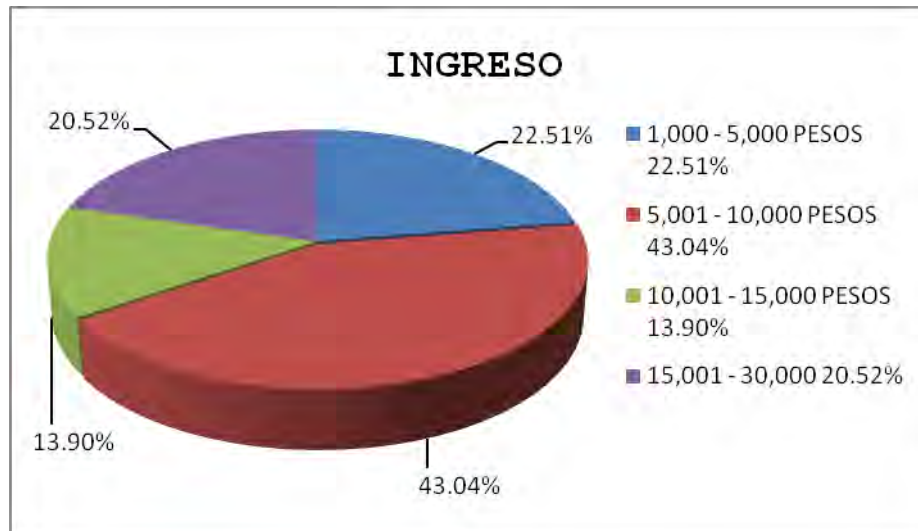
Respecto a la antigüedad de los trabajadores se encontró que el 31.7% (n=48) tiene de 1 a 2 años laborando, el 37.74% (n=57) lleva entre 2 años un mes a 6 años, mientras que el 19.2% (n=29) tienen de 6 años un mes a 12 años trabajando, por último el 11.25% (n=17) lleva laborando entre 12 años un mes a 32 años. Ver gráfica 8.

Gráfica 8



Referente al ingreso mensual de los empleados se encontró que el 22.51% (n=34) recibe entre 1,000 a 5,000 pesos, el 43.04% (n=65) tiene un ingreso de 5,001 a 10,000 pesos, el 13.90% (n=21) gana de 10,001 a 15,000 pesos y el 20.52% (n=31) percibe entre 15,001 y 30,000 pesos. Ver gráfica 9.

Gráfica 9



Los porcentajes obtenidos en cuanto al tipo de organización en la que laboran los sujetos de la muestra, se encontró que el 54.3% (n= 82) pertenecen al sector público y el 45.7% (n= 69) pertenecen al sector privado. Ver gráfica 10.

Grafica 10



Se obtuvo la confiabilidad factor por factor a través de un Alfa Cronbach: Factor 1 Aislamiento ($\alpha=.854$); Factor 2 Discriminación ($\alpha=.891$); Factor 3 Sobrecarga de Trabajo ($\alpha=.920$); Factor 4 Comunicación Deteriorada ($\alpha=.870$); Factor 5 Generar Culpa ($\alpha=.900$); Factor 6 Hostigamiento Sexual ($\alpha=.835$); Factor 7 Maltrato y Humillación ($\alpha=.883$); Factor 8 Violencia Verbal ($\alpha=.897$); Factor 9 Violencia Física ($\alpha=.787$); Factor 10 Desacreditación Profesional ($\alpha=.936$); Factor 11 Sabotaje y Situaciones Deshonestas ($\alpha=.909$); Factor 12 Exceso de Supervisión y Control ($\alpha=.868$); Factor 13 Abuso de Poder ($\alpha=.873$); Factor 14 Clima Laboral Hostil ($\alpha=.854$); Factor 15 Castigo ($\alpha=.891$); Factor 16 Amenazas ($\alpha=.895$). Ver Tabla 1.

Tabla 1
Confiabilidad de cada factor

	Alfa de Cronbach
F1	.854
F2	.891
F3	.920
F4	.870
F5	.900
F6	.835
F7	.883
F8	.897
F9	.787
F10	.936
F11	.909
F12	.868
F13	.873
F14	.854
F15	.891
F16	.895

Se realizó una correlación de Pearson entre los factores de acoso laboral y las variables sociodemográficas como son: Edad, Sexo, Estado civil, Escolaridad, Ocupación, Horas, Antigüedad, Ingreso, Organización, Personas a cargo, Personas a cargo, Bebidas.

Se obtuvo una correlación significativa en la variable Edad con los siguientes factores: F3 Sobre carga de trabajo (.192*); F4 Comunicación deteriorada (.182*); F5 Generar culpa (.198*); F7 Maltrato y humillación (.170*); F8 violencia verbal (.235**); F10 Desacreditación profesional (.229**); F11 Sabotaje y situaciones deshonestas (.198*); F12 Exceso de supervisión y control (.160*); F13 Abuso de poder (.226**); F16 Amenazas (.193*).

Hay una correlación significativa entre Estado civil y F6 Hostigamiento Sexual (.181*). Por otro lado existe una correlación significativa entre la variable Escolaridad con los siguientes factores: F1 Aislamiento (.175*); F2 Discriminación (.265**); F3 Sobre carga de trabajo (.274**); F4 Comunicación deteriorada (.290**); F5 Generar culpa (.231**); F6 hostigamiento Sexual (.222**); F7 Maltrato y humillación (.247**); F8 violencia verbal (.226**); F10 Desacreditación profesional (.299**); F11 Sabotaje y situaciones deshonestas (.294**); F12 Exceso de supervisión y control (.255**); F13 Abuso de poder (.230**); F15 Castigo (.241**); F16 Amenazas (.314**).

Existe una correlación significativa entre la variable Horas, con los siguientes factores: F2 Discriminación (.177*); F3 Sobre carga de trabajo (.177*); F10 Desacreditación profesional (.207*); F16 Amenazas (.194*).

También se obtuvo una correlación significativa entre la variable Antigüedad con los siguientes factores: F1 Aislamiento (.165*); F2 Discriminación (.226**); F3 Sobre carga de trabajo (.246**); F4 Comunicación deteriorada (.249**); F5 Generar culpa (.261**); F7 Maltrato y humillación (.211**); F8 violencia verbal (.282**); F10 Desacreditación profesional (.243**); F11 Sabotaje y situaciones deshonestas (.243**); F12 Exceso de supervisión y control (.223**); F13 Abuso de poder (.277**); F14 Clima laboral hostil (.240**); F15 Castigo (.219**); F16 Amenazas (.254**).

Por otro lado se encontró una correlación significativa entre la variable Ingreso y los factores: F4 Comunicación deteriorada (.183*); F10 Desacreditación profesional (.211**); F13 Abuso de poder (.188*); F16 Amenazas (.189*); entre la variable Organización y F9 Violencia física (.045*); así como Personas a cargo y F9 Violencia física (.211*) y la variable Número de personas a cargo y los factores: F1 Aislamiento (-.185*); F9 Violencia física (-.164*); F14 Clima laboral hostil (-.171*).

De la misma manera se encontró una correlación significativa entre la variable Bebidas y los factores F1 Aislamiento (.185*); F2 Discriminación (.172*); F3 Sobre carga de trabajo (.173*); F5 Generar culpa (.188*); F7 Maltrato y humillación (.167*); F10 Desacreditación profesional (.164*); F13 Abuso de poder (.189*); F14 Clima laboral hostil (.183*); F15 Castigo (); F16 Amenazas (.162*). Ver tabla 2.

Tabla 2
Correlaciones de Factores de Acoso Laboral y Variables Sociodemográficas.

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Edad	.1 19	.15 8	.19 2*	.18 2*	.19 8*	.04 3	.17 0*	.23 5**	.03 4	.22 9**	.19 8*	.16 0*	.22 6**	.13 4	.15 4	.19 3*
Estado Civil	.0 58	.14 7	.07 6	.07 7	.06 4	.18 1*	.10 9	.06 9	.15 0	.09 2	.10 9	.08 5	.05 5	.09 3	.10 3	.09 0
Escolaridad	.1 75	.26 5**	.27 4**	.29 0**	.23 1**	.22 2**	.24 7**	.22 6**	.10 9	.29 9**	.29 4**	.25 5**	.23 0**	.14 1	.24 1**	.31 4**
Horas	.0 93	.17 1*	.17 7*	.14 3	.13 8	.01 4	.13 9	.11 9	- .12 9	.20 7*	.15 1	.10 7	.15 4	.09 4	.14 7	.19 4*
Antigüedad	.1 65	.22 6**	.24 6**	.24 9**	.26 1**	.02 8	.21 1**	.28 2**	.09 7	.24 3**	.24 3**	.22 3**	.27 7**	.24 0**	.21 9**	.25 4**
Ingreso	.0 69	.12 3	.15 7	.18 3*	.14 9	.09 6	.14 4	.09 9	- .04 4	.21 1**	.13 3	.11 0	.18 8*	.04 7	.11 2	.18 9*
Organización	- .0 20	.05 4	- .05 4	- .10 2	- .09 5	- .12 1	- .00 9	- .09 2	- .04 5**	.02 9	- .08 3	- .13 2	- .05 8	- .04 8	- .01 5	- .00 4
Personas a cargo	.1 51	.11 3	.01 8	.04 1	.02 4	.08 2	.08 1	.11 7	.21 1**	- .01 0	.03 4	.05 7	.00 7	.08 3	.03 7	.03 0
Número de personas a cargo	- .1 85	- .14 7	- .06 5	- .10 0	- .05 2	- .15 4	- .13 1	- .13 8	- .16 4*	- .05 0	- .09 1	- .10 8	- .06 3	- .17 1*	- .09 8	- .07 6
Bebidas	.1 85	.17 2*	.17 3*	.15 3	.18 8*	.07 0	.16 7*	.11 4	.03 6	.16 4*	.15 1	.18 9*	.14 1	.12 4	.18 3*	.16 2*

**La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)
 * La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se realizó un análisis de varianza (ANOVA) tomando en cuenta los 16 factores de acoso laboral y las variables sociodemográficas: Sexo, Estado civil, Escolaridad, Ocupación, Tipo de puesto, Tipo de organización, Tipo de contrato, Personas a cargo, Frecuencia para fumar, Frecuencia en consumo de bebidas alcohólicas. Ver tabla 3.

Tabla 3

ANOVA: Factores de acoso laboral y variables sociodemográficas

	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7	f8	f9	f10	f11	f12	f13	f14	f15	f16
Est. Civil	.481	.071	.353	.346	.436	.026*	.184	.400	.065	.262	.184	.300	.504	.255	.210	.272
Esc	.001*	.001*	.000*	.000*	.001*	.002*	.002*	.007*	.342	.000*	.000*	.001*	.000*	.002*	.002*	.000*
Ocup	.055	.004*	.015*	.001*	.004*	.000*	.001*	.103	.009*	.001*	.003*	.030*	.001*	.115	.007*	.001*
Orga n	.811	.511	.510	.211	.244	.140	.911	.261	.000*	.720	.311	.105	.479	.556	.852	.963
Tip Contr	.637	.529	.149	.350	.818	.010*	.448	.419	.001*	.278	.179	.346	.378	.369	.329	.587
Pers a Cargo	.065	.167	.824	.615	.768	.319	.322	.154	.009*	.905	.679	.483	.928	.313	.653	.713
Fumar	.392	.139	.348	.262	.205	.004*	.338	.613	.014*	.321	.301	.731	.222	.703	.307	.221
Beber	.060	.094	.101	.048*	.094	.808	.044*	.496	.970	.116	.076	.057	.145	.190	.068	.163

*Significancia de los factores con variables demográficas.

En el Análisis de Varianza Factorial realizado, se tomaron en cuenta las variables que fueron significativas dentro de la muestra, las cuales son: Estado civil, Escolaridad, Ocupación, Tipo de Organización, Tipo de

contrato, Personas a cargo, Frecuencia para fumar y Frecuencia para ingerir bebidas alcohólicas.

El Estado Civil de los participantes de la muestra se ve afectado por F6 Hostigamiento sexual al obtener una significancia de $.026 < .05$, en personas sin pareja con una media de 3.24. Observando que en general, para todos los demás factores, el sector de la muestra más afectado es el que no tiene pareja. Ver tabla 3 y 4.

Tabla 4

r141 estado civil	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7	f8	f9	f10	f11	f12	f13	f14	f15	f16
Con pareja	5. 75 00	4.38 82	6.2 20 0	6.07 47	5.87 63	2.36 95	5.6 07 9	6.30 13	1.68 07	6.47 05	5.99 47	6.44 47	6.65 53	9.09 61	5.09 08	5.76 84
Sin pareja	6. 36 16	5.92 41	7.1 55 4	6.89 64	6.62 95	3.24 46	6.8 70 5	7.17 41	2.30 06	7.69 46	7.26 96	7.47 10	7.30 36	10.4 219	6.16 29	6.76 96

Medias: variable Estado Civil

La variable Escolaridad se ve afectada por los siguientes factores: F1 Aislamiento al obtener una significancia de $.001 < .05$, en posgrado como media 10.09 y en media superior o técnica 5.49; el F2 Discriminación con una significancia de $.001 < .05$, teniendo en posgrado una media de 8.92 y en media superior o técnica 3.60; el F3 Sobrecarga de trabajo con una significancia de $.000 < .05$, en posgrado con una media de 12.04 y en media superior o técnica 5.25; el F4 Comunicación deteriorada obteniendo una significancia de $.000 < .05$, en posgrado una media de 11.20 y en secundaria 4.8667; el F5 Generar culpa con una significancia de $.001 < .05$, obteniendo

una media en posgrado de 10.97 y en media superior o técnica 5.32; el F6 Hostigamiento Sexual al obtener una significancia de .002, obteniendo una media de 3.50 en secundaria y en media superior o técnica de 1.65; el F7 Maltrato y humillación al obtener una significancia de $.002 < .05$, en posgrado como media 10.23 y en media superior o técnica 4.69; el F8 Violencia Verbal resultando una significancia de $.007 < .05$, con una media de 10.95 en posgrado y 5.54 en secundaria; el F10 Desacreditación profesional con una significancia de $.000 < .05$, en posgrado una media de 13.05 y en media superior o técnica 5.03; el F11 Sabotaje y situaciones deshonestas con una significancia de $.000 < .05$, en posgrado una media de 11.50 y en media superior o técnica 4.84; el F12 Exceso de supervisión y control obteniendo una significancia de $.001 < .05$, con una media de 11.75 en posgrado y 5.61 en media superior o técnica; el F13 Abuso de Poder al obtener una significancia de $.000 < .05$, en posgrado una media de 11.96 y en media superior o técnica una media de 5.85; el F14 Clima laboral hostil con una significancia igual a $.002 < .05$, en posgrado una media de 14.75 y en licenciatura 8.30; el F15 Castigo obteniendo una significancia de $.002 < .05$, una media de 9.37 en posgrado y 4.44 en media superior o técnica; el F16 Amenazas al obtener una significancia de $.000 < .05$, en posgrado una media de 11.80 y en media superior o técnica una media de 4.67.

Por lo que podemos observar, estos factores afectan al trabajador generando Mobbing a los que tienen como grado de escolaridad posgrado excepto en el F6 Hostigamiento sexual, en donde el sector más afectado es el que tiene escolaridad de secundaria y los menos afectados son los que tienen la escolaridad de medio superior o técnica. Ver tabla 3 y 5.

Tabla 5
Medias: variable Escolaridad

r142 escol a- ridad	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7	f8	f9	f10	f11	f12	f13	f14	f15	f16
Secun daria	8. 00 00	5. 91 67	7. 06 67	4. 86 67	6. 00 00	3. 50 00	6. 91 67	5. 54 17	1. 00 00	9.13 33	7.40 00	7.04 17	9.29 17	10.9 167	5.75 00	7.50 00
Media Sup O Tec	5. 49 23	3. 60 71	5. 25 71	5. 33 67	5. 32 65	1. 65 92	4. 69 90	5. 56 38	1. 56 12	5.03 88	4.84 08	5.61 99	5.85 71	9.46 43	4.44 39	4.67 14
Licen cia- tura	5. 15 82	4. 75 47	5. 97 47	5. 86 20	5. 45 57	3. 19 75	5. 84 49	6. 22 78	2. 16 03	6.45 82	6.16 58	6.31 65	6.16 46	8.30 54	5.14 24	5.56 58
Posgr ado	10 .0 93 8	8. 92 50	12 .0 40	11 .2 05 0	10 .9 75 0	3. 12 00	10 .2 37 5	10 .9 56 3	1. 91 67	13.0 550	11.5 050	11.7 563	11.9 688	14.7 563	9.37 50	11.8 000

La variable Ocupación se ve afectada por el F2 Discriminación con una significancia igual a .004 <.05, con una media de 9.12 para químico y 1.42 para administrativo; el F3 Sobrecarga de Trabajo al obtener una significancia de .015 < .05, en químico con una media de 10.03 y para administrativo una media de 2.88; el F4 Comunicación deteriorada al obtener una significancia de .001 < .05, una media de 10.33 en químico y 2.71 en operativo; el F5 Generar culpa obteniendo una significancia de .004 < .05, en servicio social con una media de 11.62 y en administrativo 2.48; el F6 Hostigamiento sexual

al obtener una significancia de $.000 < .05$, con una media de 3.50 en médico y 1.05 en administrativo; el F7 Maltrato y humillación con una significancia de $.001 < .05$, en químico con una media de 11.58 y en administrativo una media de 1.92; el F9 Violencia física al obtener una significancia de $.009 < .05$, con una media de 4.91 en residente y 1.00 para servicio social y operativo; el F10 Desacreditación profesional con una significancia igual a $.001 < .05$, una media de 11.13 en químico y 3.78 para enfermera; el F11 Sabotaje y situaciones deshonestas al obtener una significancia de $.003 < .05$, en químico una media de 10.60 y en administrativo una media de 2.36; el F12 Exceso de supervisión y control con una significancia de $.030 < .05$, una media de 9.75 en químico y una media de 2.98 en administrativo; el F13 Abuso de poder con una significancia de $.001 < .05$, una media de 14.08 en químico y una media de 2.85 en operativo; el F15 Castigo al obtener una significancia de $.007 < .05$, en químico una media de 10.58 y en administrativo una media de 1.80; el F16 Amenazas obteniendo una significancia de $.001 < .05$, una media de 9.13 en químico y 2.17 en administrativo.

De lo anterior podemos observar que las personas que ocupan un puesto como Químico se ven más afectados por F2 Discriminación, F3 Sobrecarga de trabajo, F4 Comunicación deteriorada, F7 Maltrato y humillación, F10 Desacreditación profesional, F11 Sabotaje y situaciones deshonestas, F12 Exceso de supervisión y control, F13 Abuso de poder, F15 Castigo y F16 Amenazas, mientras que el sector que menos afectado se ve por estos factores son los que pertenecen al área administrativa o los que ocupan un puesto a nivel operativo.

El F5 Generar culpa afecta más a los que ocupan un puesto realizando servicio social y afecta menos a las personas que tienen un puesto a nivel administrativo. El F6 Hostigamiento sexual afecta más a las personas con puesto de médico, afectado menos a los que tienen un puesto administrativo. Finalmente F9 Violencia física afecta más a los que ocupan un puesto como residentes y afecta menos a las personas de servicio social. Ver tablas 3 y 6.

Tabla 6
Medias: variable Ocupación

r143	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7	f8	f9	f10	f11	f12	f13	f14	f15	f16
Ocupación																
médico	7.4255	6.8537	8.8106	8.6064	8.0452	3.5064	8.1489	8.5612	2.2447	9.7489	8.3404	8.6170	8.9282	10.7473	6.9415	8.5319
Enfermera	4.8203	4.3555	5.7844	5.0656	5.0313	2.6438	5.5742	5.5547	1.6927	5.7969	5.8281	6.5742	5.7734	8.9492	5.2266	5.2969
Administrativo	3.2344	1.4219	2.8833	3.1917	2.4844	1.0583	1.9271	3.6875	1.2361	2.5125	2.3667	2.9844	3.2448	6.1927	1.8073	2.1750
Residente	8.4167	6.4375	8.0500	7.5000	8.3542	5.3167	7.7500	7.9583	4.9167	8.3833	8.5333	6.7292	7.6667	8.2917	7.1042	8.0833
Biólogo	5.0625	5.0000	6.4000	5.1000	4.2500	2.0500	5.6250	6.5000	1.0833	6.1000	6.2000	4.7500	5.7500	6.8125	4.4375	5.5000
Laboratorista	7.1161	5.5000	7.6714	7.6500	8.0982	2.4071	7.9554	7.8393	1.5714	8.7357	8.4000	8.62505.	9.2143	12.3839	6.7232	7.1714
Camillero	5.5357	4.1607	5.3286	6.0071	5.5000	2.1643	4.1696	5.6964	2.0357	5.0786	5.6500	5.7321	6.5536	10.1875	5.0179	5.1714
Químico	9.8750	9.1250	10.0333	10.3333	7.7500	5.3000	11.5833	10.2500	2.6667	11.1333	10.6000	9.7500	14.0833	16.0417	10.5833	9.1333
Serv Social	6.7500	7.0833	7.9667	8.8000	11.6250	2.6333	7.9583	8.2500	1.0000	9.8667	8.5000	8.7917	7.1250	12.0833	5.9583	7.7333
Operativo	5.6667	3.4167	4.3500	2.7167	3.9375	1.3667	3.9583	4.3333	1.0000	3.7833	3.9500	6.1875	2.8542	7.3125	4.3958	3.5833

La variable Tipo de Organización se ve afectada por el F9 Violencia Física al obtener una significancia de $.000 < .05$, con una media de 2.65 para organización pública y una media de 1.03 para organización privada. Viéndose más afectados por

este factor las personas que trabajan en una organización pública que las que trabajan en una institución privada. Ver tabla 3 y 7.

Tabla 7

Medias: variable Tipo de Organización

r148 Tipo de Organ iz	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7	f8G	f9	f10	f11	f12	f13	f14	f15	f16
Publi ca	6.0 68 6	4.70 88	6.86 10	6.86 22	6.65 40	2.95 24	6.12 35	7.14 18	2.65 04	6.75 12	6.89 88	7.53 51	7.19 97	9.89 18	5.55 95	6.15 85
Priva da	5.8 67 8	5.25 36	6.21 74	5.80 58	5.56 34	2.38 70	6.01 99	6.01 09	1.03 14	7.13 04	5.95 51	5.98 19	6.53 44	9.22 64	5.40 40	6.11 74

La variable Tipo de contrato se ve afectada por el F6 Hostigamiento Sexual al obtener una significancia a de $.010 < .05$, con una media de 2.95 para las personas que tienen un contrato por obra determinada y una media de 2.39 para las personas que tienen un contrato por tiempo determinado; el F9 Violencia Física con una significancia de $.001 < .05$, obteniendo una media de 2.26 para las personas que tienen un contrato por obra determinada y una media de 1.66 para aquellos que tienen un contrato por tiempo determinado. Observando así, que estos dos factores afectan en mayor proporción a las personas que tienen un contrato por obra determinada que a los que tienen un contrato por tiempo determinado o por tiempo indefinido. Ver tabla 3 y 8.

Tabla 8

Medias: variable Tipo de Contrato

r149 Tipo Contr	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7	f8	f9	f10	f11	f12	f13	f14	f15	f16
Obra Deter	3. 66 07	2. 69 64	4. 12 86	4. 62 86	6. 25 00	2. 95 71	3. 69 64	5. 53 57	2. 26 19	4.18 57	4.17 14	4.48 21	5.03 57	8.00 00	3.05 36	4.12 86
Tiemp o Deter	5. 91 94	4. 82 73	6. 03 16	5. 83 95	5. 71 38	2. 39 47	5. 85 03	6. 01 32	1. 66 23	6.46 45	5.80 39	6.54 93	6.31 25	8.77 30	5.24 67	5.83 03
Tiemp o Indef	6. 26 31	5. 28 92	7. 28 66	7. 18 66	6. 63 81	2. 90 00	6. 50 00	7. 34 33	2. 04 23	7.61 64	7.37 46	7.27 05	7.71 08	10.6 922	5.93 66	6.68 21

La variable Personas a Cargo se ve afectada por el F9 Violencia física, al obtener una significancia de $.009 < .05$, con una media de 2.19 para las personas que no tienen personas a cargo y una media de 1.29 para aquellas personas que si tienen personas a su cargo. De esta manera podemos ver que las personas más afectadas por F9 Violencia Física son aquellas que no tienen personal a su cargo. Ver tabla 3 y 9.

Tabla 9

Medias: variable Personas a Cargo

r150 Pers a Cargo	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7	f8	f9	f10	f11	f12	f13	f14	f15	f16
SI	4. 84 90	4. 12 50	6. 40 83	6. 06 88	5. 95 31	2. 41 46	5. 40 89	5. 58 07	1. 29 51	7.01 67	6.18 54	6.33 33	6.83 33	8.75 52	5.21 61	5.90 21
NO	6. 50 24	5. 34 59	6. 64 08	6. 52 43	6. 25 00	2. 82 43	6. 38 71	7. 11 17	2. 19 74	6.88 16	6.59 90	7.05 46	6.92 48	9.97 57	5.61 53	6.25 05

La variable Frecuencia para Fumar se ve afectada por dos factores el primero es el F6 Hostigamiento sexual con una significancia igual a $.004 < .05$, una media de 3.86 para las personas que fuman de manera mensual y una media de 1.71 para las personas que fuman de manera semanal; el segundo factor que afecta esta variable es el F9 Violencia Física con una significancia de $.014 < .05$, obteniendo una media de 2.00 para las personas que nunca fuman y una media de 1.67 para las personas que fuman de manera semanal. De esta manera podemos observar que las personas menos afectadas son aquellas que fuman de manera semanal, las que fuman de manera mensual están más afectadas por hostigamiento sexual, mientras que las personas que nunca fuman se ven más afectadas por violencia física. Ver tabla 3 y 10.

Tabla 10

Medias: variable Frecuencia para Fumar

r152 Frec Fumar	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7	f8	f9	f10	f11	f12	f13	f14	f15	f16
Nunca	5. 76 23	4. 30 33	5. 92 95	5. 86 56	5.34 22	2. 67 87	5. 76 43	6. 31 15	2. 00 00	6.46 23	5.83 77	6.51 64	6.09 84	9.55 53	4.98 57	5.42 95
Casi Nunca	5. 00 00	4. 84 66	6. 19 09	5. 60 00	5.59 66	2. 85 91	6. 13 64	6. 58 52	1. 81 06	6.82 27	6.30 45	5.95 45	6.96 02	9.14 20	5.21 02	5.72 27
Mensu al	9. 65 63	7. 90 63	10 .4 37 5	9. 96 25	10.6 719	3. 86 25	10 .1 25 0	10 .2 18 8	1. 87 50	11.0 875	10.6 875	9.73 44	11.5 469	13.5 000	8.98 44	9.75 00
Seman al	5. 63 28	3. 09 38	5. 53 13	6. 63 13	6.17 97	1. 71 88	4. 47 66	5. 43 75	1. 67 71	4.84 38	6.13 75	6.65 63	6.83 59	9.93 75	4.40 63	5.51 88
Diari o	6. 19 48	6. 00 58	7. 23 72	6. 60 47	6.65 70	2. 58 84	6. 33 72	6. 82 85	1. 75 97	7.58 14	6.66 51	7.22 38	7.05 81	9.00 29	6.03 20	6.76 98

La variable Frecuencia para Ingerir Bebidas Alcohólicas se ve afectada también por dos factores, el primero de ellos es el F4 Comunicación deteriorada con una significancia de $.048 < .05$, afectando más a las personas que beben de manera semanal con una media de 9.1478 y las personas menos afectadas por este factor son las que beben con una frecuencia mensual obteniendo una media de 5.81; el segundo factor que afecta esta variable es el F7 Maltrato y humillación al obtener una significancia de $.044 < .05$, con una media de 8.77 para las personas que beben de manera semanal y una media de 4.66 para las personas que nunca beben, afectando nuevamente en mayor grado a las personas que beben con una frecuencia semanal. Ver tabla 3 y 11.

Tabla 11

Medias: variable Frecuencia para Ingerir Bebidas Alcohólicas

r154 Frec Beber	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7	f8	f9	f10	f11	f12	f13	f14	f15	f16
Nunca	4. 53 52	3. 64 84	4. 81 25	5. 90 00	4. 23 44	2. 40 63	4. 66 80	5. 29 30	1. 76 56	5.43 13	5.53 12	4.83 98	6.08 20	9.07 03	3.64 45	4.90 63
Casi Nunca	6. 08 25	5. 04 50	6. 80 40	5. 93 20	6. 33 00	2. 73 60	6. 34 25	6. 80 00	1. 93 33	6.94 60	6.38 20	7.15 25	6.69 00	9.04 25	5.87 25	6.08 40
Mensu al	5. 70 92	4. 70 92	6. 39 78	5. 81 52	6. 32 88	2. 67 83	5. 41 58	6. 77 72	1. 93 12	6.58 48	5.83 70	6.68 75	6.43 48	9.09 51	5.51 63	6.01 74
Seman al	8. 28 80	7. 08 70	8. 83 04	9. 14 78	8. 10 33	3. 03 48	8. 77 72	7. 79 35	2. 02 17	9.63 48	9.21 74	9.15 22	9.39 67	12.4 783	7.16 30	8.22 17

De igual manera para las variables numéricas como Edad, Horas de trabajo, Antigüedad, Ingreso, Número de personas a cargo, Número de cigarros, fue necesario obtener una frecuencia de cada una de ellas, para poder recodificar las variables de tal manera que se convirtieran en variables grupales y poder realizar ANOVA de cada una de éstas con cada factor de acoso laboral. Las variables que resultaron significativas fueron: Edad, Antigüedad, Número de cigarros. Ver tabla 12.

Tabla 12

ANOVA: factores y variables sociodemográficas numéricas

	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7	f8	f9	f10	f11	f12	f13	f14	f15	f16
Edad	.3 95	.2 17	.0 48 *	.0 19 *	.1 20	.0 71	.0 40 *	.0 21 *	.7 98	.014 *	.055	.064	.005 *	.275	.204	.053
Antigüedad	.4 05	.0 57	.0 23 *	.0 33 *	.0 14 *	.0 58	.0 87	.0 14 *	.0 08 *	.009 *	.049 *	.074	.009 *	.030 *	.063	.012*
Ingreso	.0 67	.0 07 *	.0 22 *	.0 02 *	.1 19	.0 03 *	.0 27 *	.0 55	.0 09 *	.007 *	.036 *	.101	.013 *	.234	.076	.003*
Num de Cigarros	.0 63	.0 04 *	.0 23 *	.0 77	.1 70	.1 13	.0 60	.0 57	.6 82	.029 *	.029 *	.173	.135	.212	.099	.045*

La variable Edad fue significativa para los siguientes factores: F3 Sobrecarga de trabajo al obtener una significancia de $.048 < .05$, con una media de 7.82 para personas de 36 a 62 años y una media de 4.18 para personas de 21 a 26 años; el F4 Comunicación deteriorada con un significancia de $.019 < .05$, con una media de 8.07 para personas de 31 a 35 años y una media de 4.26 para personas de 21 a 26 años; el F7 Maltrato y humillación con una significancia de $.040 < .05$, con una media de 7.31 para personas de 31 a 35 años y una media de 3.69 para personas de 21 a 26 años; el F8 Violencia Verbal obtuvo una significancia de $.021 < .05$, con una media de 8.30 para personas de 36 a 62 años y una media de 4.25 para personas de 21 a 26 años; el F10 Desacreditación profesional al obtener un significancia de $.014 < .05$, con una media de 8.62 para personas de 36 a 62 años y una media de 4.40 para personas de 21 a 26 años; el F13 Abuso de Poder obtuvo una significancia de $.005 < .05$ con una media de 8.34 para personas de 36 a 62 años y una media de 4.04 para personas que se encuentran entre los 21 y los 26 años. De acuerdo a estos resultados, podemos observar que la población más afectada es la que se encuentra entre los 36 y los 62 años de edad, excepto para los F4 y F7 para los cuales el rango de edad más afectado está entre los 31 y los 35 años. El rango de edad menos afectado para todos los factores es el que se encuentra entre los 21 y los 26 años. Ver tabla 12 y 13.

Tabla 13

Medias: variable Edad

r139 Edad	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7	f8	f9	f10	f11	f12	f13	f14	f15	f16
21- 26	4. 79 02	3.31 70	4. 18 57	4. 26 43	4. 48 66	1. 82 14	3. 69 64	4. 25 45	1.59 52	4.40 36	4.46 79	4.52 23	4.04 02	7.66 52	3.76 79	4.19 64
27- 30	5. 61 14	5.00 27	6. 04 57	5. 71 96	5. 51 90	2. 90 43	5. 67 66	5. 70 65	2.06 52	5.80 22	5.72 83	6.41 03	6.23 64	9.14 40	5.44 02	5.46 74
31- 35	6. 75 96	4.95 19	7. 58 85	8. 07 31	6. 45 19	3. 44 23	7. 31 25	7. 50 48	1.86 54	8.28 85	7.47 69	7.97 12	8.29 81	10.4 038	5.92 31	7.11 92
36- 62	6. 55 88	5.82 11	7. 82 35	7. 27 25	7. 49 51	2. 60 20	7. 11 27	8. 30 64	1.96 73	8.62 55	7.71 76	7.87 99	8.34 31	10.6 275	6.25 49	7.31 37

La variable Antigüedades significativa para el F3 Sobrecarga de trabajo con una significancia de $.048 < .05$, y con una media de 10.46 de 13 a 32 años de antigüedad y una media de 5.75 de 1 a 2 años de antigüedad; el F4 Comunicación deteriorada obtuvo una significancia de $.019 < .05$, con una media de 9.64 de 13 a 32 años de antigüedad y una media de 5.58 de 1 a 2 años de antigüedad; el F5 Generar culpa con una significancia de $.014 < .05$, una media de 10.29 de 13 a 32 años de antigüedad y para 3 a 5 años de antigüedad una media de 5.43; el F8 Violencia verbal obtuvo una significancia de $.014 < .05$, con una media de 10.96 de 13 a 32 años de antigüedad y una media de 5.54 de 1 a 2 años de antigüedad; el F9 Violencia física al obtener una significancia de $.008 < .05$, una media de 2.92 de 13 a 32 años de antigüedad y una media de 1.33 de 7 a 12 años de antigüedad; el F10 Desacreditación profesional obtuvo una significancia de $.009 < .05$, como media 11.45 de 13 a 32 años de antigüedad y una media de 5.92 de 3 a 6 años de antigüedad; el F11 Sabotaje y

situaciones deshonestas al obtener una significancia $.049 < .05$, una media de 9.94 de 13 a 32 años de antigüedad y una media de 5.76 de 3 a 6 años de antigüedad; el F13 Abuso de poder dio como resultado una significancia de $.009 < .05$, una media de 10.83 de 13 a 32 años de antigüedad y una media de 5.56 de 1 a 2 años de antigüedad; el F14 Clima laboral hostil al obtener una significancia de $.030 < .05$, una media de 14.13 de 13 a 32 años y una media de 8.47 de 1 a 2 años de antigüedad; finalmente el F16 Amenazas obtuvo una significancia de $.012 < .05$, con una media de 9.94 de 13 a 32 años de antigüedad y una media de 5.33 de 3 a 6 años de antigüedad. De los resultados obtenidos podemos observar que las personas que tienen una antigüedad de 13 a 32 años se ven más afectadas por estos factores, mientras que las personas menos afectadas son las que tienen una antigüedad entre 1 y 6 años. Ver tabla 12 y 14.

Tabla 14

Medias: variable Antigüedad

r146	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7	f8	f9	f10	f11	f12	f13	f14	f15	f16
Anti güed ad																
1-2	5. 55 99	4. 50 52	5. 75 63	5. 58 96	5. 51 30	3. 25 42	5. 27 34	5. 54 43	2. 36 81	6.00 21	5.88 33	6.00 00	5.56 77	8.47 40	5.08 85	5.46 25
3-6	5. 71 05	4. 37 72	5. 79 82	5. 87 37	5. 43 42	2. 18 07	5. 65 13	6. 12 72	1. 51 75	5.92 11	5.76 84	6.35 96	6.50 66	9.22 81	4.89 47	5.33 68
7 - 12	6. 04 74	5. 04 31	7. 13 45	6. 76 55	6. 21 12	2. 37 93	6. 42 67	6. 84 91	1. 33 33	7.76 90	6.77 24	7.15 52	7.55 17	9.46 98	5.53 45	6.60 69
13- 32	7. 92 65	8. 03 68	10 .4 64 7	9. 64 71	10 .2 94 1	3. 37 06	9. 16 91	10 .9 63 2	2. 92 16	11.4 529	9.94 12	10.1 544	10.8 309	14.1 397	8.52 94	9.94 71

La variable Ingreso resulto significativa para los siguientes factores: F2 Discriminación al obtener una significancia de $.007 < .05$, con una media de 8.19 para el rango de \$10,500 a \$15,000 y una media de 3.95 para el rango de \$5,500 a \$10,000; el F3 Sobrecarga de trabajo resulto con una significancia de $.022 < .05$, una media de 9.56 para \$10,500 a \$15,000 y una media de 5.45 para \$5,500 a \$10,000; el F4 Comunicación deteriorada obtuvo una significancia de $.002 < .05$, con una media de 9.54 para \$10,500 a \$15,000 y una para \$5,500 a \$10,000 una media de 5.43; el F6 Hostigamiento sexual resulto con una significancia de $.003 < .05$, con una media de 4.12 para \$10,500 a \$15,000 y una media de 2.06 para \$5,500 a \$10,000; el F7 Maltrato y humillación al obtener una significancia de $.027 < .05$, una media de 8.76 para \$10,500 a \$15,000 y una media de 4.98 para el rango de \$1,000 a \$5,000; el F9 Violencia Física obtuvo una significancia de $.009 < .05$, una media de 3.08 para \$10,500 a \$15,000 y una media de 1.47 para \$5,500 a \$10,000; el F10 Desacreditación profesional con una significancia de $.007 < .05$, una media de 10.05 de \$10,500 a \$15,000 y una media de 5.54 para \$1,000 a \$5,000; el F11 Sabotaje y situaciones deshonestas al obtener una significancia de $.036 < .05$, una media de 9.38 para \$10,500 a \$15,000 y una media de 5.42 para \$1,000 a \$5,000; el F13 Abuso de poder con una significancia de $.013 < .05$, una media de 9.66 para el rango de \$10,500 a \$15,000 y una media de 5.22 para el rango que va de \$1,000 a \$5,000; finalmente el F16 Amenazas resulto con una significancia de $.003 < .05$, con una media de 9.29 para el rango que va de \$10,500 a \$15,000 y una media de 4.86 para el rango que va de \$5,500 a \$10,000.

Con base a estos resultados podemos observar que las personas más afectadas con mobbing considerando el ingreso son aquellas que se encuentran en un rango de \$10,500 a \$15,000, siendo las menos afectadas aquellas que su ingreso es menor a los \$10,000. Ver tabla 12 y 15.

Tabla 15
Medias: variable Ingreso

r147	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7	f8	f9	f10	f11	f12	f13	f14	f15	f16
Ingreso																
1000 a 5000	6.2757	4.4191	5.7529	5.0735	5.7353	2.6647	4.9816	6.6250	2.2010	5.5471	5.4206	6.0882	5.2243	8.1875	5.1728	5.4147
5,500 a 10,000	4.9192	3.9538	5.4508	5.4308	5.1596	2.0662	5.2038	5.3442	1.4769	5.6723	5.6985	6.0500	6.2173	9.5192	4.6115	4.8692
10,500 a 15,000	8.2321	8.1964	9.5667	9.5476	7.5714	4.1238	8.7619	9.3393	3.0873	10.0571	9.3810	9.4167	9.6667	12.1369	7.7679	9.2952
15,500 a 30,000	6.3387	5.4597	7.7677	7.6548	7.7460	3.0742	7.2863	7.4718	1.7043	8.9387	7.2548	7.5040	8.2742	9.5403	6.1290	7.4613

La variable Número de Cigarros es significativa para el F2 Discriminación al obtener una significancia de $.004 < .05$, una media de 6.63 para las personas que fuman entre 2 y 4 cigarros y una media de 2.72 para las personas que fuman entre 5 y 10 cigarros; el F3 Sobrecarga de trabajo resulto con una significancia de $.023 < .05$, con una media de 8.42 para aquellos que fuman de 2 a 4 cigarros y una media de 4.83 para los que fuman entre 5 y 10 cigarros; el F10 Desacreditación profesional obtuvo una significancia de $.029 < .05$, el

resultado de las medias para los que fuman entre 2 y 4 cigarros de 8.55 y para los que fuman entre 5 y 10 cigarros la media fue de 4.44; el F11 Sabotaje y situaciones deshonestas al obtener una significancia de $.029 < .05$, con una media de 8.18 para las personas que fuman entre 2 y 4 cigarros y una media de 4.85 para los que fuman entre 5 y 10 cigarros; finalmente el F16 Amenazas resulto con una significancia de $.045 < .05$, con una media de 7.62 en quienes fuman entre 2 y 4 cigarros y una media de 4.57 para quienes fuman de 5 a 10 cigarros. De acuerdo a estos resultados, las personas más afectadas por estos factores, son aquellas que fuman entre 2 y 4 cigarros, mientras que las menos afectadas por estos factores son las que fuman entre 5 y 10 cigarros. Ver tabla 12 y 16.

Tabla 16

Medias: variable Número de Cigarros

r153 Num Cigar r	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7	f8	f9	f10	f11	f12	f13	f14	f15	f16
0 - 1	5. 85 55	4. 72 08	6. 03 77	6. 02 34	5. 68 18	2. 75 58	6. 14 45	6. 56 98	1. 96 75	6.79 87	5.98 57	6.54 38	6.43 99	9.51 30	5.19 97	5.78 18
2 - 4	7. 15 43	6. 63 03	8. 42 98	7. 69 79	7. 44 15	3. 05 53	7. 17 55	7. 97 07	1. 99 29	8.55 32	8.18 30	8.03 46	8.24 47	10.7 340	6.69 15	7.62 55
5 - 10	4. 27 31	2. 72 22	4. 83 33	5. 10 00	5. 26 85	1. 88 89	3. 96 76	4. 43 98	1. 60 49	4.44 81	4.85 56	5.52 31	5.84 72	7.80 56	4.21 76	4.57 41

Se realizó también ANOVA tomando en cuenta los 16 factores de acoso laboral y las variables psicosomáticas: Dolor de cabeza, Dolor muscular, Trastornos gastrointestinales, Trastornos del sueño, Ansiedad, Tristeza, Satisfacción sexual, Trastornos alimenticios, Miedos, Agresividad.

Tabla 17

ANOVA: Factores de acoso laboral y variables psicosomáticas

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Dolor de cabeza	.00 5*	.00 1*	.02 4*	.02 8*	.04 5*	.19 3	.00 0*	.03 0*	.60 5	.00 0*	.02 2*	.05 8	.00 9*	.05 4	.00 8*	.00 3*
Dolor muscular	.00 6*	.04 9*	.00 2*	.06 2	.01 9	.12 5	.01 0*	.03 6*	.02 9*	.00 5*	.01 1*	.00 2*	.00 4*	.02 4*	.00 8*	.00 6*
Trastorno Gastrointestinal	.00 4*	.03 2*	.05 3	.01 7*	.05 1	.03 5*	.01 9*	.01 4*	.00 6*	.00 8*	.03 0*	.12 4	.03 1*	.00 8*	.01 5*	.05 1
Trastornos del sueño	.00 7*	.03 4*	.03 8*	.00 5*	.02 8*	.29 2	.02 0*	.00 7*	.21 3	.01 1*	.00 6*	.01 5*	.00 6*	.00 1*	.03 8*	.01 9
Tristeza	.00 0*	.00 1*	.00 0*	.00 0*	.00 2*	.31 4	.00 0*	.00 0*	.44 2	.00 0*	.00 0*	.00 0*	.00 0*	.00 0*	.00 0*	.00 0*
Satisfacción Sexual	.00 0*	.00 0*	.00 0*	.00 0*	.00 0*	.00 0*	.00 0*	.00 0*	.20 2	.00 0*	.00 0*	.00 0*	.00 0*	.00 0*	.00 0*	.00 0*
Trastornos Alimenticios	.00 0*	.00 1*	.00 0*	.00 8*	.00 0*	.03 8*	.00 0*	.00 1*	.94 0	.00 0*	.00 2*	.00 4*	.00 1*	.00 1*	.00 0*	.00 2*
Miedos.	.00 3*	.02 6*	.01 6*	.03 9*	.05 6	.49 0	.07 0	.00 4*	.19 1	.04 1*	.10 3	.00 7	.13 4	.14 1	.01 4*	.02 5*

*Significancia de los factores con variables psicosomáticas

En el Análisis de Varianza Factorial (ver tabla 17), se tomaron en cuenta las variables que fueron significativas dentro de la muestra, las cuales son: Dolor de cabeza, Dolor muscular, Trastornos gastrointestinales, Trastornos del sueño, Tristeza, Satisfacción sexual, Trastornos alimenticios, Miedos.

La variable Dolor de Cabeza se ve afectada por los factores F1 Aislamiento con significancia de $.005 < .05$, con una media en el padecimiento dolor de cabeza diario 10.9 y con media de que nunca ocurre 4.3; F2 Discriminación con significancia de $.001 < .05$, con una media de ocurrencia diaria de 10.1 y con una media de que nunca ocurre 3.4; F3 Sobre carga de trabajo con significancia de $.024 < .05$, con una media en el padecimiento diario 10.5 y media que nunca ocurre 4.9; F4 Comunicación deteriorada con significancia de $.028 < .05$, con un media de ocurrencia diaria 9.7 y una media de ocurrencia mensual 5.3; F5 Generar culpa con significancia de $.045 < .05$, con una media diaria 9.2 y una media que nunca ocurre 4.6; F7 Maltrato y humillación con significancia de $.000 < .05$, con una media de ocurrencia diaria 12.9 y una media que nunca ocurre 4.5 ; F8 violencia verbal con significancia de $.030 < .05$, con una media de 11.5 y media de que nunca ocurre de 5.4; F10 Desacreditación profesional con significancia de $.000 < .05$, con una frecuencia diaria 13.8, y una media mensual de 5.4; F11 Sabotaje y situaciones deshonestas con significancia de $.022 < .05$, con una media diaria 11.5 y media de que nunca ocurre 5.2; F13 Abuso de poder con significancia de $.009 < .05$, con una media diaria 11.9, y media mensual 5.7; F15 Castigo con significancia de $.080 < .05$, con una frecuencia diaria 10.1 y una media nunca ocurre 4.09; F16 Amenazas con significancia de $.003 < .05$, con una media diaria 11.5 y una media mensual 4.8. De acuerdo a estos resultados las personas más afectadas sufren de dolor de cabeza diariamente; y las menos afectadas nunca sufren dolor de cabeza, excepto para F4 Comunicación Deteriorada que sufren dolor de cabeza mensualmente. Ver tabla 17 y 18.

Tabla 18
Medias: variable Dolor de Cabeza

r155Dolor de cabeza	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Nunca	4.36 31	3.47 62	4.95 71	5.50 95	4.67 86	2.52 38	4.25 00	5.41 67	1.84 13	5.68 57	5.20 95	5.39 88	6.57 14	8.17 26	4.09 52	4.98 10
Casi nunca	6.01 89	5.15 33	6.48 87	6.26 79	5.52 36	2.64 91	5.78 07	6.21 70	2.13 84	6.44 72	6.02 83	6.72 41	6.31 37	8.71 93	5.07 55	6.06 42
Mensual	5.06 25	3.72 25	5.58 00	5.35 20	5.83 00	2.30 60	5.04 75	5.80 50	1.57 33	5.42 00	5.84 60	5.99 50	5.79 50	9.27 25	4.91 75	4.87 40
Semanal	7.77 78	6.95 14	9.43 33	8.88 33	9.11 11	3.79 44	8.50 69	9.06 25	2.27 78	10.4 944	8.42 22	9.15 97	9.52 08	12.1 111	7.56 25	8.66 11
Diario	10.9 722	10.1 389	10.5 333	9.76 67	9.22 22	3.31 11	12.9 306	11.5 278	1.87 04	13.8 444	11.5 333	10.6 944	11.9 444	14.7 083	10.1 944	11.2 778

La variable Dolor Muscular se ve afectada por F1 Aislamiento con significancia de $.006 < .05$, tiene una media diaria de 11.08 y una media mensual 5.04; F2 Discriminación con significancia de $.049 < .05$, tiene una media diaria 8.5 y una media mensual de 3.7; F3 Sobre carga de trabajo con significancia de $.002 < .05$, con una media diaria 12.4 y una media mensual de 4.7; F7 Maltrato y humillación con significancia de $.010 < .05$, con una media diaria de 11 y una media mensual de 4.8; F8 violencia verbal con significancia de $.036 < .05$, con una media diaria 11.68 y una media mensual 5.5; F9 Violencia física con significancia de $.029 < .05$, con una media diaria de 3.6 y una media semanal 1.44; F10 Desacreditación profesional con significancia de $.005 < .05$, con una media diaria de 12.64 y una media mensual de 5.3; F11 Sabotaje y situaciones deshonestas con significancia de $.011 < .05$, con una media de 11.36 y una media mensual 5.1; F12 Exceso de supervisión y control con significancia de $.002 < .05$, con una media diaria de 12.9 y una media mensual 5.3; F13 Abuso de poder con significancia de $.002 < .05$, con una media de 12.03 y una media mensual de 5.3; F14 Clima laboral hostil con significancia de $.024 < .05$, con una media diaria

de 14.2 y una media de nunca ocurrencia de 7.6; F15 Castigo con significancia de $.008 < .05$, con una media de diaria 10.1 y una media mensual 4.3; F16 Amenazas con significancia de $.006 < .05$, con una media diaria 11.2 y una media de nunca ocurrencia 5.7. De acuerdo a los resultados, las personas más afectadas sufren de dolor muscular diario y las menos afectadas nunca sufren dolor muscular. Ver tabla 17 y 19.

Tabla 19

Medias: variable Dolor Muscular

r156 Dolor Muscu lar	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Nunca	5.63 04	5.03 80	6.49 57	6.00 87	6.05 43	3.52 17	5.50 00	6.02 72	2.62 32	6.33 04	5.70 87	6.16 85	6.91 85	7.64 13	4.98 91	5.73 91
Casi nunca	5.65 24	4.86 28	6.81 71	6.27 07	5.74 70	2.47 32	5.75 00	6.60 37	1.97 15	6.54 39	6.44 15	6.85 98	6.50 61	9.03 66	5.40 24	6.21 95
Mensu al	5.04 00	3.77 25	4.77 40	5.25 00	4.81 00	2.22 80	4.85 50	5.51 00	1.48 67	5.31 60	5.16 60	5.37 25	5.30 50	8.70 25	4.36 50	4.82 80
Seman al	6.25 00	5.68 00	6.98 80	7.55 20	7.47 00	2.77 20	7.22 00	7.01 00	1.44 67	8.56 80	7.46 00	7.36 00	8.23 00	11.8 150	6.07 50	6.52 80
Diari o	11.0 833	8.56 25	12.4 417	9.72 50	10.6 146	3.64 17	11.0 000	11.6 875	3.06 94	12.6 417	11.3 667	12.9 063	12.0 313	14.2 500	10.1 979	11.2 917

La variable Trastorno Gastrointestinal se ve afectada por F1 Aislamiento con significancia de $.004 < .05$, con una media diaria de 9.8 y una media de nunca ocurrencia de 3.8; F2 Discriminación con significancia de $.032 < .05$, con una media diaria de 8.3 y una media de nunca ocurrencia de 3.6; F4 Comunicación deteriorada con significancia de $.017 < .05$, con una media diaria 8.9 y una media de frecuencia casi nunca 4.7; F6 hostigamiento Sexual con significancia de $.035 < .05$, con una media diaria de 3.7 y una media mensual 2.1; F7 Maltrato y humillación con significancia de $.019 < .05$, con una media diaria 10.4 y una media de nunca ocurrencia de 4.5; F8 violencia verbal con significancia de $.014 < .05$, con una media diaria 10.9 y una media de nunca ocurrencia 4.7; F9 Violencia física con significancia de $.006 < .05$, con una media de nunca ocurrencia de 3.9 y una media de casi nunca de

1.3; F10 Desacreditación profesional con significancia de .008 < .05 con una media diaria de 11.3 y una media de nunca ocurrencia de 5.1; F11 Sabotaje y situaciones deshonestas con significancia de .030 < .05, con una media diaria de 9.8 y una media de nunca ocurrencia 4.5; F13 Abuso de poder con significancia de .031 < .05, con una media diaria de 10.1 y una media de casi nunca 5.3; F14 Clima laboral hostil con significancia de .008 < .05, con una media diaria 9.3 y una media de nunca ocurrencia 3.8; F15 Castigo con significancia de .015 < .05, con una media diaria de 9.2 y una media de nunca ocurrencia de 5. De acuerdo a los resultados, las personas más afectadas sufren trastorno gastrointestinal diario y las menos afectadas, nunca o casi nunca sufren trastorno gastrointestinal. Ver tabla 17 y 20.

Tabla 20

Medias: variable Trastorno Gastrointestinal

r157 Trastorno Gastrointe stinal	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Nunca	3.8 625	3.6 500	5.01 00	5.6 200	4.4 000	3.9 200	4.55 00	4.72 50	3.9 167	5.18 00	4.5 300	5.51 25	5.82 50	6.13 75	3.8 125	5.0 800
Casi nunca	4.5 885	3.9 245	5.29 58	4.7 646	5.2 422	2.3 896	4.84 90	5.17 45	1.3 854	5.48 75	5.2 438	5.80 73	5.35 68	7.54 69	4.5 495	4.8 708
Mensual	5.7 682	4.5 286	6.29 17	6.2 896	5.4 583	2.1 375	5.70 57	6.20 05	1.8 576	6.06 87	6.1 125	6.45 57	6.70 57	10.0 703	4.9 401	5.8 792
Semanal	7.6 029	6.3 125	8.00 00	8.1 765	7.9 890	3.1 971	7.37 50	8.43 01	2.1 569	9.23 24	8.1 618	8.11 40	8.58 82	11.5 000	6.8 419	7.6 000
Diario	9.8 409	8.3 409	10.3 000	8.9 545	9.1 136	3.7 818	10.4 205	10.9 545	1.8 485	11.3 818	9.8 818	10.0 909	10.1 818	13.6 136	9.3 182	9.2 636

La variable Trastornos del Sueño se ve afectada por F1 Aislamiento con significancia de .007 < .05, con una media semanal de 8.2 y una media de nunca ocurrencia de 3.1; F2 Discriminación con significancia de .034 < .05 con una media semanal de 7.1; F3 Sobre carga de trabajo con significancia de .038 < .05, con una media semanal de 9.1 y una media de nunca ocurrencia de 4.3; F4 Comunicación deteriorada con

significancia de $.005 < .05$, con una media semana de 9.2 y una media de nunca ocurrencia de 4.3; F5 Generar culpa con significancia de $.028 < .05$, con una media semanal de 8.5 y una media de nunca ocurrencia de 3.7; F7 Maltrato y humillación con significancia de $.020 < .05$, con una media semanal de 8.5 y una media de nunca ocurrencia de 3.8; F8 violencia verbal con significancia de $.007 < .05$, con una media semanal de 9.3 y una media de nunca ocurrencia de 3.4; F10 Desacreditación profesional con significancia de $.011 < .05$, con una media semanal 9.8 y una media de nunca ocurrencia de 3.9; F11 Sabotaje y situaciones deshonestas con significancia de $.006 < .05$, con una media semanal de 9.1 y una media de nunca ocurrencia de 4.2; F12 Exceso de supervisión y control con significancia de $.015 < .05$, con una media de 9.3 y una media de nunca ocurrencia de 4.2; F13 Abuso de poder con significancia de $.006 < .05$, con una media semanal de 9.9 y una media de nunca ocurrencia de 4.4; F14 Clima laboral hostil con significancia de $.001 < .05$, con una media semanal de 12.4 y una media de nunca ocurrencia de 5.1; F15 Castigo con significancia de $.038 < .05$, con una media semanal de 7.4 y una media de nunca ocurrencia de 3.6; F16 Amenazas con significancia de $.019 < .05$, con una media semanal de 8.1 y una media de nunca ocurrencia de 3.6. De acuerdo a los resultados, las personas más afectadas sufren trastorno del sueño semanalmente y las menos afectadas nunca sufren el trastorno. Ver tabla 17 y 21.

Tabla 21

Medias: variable Trastorno del Sueño

r158 Trastor nos del sueño	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Nunca	3.16 48	2.92 61	4.33 64	4.35 45	3.75 00	3.11 82	3.80 11	3.46 02	2.64 39	3.99 55	3.85 00	4.27 27	4.47 73	5.119 3	3.62 50	3.60 00
Casi nunca	5.45 67	4.48 08	5.71 92	5.48 85	5.36 54	2.20 77	5.17 55	5.88 70	1.50 00	5.99 81	5.41 73	5.79 33	6.03 61	8.689 9	4.59 86	5.27 50
Mensual	6.26 92	4.79 81	6.77 95	6.27 44	6.42 31	2.60 00	6.35 90	6.79 17	1.82 05	7.08 21	7.13 85	7.59 62	6.87 18	10.64 42	6.03 53	6.89 74
Semanal	8.29 03	7.16 13	9.12 26	9.20 32	8.50 40	3.27 10	8.57 26	9.39 52	2.18 28	9.84 19	9.17 10	9.33 06	9.95 97	12.44 35	7.49 60	8.10 97
Diario	6.80 36	6.01 79	7.37 14	7.44 29	7.69 64	2.94 29	7.28 57	8.85 71	1.95 24	9.21 43	6.78 57	7.12 50	7.44 64	11.76 79	6.01 79	7.60 00

La variable tristeza se ve afectada por F1 Aislamiento con significancia de $.000 < .05$, con una ocurrencia diaria de 13.8 y una ocurrencia de nunca ocurrencia de 3.8; F2 Discriminación con significancia de $.001 < .05$, con una ocurrencia diaria de 9.6 y una media de nunca ocurrencia de 3.09; F3 Sobre carga de trabajo con significancia de $.000 < .05$, con una media de diaria de 15.2 y una media de 3.09; F4 Comunicación deteriorada con significancia de $.000 < .05$, con una media diaria de 14.7; F5 Generar culpa con significancia de $.002 < .05$, con una media diaria de 15.2 y una media de nunca ocurrencia de 4.5; F7 Maltrato y humillación con significancia de $.000 < .05$, con una media diaria de 13.4 y una media de nunca ocurrencia de 3.9; F8 violencia verbal con significancia de $.000 < .05$, con una media diaria de 16 y una media de nunca ocurrencia 4.2; F10 Desacreditación profesional con significancia de $.000 < .05$, con una media diaria de 15.8 y una media de nunca ocurrencia de 4.2; F11 Sabotaje y situaciones deshonestas con significancia de $.000 < .05$, con una media diaria de 13.8 y una media de nunca ocurrencia de 4.1; F12 Exceso de supervisión y control con significancia de $.000 < .05$, con una media diaria de 14.5 y una media de nunca ocurrencia de 4.2; F13 Abuso de poder con significancia de

.000 < .05, con una media diaria de 15.4 y una media de nunca ocurrencia de 4.6; F14 Clima laboral hostil con significancia de .000 < .05, con una media diaria de 20.2 y una media de nunca ocurrencia de 6.8; F15 Castigo con significancia de .000 < .05, con una media diaria de 14.4 y una media de nunca ocurrencia de 3.7; F16 Amenazas con significancia de .000 < .05, con una media diaria de 13.7 y una media de nunca ocurrencia de 4.1. De acuerdo a los resultados, las personas más afectadas sufren de tristeza diariamente, y las menos afectadas nunca se sienten tristes. Ver tabla 17 y 22.

Tabla 22
Medias: variable Tristeza

r160 Tristeza	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Nunca	3.87 77	3.09 51	4.41 09	4.45 87	4.53 53	2.40 43	3.95 92	4.25 82	2.15 94	4.69 78	4.18 70	4.48 91	4.61 96	6.85 05	3.71 74	4.14 35
Casi nunca	5.87 90	4.71 98	6.40 16	6.17 74	6.03 02	2.56 61	5.88 51	6.54 23	1.99 73	6.50 00	6.15 00	6.98 79	6.73 99	9.49 40	5.18 55	6.01 94
Mensual	6.11 93	6.05 68	7.35 45	5.90 91	6.23 86	2.70 00	6.58 52	6.51 70	1.18 18	7.43 18	7.04 09	7.11 36	6.96 59	9.57 39	6.23 30	6.60 00
Semanal	10.1 944	8.41 67	10.2 444	11.1 667	9.10 42	3.67 22	10.2 917	11.5 278	1.87 04	11.9 722	11.4 611	10.5 972	11.7 431	15.1 458	8.65 97	9.82 78
Diario	13.8 333	9.62 50	15.2 000	14.7 333	15.2 917	3.86 67	13.4 583	16.0 000	1.88 89	15.8 333	13.8 333	14.5 417	15.4 167	20.2 500	14.4 167	13.7 333

La variable Satisfacción Sexual se ve afectada por los siguientes factores, F1 Aislamiento con significancia de .000 < .05, con una media semanal de 11.6 y una media de nunca ocurrencia de 3.8; F2 Discriminación con significancia de .000 < .05, con una media semanal de 10.2 y una media de nunca ocurrencia de 2.6; F3 Sobre carga de trabajo con significancia de .000 < .05, con una media semanal de 13.5 y una media de nunca ocurrencia de 4; F4 Comunicación deteriorada con significancia de .000 < .05, con una media mensual de 11.6 y una media de nunca ocurrencia de 4.1; F5 Generar culpa con significancia de .000 < .05, con una media semanal de 13.4 y

una media de nunca ocurrencia de 3.6; F6 hostigamiento Sexual con significancia de $.000 < .05$, con una media semanal de 4.8 y una media de nunca ocurrencia de 1.9; F7 Maltrato y humillación con significancia de $.000 < .05$, con una media semanal 12.1 de y una media de nunca ocurrencia de 4.3; F8 violencia verbal con significancia de $.000 < .05$, con una media semanal de 13.5 y una media de nunca ocurrencia de 4.2; F10 Desacreditación profesional con significancia de $.000 < .05$, con una media semanal de 14.01 y una media de nunca ocurrencia de 3.9; F11 Sabotaje y situaciones deshonestas con significancia de $.000 < .05$, con una media semanal de 12.4 y una media de nunca ocurrencia de 4.08; F12 Exceso de supervisión y control con significancia de $.000 < .05$, con una media semanal de 11.8 y una media de nunca ocurrencia de 4.2; F13 Abuso de poder con significancia de $.000 < .05$, con una media semanal de 13.5 y una media de nunca ocurrencia de 4.4 ; F14 Clima laboral hostil con significancia de $.000 < .05$, con una media semanal de 15.7 y una media de nunca ocurrencia de 7.4; F15 Castigo con significancia de $.000 < .05$, con una media semanal de 11.1y una media de nunca ocurrencia de 3.2; F16 Amenazas con significancia de $.000 < .05$, con una media semanal de 12.2 y una media de nunca ocurrencia de 3.7. De acuerdo con los resultados las personas más afectadas sufren insatisfacción sexual de manera semanal y las menos afectadas nunca están insatisfechas. Ver tabla 17 y 23.

Tabla 23
Medias: variable Satisfacción Sexual

rl61 Satisfacción Sexual	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Nunca	3.80 33	2.66 54	4.00 00	4.17 94	3.64 52	1.9 603	3.42 83	4.25 18	1.8 785	3.96 91	4.08 53	4.26 29	4.41 73	7.42 10	3.29 96	3.76 91
Casi nunca	5.81 25	4.95 83	6.45 83	6.25 62	6.19 53	2.7 167	6.26 56	6.59 64	2.7 955	6.99 58	6.01 25	7.22 66	6.47 66	8.63 28	5.45 83	5.91 67
Mensual	10.6 250	9.69 89	11.7 727	11.6 545	10.7 898	4.0 773	11.3 580	11.1 364	2.0 167	12.7 318	12.2 773	11.7 898	12.5 966	15.6 932	9.90 91	11.3 364
Semanal	11.6 875	10.2 625	13.5 600	10.9 900	13.4 500	4.8 700	12.1 250	13.5 250	1.0 000	14.0 100	12.4 100	11.8 125	13.5 500	15.7 625	11.1 500	12.2 200
Diario	4.75 00	4.45 83	5.00 00	4.16 67	4.12 50	1.5 667	4.16 67	4.79 17	1.9 106	6.56 67	5.33 33	5.45 83	5.79 17	8.62 50	4.29 17	5.06 67

La variable Trastornos Alimenticios se ve afectada por F1 Aislamiento con significancia de $.000 < .05$, con una media semanal de 9.7 y una media de nunca ocurrencia de 4.2; F2 Discriminación con significancia de $.001 < .05$, con una media semanal de 9.9 y una media de nunca ocurrencia de 3.5; F3 Sobre carga de trabajo con significancia de $.000 < .05$, con una media mensual de 10.7 y una media de nunca ocurrencia de 4.2; F4 Comunicación deteriorada con significancia de $.008 < .05$, con una media semanal de 9.3 y una media de nunca ocurrencia de 4.9; F5 Generar culpa con significancia de $.000 < .05$, con una media mensual de 10.1 y una media de nunca ocurrencia de 4.3; F6 hostigamiento Sexual con significancia de $.038 < .05$, con una media semanal de 5 y una media diaria de 2.6; F7 Maltrato y humillación con significancia de $.000 < .05$, con una media semanal de 11.5 y una media de nunca ocurrencia de 4.; F8 violencia verbal con significancia de $.001 < .05$, con una media semanal de 10.4 y una media de nunca ocurrencia de 4.6 ; F10 Desacreditación profesional con significancia de $.000 < .05$, con una media semanal de 11.9 y una media de nunca ocurrencia de 4.9; F11 Sabotaje y situaciones deshonestas con significancia de $.002 < .05$, con

una media semanal de 11.3 y una media de nunca ocurrencia de 4.7; F12 Exceso de supervisión y control con significancia de $.004 < .05$, con una media mensual de 9.8 y una media de nunca ocurrencia de 4.9; F13 Abuso de poder con significancia de $.001 < .05$, con una media semanal de 10.3 y una media de nunca ocurrencia de 5; F14 Clima laboral hostil con significancia de $.001 < .05$, con una media semanal de 14.2 y una media de nunca ocurrencia de 7.2; F15 Castigo con significancia de $.000 < .05$, con una media semanal de 10.8 y una media de nunca ocurrencia de 3.9; F16 Amenazas con significancia de $.002 < .05$, con una media semanal de 10.7 y una media de nunca ocurrencia de 4.5. De acuerdo con los resultados, las personas más afectadas sufren de trastornos alimenticios de manera diaria y los menos afectados nunca sufren los trastornos, excepto en el F9 Violencia Física que casi nunca sufren trastornos alimenticios. Ver tabla 17 y 24.

Tabla 24

Medias: variable Trastornos Alimenticios

r162 Trastor nos aliment icios	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Nunca	4.21 40	3.59 32	4.74 24	4.93 73	4.39 19	2.41 19	4.13 98	4.68 01	1.92 94	4.97 63	4.73 22	4.91 53	5.00 64	7.26 48	3.97 25	4.56 78
Casi nunca	5.83 71	4.44 42	6.15 89	6.28 57	5.91 52	2.40 18	5.93 08	6.49 55	1.96 13	6.35 54	6.35 00	7.04 24	6.83 26	9.48 21	5.15 18	5.89 46
Mensual	8.95 54	7.58 93	10.5 750	8.91 79	10.1 027	3.50 71	9.29 46	10.1 071	1.80 36	10.8 786	9.44 64	9.80 80	10.3 080	13.5 000	8.23 21	8.91 43
Semanal	9.70 00	9.97 50	9.40 00	9.34 00	8.00 00	5.00 00	11.5 250	10.4 750	2.23 33	11.9 600	11.3 000	9.52 50	10.3 750	14.5 250	10.8 750	10.7 000
Diario	9.25 00	8.45 83	7.93 33	7.86 67	5.41 67	2.26 67	7.75 00	8.37 50	1.05 56	10.5 667	6.93 33	8.00 00	7.58 33	12.5 000	7.00 00	8.13 33

La variable Miedo se ve afectada por F1 Aislamiento con significancia de $.003 < .05$, con una media de casi nunca 8.5 y una media semanal de 1; F2 Discriminación con significancia de $.026 < .05$, con una media de casi nunca de 6.8 y una media semanal 2.1; F3 Sobre carga de trabajo con significancia de $.016 < .05$, con una media de casi nunca 9.1 y una media semanal de 4.5; F4 Comunicación deteriorada con significancia de $.039 < .05$, con una media de casi nunca 8.2 y una media semanal de 3.1; F8 violencia verbal con significancia de $.004 < .05$, con una media de casi nunca 9.6 y una media semanal de 1; F10 Desacreditación profesional con significancia de $.041 < .05$, con una media de casi nunca 9.3 y una media semanal de 1; F15 Castigo con significancia de $.014 < .05$, con una media de casi nunca 7.6 y una media semanal de 1; F16 Amenazas con significancia de $.025 < .05$, con una media de casi nunca 8.3 y una media semanal de 2.7. De acuerdo con los resultados, las personas más afectadas casi nunca sufren de miedo y las menos afectadas presentan este sentimiento de manera semanal. Ver tabla 17 y 25.

Tabla 25

Medias: variable Miedo

r163 Miedo	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Nunca	5.01 52	4.10 23	5.51 82	5.56 67	5.39 02	2.57 58	5.29 17	5.49 12	1.92 42	5.97 68	5.76 26	5.84 85	6.18 56	8.775 3	4.63 01	5.26 06
Casi nunca	8.53 31	6.81 62	9.17 94	8.27 06	8.30 51	3.18 53	7.83 09	9.65 81	2.31 86	9.33 24	8.37 06	9.69 49	8.63 60	11.83 82	7.65 81	8.34 12
Mensu al	6.75 74	6.38 97	7.57 06	7.52 35	6.61 76	2.50 59	7.43 38	7.49 26	1.06 86	7.97 65	7.03 53	7.11 76	7.78 68	10.06 62	6.41 18	7.05 88
Seman al	1.00 00	2.12 50	4.50 00	3.10 00	1.00 00	.900 0	1.00 00	1.00 00	1.00 00	1.00 00	1.90 00	1.00 00	2.87 50	5.375 0	1.00 00	2.70 00
Diari o	5.97 68	4.95 78	6.56 69	6.37 95	6.15 56	2.69 40	6.07 62	6.62 50	1.91 06	6.92 45	6.46 75	6.82 53	6.89 57	9.587 7	5.48 84	6.13 97

Discusión

y

Conclusiones

Discusión y conclusiones

Durante el desarrollo de la presente investigación se observó que las características del entorno donde labora el trabajador son de gran influencia para la presencia del mobbing.

De acuerdo con Ovejero (2006), el mobbing se produce porque hay una organización con una estructura y características culturales muy concretas que lo hacen posible, por lo tanto las empresas desorganizadas, mal estructuradas, con demasiada rigidez y jerarquizadas son los ambientes más propicios para que se presente este fenómeno.

Como se mencionó en el capítulo 1, el mobbing nace de forma insignificante y se propaga insidiosamente, los ataques por parte del acosador se multiplican por un largo periodo y regularidad; la víctima es sometida a maniobras hostiles y degradantes que no se toman en serio y no se produce ningún esfuerzo por detenerlo. Los compañeros de trabajo por egoísmo o miedo prefieren mantenerse al margen de la situación y la organización muchas de las veces puede no estar enterada del conflicto o utilizarlo como estrategia.

La mayoría de las veces cuando la organización se da cuenta de que algo está sucediendo e intervienen es cuando la persona acosada comienza a desarrollar los síntomas propios del mobbing (Ovejero, 2006).

Según Hirigoyen (2002), los sectores más afectados por el fenómeno de mobbing son la función administrativa, la salud y la enseñanza. Es por esto que se ha realizado la investigación en el Sector Salud.

El ambiente de trabajo en las instituciones de salud suele ser estresante y las actividades que realiza el personal sanitario frecuentemente los exponen a riesgos específicos con agentes biológicos, físicos, químicos y psicosociales; sin embargo, se ha dedicado muy poca atención a su salud (Loli, 2000).

Entre sus miembros hay una variedad de profesiones y personalidades distintas, estas son tal vez algunas de las características que propician que el mobbing se presente con mayor facilidad en este sector de la salud; por ello el motivo de interés de esta investigación.

De acuerdo a los resultados obtenidos se aceptará la Hipótesis Nula (H_0) planteada para la variable **Sexo** la cual enuncia que no existen diferencias estadísticamente significativas, entre el sexo y el nivel de mobbing de los trabajadores del Sector Salud en la Ciudad de México, al no encontrar relación entre esta variable con ninguno de los factores. Las diferencias entre varones y mujeres en el comportamiento agresivo son todavía poco conocidas y se indica que deben ser interpretados teniendo en cuenta el tipo de violencia. (Buendía, 2001).

Por otro lado, según los resultados, algunos factores afectan a los trabajadores que tienen ciertas características sociodemográficas, una de ellas es la **Edad**, por lo que aceptaremos la Hipótesis Alternativa (H_1), formulada dentro de este trabajo para esta variable, la cual afirma que existen diferencias estadísticamente significativas entre la edad y el nivel de mobbing en una muestra de trabajadores del Sector Salud, al encontrar relación entre esta variable con los factores F3 Sobrecarga de trabajo, F4 Comunicación deteriorada, F7 Maltrato y humillación, F8 Violencia Verbal, F10 Desacreditación profesional, F13 Abuso de poder.

Según Buendía (2001), los empleados de mayor edad manifestaban estar más expuestos que los empleados jóvenes, sin embargo, estos experimentaban más ataques directos y de más intensidad. De los resultados obtenidos observamos que la población más afectada es la que se encuentra entre los 36 y los 62 años de edad, excepto para los F4 Comunicación deteriorada y F7 Maltrato y humillación para los cuales el rango de edad más afectado está entre los 31 y los 35 años. El rango de edad menos afectado para todos los factores es el que se encuentra entre los 21 y los 26 años.

También se aceptará la Hipótesis Alternativa (H_1) planteada para la variable **Tipo de Organización** la cual afirma que existen diferencias estadísticamente significativas entre el tipo de organización y el nivel de mobbing en una muestra de trabajadores del Sector Salud en la Ciudad de México. Ya que esta variable obtuvo diferencias estadísticamente significativas para el factor F9 Violencia Física. Viéndose más afectados por este factor las personas que trabajan en una

organización pública que las que trabajan en una institución privada.

Es un dato confirmado que en la administración pública, se registra una incidencia de las más elevadas de las conductas de acoso moral. La organización del trabajo, es ciertamente distinta a la que rige en el resto de los sectores de actividad y constituye, sin duda alguna, uno de los principales motivos por los que el acoso laboral se manifiesta más intensamente en el ámbito de la administración (Carbonell, 2008)

Aunque nadie está a salvo del mobbing, los sectores en que éste es más frecuente son los de administración pública, especialmente la universidad y el resto del sistema educativo así como de la sanidad (Ovejero, 2006).

Los resultados nos muestran que la **Ocupación** obtuvo diferencias estadísticamente significativas por lo que aceptaremos la Hipótesis Alternativa (H_1), planteada para esta variable la cual enuncia que existen diferencias estadísticamente significativas entre la ocupación y el nivel de mobbing en una muestra de trabajadores del Sector Salud en la Ciudad de México, ya que se ve afectada por los factores F2 Discriminación, F3 Sobrecarga de Trabajo, F4 Comunicación deteriorada, F5 Generar culpa, F6 Hostigamiento sexual, F7 Maltrato y Humillación, F9 Violencia física, F10 Desacreditación profesional, F11 Sabotaje y situaciones deshonestas, F12 Exceso de supervisión y control, F13 Abuso de poder, F15 Castigo, F16 Amenazas.

De lo anterior podemos observar que las personas que ocupan un puesto como Químico se ven más afectados por los factores de F2 Discriminación, F3 Sobrecarga de trabajo, F4 Comunicación deteriorada, F7 Maltrato y humillación, F10 Desacreditación profesional, F11 Sabotaje y situaciones deshonestas, F12 F13 Exceso de supervisión y control, F15 Abuso de poder, F16 Castigo y Amenazas, mientras que el sector que menos afectado se ve por estos factores son los que pertenecen al área administrativa o los que ocupan un puesto a nivel operativo.

El factor F5 Generar culpa afecta más a los que ocupan un puesto realizando servicio social y afecta menos a las personas que tienen un puesto a nivel administrativo. El factor F6 Hostigamiento sexual afecta más a las personas con puesto de médico, afectado menos a los que tienen un puesto administrativo.

Finalmente el factor F9 Violencia física afecta más a los que ocupan un puesto como residentes y afecta menos a las personas de servicio social.

La protección del trabajador no puede dirigirse exclusivamente a una determinada profesión o actividad. A comienzos del siglo XVII Ramazzini, en su Tratado de las enfermedades de los artesanos, había señalado los riesgos de algunos profesionales de la medicina, perfectamente extrapolables a la actualidad. Dentro del sector salud, los recursos se han dirigido fundamentalmente a los riesgos del personal sanitario y se ha limitado la atención al resto del personal administrativo y de otros oficios (Gestal, 2003).

Los resultados nos muestran algunas otras variables que fueron significantes para diferentes factores por ejemplo, la **Antigüedad** se relaciona con F3 Sobrecarga de Trabajo, F4 Comunicación deteriorada, F5 Generar culpa, F8 Violencia verbal, F9 Violencia física, F10 Desacreditación profesional, F11 Sabotaje y situaciones deshonestas, F13 Abuso de poder, F14 Clima laboral hostil y F16 Amenazas. Donde las personas que tienen una antigüedad entre 13 a 32 años se ven más afectadas por dichos factores, mientras que las personas menos afectadas son las que tienen una antigüedad entre 1 y 6 años.

El Estado civil que se ve relacionado con el F6 Hostigamiento sexual, resultando más afectadas las personas que no tienen pareja.

La **Escolaridad** se relaciona con F1 Aislamiento, F2 Discriminación, F3 Sobrecarga de Trabajo, F4 Comunicación Deteriorada, F5 Generar Culpa, F6 Hostigamiento Sexual, F7 Maltrato y Humillación, F8 Violencia Verbal, F10 Desacreditación profesional, F11 Sabotaje y situaciones deshonestas, F12 Exceso de Supervisión, F13 Abuso de Poder, F15 Castigo, F16 Amenazas y el Tipo de contrato se relaciona con F6 Hostigamiento sexual y F9 Violencia física. En donde los más afectados son aquellos que tienen como grado de escolaridad posgrado excepto en el F6 Hostigamiento sexual, en donde los más afectados son aquellos que tienen nivel escolar de secundaria y los menos afectados son los que tienen la escolaridad de medio superior o técnica.

De acuerdo con Hirigoyen (1999) si el trabajador muestra originalidad e iniciativa, la empresa procurará que no esté mucho tiempo en el mismo puesto, con la finalidad de que no

pueda adquirir la competencia necesaria para poderse desarrollar en el medio, los mantienen sumidos en la ignorancia e inferioridad; muchos de estos empleados son contratados eventualmente y algunas de las veces tienen un nivel de estudios equivalente o incluso más elevado que el de su superior en la jerarquía, lo cual agravo todavía más la situación.

En el sector público los salarios son inferiores a los del privado, por lo tanto los costos económicos del acoso importan menos en este sector, pues quienes pagan son las arcas públicas (Ovejero, 2006).

El **Ingreso** está relacionado con F2 Discriminación, F3 Sobrecarga de trabajo, F4 Comunicación deteriorada, F6 Hostigamiento sexual, F7 Maltrato y Humillación, F9 Violencia física, F10 Desacreditación profesional, F11 Sabotaje y situaciones deshonestas, F13 Abuso de poder, F16 Amenazas. En esta variable las personas más afectadas fueron las que se encuentran en un rango de \$10,500 a \$15,000, siendo las menos afectadas aquellas que su ingreso es menor a \$10,000.

Los cambios en la víctima se reflejan en sus actitudes, comportamientos y en general a todas la esferas de la vida de la persona. El maltrato psicológico siempre deja secuelas, donde la persona que lo ha sufrido no solo se siente mal físicamente, sino que sus emociones, actitudes, comportamientos, sus capacidades mentales, su vida social y familiar e incluso su economía va a verse afectado por este hecho (Bosqued, 2005).

Según Abajo (2006), Ausfelder (2002), Bosqued (2005) y Carbonell (2008), las víctimas afectadas por mobbing presentan en mayor medida los síntomas propios del fenómeno. La **frecuencia para fumar** se relaciona con F6 Hostigamiento sexual y F9 Violencia Física, mientras que la **frecuencia para ingerir bebidas alcohólicas** se relaciona con F4 Comunicación deteriorada y F7 Maltrato y humillación, por otro lado, el **Número de cigarrillos** que una persona fuma está relacionado con F2 Discriminación, F3 Sobrecarga de trabajo, F10 Desacreditación profesional, F11 Sabotaje y situaciones deshonestas, F16 Amenazas. En esta variable se encontró que las personas menos afectadas son aquellas que fuman de manera semanal, las que fuman de manera mensual están más afectadas por hostigamiento sexual, mientras que las personas que nunca fuman se ven afectadas por violencia física.

Respecto a los riesgos psíquicos, se ha demostrado que son más frecuentes entre el personal médico que en el resto de la población (Gestal, 2003).

En cuanto a los efectos físicos, los resultados nos arrojaron que las variables **dolor de cabeza, dolor muscular y trastorno gastrointestinal** se presentan diariamente; por otra parte los sujetos acosados psicológicamente **sufren trastorno del sueño y trastornos alimenticios semanalmente**.

En los efectos emocionales como **tristeza**, se encontró que los sujetos más afectados presentan diariamente este sentimiento. El **miedo** es una variable que casi nunca se presenta en este tipo de sujetos; esto es fruto del desgaste y exceso de esfuerzo laboral que ocasiona mayor fatiga y desencadena de estos problemas.

Como se menciona en el capítulo 2, los difíciles turnos laborales que maneja el personal sanitario como la inestabilidad por los trabajos de noche y a turno en un contexto de prisa y agobio por falta de tiempo junto con el ambiente de trabajo son factores determinantes que originan problemas en la relación familiar y social como lo es insatisfacción sexual, que con base en los resultados se presenta semanalmente en los sujetos que sufren de acoso psicológico.

Con base a lo anterior podemos concluir que el nivel de Mobbing puede variar de una organización a otra dependiendo de la edad, ocupación, antigüedad, sexo, ingreso y estado civil de una persona, siempre y cuando reúna una serie de características que permitan su aparición dentro de la propia organización.

Limitaciones y sugerencias

A lo largo del desarrollo de este trabajo de investigación se encontraron algunas limitaciones, que sería importante se consideraran en estudios e investigaciones futuras en relación al Mobbing. Una de las principales limitaciones con la que nos encontramos fue el acceso a la muestra, ya que la población debía reunir algunas características particulares como el ser trabajadores del sector salud, tanto público como privado y tener más de 6 meses laborando en la institución.

También fue complicado lograr que las personas se dieran el tiempo de responder un cuestionario de 164 reactivos, ya que dada la índole de sus actividades tienen un horario complicado, dificultando de ésta manera aun más el poder encontrar a personas que estuvieran dispuestas e interesadas en apoyarnos en la investigación. Nuestra sugerencia sería el identificar una población o muestra a la que sea fácil acceder al momento de aplicar el cuestionario, así como también facilitaría reunir a un grupo de personas para realizar varias aplicaciones al mismo tiempo de manera individual.

Dentro de nuestra muestra se trató de hacer una aplicación similar en número para cada una de las variables, sin embargo, en algunas de ellas varía el número de sujetos, por lo que para un estudio posterior sería ideal poder comparar una muestra equitativa en este sentido para conocer si esto tiene alguna repercusión en los resultados y de ser así poder ser reportado en un nuevo estudio.

De igual manera, nos encontramos con la limitación a cerca de la literatura e información que existe referente al Mobbing, ya que especialmente en México es un tema que tiene poco tiempo investigándose, y en particular existe poca información sobre Mobbing en el Sector Salud. Gran parte de la información que fue encontrada es sobre estudios realizados en Europa, por lo que es importante considerar que la población en la que están basados estos estudios es diferente a la población mexicana. Es por esto que esta investigación es importante dada la contribución que representa para la investigación de este tema en nuestro país y en particular en el Sector Salud.

Es indispensable sensibilizar respecto a este fenómeno a todas aquellas personas que pertenecen a la fuerza laboral, para prevenir y saber identificar este fenómeno. Destacando la importancia que juega el Psicólogo como pieza clave para que esto pueda llevarse a cabo.

Se sugiere continuar con esta línea de investigación sobre este tema para poder obtener un panorama preciso sobre la presencia del Mobbing en el Sector Salud, de tal manera que se puedan obtener las herramientas necesarias para dar la retroalimentación correspondiente a las Instituciones y poder generar un plan tanto de acción como de prevención en relación al fenómeno Mobbing.

Referencias

Abajo, J. (2006). *Mobbing, Acoso psicológico en el ámbito laboral*. 2ª ed. España: Lexisnexis

Anderson, J. (2001a). Informe sobre el acoso moral en el lugar de trabajo. Parlamento Europeo, 6 de Junio. 2339/2001 (INI).

Ausfelder T. (2002). *El acoso moral en el trabajo: prevención, síntomas y soluciones*. Barcelona: Océano Ambar.

Bosqued, M. (2005). *Mobbing: Como prevenir y superar el acoso psicológico*. España: Paidós

Buendía, J. (2001) *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Carbonell V. (2008) *El acoso laboral antes llamado mobbing: un enfoque integrador de los aspectos pericial, psicológico, preventivo y jurídico*. Valencia: Tirant lo blanch

Cordera, A. y Bobenrieth M. (Eds.). (1983). *Administración de sistemas de salud*. (Tomo I-II). 1ª ed. México.

Einarsen, S, Raknes, B. & Matthiesen, S. B (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: an exploratory study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4, 381- 401.

Gestal, Otero. (2003). Riesgos Laborales del personal Sanitario. 3ª ed. España: Mc Graw Hill.

Hernández, S., Fernández, CyBaptista, P. (2006). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.

Hirigoyen M. (1999). El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana. España: Paidos.

Hirigoyen M. (2001). El acoso moral en el trabajo. Barcelona: Paidos.

Kerlinger, F. (2002). Investigación del comportamiento. México: McGraw Hill

Leyman, H. (1996) Mobbing. La persecución en el trabajo. Paris: Seuil.

Loli A. (2000). Ambiente laboral y condiciones de salud de las enfermeras en los hospitales de las fuerzas armadas, en salud y clínicas particulares de la lima metropolitana. *Anales de Facultad de Medicina*. Vol. 61 (002).pp.136-141.

Malagon, L. y Galán, M. (2002). Administración hospitalaria. 29ª ed. Colombia: Editorial medica panamericana.

Martínez, A. y Cruz, F. (2008) Acoso psicológico en el trabajo. *Psicología y Salud*. Vol. 18 (002) pp. 225-265.

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

Moreno, B., Rodríguez A., Garrosa, E., Morante, E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema* 17(4), 627- 632.

Navarro, E., Gonzalez, M., Pastor, A., Alonso, I., Martín, J. Queralt, C. (1996). *Gestión de instituciones sanitarias*. España: Mira Editores.

Ovejero, A. (2006). *Psicología del trabajo en el mundo globalizado. Como hacer frente al mobbing y al estrés laboral*. España: Biblioteca Nueva.

OIT (1998). *Panorama Laboral*. Lima.

Piñuel I. y Zabala (2001). *Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. España: Sal Terrae.

Robbins, S. (1987). *Comportamiento organizacional*. 8ed. México: Prentice hall.

Topa, C., Depolo M., Morales, D. y Gallestegui, G. (2006). Acoso Laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales. *Psicothema*. Vol. 18 (4). pp. 766-771

Topa, G., Depolo M. & Morales, J. F. (2007). Acoso Laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19 (1) ,88-94.

Uribe, F. (2011). *Violencia y Acoso en el trabajo. Mobbing*. México: El Manual Moderno.

Vartia, M. (1996). The source of bullying- Psychological work environment and organizational climate. European Journal of Work and Organizational Psychology, 5 (2), 203-214.

Ventin, E. (2011). El mobbing como delito, prevenir o lamentar. <http://evaventin.com/blog/el-mobbing-como-delito-prevenir-o-lamentar/>

AneXoS

Anexo 1: CUESTIONARIO EMAT V1

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de sentir, percibir o apreciar determinadas situaciones en la empresa u organización donde labora; Le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos será de gran utilidad.

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

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

Ejemplo: Considero que es importante hacer ejercicio

RESPUESTA 1 (Frecuencia):

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

RESPUESTA 2 (Duración):

¿Con qué frecuencia?						¿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 uno (1)	2	3	4	5	6 ó más meses

En caso de que la respuesta 1 (Frecuencia) sea nunca, la respuesta 2 (Duración) deberá también ser nunca.

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

NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO
¡GRACIAS!

CUESTIONARIO EMAT V1 S/C

1	Donde trabajo exageran al controlarme entradas, salidas y movimientos dentro de la empresa
2	Cuando hago propuestas y genero ideas o sugerencias de trabajo, éstas son rechazadas sin mayor explicación.
3	En la organización donde laboro mi jefe me impone su voluntad e intereses
4	Mi jefe me ha obligado a pedirle perdón de manera humillante por errores de trabajo
5	El mobiliario y equipo de la empresa donde laboro es sucio, viejo y desagradable
6	Me amenazan con reducirme mi tiempo de descanso
7	En mi lugar de trabajo he descubierto que inventan “chismes” de mi
8	Una forma de hacerme sentir mal es cuando me asignan trabajo de otros compañeros de manera injustificada
9	Me han amenazado con reportarme o inhabilitarme para otros trabajos
10	Mi jefe no platica conmigo

11	Mi jefe y/o compañeros de trabajo suelen hacerme llamadas telefónicas con propuestas sexuales, las cuales me molestan y rechazo
12	Mis compañeros de trabajo me hacen la vida imposible
13	En el trabajo me calumnian y se murmura a mis espaldas
14	Me han cambiado de lugar de trabajo como castigo
15	He observado que mi jefe y mis compañeros se ponen de acuerdo para sabotear mi trabajo
16	En mi trabajo me interrumpen continuamente, impidiendo la expresión de lo que pienso
17	Si me rehúso a realizar actividades extras, recibo amenazas por parte de mi jefe
18	Se han elaborado informes confidenciales y negativos de mi, sin notificarme o sin darme oportunidad de defenderme
19	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me tratan mal por mi orientación sexual
20	Cuando mis familiares o amigos llegan a comunicarse telefónicamente conmigo al trabajo, se les niega la posibilidad de hablar conmigo sin razón aparente

21	He tenido que soportar peticiones de favores sexuales por parte de compañeros de trabajo que abusan de su jerarquía institucional
22	Mi jefe acostumbra insinuar que soy mal trabajador, lo que me genera culpa aunque no sea cierto
23	En la empresa en donde trabajo se percibe un clima de trabajo hostil y tenso
24	Si tengo la oportunidad de salir de mi trabajo de acuerdo al horario establecido, mis superiores se encargan de hacerme sentir incomodo para que salga más tarde
25	En mi trabajo me culpan de cualquier error
26	Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él
27	Debido a su posición dentro de la empresa, mi jefe trunca mi desempeño laboral
28	Mi jefe me castiga prohibiéndome usar el teléfono para hacer llamadas personales
29	Me obligan a hacer trabajos degradantes que no corresponden a mi puesto

30	Percibo que mis compañeros se burlan de mi manera de pensar
----	---

31	Cuando llego a retrasarme en la entrega de trabajo, mi jefe me lo reprocha exageradamente haciéndome sentir mal
32	Hacen juntas de trabajo sin invitarme
33	Minimizan mi desempeño laboral ya que argumentan que no cuento con las capacidades o habilidades necesarias para realizar las actividades que se me encomiendan
34	Recibo amenazas anónimas relacionadas con el trabajo por escrito o por teléfono en mi domicilio
35	Cuando solicito una reunión con mi jefe esta se me programa con mucho tiempo de por medio
36	Mi jefe y/o compañeros suelen presionarme con intenciones sexuales para salir a comer o a tomar algo
37	He trabajado muy duro para obtener un ascenso y a la hora de las evaluaciones me rechazan sin justificación alguna
38	Me obligan a realizar actividades que van contra mis principios o mi ética
39	En el trabajo me han puesto apodos de mal gusto
40	Mis compañeros de trabajo suelen comentar que mi trabajo es poco profesional aunque no sea cierto

41	Me han presionado con sanciones laborales si no acepto propuestas sexuales
42	Me obligan a hacer cosas de trabajo para las que saben que no estoy preparado y así hacerme quedar mal
43	Se me trata diferente entre mis compañeros de trabajo por mi sexo
44	Mi jefe (s) me grita frente a todos mis compañeros para ponerme en ridículo
45	Cuando estoy con mi jefe y/o compañeros, estos suelen tener conversaciones con contenido sexual alusivos a mi persona, lo cual me incomoda
46	Algunos compañeros de trabajo suelen mirarme morbosamente (con intenciones sexuales) para molestarte y hacerme sentir mal
47	Me asignan lugares de trabajo que me mantienen aislado del resto de mis compañeros
48	Donde trabajo, para no despedirme, acostumbran fastidiarme para que renuncie voluntariamente
49	En mi trabajo he sido castigado, por no colaborar, hasta altas horas de la noche
50	He sufrido amenazas de perder el empleo

51	En el trabajo se me obliga a recortar mi horario de alimentos por presiones de trabajo aunque no sea necesario
52	Me “cargan la mano” con el trabajo sólo por molestarte
53	En mi trabajo tengo que atenerme arbitrariamente a lo que disponga mi jefe según su estado de ánimo
54	En mi trabajo me castigan poniéndome a hacer tareas absurdas
55	En el trabajo prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo
56	Mi jefe me impone controles excesivos que no le aplica a mis compañeros de trabajo
57	Me impiden intencionalmente el acceso a cursos, pláticas, juntas importantes para mi

	trabajo etc.
58	En algunas ocasiones mi jefe me encarga trabajos especiales o urgentes, pero estos son ignorados después y tirados a la basura.
59	A pesar de cualquier tipo de esfuerzo mis jefes y/o compañeros de oficina critican mi trabajo
60	Me sobrecargan con tareas nuevas y diferentes más allá de mis funciones de trabajo

61	Mi jefe me castiga recortando mis tiempos de descanso
62	Han agredido a algún amigo, familiar o colaborador cercano para intimidarme por motivos laborales
63	Bromas, comentarios, chistes de naturaleza sexual molestos hacia mi persona son realizados por mis jefes o compañeros de trabajo después de haber solicitado una mejora laboral
64	Mis jefes no atienden las peticiones que hago
65	Mis compañeros de trabajo me utilizan como un mal ejemplo laboral
66	Mi jefe y/o compañeros de trabajo han llegado a hacerme propuestas indecorosas a cambio de una mejora o permanencia laboral
67	Cuando hay juntas importantes se me informa de ellas en el último momento para que parezca improvisado
68	Mi trabajo es evaluado de forma negativa y lo comparan con el de mis compañeros
69	Me han ocasionado daños en mi domicilio por rencillas de trabajo
70	Mis compañeros de trabajo hacen diferencias de trato por mi apariencia física

71	Controlan de manera muy estricta y exagerada mis horarios de trabajo, horas de comida y movimientos dentro de la empresa
72	En el trabajo atacan o se burlan de mis preferencias políticas o religiosas
73	Mi jefe abusa del cargo que tiene para satisfacer sus intereses “parándose el cuello” con mi trabajo sin reconocérmelo
74	Mi jefe acostumbra aventarme documentos en el escritorio
75	En el trabajo imitan mi forma de hablar, caminar o gestos que hago para burlarse de mi
76	Se me impone que realice trabajos por encima de mi capacidad o de mis funciones
77	Mis compañeros me hacen responsable de sus errores haciéndome sentir culpable
78	Se me controla excesivamente el uso de material, equipo y herramientas de trabajo
79	Mis compañeros me amenazan con inculparme si no coopero con la manipulación de información o papeles
80	En el trabajo me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallas, omisiones y confusiones que no dependen totalmente de mi

81	Algunas personas distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago para hacerme quedar mal en el trabajo
82	Mi jefe suele encargarme trabajos o proyectos que requieren mucho tiempo y esfuerzo, sin previo aviso
83	Mi jefe dice que me apoya pero me he enterado que es él quien no me promueve
84	Modifican mis responsabilidades o funciones a realizar sin previo aviso

85	Mi jefe me ha hecho promesas de mejorar laboralmente, las cuales no cumple
86	Recibo ataques físicos como advertencia por problemas de trabajo
87	Me siento en un clima de trabajo inestable
88	Mi jefe suele encargarme trabajos inútiles, absurdos y sin sentido
89	Mi jefe hace comentarios intimidatorios respecto a mi permanencia en la empresa
90	Recibo insultos o comentarios obscenos o degradantes por parte de mis compañeros de trabajo

91	Me atacan físicamente por venganzas de trabajo
92	Mi jefe abusando de su poder, me obliga a realizar actividades en contra de mi voluntad
93	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre mi persona
94	En general, se me ignora y se me trata como si fuera invisible
95	En mi trabajo me hacen sentir que no cuento con las capacidades y habilidades necesarias para la realizar las tareas encomendadas
96	En mi trabajo me hacen sentir diferente por mi origen cultural
97	En el trabajo, me molestan con apodosos al referirse a mi
98	Me reducen mi hora de alimentos como castigo
99	En mi trabajo siento “como si estuviera pintado”, ya que mis compañeros y/o jefes no me toman en cuenta
100	Me chantajea con cambiarme de puesto cuando mi jefe considera que no le gusta mi trabajo

101	He tenido que trabajar los fines de semana como forma de castigo
102	He observado desconfianza por parte de mi jefe, pues revisa muchas veces lo que hago
103	Es molesto para mí que mis compañeros de trabajo se quieran enterar de todo lo que hago
104	Mi jefe hace diferencias de trato por mis características socioeconómicas
105	Mi jefe me solicita trabajo con información poco clara
106	Recibe daños en sus pertenencias o en su vehículo por problemas de trabajo
107	Mis jefes y/o compañeros de trabajo me privan de información necesaria para hacer mi trabajo
108	Han inventado errores en mi trabajo, mismos que yo no he cometido y que han sido causa para que sea solicitada mi renuncia
109	Mis compañeros me ponen obstáculos para expresarme o no me dejan hablar
110	Mi trabajo se revisa como si yo cometiera muchos errores, lo cual es falso

111	Las personas que me apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de mí
112	Me zarandean, empujan o agreden físicamente para intimidarme por razones laborales
113	Mi jefe ha utilizado mis errores para exhibirme en público frente a mis compañeros
114	En mi trabajo existe un trato déspota entre compañeros
115	Manipulan mis herramientas de trabajo (por ejemplo, borran archivos de la computadora, me esconden o descomponen objetos de trabajo)
116	Si llego tarde a mi trabajo, mi jefe me lo reprocha hasta que logra hacerme sentir mal

117	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me suelen gritar y/o insultar, sin razón
118	Mis compañeros de trabajo me han humillado públicamente
119	Mis compañeros de trabajo me ignoran, me excluyen o fingen no verme
120	En la organización en la que me encuentro se acosa laboralmente

121	Me asignan plazos irracionales para entregar proyectos de trabajo
122	En mi trabajo me critican por mi forma de vestir
123	En mi lugar de trabajo no se respeta mi estado civil (soltero, casado, viudo, divorciado, unión libre, madre soltera, etc.)
124	Observo que al participar en reuniones de trabajo mis opiniones son ignoradas
125	Me han culpado sin razón de proyectos fallidos
126	Mi jefe (s) y/o compañeros de trabajo se dirigen a mi con groserías, lo cual me molesta
127	Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, manchar mi expediente, sanciones económicas, traslados, etc.)
128	Me obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos
129	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me prometen ocultar mis errores a cambio de algún tipo de contacto sexual
130	Me saturan con una carga de trabajo exagerada en forma malintencionada

131	Estando en mi espacio laboral recibo acercamientos físicos sexualmente indeseados e incómodos por parte de algún miembro de la organización
132	Me han querido asustar con la sanción de evaluar mal mi desempeño, a pesar de que mi trabajo es el adecuado
133	Se esperan a la hora de salida para solicitarme trabajo de último momento
134	Mi jefe me exige más allá de los buenos resultados para que él sobresalga de entre sus colegas
135	El ambiente de trabajo es tan desagradable que no tengo ánimo para relacionarme con otras personas
136	Percibo una intromisión excesiva por parte de mis compañeros de trabajo respecto a mis actividades
137	Donde laboro si cometo un error soy castigado
138	Mi trabajo ha sido bueno por muchos años y cuando se evalúa para promociones no se me toma en cuenta

139.	¿Que edad tiene?
140.	Sexo
141.	Estado Civil
142.	¿Qué escolaridad tiene?
143.	¿Qué ocupación tiene?
144.	¿En tu trabajo que tipo de puesto ocupa?
145.	¿Cuántas horas trabaja al día?
146.	¿Cuánto tiempo de antigüedad tiene en la empresa en la que labora actualmente?
147.	¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibe, sin considerar impuestos, descuentos, etc.?

148.	¿En que tipo de organización labora?
149.	¿Qué tipo de contrato tiene?
150.	¿Tiene personas a su cargo?
151.	¿Cuántas?
152.	¿Con que frecuencia fuma?
153.	¿Cuántos cigarros fuma?
154.	¿Con que frecuencia ingiere bebidas alcohólicas?
155.	¿Padece dolores de cabeza? (cefalea tensional, migraña, etc.)
156.	¿Padece dolores musculares? (cuello, espalda, extremidades, etc.)
157.	¿Padece problemas gastrointestinales? (diarreas, gastritis, colitis, úlceras, etc.)
158.	¿Padece trastornos del sueño? (insomnio, pesadillas, no poder despertar, etc.)
159.	¿Padece ansiedad? (nerviosismo inexplicable, angustia, temblores, etc.)
160.	¿Padece tristeza, llanto, melancolía, depresión?
161.	¿Padece disminución del apetito o satisfacción sexual?
162.	¿Padece trastornos alimenticios? (falta o exceso de apetito, vomito, nauseas)
163.	¿Padece miedos, temores, fobias, etc. hacia situaciones u objetos?
164.	¿Actúa y responde con agresividad incontrolable?

HOJA DE RESPUESTAS

EMAT V1

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

	¿Con qué frecuencia?					¿Por cuántos meses?							
	Nunca (0)	Casi Nunca (1)	Una vez al mes (2)	Una vez a la semana (3)	Casi Diario (4)	Diario (5)	Nunca o Menos de uno (0)	1	2	3	4	5	6 ó más meses
1.													
2.													
3.													
4.													
5.													
6.													
7.													
8.													
9.													
10.													
11.													
12.													
13.													
14.													
15.													
16.													
17.													
18.													
19.													
20.													
21.													
22.													
23.													
24.													
25.													
26.													
27.													
28.													
29.													
30.													
31.													
32.													
33.													
34.													
35.													
36.													
37.													
38.													
39.													
40.													

HOJA DE RESPUESTAS

EMAT V1

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

	¿Con qué frecuencia?						¿Por cuántos meses?						
	Nunca (0)	Casi Nunca (1)	Una vez al mes (2)	Una vez a la semana (3)	Casi Diario (4)	Diario (5)	Nunca o Menos de uno (0)	1	2	3	4	5	6 ó más meses
41.													
42.													
43.													
44.													
45.													
46.													
47.													
48.													
49.													
50.													
51.													
52.													
53.													
54.													
55.													
56.													
57.													
58.													
59.													
60.													
61.													
62.													
63.													
64.													
65.													
66.													
67.													
68.													
69.													
70.													
71.													
72.													
73.													
74.													
75.													
76.													
77.													
78.													
79.													
80.													

HOJA DE RESPUESTAS

EMAT V1

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

	¿Con qué frecuencia?						¿Por cuántos meses?						
	Nunca (0)	Casi Nunca (1)	Una vez al mes (2)	Una vez a la semana (3)	Casi Diario (4)	Diario (5)	Nunca o Menos de uno (0)	1	2	3	4	5	6 ó más meses
81.													
82.													
83.													
84.													
85.													
86.													
87.													
88.													
89.													
90.													
91.													
92.													
93.													
94.													
95.													
96.													
97.													
98.													
99.													
100.													
101.													
102.													
103.													
104.													
105.													
106.													
107.													
108.													
109.													
110.													
111.													
112.													
113.													
114.													
115.													
116.													
117.													
118.													
119.													
120.													

HOJA DE RESPUESTAS

EMAT V1

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

	¿Con qué frecuencia?						¿Por cuántos meses?						
	Nunca (0)	Casi Nunca (1)	Una vez al mes (2)	Una vez a la semana (3)	Casi Diario (4)	Diario (5)	Nunca o Menos de uno (0)	1	2	3	4	5	6 ó más meses
121.													
122.													
123.													
124.													
125.													
126.													
127.													
128.													
129.													
130.													
131.													
132.													
133.													
134.													
135.													
136.													
137.													
138.													

HOJA DE RESPUESTAS

EMAT V1

Llene el espacio o marque con una "X"

139		Años				
140	Masculino	Femenino				
141	Con pareja	Sin pareja				
142	Escolaridad	Primari a	Secundari a	Media Superior O Tecnica	Licenciatura	Posgrado
143	Ocupación					
144	Operativo	Medio		Ejecutivo	Otro	
145	Horas de trabajo					
146	Antigüedad(año s)					
147	\$	Mensual				

.					
148	Pública	Privada			
149	Obra Determinada	Tiempo Determinado	Tiempo Indefinido		
150	Sí	No			
151	No. personas				
152	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
153		No. de Cigarros			
154	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
155	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
156	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
157	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
158	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
159	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
160	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
161	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
162	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
163	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario
164	Nunca	Casi nunca	Mensual	Semanal	Diario