



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Psicología

“Inteligencia Emocional y su relación con
Acoso Psicológico en el Trabajo con variables
sociodemográficas y psicosomáticas, en
trabajadores mexicanos”

TESIS

Que para obtener el título de:

Licenciada en Psicología

Presentan:

LILIA ANAÍ ORDAZ RAMÍREZ

MÓNICA PEÑA JIMÉNEZ

Director de Tesis: Dr. Jesús Felipe Uribe Prado

Revisor: Lic. Ricardo Lozada Vázquez

Ciudad Universitaria, 2011





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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



ÍNDICE

Resumen	1
Introducción	2
Capítulo 1. Psicología del trabajo y la salud	4
1.1 Definición de la Psicología del trabajo.....	4
1.2 La Psicología y entorno del trabajador mexicano.....	5
1.3 Salud Ocupacional.....	6
1.3.1 Factores de riesgo en el trabajo	7
1.3.2 Salud mental en el trabajo y los factores psicosociales.....	9
Capítulo 2 Acoso en el trabajo	15
2.1 Aproximaciones Teóricas.....	15
2.2 Definición de Acoso en el Trabajo.....	18
2.3 Antecedentes del Acoso en el Trabajo.....	21
2.3.1 Antecedentes organizacionales.....	23
2.3.2 Antecedentes individuales.....	25
2.4 Tipología del Acoso Psicológico en el trabajo o Mobbing. ¿Quién acosa a quién?.....	28
2.4 .1 Un superior es acosado por sus subordinados “Mobbing ascendente”.....	28
2.4 .2 Un compañero acosa a otro compañero “Mobbing horizontal”.....	28
2.4 .3 Un superior acosa a un subordinado “Mobbing descendente”.....	29
2.5 Fases del Acoso Psicológico en el trabajo o Mobbing.....	29
2.6 Fases del Mobbing. Perspectiva de la víctima.....	32
2.7 Tácticas de acoso más frecuentes.....	33
2.8 Consecuencias a nivel individual.....	35
2.9 Consecuencias a nivel organizacional.....	38
Capítulo 3. Inteligencia Emocional	40
3.1 Aproximaciones teóricas de la inteligencia	40
3.2 Las emociones.....	50
3.3 Definición y modelos de la Inteligencia Emocional.....	53
3.3.1 Modelos de Habilidades.....	57
3.3.2 Modelo Mixto.....	58



3.4 Inteligencia Emocional en el trabajo.....	60
Capítulo 4. Método	66
4.1 Justificación.....	66
4.2 Pregunta de investigación	68
4.3 Objetivo.....	68
4.4 Hipótesis.....	69
4.5 Variables.....	70
4.6 Tipo de investigación.....	73
4.7 Participantes.....	73
4.8 Instrumentos.....	74
4.9 Análisis estadístico	78
4.10 Procedimiento	79
Capítulo 5. Resultados	80
5.1 Correlación entre factores de Acoso Psicológico en el Trabajo con los factores de Inteligencia Emocional	80
5.2 Correlación de Acoso Psicológico en el Trabajo y variables sociodemográficas	81
5.3 Correlación de Acoso Psicológico en el Trabajo y variables psicosomáticas.....	82
5.4 Correlación de Inteligencia Emocional y variables sociodemográficas.....	85
5.5 Correlación de Inteligencia Emocional y variables psicosomáticas.....	86
5.6 Diferencias entre grupos de las sociodemográficas y psicosomáticas con los factores de Inteligencia Emocional y Acoso Psicológico en el Trabajo.....	87
5.6.1 Diferencias entre variables sociodemográficas dicotómicas con los factores de Acoso Psicológico en el Trabajo....	87
5.6.2 Diferencias entre variables sociodemográficas dicotómicas con los factores de Inteligencia Emocional.....	89
5.6.3 Análisis de varianza entre los factores de Acoso Psicológico en el Trabajo y variables sociodemográficas.....	90
5.6.4 Análisis de varianza entre los factores de Acoso Psicológico en el Trabajo y variables psicosomáticas.....	93
5.6.5 Análisis de varianza entre los factores de Inteligencia Emocional y variables sociodemográficas.....	98
5.6.6 Análisis de varianza entre los factores de Inteligencia Emocional y variables psicosomáticas.....	99
Capítulo 6. Discusiones y Conclusiones	102
6.1 Discusiones.....	102
6.2 Conclusiones.....	107



6.3 Limitaciones y Sugerencias.....	108
Referencias	111



RESUMEN

Este trabajo fue realizado para conocer si existía una relación entre el Acoso Psicológico en el Trabajo y la Inteligencia Emocional. Además de confirmar la relación entre las variables sociodemográficas y psicossomáticas entre las dos variables. Los datos fueron obtenidos a través de los cuestionarios de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT), Uribe-Prado, 2008 y el Perfil de Inteligencia Emocional (PIEMO), Cortés, Barragán y Vázquez, 2002; en una muestra de 120 trabajadores mexicanos. Los resultados muestran que no existe una correlación significativa entre las variables principales, no obstante los resultados de las correlaciones entre factores de las escalas sí mostraron relaciones significativas entre los factores de *autoestima* y *nobleza* con comunicación deteriorada, por otra parte los factores *habilidad social* con *exceso de supervisión*. Se realizaron análisis de varianza encontrando diferencias significativas entre los factores de la EMAT y el PIEMO con las variables sociodemográficas y psicossomáticas.

Palabras clave: Acoso Psicológico en el Trabajo, Inteligencia Emocional, variables sociodemográficas y psicossomáticas.



INTRODUCCIÓN

*“La violencia crea más problemas
sociales que los que resuelve.”
Martin Luther King*

Las investigaciones sobre el acoso laboral han identificado varios factores antecedentes de este fenómeno, hay quienes indican que los factores individuales influyen en el origen de éste, otros mencionan que hay dinámicas en el lugar de trabajo que facilitan su desarrollo. El acoso laboral en México se ha estudiado muy poco, además de haber controversia acerca de los factores psicosociales que intervienen en el desarrollo del acoso en el trabajo, no se ha investigado su relación con habilidades interpersonales e intrapersonales, las cuales pueden ser un factor considerable para su predicción y/o prevención.

El fenómeno de Acoso Psicológico en el Trabajo ha sido abordado dentro del campo de las relaciones interpersonales en el trabajo, pero éste no debe confundirse, por ejemplo, con los conflictos personales que se presentan habitualmente dentro de las organizaciones, por las diferencias de personalidad entre sus miembros, con el estrés laboral, con el acoso sexual, entre otras problemáticas presentadas en este campo, ya que dicho fenómeno posee características temporales y de contexto que son muy específicas y que lo hacen a su vez diferenciarse de cualquier circunstancia laboral.

Partiendo de lo anterior, se podría decir que el Acoso Psicológico en el Trabajo es “cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo” (Hirigoyen, 2001).



En el contexto organizacional, los investigadores están prestando cada vez más atención al enfoque que estudia las diferencias individuales y los recursos personales de los trabajadores como factores protectores frente al estrés laboral (Chan, 2003; Friedman, 2003; Brouwers y Tomic, 2000 en Extremera, 2007). Dentro del ámbito de las diferencias individuales, destaca la reciente investigación vinculada a la Inteligencia Emocional (IE). Aunque existen múltiples definiciones del constructo (Mayer, Salovey, y Caruso, 2000, citado por Extremera, 2007), la conceptualización más aceptada define la IE como una habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y las de otras personas (Mayer y Salovey, 1997). La proliferación de trabajos sobre este tema ha sido constante, y han surgido numerosos modelos y propuestas que tratan de explicar el comportamiento humano en diferentes contextos sociales o laborales, y toman en cuenta este concepto.



Capítulo 1. Psicología del trabajo y la Salud

*“El trabajo más productivo es el que sale
de las manos de un hombre contento”*

Victor Pauchet

1.1 Definición de la Psicología del trabajo

Para comprender mejor el concepto de la Psicología del trabajo empezamos con la definición de Psicología. Ésta es una ciencia que se ocupa del estudio de la mente, la conducta humana y los procesos cognitivos. Papalia (2002) la define así: “La Psicología es el estudio científico del comportamiento y de los procesos mentales”.

La Psicología por un lado estudia las conductas visibles pero también los procesos mentales que no son perceptibles a simple vista, como lo son el pensamiento, lenguaje, percepción, sensación, aprendizaje, memoria, motivación y emoción.

La Psicología se encuentra en toda actividad humana en la cual estén involucrados cualquiera de estos procesos de la mente. Por lo tanto existen varias áreas de la Psicología enfocadas a la investigación de ciertos fenómenos desde nivel fisiológico, mental, conductual, que van de lo individual hasta social.

Una de las áreas de la conducta humana que estudia la Psicología es el trabajo, el cual es una parte muy importante en la vida de los seres humanos, ya que invertimos gran parte de nuestro tiempo en él.

Según Velázquez (2006) el trabajo es “la actividad del ser humano que permite realizar o participar en la elaboración de algo”, esta actividad la cual brinda remuneraciones de tipo económico y material para sobrevivir, también hay remuneraciones de tipo psicológico, como la satisfacción por el trabajo, dan estatus, forma parte del autoconcepto, autoestima e identificación entre otras, sin embargo, hay situaciones en las cuales el trabajo puede percibirse de modo contrario cuando no hay un adecuado ambiente laboral o las condiciones del



trabajo no son óptimas o se maltrata al trabajador, éstas entre muchas otras situaciones pueden tornar al trabajo como un castigo en vez de un bien.

El trabajo es una conducta estudiada por la psicología a través del análisis de la dinámica del individuo (trabajador) o de la organización. Tenemos varios ejemplos como el estudio del proceso aprendizaje en el trabajo, la influencia de la personalidad en un puesto determinado, el estilo de liderazgo de puestos ejecutivos, observar cómo se llevan a cabo las dinámicas en los grupos de trabajo, cómo afecta la cultura organizacional de una empresa o institución, etc.

Al respecto Velázquez (2006) dice que la Psicología del Trabajo está enfocada a: “el estudio de la actitud, los procesos mentales, el comportamiento y la cognición, aplicados a la interacción humana en las actividades productivas. El estudio de la Psicología aplicada para lograr el conocimiento de nosotros mismos y de los demás en las actividades laborales”.

Ahora bien se mencionarán las características esenciales de la población mexicana para contextualizar este trabajo.

1.2 La psicología y entorno del trabajador mexicano

Es importante tomar en cuenta la psicología del trabajador mexicano y mencionar cómo el entorno económico, social y cultural influyen en el desarrollo los fenómenos estudiados en este trabajo.

En México existen grandes contrastes económicos, sociales y culturales. En el sector productivo y de servicios hay grandes empresas modernas, con alta tecnología y gran potencial económico y también están las que funcionan a nivel de subsistencia, tecnológicamente atrasadas y con escasos recursos económicos y financieros. Por otro lado existen empresas de propiedad pública administradas por el Estado. Las empresas se clasifican como grandes, medianas y pequeñas de acuerdo a su capacidad económica y financiera.

Según Peniche (2008) la relación entre la idiosincrasia de los trabajadores y la de la empresa, son aspectos relacionados con la cultura, las costumbres y la



estructura de la personalidad, tanto de los trabajadores como de los directivos y gerentes, y ésta a su vez se relaciona con la cultura empresarial.

Al comparar ciertos aspectos de la psicología del mexicano en la vida laboral con otras culturas (principalmente la anglosajona), encontramos una necesidad por ser reconocido por los altos mandos y sólo lo consigue con una actitud de obediencia ciega heredada desde que los indígenas eran completamente fieles a los caciques, aunque esto no signifique crecimiento sino estancamiento (Rodríguez, 2003).

El trabajador mexicano es más cooperativo que un estadounidense que es competitivo principalmente, pero es bastante desconfiado y no cree en el buen funcionamiento de los equipos; esto aunado a los mitos machistas que atacan a la mujer de forma constante por la educación que se ha impartido desde la época colonial, y que día a día es una lucha constante para las profesionistas por lograr una equidad que se está vislumbrando de forma lenta (Rodríguez, 2003).

Pero no todo es desagradable en cuanto al trabajador mexicano se refiere, también encontramos aspectos rescatables de nuestra cultura como lo son: la familia, la patria, el servicio a los demás, el calor humano, el buen humor, etc. Que nos han ayudado a sobre llevar tragedias con la mejor cara posible y que sigamos siendo humanos en nuestro comportamiento (Rodríguez, 2003).

Como se mencionó anteriormente el trabajo puede brindar satisfacciones pero también hay ocasiones en las que las condiciones culturales, físicas, organizacionales y psicosociales permiten desarrollar patologías tanto físicas como psicológicas, las cuales conciernen a los profesionales de la salud mental. Para contextualizar estos factores es importante mencionar como estos intervienen en la salud ocupacional y la salud mental del trabajador.

1.3 Salud ocupacional

Se mencionó anteriormente que el trabajo puede ser una fuente de satisfacción, fuente de bienes para la supervivencia, también contribuye en la búsqueda de medios para mantener y mejorar la salud, sin embargo en el trabajo existen factores que pueden causar daño a la salud por medio de



enfermedades, lesiones e incluso problemas adaptativos por lo tanto se reconoce que hay condiciones físicas, psicológicas y sociales que al ser estudiadas se pueden prevenir los efectos negativos y mejorar las condiciones de trabajo (Parra, 2003).

En la Declaración de Principios de la Organización Mundial de la Salud (OMS) se expresa que la salud es *“un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales, no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”*¹, en esta misma declaración se reconoce que la salud es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos.

Parra (2003) aplicó la definición acordada por la OMS al campo del trabajo, indicando que *“la salud laboral se preocupa de la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización del trabajo como en las consecuencias de éste, en todos los planos, físico, mental y social”*.

La salud es un estado que se busca mejorar continuamente, en la búsqueda de este estado se deben considerar varios factores que intervienen directamente en el bienestar de un individuo, como el medio ambiente en que se vive o en el que se trabaja.

Ahora describiremos estas condiciones que son conocidos factores de riesgo los cuales intervienen en la salud del trabajador.

1.3.1 Factores de riesgo en el trabajo

Son varios los factores que contribuyen a que haya un deterioro en la salud del empleado, según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, los riesgos laborales o profesionales son *“La probabilidad de que un trabajador sufra un determinado daño (enfermedad, patología o lesión) derivado del trabajo”*. Los cuales se clasifican en riesgos de accidente de trabajo, riesgos de enfermedad profesional, riesgos de fatiga física y mental y por último riesgo psicosocial de insatisfacción (Sánchez, 2000).

¹ Recuperado el 10 de septiembre del 2010 de <http://www.who.int/features/qa/62/es/index.html>



Los factores de riesgo son aspectos de trabajo que tienen la potencialidad de dañar al trabajador, “aquellas situaciones o condiciones de trabajo que pueden perjudicar la salud de las personas, rompiendo el equilibrio físico, mental y social”. Existen varias formas de clasificar los factores de riesgo como los ambientales, materiales, técnicos así como los sociales, los cuales se detallarán a continuación (Sánchez, 2000):

1. Condiciones de seguridad: son condiciones materiales que influyen en la seguridad-accidentalidad del trabajador. Estos elementos son móviles, cortantes, electrificados, combustibles, surgen debido al uso de maquinas, herramientas, equipos de transporte, el espacio de trabajo o las instalaciones. (Seguridad Laboral).
2. Condiciones higiénicas: son condiciones provocadas por el medio ambiente del trabajo, existiendo dos tipos de agentes negativos: contaminantes físicos o químico-biológicos. Las condiciones físicas: iluminación, vibraciones, ruido, temperatura, radiación. Los contaminantes químico-biológicos pueden estar presentes en el ambiente de trabajo (Higiene Industrial).
3. Condiciones ergonómicas: las exigencias que la tarea impone en cuanto a esfuerzo, manipulación de cargas, posturas de trabajo, niveles atencionales y de concentración. Asociados a una carga de trabajo de tipo físico y mental inherente a la tarea (Ergonomía).
4. Organización del trabajo: la forma en que se dividen las actividades en tareas, la distribución de los horarios, rapidez de ejecución, jerarquía y las relaciones personales (Psicosociología).

Los daños procedentes de estos factores intervienen en la calidad de vida del trabajador además del desempeño de sus labores (Sánchez, 2000).

Es importante considerar que al estudiar un problema que afecte a la salud, las causas son multifactoriales y que su naturaleza puede ser mecánica, física, química, biológica, psicológica o social. Estas dos últimas son clave en la salud mental en el trabajador, la cual se detalla en el siguiente subtema.



1.3.2 Salud mental en el trabajo y los factores psicosociales

Para la OMS “la salud mental no es sólo la ausencia de trastornos mentales. Se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”².

Esta definición nos indica que un individuo saludable mentalmente tiene la capacidad de adaptarse a su medio, enfrentar los problemas cotidianos y desarrollarse de manera efectiva para contribuir con su entorno por medio de alguna actividad productiva. Sin embargo, como se mencionó en el subtema anterior hay factores ambientales, materiales, técnicos así como los sociales, que hacen probable que haya un desequilibrio en la salud mental del trabajador, manifestándose trastornos mentales y conductuales de diversa índole (Sánchez, 2000).

El área de la Psicología que estudia los procesos y riesgos que pueden inducir a una persona a estados <<no sanos>> en los procesos mentales, es la Psicopatología la cual está enfocada al estudio de los trastornos mentales y del comportamiento anormal. En el concepto biológico la anormalidad se expresa como una alteración en el funcionamiento normal del individuo en el ámbito físico o incluso en el equilibrio del binomio mente-cuerpo. En la psicopatología laboral es el estudio de los trastornos mentales o de conducta que suceden en el ámbito laboral (Sánchez, 2000).

Las psicopatológicas que tienen su origen en el trabajo se refieren principalmente a:

- *Problemas adaptativos a los cambios del trabajo:* lugar, puesto, compañeros, jefe, nuevas herramientas o maquinaria y nuevas tecnologías.

² Recuperado el 10 de septiembre del 2010 de: http://www.who.int/topics/mental_health/es/



- *Problemas del ambiente físico relacionado con las exigencias del puesto de trabajo:* turnos, horario, temperatura, ruido, iluminación, espacio, tóxicos, peligrosidad.
- *Problemas con los requisitos psíquicos de la tarea:* atención, concentración, normas, responsabilidad.
- *Problemas organizacionales:* los roles, las posibilidades de promoción, clima organizacional.
- *Deficiencias o problemas en las relaciones personales y en el funcionamiento de los grupos de trabajo:* comunicación, participación, conflictos, liderazgo, acoso.

Nos centraremos en los factores relacionados con los problemas de las relaciones personales en el trabajo, ya que éstas pueden determinar las condiciones de trabajo a nivel mental y social del trabajador, debido a que se relacionan procesos psicológicos complejos como la comunicación, pensamiento y emociones.

Los problemas de comunicación y conflictos en las relaciones laborales son inherentes al trabajo, ya que las relaciones sociales humanas son muy complejas, debido a diferencias individuales de los trabajadores, condiciones del medio ambiente en el trabajo o el entorno socioeconómico, los cuales tienen el potencial de afectar de manera positiva o negativa el desempeño, desarrollo del trabajador además de su salud física, psíquica y/o social. Cuando estos factores tienen o cumplen un papel negativo en la dinámica de trabajo, se convierten en factores de riesgo, se convierten en fuentes de estrés laboral, lo que potencialmente puede causar daño psicológico, fisiológico o social en las personas (Taub, 2009).

Estos factores son llamados factores Psicosociales del trabajo los cuales se relacionan con “el medio ambiente, la tarea, la organización del trabajo, el puesto, las relaciones, las capacidades, motivaciones, la situación personal del trabajador y el entorno socioeconómico donde se realiza el trabajo” (Sánchez, 2000).



Sánchez (2000) indica que los factores psicosociales que intervienen en la salud del trabajador son los siguientes:

- a) Medio ambiente físico del trabajo: Las condiciones físicas que tiene la tarea (tóxicos, ruido temperatura, iluminación, higiene, espacio, etc.).
- b) La propia tarea: La carga de trabajo y las características de la tarea (monótona y repetitiva), la duración de la jornada, carga mental de la actividad, incentivos, la rapidez o el ritmo de exigencia de la tarea, turnos y rotaciones.
- c) La organización de la empresa: Los factores de estructura influyen en el trabajador, por la forma en cómo se establece el reparto de responsabilidades y la forma de interrelación en la empresa, fomento de la participación del trabajador en la toma de decisiones, la autonomía del puesto, relaciones interpersonales e intergrupales. El rol del puesto entendido como las expectativas y conductas asociadas que tiene un determinado puesto de trabajo.
- d) Los factores personales: Son factores inherentes al individuo que predisponen a padecer patologías en el ámbito laboral. Factores de personalidad, estado de ánimo y emocionalidad determinan un mayor o menor facilidad para padecer determinadas patologías. Las variables sociodemográficas como estilo de vida, estado civil, edad, situación económica, educación, autoeficacia o el locus de control son variables al padecimiento de patologías.
- e) Abuso de sustancias tóxicas: alcohol o drogas que determinan problemas de salud laboral.

A partir de estos factores de riesgo psicosociales nos interesa plantear preguntas de investigación, ya que queremos observar la relación existente entre la personalidad, la emocionalidad, las variables sociodemográficas junto con factores que se observan en situaciones de acoso psicológico en el trabajo.

Para conocer más sobre los factores psicosociales vamos a señalar con detalle su definición e importancia en la salud el trabajo.



En 1984 el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) examinó los avances en el estudio de los factores psicosociales en el trabajo a nivel mundial (Uribe-Prado, 2008).

Este Comité dio a conocer los principales aspectos de estos factores: su identificación, evolución, así como las medidas para su prevención (OIT/OMS, 1984, citado en Uribe-Prado, 2008). En su novena reunión indicó que los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de las percepciones y experiencias del empleo y abarcan diversos y variados aspectos. Algunos de estos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo; otros más se refieren a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo, pero que repercuten en él.

El Comité Mixto OIT/OMS (1984, citado en Uribe-Prado, 2008) concluyó definiendo que: “los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleo, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual por medio de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento”.

El Comité ofreció un panorama integral y dinámico de los factores psicosociales del trabajo, sin embargo, se encuentra una gran ambigüedad conceptual y dificultades metodológicas e instrumentales si uno planea basarse en ella (Uribe-Prado, 2008).

En términos prácticos la concepción del fenómeno de los factores psicosociales laborales es muy variada y por tanto su definición está lejos de una adaptación única y universal. Sin embargo, su desarrollo y avance en términos de las evidencias encontradas sobre su potencial daño a la salud y rendimiento de los trabajadores no se puede negar, esto se puede observar en los modelos teóricos que diversos expertos han desarrollado intentando representar los principales mecanismos que a su parecer conllevan a los problemas de salud y rendimiento laboral (Uribe-Prado, 2008).



Existe una gran lista de modelos, sin embargo, desde el punto de vista de la salud ocupacional existen algunos que cuentan con mayores evidencias empíricas en el mundo. Destaca por ejemplo el modelo Demanda/ Control (Karasek y Theorell, 1991 citado por Uribe-Prado, 2008), o el modelo de Desequilibrio Esfuerzo/Recompensa (Siegrist y Peter, 2000, citado por Uribe-Prado, 2009), los cuales han demostrado su relación causal con múltiples problemas de salud crónicos, principalmente con las enfermedades cardiovasculares (Schnall, Belkic, Landsbergis y Baker, 2000, citado por Uribe-Prado, 2008).

En un intento por clasificar la gran cantidad de modelos psicosociales laborales documentados en la literatura del tema, se han encontrado tres tipos de modelos (Uribe-Prado, 2009):

- a) Aquellos basados en el “entorno psicosocial”, que incluyen la consideración de las condiciones generales de trabajo, las características y condiciones del ambiente, la organización del trabajo, la tecnología y sus exigencias, el clima laboral, etc. Se refieren tradicionalmente a todos aquellos aspectos tensionantes psicosociales del contexto laboral que frecuentemente son llamados “estresores” (modelo demanda/control).
- b) Aquellos basados en el “individuo”, que incluyen las características individuales del trabajador, sus recursos y factores disposicionales, su personalidad, su cultura, sus patrones de conducta y creencias. Estos aspectos pueden influir directamente en la salud o moderar/ facilitar la influencia negativa de factores del entorno en la salud. Se refieren tradicionalmente a la capacidad de adaptación del individuo que lo hace más resistente o vulnerable al estrés (ej. personalidad tipo A o estilos de afrontamiento).
- c) Finalmente, aquellos modelos que refieren a los efectos psicológicos derivados de la interacción trabajador-condiciones laborales, los que pueden tener un carácter negativo o positivo, agudo o crónico. Se refieren tradicionalmente al concepto de eustrés o distrés en sus distintas dimensiones.



Aunque la mayoría de los modelos actuales han aportado en gran medida al entendimiento de los factores psicosociales en el trabajo, se puede pensar que sus limitaciones se han concentrado en la concepción aislada de los factores psicosociales. Su enfoque ha sido únicamente en alguno de los aspectos de la clasificación que se ha señalado, a pesar de que se ha insistido en el dinamismo de los factores psicosociales y la necesidad de considerar los tres aspectos: el entorno, las diferencias individuales y los efectos psicológicos derivados de estas interacciones (Comité Mixto OIT/OMS, 1984; Peiró y Prieto, 1996, citado en Uribe-Prado, 2008). Es así como se llega a la conclusión de que uno de los principios universales para en la estructuración de los modelos psicosociales, debería ser la consideración de estas tres dimensiones (Uribe-Prado, 2009).

A partir de estos factores de riesgo psicosociales nos interesa plantear nuestras preguntas de investigación, ya que queremos observar la relación existente entre la personalidad, la emocionalidad, las variables sociodemográficas junto con factores que se observan en situaciones de acoso psicológico en el trabajo.

Como hemos visto hasta ahora el trabajo y la salud están relacionados, ya que debemos trabajar para satisfacer las necesidades para desarrollar nuestras capacidades físicas, intelectuales y sociales; si esto se logra en armonía, con una influencia positiva conseguiremos salud física como mental. Sin embargo, también existen situaciones adversas con las cuales se puede perder la estabilidad y provocar daños en el organismo a través de patologías físicas y/o mentales. El acoso psicológico en el trabajo es una de esas situaciones que pueden bloquear las aspiraciones personales, la realización profesional, el desarrollo social, provocando una deshumanización y una influencia negativa a nivel orgánico, mental y social. Este es muy complejo, en México se ha estudiado muy poco y por lo tanto no existe cultura acerca de él. En el siguiente capítulo se describirá con detalle todo lo que abarca este fenómeno social.

Capítulo 2. Acoso en el Trabajo



“Cuando se teme a alguien es porque a ese alguien
le hemos concedido poder sobre nosotros”
Hermann Hesse

2.1 Aproximaciones Teóricas

La Real Academia Española de la Lengua³ define agresión como el acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo o hacerle daño. La agresividad del ser humano se ha tornado un problema social grave, son sucesos cotidianos, hay violencia y agresión en las calles, violencia intrafamiliar, agresión en la escuela y trabajo, inclusive existen agresión entre países.

De manera general, se puede decir que la agresión es vista como algo negativo, y existe en nuestras sociedades un conceso social que condena los hechos de violencia. La agresión, como un buen número de conductas sociales, se rige por una norma: dañar o perjudicar otro, esto contrario a la norma. Ahora bien, la simple observación de la vida cotidiana nos muestra que esta norma no opera universalmente, pues las conductas de agresión son frecuentes (Moser, 1992).

Según Moser (1992) se pueden distinguir tres puntos de vista: la agresión sería: 1) un comportamiento natural e intuitivo propio de cada quien; 2) un hecho de sociedad suscitado por las tensiones de la vida común; y 3) una reacción a la frustración. Estas concepciones reflejan bastante bien las diferentes abordajes que han intentado por definir este campo: individuales (biología, etología, psicología), sociales (sociología) e interpersonales (psicosociología).

La agresión es un comportamiento que por definición es social en la medida en que supone una relación entre dos o más como la mayoría de las conductas humanas. Es una *interacción social*, en el sentido que toma su origen y se actualiza en la relación con otro, relación que condiciona y modula nuestro comportamiento. Hay al menos dos personas que participan en esta interacción: el actor, es decir, el presunto responsable del perjuicio y la víctima.

³ Recuperado el 10 de septiembre de: <http://www.rae.es/rae.html>



En efecto, una conducta de agresión es inconcebible sin la presencia de otro, no hay agresión sin víctima. Aquella encuentra su origen inmediato y explica con referencia a la palabra y los actos del otro (Moser, 1992).

Según Berkowitz (1996) la agresión es cualquier forma de conducta que pretende herir física o psicológicamente a alguien. Partiendo del concepto de agresión, podemos decir que el acoso es una conducta que está relacionada con conductas agresivas y violentas hacia una persona o un grupo de personas. Este fenómeno ha sido estudiado en diferentes ámbitos sociales, por ejemplo en las escuelas, el fenómeno que en la actualidad es un tema que está creando controversia es el llamado bullying que fue estudiado por primera vez por el doctor Paul Heinemann (1992, citado por Trujillo, 2006), y que identificó un tipo de comportamiento infantil destructivo en pandillas de niños, en la mayoría de los casos dirigido en contra de un único niño.

El psicólogo y profesor de la Universidad de Estocolmo Heinz Leymann fue pionero al ocuparse de investigar conductas de hostigamiento en el contexto laboral. Y fue al principio de la década de los ochenta cuando Leymann adoptó el término mobbing para observar un tipo de conducta similar al que el etólogo Konrad Lorenz (1991, citado por Trujillo, 2006) refirió al observar el ataque de un grupo de animales pequeños gregarios acosando a un animal solitario de mayor tamaño (Piñuel, 2003 y Trujillo, 2007).

El origen del término “mobbing” en la etología⁴ describe la reacción defensiva de hostigamiento de un grupo de animales más débiles que atacan en grupo a un animal solitario de mayor tamaño por el que se sienten amenazados (Piñuel, 2003).

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

Investigadores que han estudiado ampliamente el fenómeno son Einarsen y Skogstad, (1996; citado en Trujillo, 2007) indican que el mobbing se produce

⁴ Etología (Del fr. *éthos*, costumbre y *logos*, estudio,) f. Rama de la biología que estudia el comportamiento individual y colectivo de los animales, y en concreto las respuestas que cada especie da al ambiente que le rodea. <http://www.wordreference.com/definicion/etolog%C3%ADa>. Consultado el 8 de septiembre de 2010.



cuando, durante un período de tiempo alguien es objeto de persistentes acciones negativas por parte de otra u otras personas, y por diversas razones se enfrenta a dificultades también persistentes para defenderse de las mismas.

Marie France Hirigoyen es pionera en el estudio del acoso moral en Francia. A partir de sus publicaciones empezó a difundirse el acoso psicológico a nivel general en su país. Sus líneas de investigación son el mobbing en el entorno familiar y la organización (Hirigoyen, 2001).

Piñuel y Zavala, experto en el tema en España, encuentra que el fenómeno ocurre en las organizaciones de su país, y se dedica a estudiar los factores que lo causan en diversas estructuras laborales. Su trabajo aporta información empírica que permite reflexionar sobre las posibles relaciones de causa –efecto en el mobbing (Piñuel y Zavala, 2001; citado en Trujillo, 2007).

Siguiendo con los autores españoles tenemos a Barón Duque, que presenta la tesis de que el poder y la negociación son elementos presentes en el mobbing. Él explica que el mobbing se utiliza dentro de una organización como medio para adquirir poder (Barón Duque et al, 2004 citado en Trujillo, 2007).

En México, no es la excepción, ya que algunos estudios coinciden con muchos comportamientos ya encontrados en la literatura internacional (Uribe, 2010). Mercado (2008) investigó 333 comportamientos de acoso laboral en el sector educativo.

Después de haber mencionado las diversas investigaciones y hallazgos sobre el acoso psicológico en la literatura científica continuaremos con la definición del acoso psicológico en el trabajo y las adaptaciones de dicho constructo.

2.2 Definición de Acoso en el Trabajo



La expresión de acoso psicológico en el trabajo es clara: indica la presión obstinada que sufre un trabajador en su empresa. El sustantivo *mob* procede del inglés y significa << gentuza, cuadrilla, chusma>>. El verbo *to mob* puede traducirse como << arremeter o lanzarse contra alguien, injuriar groseramente>> (Ausfelder, 2002).

Hirigoyen (2001) define como acoso en el trabajo “cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, de la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo”.

Uribe-Prado (2011), define el acoso psicológico en el trabajo, como “conductas negativas continuas que son dirigidas contra uno o varios empleados por superiores y/o colegas. Estas acciones, no deseadas por las víctimas pueden ser realizadas de manera deliberada e intencional, causando humillación, ofensa y estrés tanto en las víctimas como en las personas que lo presencian, lo cual interfiere en el rendimiento laboral y causa un ambiente negativo en el trabajo”.

En España el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, definió al acoso laboral “como una situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar del trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando su lugar de trabajo” (Martin-Daza, Pérez-Bilbao y López, 1998, citado en Piñuel y, 2003).

En Europa diferentes investigadores de diversos países han creado varios términos y definiciones (ver Tabla 1) para identificar escenarios de trabajo en los que trabajador de cualquier nivel o rango lleve a cabo conductas de acoso u hostigamiento hacia otros empleados.



Tabla 1. Autores, términos y definiciones más comunes del acoso psicológico en el trabajo

Autor	Término	Definición
Brodsky (1976)	Harassment	Intentos repetidos 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.
Thylefors (1987)	Scapegoating	Una o más personas, durante un periodo de tiempo, son expuestas de modo repetitivo a acciones negativas por parte de uno o más individuos.
Matthiese, Raknes y Rökkum (1989)	Mobbing	Una o más conductas y reacciones duraderas y repetidas de una o más personas dirigidas a una o más personas de su grupo de trabajo.
Leymann (1990)	Mobbing/ Psychological terror	Comunicación no ética y hostil dirigida de modo sistemático por una o más personas principalmente hacia otra persona.
Kile (1990)	Health endangering leadership	Actos de humillación y acoso continuos de larga duración por parte de un superior y que son expresados abiertamente o de modo encubierto.
Wilson (1991)	Workplace trauma	La desintegración de la autoestima de empleado como resultado del tratamiento continuo, real o percibido, deliberadamente maligno o malévolo por parte de un empleado o superior.
Adams (1992)	Bullying	Crítica continua y abuso personal en público o en privado, con el fin de humillar y degradar a una persona.
Ashfort (1994)	Petty tyranny	Un líder utiliza su poder sobre los demás mediante la arbitrariedad y el “autobombo”, despreciando a los subordinados, mostrando escasa consideración, utilizando un estilo basado en la fuerza para la resolución de conflictos, impidiendo la iniciativa y utilizando castigos no contingentes.
Björqvist, Österman y Hjelt-Back (1994)	Harassment	Actividades repetidas con el fin de causar sufrimiento psicológico (aunque algunas veces también físico) dirigido hacia uno o más individuos, que no son capaces de defenderse por sí mismos.
Vartía (1996)	Harassment	Situaciones en las que una persona es expuesta repetidamente y durante cierto tiempo a acciones negativas por parte de una o más personas.
Moran Astorga (2002)	Mobbing	El maltrato persistente, deliberado y sistemático de varios miembros de una organización, hacia un individuo con el objetivo de aniquilarlo psicológica y socialmente y de que abandone la organización.



Autor	Término	Definición
Barón Duque (2003)	Mobbing	Frustración del fin de las relaciones laborales, como consecuencia del uso sistemático de la violencia psicológica en una organización de trabajo, contra una o varias personas, que ven alterados los presupuestos subjetivos de la causa y el objetivo de su contrato, así como su autoidentificación biopsicosocial, poniendo en peligro su salud, la de su entorno familiar y finalmente, la sociedad.

Fuente: M. C. Sáez & M. García-Izquierdo (2005). *Violencia psicológica en el trabajo: Mobbing*. Madrid: Psicología Pirámide, pp. 191-204; citado en Trujillo, 2007.

La mayoría de los países europeos de habla no inglesa se refieren a este problema como “*Mobbing*”. El correlato correcto del término mobbing en castellano debe ser *acoso psicológico en el trabajo*. La denominación “acoso moral”, que se usa a veces en castellano, es abiertamente incorrecta. No se trata del acoso a la moral o a la ética o a las buenas costumbres de la víctima. El término moral hace referencia en castellano al ámbito de la moral. Si tuviéramos que calificar este tipo de acoso deberíamos decir más bien acoso “inmoral”. Los términos de *acoso laboral* o *acoso en el trabajo* son incompletos y generan confusión con otras posibles situaciones de acoso como es el acoso sexual (Piñuel y Oñate, 2002). Hacemos referencia al término de Acoso Psicológico en el Trabajo considerando que es el más adecuado para nombrar a este fenómeno.

En esta investigación se utilizará el concepto acuñado por Einarsen (2003), (citado en Uribe, 2008) quien ha realizado investigaciones con la intención de conceptualizar este fenómeno, indica que el acoso psicológico en el trabajo es:

“hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas laborales. Para concebir una acción como acoso psicológico (o mobbing) esta debe ocurrir regularmente y durante un prolongado periodo de tiempo. El acoso es un proceso gradual, durante el cual la persona, desde una posición inferior, se convierte en el objeto de comportamientos sociales negativos de forma sistemática.”

Todas estas acciones hacen que el individuo se ve afectado en todas sus esferas de interacción con el ambiente, ya que se crea un contexto conflictivo y



desagradable, que puede minimizar sus motivaciones individuales, sociales o en su ambiente laboral (García, 2008).

Según Zapf y Einarsen, (2001) (citado en Uribe, 2008), el acoso se caracteriza por ataques directos como amenazas con medidas organizacionales (sanciones, castigos, amenazas de despido, entre otros), amenazas a las relaciones sociales (aislamiento), ataque a la vida privada, así como agresiones verbales y rumores.

El acoso psicológico en el trabajo no debe ser confundido con los conflictos interpersonales habituales en las organizaciones de trabajo, con las situaciones de estrés laboral o con otros riesgos psicosociales (por ejemplo el burnout) (Uribe-Prado, 2011) siendo el mobbing o acoso psicológico en el contexto laboral considerado como uno de los principales riesgos psicosociales a los que un trabajador puede enfrentarse a lo largo de su vida laboral.

En este apartado se citaron las diferentes definiciones que se han acuñado para dicho fenómeno, el cual puede ser desencadenado por diferentes factores que se han identificado como antecedentes del acoso, los cuales se explicaran en los siguientes subtemas.

2.3 Antecedentes del Acoso en el Trabajo

Se han propuesto una gran cantidad de variables que pudieran identificarse como factores que inician el acoso psicológico en el trabajo, que van desde la perspectiva individual a la organizacional. Algunas investigaciones de Einarsen han centrado la atención en el comportamiento del acosador y de la víctima, en las interacciones humanas en las organizaciones, en el clima y el ambiente organizacional de una empresa o departamento (Moreno, 2005).

Al existir posturas diferentes no resulta sencillo responder qué es lo que promueve el desarrollo del mobbing. Al respecto hay dos enfoques. El primero afirma que las víctimas del hostigamiento laboral son responsables de ser acosadas Zapff, 1999 (citado en Mercado, 2008) por otra parte Leyman, 1996 (citado en Mercado, 2008) a partir de estudios con víctimas acosadas, sostiene una postura contraria, la cual se traduce en que el acoso tiene sus orígenes en



el ámbito laboral, principalmente en la organización del trabajo y problemas de liderazgo.

Los factores asociados a la aparición del acoso psicológico en el trabajo, según diversas investigaciones, son las prácticas organizacionales en las que se permite el abuso de poder, la existencia de estructuras de la organización poco claras para los empleados, la toma de decisiones organizacionales mal definidas, la insuficiente claridad en los roles, el pobre manejo de los conflictos y las prácticas éticamente cuestionables (Boada et al, 2003; citado en Peralta, 2004).

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

Un ambiente de trabajo hostil, en el cual predominan las agresiones, la crítica persistente, el aislamiento social y la desvalorización de las personas o de su trabajo es una realidad cotidiana para muchos trabajadores en empresas públicas y privadas (Topa, et. al; 2006).

La perspectiva presentada hasta ahora describe al acoso psicológico en el trabajo como un conflicto que surge de los factores psicosociales de la organización, enfoque en el que se centran la mayoría de los estudios y definiciones hechos sobre el tema. Sin embargo, el concepto puede variar dependiendo del abordaje y de las diferentes metodologías utilizadas. En esencia todavía no hay suficiente investigación para afirmar cuales son los factores o razones del acoso psicológico en el trabajo (Mercado, 2008).

El enfoque de aproximación psicosocial ha sido fuertemente defendido por Leyman (1992) citado en Jiménez, 2005 quien considera que los factores de personalidad son irrelevantes para el estudio del acoso psicológico, y que las condiciones de trabajo son la causa única del acoso. Sin embargo, los resultados de otras investigaciones sugieren que es bastante improbable que el



acoso pueda ser explicado exclusivamente en términos de condiciones de trabajo.

Numerosos investigadores han tratado de identificar las variables de personalidad asociadas con el acoso psicológico. Dentro de esta perspectiva, se ha señalado que los resultados de los estudios apuntan que algunas víctimas del acoso psicológico en el trabajo son más sensibles al mismo o reaccionan de un modo más dramático que otras ante las situaciones de acoso (Moreno, 2005). Las víctimas de acoso se caracterizan por una baja autoestima, altos niveles de ansiedad en situaciones sociales (Einarsen y Hauge, 2006).

En esta investigación consideramos que las características psicológicas individuales de un trabajador como las actitudes, las percepciones, la personalidad y la inteligencia emocional (IE), actúan como filtro a través del cual este interpreta y afronta las diferentes situaciones que suceden a su alrededor.

Una vez mencionadas las dos perspectivas sobre los antecedentes del acoso psicológico en el trabajo, en los siguientes párrafos se describirán detalladamente los antecedentes organizacionales e individuales.

2.3.1 Antecedentes organizacionales

El planteamiento organizacional que postula que un entorno de trabajo pobremente organizado crea condiciones que pueden favorecer situaciones de acoso psicológico, constituye uno de los enfoques más aceptados para explicar el origen del mobbing (Leyman, 1996 citado en González y Delgado, 2008), ya que aunque las variables que favorecen el problema pueden ser de distinta naturaleza, actualmente la interpretación del mobbing está más centrada en los factores organizacionales y relacionales (p. ej., organización del trabajo, clima laboral, patrones del liderazgo, gestión y resolución de conflictos) (González y Delgado, 2008).

Este enfoque propone que el acoso psicológico en el trabajo no es sólo un problema del individuo que lo padece o del acosador que lo desencadena, sino



que se trata de todo un signo o síntoma de que las cosas no marchan bien en la manera de organizar el trabajo, de asignar las cargas del mismo, de definir adecuadamente los roles de los empleados, de seleccionar y/o promocionar a los directivos clave, o bien en lo que respecta a los valores, y la cultura organizacional.

De hecho, desde esta perspectiva, el acoso psicológico en el trabajo es entendido como consecuencia de determinados factores organizacionales, siendo las variables individuales (personalidad, habilidades sociales, estrategias de afrontamiento) las moduladoras de la intensidad de la percepción del síndrome y/o de las consecuencias originadas (González y Delgado, 2008).

En el acoso psicológico en el trabajo se puede desarrollar debido a los actos de uno o varios agresores, que se conducen bajo el cobijo de algunas características organizativas que les permiten cierta impunidad o en cierto margen para seguir con su actuar intimidatorio. Por ello Piñuel y Oñate (2002) insisten en que no suele haber organizaciones que practiquen acoso psicológico sino individuos que practican mobbing.

Según Piñuel y Oñate (2002) “Mobbing institucional” o “acoso institucional”, es un término que no está consolidado por la investigación y por lo tanto da lugar a equivocaciones para describir quien practica el acoso psicológico en el trabajo. Con este enfoque se pretende eludir responsabilidad del mobbing, que invariablemente es personal, la responsabilidad es del autor o inductor de una serie de comportamientos nocivos.

Ciertamente hay numerosas características organizativas psicológicamente tóxicas que facilitan la probabilidad de que suceda el acoso psicológico, sin embargo quien practica el mobbing es el instigador y último responsable ya que esta persona decreta la persecución y no la organización en la que estos hechos se producen (Piñuel y Oñate, 2002).

Si se señala que la institución es la responsable del acoso psicológico, se evita la asignación de la responsabilidad individual de los hechos y es fuente de impunidad para los verdaderos agresores, quienes frecuentemente tienen personalidades violentas o alteradas, y frecuentemente están ocultos en la



aparente premisa de obediencia y servicio a la institución (Piñuel y Oñate, 2002).

Con esto no se pretende minimizar la influencia que tienen los factores individuales, ya que estos influyen de manera importante en el desarrollo del acoso por lo que se mencionara a continuación algunas investigaciones que se centran principalmente en los antecedentes individuales.

2.3.2 Antecedentes individuales

No se puede afirmar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso u hostigamiento en su lugar de trabajo. Esto significa que cualquier persona, en cualquier momento, puede ser víctima (Trujillo, 2007).

Los especialistas señalan que en la mayoría de los casos el mobbing afecta a los trabajadores brillantes, bien valorados, cumplidos y participativos, personas activas y con gran carisma a las que se intenta presentar como poco inteligentes, holgazanas y conflictivas.

Leyman, 1996 (citado en Trujillo, 2007) opina que la personalidad del acosado no es un factor que lo haga propenso a sufrir mobbing; en cambio Einarsen y Hauge (2006) opinan lo contrario.

Por otra parte Zapf y Gross, (2001) (citado en Trujillo, 2007) encontraron en sus investigaciones que hay una gran diversidad en cuanto a la forma en que la gente reacciona ante los conflictos interpersonales y el escalamiento del conflicto en el trabajo. Estos autores indican también que algunas personas son más sensibles que otras, y que algunas reaccionan de manera disfuncional ante las situaciones de acoso.

Como la definición de mobbing lo indica, éste se entiende como un proceso escalar gradual en el que la persona quien es víctima de acoso se enfrenta a agresión en que van aumentando en intensidad y frecuencia (Einarsen, 2000; Leymann, 1996 citados en Moreno, 2006), donde las estrategias de afrontamiento parecen ser decisivas. Si el acoso se percibe como un proceso,



el ambiente de trabajo y los factores individuales y de personalidad pueden estar jugando distintos roles en las diferentes etapas del mismo (Moreno, 2006). Dichas etapas se describirán posteriormente.

El acoso psicológico en el trabajo ocurre en un sistema social interactivo. Se ha comprobado que existen diferencias personales en la vivencia y afrontamiento del acoso psicológico de quienes lo sufren, así como en el desarrollo posterior de los problemas de salud asociados (Matthiesen y Einarse, 2001; Zapf y Gross, 2001 citado en Moreno, 2006)

Por esto los últimos desarrollos teóricos enfatizan la necesidad de integrar las variables de ciertas características de personalidad y análisis del proceso del acoso, aunque siempre con la precaución de no culpar a la víctima. El énfasis no está en la causalidad tanto como en la vulnerabilidad.

Algunos autores han denominado “hipótesis de la personalidad”, ésta postula una asociación entre ciertas características personales y la aparición del acoso en el trabajo, ha habido expertos que han tratado de delimitar cuáles son los rasgos que caracterizan a las víctimas de acoso. Al respecto, los últimos estudios llevan a concluir que no existen un perfil general de personalidad de la víctima que pueda explicar por qué surge el acoso (Glaso, Matthiesen, Nielsen y Einarsen, 2006; citado en Moreno, 2006) sino más bien dar cuenta de ciertas diferencias personales en el proceso.

En la misma línea, según los planteamientos de Zapf y Einarsen (2003, citado en Moreno, 2003), parece que determinadas personas parecen tener mayor riesgo de padecer acoso. En este sentido, se ha señalado que la aparición del acoso psicológico está relacionada con el género y que el hecho de ser mujer es un riesgo potencial para sufrir acoso. Sin embargo, existen discrepancias en la literatura al respecto. De los diferentes estudios, algunos mostraron que los hombres y las mujeres son acosados en igual medida (Einarsen y Skogstad, 1996; Hoel y Cooper, 2000; Vartia, 1996 citado en Moreno, *et al.*, 2006), mientras que otros señalan que las mujeres son acosadas con mayor frecuencia (Björkqvist, Österman y Lagerspetz, 1994b; Salin, 2003, citado en Moreno, *et al.*, 2006). En el estudio de Björkqvist, Österman y Lagerspetz (1994, citado en Moreno, *et al.*, 2006), el 25% de los participantes mencionaron



el género como una posible razón para el acoso. Por contra, Hoel y Cooper (2000, citado en Moreno, *et al.*, 2006) encontraron que los hombres eran expuestos más frecuentemente a conductas negativas en el trabajo que las mujeres.

Dentro de este paradigma, una de las variables de mayor interés ha suscitado son los recursos de afrontamiento que desarrollan las personas ante el acoso. Knorz y Zapf (1996) y Zapf y Gross (2001) (citado en Moreno, *et al.*, 2006) han comparado las conductas de afrontamiento de víctimas que superaron con éxito el acoso frente a las personas cuya situación empeora. Las víctimas que tuvieron éxito evitaban con mayor frecuencia comportamientos que pudieran volverse contra ellos (por ej. absentismo), y eran más competentes en reconocer conductas y situaciones que agravaban el conflicto.

En este sentido Neidl (1995; citado en Moreno, 2006). Señala que una persona llega más fácilmente a ser objeto de acoso si por alguna razón es incapaz de defenderse. De igual forma, en un estudio noruego (Einarsen y Hauge, 2006), muchas víctimas de acoso indicaron que su falta de recursos de afrontamiento y autoeficacia, así como una baja autoestima, una elevada ansiedad social y la falta de habilidades de gestión del conflicto, contribuyeron a agravar el problema.

Aunque el acoso es concebido como un problema causado primordialmente por los factores organizacionales, los factores individuales pueden jugar un rol en su desarrollo, como en todos los problemas relacionados con el estrés. De cualquier manera la adopción de modelos individuales debe al menos ser cauta pues se puede caer fácilmente en “culpar a la víctima” de la situación que le acontece.

Esto significa que cualquier persona que sea víctima de acoso psicológico puede pertenecer a cualquier nivel jerárquico de la organización. En el siguiente subtema se describirán las direcciones que puede tomar el acoso en la estructura organizacional de la empresa.



2.4 Tipos de Acoso Psicológico en el trabajo o Mobbing. ¿Quién acosa a quién?

Básicamente, las organizaciones productivas y de índole laboral presentan en general una estructura de tipo piramidal. Conforme nos adentraremos en organizaciones más complejas, esta pirámide de poder será más y más compleja, generando grupos y subgrupos en los que las relaciones interpersonales se mantienen, por lo general, dentro del encuadre piramidal de poder y control (Abajo, 2004).

De acuerdo con Mikkelsen y Einarsen, 2001, (citado en Uribe 2008); el acoso puede originarse en tres direcciones: ascendente (de subordinado a jefe), descendente (de jefe a subordinado) y lateral; para Abajo, (2004) esté último lo define como “horizontal”.

2.4.1 Un superior es acosado por sus subordinados “Mobbing ascendente”

Se trata de un acoso menos frecuente, pero lo consideran hipotético, se denomina así a la situación en la que una persona que ocupa una posición de determinada jerarquía dentro de la estructura de la organización es acosada o atacada por uno o varios subordinados (Abajo, 2004).

Existen varios supuestos típicos en los que se produce esta variante del acoso psicológico. Se puede tratar del supuesto de que una persona que viene del exterior, cuyo estilo o cuyos métodos no son admitidos por el grupo, y que no se esfuerzan por adaptarse o imponerse. Se puede tratar también de un antiguo compañero al que se ha ascendido sin consultar a la plantilla (Hirigoyen, 2001 y Abajo, 2004).

2.4.2 Un compañero acosa a otro compañero “Mobbing horizontal”

Se refiere cuando uno o más trabajadores se ven acosados por uno o varios compañeros que ocupan puestos de similar nivel dentro de la pirámide



jerárquica de la organización. Se trata de acciones llevadas a cabo entre “iguales” (Abajo, 2004).

2.4.3 Un superior acosa a un subordinado “Mobbing descendente”

Se trata de una situación en la cual un individuo que se encuentra en una cierta situación de poder dentro de la escala jerárquica acosa a uno o varios individuos que se encuentran subordinados a él (Abajo, 2004).

De acuerdo con Hirigoyen (2001) “Esta situación es la más frecuente en el contexto actual, que 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 gravosas”.

“- 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 un individuo al que elige como chivo expiatorio”.

Describimos brevemente las múltiples formas en que se puede dar el acoso, sin embargo dicho fenómeno tiene un proceso gradual el cual ha sido enmarcado por varios investigadores, los cuales mencionaremos a continuación.

2.5 Fases del Acoso Psicológico en el trabajo o Mobbing

Según Leyman, 1997, (citado en Uribe 2008 y Trujillo 2007) el fenómeno es un proceso en el que se pueden distinguir cuatro fases.



Fase 1. La aparición de algún incidente crítico o aparición de un conflicto. Se inicia el conflicto con la distinción de un acosado y un acosador.

Es normal que aparezcan conflictos interpersonales en cualquier organización o empresa. La mera existencia de personas o grupos con intereses objetivos o necesidades diferentes e, incluso a veces contrapuestos, hace el conflicto algo inevitable (Abajo, 2004).

Cuando existe un conflicto y este no se resuelve, se produce un punto de inflexión y comienza la escalada de enfrentamientos y se abre la puerta del fenómeno del mobbing o acoso. A menudo el conflicto no resuelto es solamente la excusa que necesita el acosador para iniciar su ataque, para justificar lo injustificable. Con frecuencia un conflicto de tipo “menor” es deliberadamente exagerado, sacado de contexto y maliciosamente difundido de forma innecesaria y tendenciosa, precisamente para motivar, justificar y potenciar el acoso psicológico a la víctima (Abajo, 2004).

Fase 2. La estigmatización. Se presentan acontecimientos que en condiciones normales no son una agresión, sin embargo, se presentan agresiones constantes casi a diario y por un largo periodo de tiempo. El acosador busca dañar a la víctima, estigmatizarla y reducir su autoestima.

Esta fase que es propiciada por el acosador, se caracteriza por una graduación del acoso psicológico hacia la víctima, con el objeto de intimidarla y hacerle notar que cualquier movimiento para defenderse sólo conseguirá acrecentar el problema (Trujillo, 2007). La víctima puede ser consciente del hostigamiento hasta que ya es demasiado tarde. Incluso, a menudo niega la posibilidad, intentando buscar razones o justificaciones para el actuar del acosador (Abajo, 2004).

Abajo (2004) menciona que este proceso de “estigmatización” se produce además daños en las relaciones sociales, específicamente con los propios compañeros de trabajo, podemos encontrar un abanico de actitudes por parte del grupo:

- a) La víctima es excluida y rechazada por sus compañeros de trabajo, la estigmatización hace que la víctima se convierta en una especie de



“apestado” y temen que si lo apoyan o si, simplemente, se relacionan con él o ella, el acosador tomará represalias también contra ellos.

- b) El grupo busca silenciar a la víctima, intentando imponer una especie de la ley del silencio.

Todas estas actitudes y reacciones por parte de los compañeros de trabajo llevan a la víctima a un estado de aislamiento que es, precisamente, uno de los objetivos del acosador (Abajo, 2004).

Fase 3. La intervención de los superiores. En general, la situación de acoso es conocida por los actores inmediatos, y, probablemente, por los miembros del grupo al que pertenece la víctima. Sin embargo, llega un momento en que el acosador comienza a percibir los frutos del hostigamiento, y la víctima da muestras de que le está afectando psicológicamente, por lo que se ve afectado su desempeño laboral, por lo que esto trasciende generalmente al departamento de Recursos Humanos (Abajo, 2004) Se genera la intervención de la dirección de personal se daña la imagen pública del acosado, pero debido a la estigmatización previa, la dirección considera como responsable a la víctima. En esta fase suele considerarse a la víctima como la responsable sin analizar el entorno en el que se encuentra (Trujillo, 2007).

Cuando la empresa decide actuar, por lo general la opción más utilizada es la de cambiar de departamento o puesto de trabajo a la víctima, al hostigador o a ambos (Abajo, 2004 y Ausfelder, 2002).

Al transferir al acosador a otro ámbito, lo único que consigue la organización es trasladar de escenario el conflicto. Otra solución “negativa” que suele tomar la organización es no llevar a cabo una investigación exhaustiva de la situación. En lugar de centrar su mirada en el acosador, ve a la víctima como el problema a combatir centrándose en sus características personales ya manipuladas (Abajo, 2004).

De esta manera, la propia organización se suma, activa o pasivamente al fenómeno y la situación del acoso.



Fase 4. Abandono del trabajo. Bajo cierta confusión, indefensión, así como sintomatología física y psíquica de la víctima hace que ésta busque ayuda. Aquí si quienes la ayudan desconocen el problema suelen diagnosticarla como paranoica o con trastornos de la personalidad, lo que lleva a una mayor estigmatización o a la que la víctima decida abandonar la organización, a solicitar cambios o a ser expulsada de la organización.

Por lo anterior, se puede identificar al acoso como un proceso gradual, así como una situación compleja que la víctima le resulta difícil resolver (Abajo, 2004). Por lo cual abordaremos la perspectiva que la víctima experimenta.

2.6 Fases del mobbing. Perspectiva de la víctima

En la literatura revisada Francisco Abajo, (2004) es uno de los pocos autores que se ha preocupado por describir la forma en que percibe la víctima la situación de acoso en diferentes etapas:

- *Fase inicial del acoso*

Lo más característico de esta fase inicial sea, sin duda, el desconcierto. La víctima no sabe que está pasando ni por qué le pasa a ella. Probablemente tampoco sea consciente de que está siendo víctima de un acosador.

- *Fase del conflicto abierto*

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, comienza autoanalizarse en la búsqueda de cuál ha sido su error que ha cometido para merecerse tal castigo.

En estas condiciones y convencida de “la culpa es suya”, la víctima comienza un cambio en modo habitual de comportamiento, intentando nuevas conductas, sin embargo a menudo suele ser contraproducente.



- *Fase del escape*

En esta etapa la víctima ya está profundamente afectada psicológicamente y físicamente. Probablemente haya estado en licencia médica más de una vez, y éstas son más prolongadas.

Generalmente, se ha producido ya la etapa de intervención externa y diagnóstico incorrecto y el profesional decide que ha superado el estado depresivo (no es identificado como víctima) y se encuentra en condiciones de seguir trabajando.

El problema es que precisamente regresar al trabajo implica reencontrarse con el acosador, que generalmente este reinicia sus ataques. Por lo tanto la víctima revive lo que pasó y ante su estado de hipervigilancia, unido a altos niveles de ansiedad y susceptibilidad, lo único que consiga es empeorar su situación.

Generalmente, comienza a buscar alternativas de huida. Podrá insistir en un traslado -aunque con ello pierda beneficios o status laboral - 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. Aunque muchas de las veces la organización opta por deshacerse de la víctima, ya sea a través de un despido directo y estos son justificados por sus errores laborales y la disminución de su desempeño y de esta manera le proporciona elementos suficientes.

La percepción de la víctima tiene un papel importantísimo para la identificación de este fenómeno, sin embargo vale la pena mencionar las diferentes tácticas y conductas que el agresor utiliza.

2.7 Tácticas de acoso más frecuentes

De acuerdo con Fidalgo y Piñuel, 2004, las estrategias utilizadas para someter a la víctima a acoso psicológico son muy variadas, y la mayor parte de las veces se combinan unas con otras. Entre ellas se cuentan las siguientes:

- Gritar, chillar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.



- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Ignorarlo o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándola) o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste.
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Extender por la empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- No valorar en absoluto el esfuerzo realizado, mediante la negativa a reconocer que en un trabajo está bien hecho o la renuencia a evaluar periódicamente su trabajo.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc., caricaturizándolas.
- Castigar duramente cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el desempeño del trabajo como una grave falta al deber de obediencia debida a la jerarquía.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o sus resultados obtenidos ante los demás trabajadores.
- Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.



- Invadir la privacidad del acosado interviniendo su correo, su teléfono, revisando documentos, armarios, cajones, etc., sustrayendo maliciosamente elementos clave para su trabajo.

Todas estas conductas representan acciones hostiles y amenazantes. Estas condiciones actúan como estímulos que provocan reacciones negativas en el trabajo de la víctima de acoso psicológico. Existen varios tipos de respuestas que se presentan en situaciones que amenazan la estabilidad de la persona, con efectos y consecuencias graves. Las principales consecuencias del mobbing según Leymann (1996); Zapf (1999); Hirigoyen (2001); Piñuel y Zavala (2001), (citado en Mercado, 2008) las clasifican a nivel individual y organizacional, los cuales se detallarán en los siguientes subtemas.

2.8 Consecuencias a nivel individual

Las consecuencias que se han observado a nivel individual son las consecuencias psicológicas, físicas, laborales y sociales. Como lo señalan los estudiosos del tema referidos en líneas anteriores, siempre prevalecen los efectos psicológicos. Más del 60% de las consecuencias del acoso en el trabajo se reflejan en afecciones psicológicas de las víctimas, tales como baja autoestima, enojo, coraje, miedo, depresión, tristeza, apatía, sensibilidad al llanto, inseguridad, sensación de fracaso y frustración, percepción de una dignidad lastimada, repentinos e inexplicables cambios de humor, o sencillamente, tener la impresión de no saber qué hacer (Mercado, 2008).

Las implicaciones en lo laboral se traducen en desmotivación e ineficiencia, incluyendo estar a disgusto en el trabajo, manifiesto desinterés por las tareas asignadas o hasta el ausentismo injustificado.

Se ha demostrado que el acoso psicológico puede causar severas consecuencias sobre la salud de los trabajadores, e inciden en ellos de forma muy variada; a nivel individual, las víctimas presentan un amplio número de síntomas de estrés (Einarsen, 2001, citado en Moreno, 2005) y elevados síntomas psicosomáticos así como enfermedades físicas.



Según Ovejero, (2006, citado por Uribe, 2011) las consecuencias psicosomáticas, psicológicas y psicosociales se parecen a las del estrés y el *burnout* pero con raíces más profundas, duraderas y, sobre todo, con malos pronósticos.

Padecimientos como insomnio, pesadillas, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, pérdida del apetito, ansiedad, angustia, depresión e inclusive suicidio, también pueden ser síntomas de acoso (Uribe, 2011).

Lo físico se traduce en insomnio, taquicardia, cefaleas, presión arterial alta, dolores de estómago, nerviosismo, muchas veces acompañado de un desmejoramiento de la apariencia personal. Estos síntomas se pueden presentar durante la jornada laboral o bien antes de ir al trabajo (Mercado, 2008).

A continuación se describirá de forma general y a manera de resumen los síntomas del acoso psicológico en el trabajo (Rivera, 2002; citado por Abajo, 2004 y Ausfelder, 2002)

Psicosomáticos

- Dolores musculares.
- Dificultades para conciliar el sueño y mantenerlo. Despertar precoz con imposibilidad de reconciliar el sueño.
- Pesadillas repetitivas sobre las situaciones de acoso
- Cansancio y fatiga crónica.
- Dolores de cabeza.
- Molestias gastrointestinales (gastritis, náuseas, vómitos, colon irritable, etc.)
- Dolores en el pecho o pinchazos en la zona torácica.
- Sensación de mareo y desvanecimiento
- Sensación de “tener un nudo en la garganta y/o el estómago”.



- Dificultades en la respiración, con sensación de ahogo y fatiga ante el más mínimo esfuerzo.
- Alteraciones en el apetito, que puede manifestarse en un aumento o disminución del mismo.
- Disfunciones sexuales.

Emocionales

- Apatía, desinterés, falta de iniciativa.
- Tristeza y abatimiento de ánimo.
- Irritabilidad y labilidad emocional.
- Sentimientos de culpa.
- Agresividad.
- Sentimientos de Inseguridad.
- Hipersensibilidad y desánimo.
- Recuerdos obsesivos que le intranquilizan.
- Arrebatos de rabia.
- Accesos de llanto.
- Desinterés por la vida social.

Cognitivos

- Dificultad de concentración.
- Pérdida subjetiva de memoria.
- Dificultad para la toma de decisiones.

En el aspecto social, las consecuencias se reflejan en el incumplimiento de las obligaciones familiares, falta de atención a problemas personales, y hasta



pérdida de amigos, esto origina en la víctima una sensación de aislamiento total (Mercado, 2008).

Además de afectar estas esferas a nivel individual y personal de la víctima, también se ve afectada la empresa ya que trae secuelas en el trabajo y productividad de la persona hostigada.

2.9 Consecuencias a nivel organizacional

En el ámbito organizacional, se ha comprobado que el acoso psicológico en el trabajo está asociado con altas tasas de ausentismo, numerosos intentos de abandonar la organización y con la rotación laboral. Las amplias consecuencias resultantes del acoso psicológico han convertido este fenómeno en un tema de gran interés público y es considerado como una de las formas más severas de estrés psicosocial en el trabajo (Zapf, 1999 citado en Mercado, 2008).

Un ambiente laboral negativo acarrea diversas consecuencias; de entre ellas, podemos mencionar la acentuación de la distancia social⁵. Una manifestación de ello es el temor que tienen los trabajadores para expresar sus desacuerdos con sus jefes inmediatos, limitando los espacios de expresión, participación y proporcionando la instalación de un sistema jerárquico basado en el temor y en la relación mandato/obediencia. Los empleados que son objeto recurrente del acoso psicológico en el trabajo, difícilmente se atreven a externar una propuesta que contraría las expectativas posibles de su jefe al temer represalias futuras (Montaño, 2008).

Otra consecuencia negativa de un mal ambiente de trabajo es la dificultad de accionar colectivamente para el logro de los fines institucionales. El individualismo creciente promovido tanto por la sociedad de consumo como por los mecanismos internos de evaluación, ha proporcionado esquemas de relación basados en la competencia más que en la colaboración (Montaño, 2008).

En resumen el acoso psicológico en el trabajo es un fenómeno el cual se desarrolla en las organizaciones y afecta significativamente a la eficiencia de

⁵ Se entiende por distancia social "la relación que existe entre el emisor y el destinatario, tal y como la definen las propiedades de los individuos, tanto las físicas o intrínsecas (edad, sexo, etc.) como las sociales (poder relativo, autoridad ...)" http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/16/16_0245.pdf



los recursos humanos, deteriorando la salud de los trabajos afectados, que padecen serios problemas, que causan su baja laboral y un deterioro psicológico progresivo.

La literatura sobre acoso psicológico muestra que se ha realizado un gran proceso durante la última década, a pesar que la mayoría de las investigaciones proviene de Europa, en México comienza a tomar relevancia; el objetivo principal a la hora de investigar el acoso psicológico es sin duda tratar de contribuir a la prevención y al manejo constructivo del problema y dicho trabajo colabora en la confirmación y la relación con las variables sociodemográficas de la Escala Mexicana de Acoso Laboral (EMAT).

El acoso psicológico en el trabajo se presenta cuando las reglas de relación y comportamiento laboral desaparecen y se sobreponen los aspectos más personales sobre los profesionales. Es por ello que el “acoso psicológico en el trabajo” se puede considerar como el más “antilaboral” de los conflictos en la empresa, al ser la más clara intromisión de los aspectos personales en las relaciones de trabajo y en donde se encuentra presentes las emociones es por ello el interés de investigar dicha relación. En el siguiente capítulo abordaremos el constructo de Inteligencia Emocional.



Capítulo 3. Inteligencia Emocional

“La mayoría de nuestras equivocaciones en la vida nacen de que, cuando debemos pensar, sentimos y cuando debemos sentir, pensamos.”

John Churton Collins

3.1 Aproximaciones teóricas de la Inteligencia

De acuerdo a la historia y concepción de la noción de inteligencia se han desarrollado diferentes teorías para tratar de identificar cuáles son las características que hacen tener éxito a algunas personas en problemáticas o situaciones de la vida cotidiana, como en la escuela, trabajo y las relaciones sociales.

Desde el principio de los primeros cuestionamientos sobre el concepto de inteligencia, existe las preguntas ¿Qué es lo que predice o define a una persona inteligente? ¿Qué hace que una persona tenga éxito en su vida personal, laboral o académica?

Las últimas investigaciones sobre este tema, nos indican que hay otras características diferentes a las que aparecen en las definiciones tradicionales de inteligencia cognitiva que indican que existen inteligencias múltiples, una de ellas la inteligencia emocional la cual cumple un papel muy significativo en la resolución de problemas de la vida cotidiana.

Ahora se describirá la historia sobre cómo se ha ido formando la concepción y definición de la inteligencia a lo largo de años de investigación que va desde principios del siglo XX hasta llegar a los constructos de investigadores como Howard Gardner (1983,1993), John Mayer, Peter Salovey (1990) y Daniel Goleman (2009), que han tratado de descubrir qué es lo que caracteriza a personas con éxito al enfrentar diversos tipos de problemas.

El definir a la inteligencia no es una tarea fácil, ya que las diferentes investigaciones han creado diversas teorías de la inteligencia y elaborado diferentes conceptos de acuerdo a distintas escuelas de la psicología.



Las definiciones comunes y tradicionales de inteligencia han incluido conceptos y actividades tales como la capacidad de aprender, de adaptarse a situaciones nuevas, de representar y manipular símbolos, y de resolver problemas (Molero, 1998).

La información e historia relacionada con la construcción de la definición de inteligencia humana muestra la complejidad de este fenómeno. Para comprender mejor como se ha llegado al constructo de la Inteligencia Emocional como un elemento que puede mostrar una diferencia en el rendimiento y éxito en varios aspectos de la vida, veamos como la historia de la inteligencia nos conduce a su definición (Molero, 1998).

Un recorrido histórico sobre el concepto de inteligencia lleva casi obligatoriamente a comenzar con la tradición psicométrica. Los enfoques psicométricos de la inteligencia se caracterizan por sus énfasis en cuantificar y ordenar las habilidades intelectuales de las personas, en la confianza en los test generales de inteligencia como base para sus datos y el uso del análisis factorial para analizarlos. Desde esta perspectiva los seres humanos estamos dotados de un conjunto de factores o rasgos, de los que cada individuo dispone de manera diferente. Estas diferencias individuales en los factores hacen referencia a las diferencias en el rendimiento intelectual.

Principios del siglo XX - A finales del siglo XIX se iniciaron los primeros trabajos que culminarían con una definición científica de la inteligencia y por ende, con la creación de instrumentos que pudieran medirla. Este enfoque se basó en el principio de la medición de las diferencias individuales. Los psicólogos en esta época perseguían, por medio de la construcción de escalas, el mismo fin: clasificar las facultades humanas (Molero, 1998).

Galton (1822-1911) fue uno de los primeros investigadores que se dedicó al estudio sistemático de las diferencias individuales en la capacidad mental, demostrando que las personas diferían unas de otras en los procesos más básicos, lo que causaba las diferencias en su capacidad mental. Estaba convencido de que las diferencias individuales más importantes, entre las que incluye las morales, intelectuales y características, no son adquiridas.



A finales del siglo XIX, Catell inventa las pruebas mentales con el objetivo de convertir a la psicología en una ciencia aplicada. En el año de 1905 Alfred Binet (1817- 1911) elabora la primera escala de inteligencia para niños. En la nueva versión del test Stanford- Binet aparece por primera vez el concepto del Cociente Intelectual (C.I.), definido como la razón entre la edad mental y la edad cronológica.

El trabajo de Binet dio comienzo a la polémica de si el rendimiento en inteligencia dependía de un único factor general o de muchos pequeños factores específicos. Más tarde otros investigadores, tales como Terman y Spearman defendían la existencia de un único factor estructural, denominado factor, “general”, que penetraba en la ejecución de todos los tests y tareas utilizados para valorar la conducta inteligente.

Tanto J. P. Guilford en 1936, como L.L. Thurstone en 1946, (Molero, 1998) apoyaron la existencia de varios factores o componentes de la inteligencia, en los que se encuentran los primeros indicios de las conceptualizaciones de las inteligencias múltiples.

En el año de 1917, después de la que Estados Unidos declara la guerra, Robert Yerkes, inventa las pruebas de inteligencia aplicables en grupo, conocidas como ARMY ALPHA (para reclutas alfabetizados) y ARMY BETA (para presuntos analfabetos con malos resultados en el ALPHA). Su objetivo “asignar el hombre apropiado al puesto apropiado” (Ver tabla 2).

El concepto de inteligencia

PRINCIPIOS DEL SIGLO XX

GALTON (1822-1911)

- Estudio sistemático de las diferencias individuales en la capacidad mental.
- Énfasis en la influencia de la herencia en las diferencias individuales.

CATELL (1890)

- Inventa las pruebas mentales

BINET (1817-1911)

- En el año 1905 elabora la primera escala de inteligencia para niños.
 - En el año 1916 se modifica la escala de 1905. En la nueva versión del test de Stanford-Binet aparece por primera vez el concepto de cociente intelectual definido como la razón entre
-



la edad mental y la edad cronológica.

- Su trabajo da comienzo a la polémica de si el rendimiento en la inteligencia depende de un único factor general o de muchos pequeños factores específicos.

PRIMERA GUERRA MUNDIAL (1918)

- Aparecen las pruebas de inteligencia aplicadas en grupo (ARMY ALPHA y ARMY BETA).

Tabla 2. Fuente: Molero, C., Saiz, E., Esteban, C. (1998) *Revisión histórica del concepto de inteligencia:*

Una aproximación a la inteligencia emocional. Revista Latinoamericana de Psicología. 30, 001, 11,30.

De los años 20 a los 50 - Thorndike, fue el primero en lanzar la idea de que la medición de la inteligencia consistía en la evaluación cuantitativa de los productos mentales en función de su número, su eficiencia y la velocidad con que se generan. Afirmó que las habilidades son productos mentales ordenados por diferentes clases o tipos de operaciones, lo que sugiere que la inteligencia debería agruparse en: abstracta o verbal, práctica y social. Esta última la define como la capacidad para comprender a los demás y actuar prudentemente en las relaciones humanas.

Durante la década de los 30 comienza el auge del conductismo. La escuela conductista concibió la inteligencia como asociaciones entre estímulos y respuestas.

En el año de 1939 Wechsler diseña la escala Wechsler- Bellevue que evalúa los procesos intelectuales de los adolescentes y adultos; que se presenta como una alternativa a la escala de Stanford-Binet que se había mostrado como poco apropiada para adultos. Diez años más tarde, en 1949, Wechsler adaptó la escala de 1939 modificando algunos elementos del test, obteniendo como resultado la "Escala de Inteligencia Wechsler para niños".

Otros teóricos desde el enfoque gestáltico ampliaron la perspectiva del concepto de inteligencia, cuyos principales defensores fueron Wertheimer (1880-1943), Köhler (1887-1967) y Koffka (1887-1941), introduciendo el concepto de discernimiento. En términos de Wertheimer, la conducta inteligente se caracteriza principalmente por el pensamiento productivo - con



discernimiento-, más que por el pensamiento reproductivo –de memoria- (Ver tabla 3).

El concepto de inteligencia

DE LOS AÑOS 20 A LOS 50

TERMAN (1916) y SPEARMAN (1927)

- Defienden la existencia de un único factor estructural, denominado factor “general”, que penetra en la ejecución de todos los test y tareas utilizados para valorar la conducta inteligente.

THORNDIKE (1920)

- Publica “La inteligencia y sus usos” introduciendo el componente social en la definición de inteligencia.

WATSON (1930), THORNDIKE (1931) Y GUTHRIE (1935)

- Auge del conductismo. La inteligencia es conceptualizada como meras asociaciones entre estímulos y respuestas.

WESCHLER (1939)

- Diseña la escala Wechsler-Belleune, la primera que evalúa los procesos intelectuales de los adolescentes y adultos.

- En el año 1949 diseña “La escala de inteligencia Wechsler para niños”.

THURSTONE (1938), THOMPSON (1939) Y GUILFORD (1967)

- Defienden que la inteligencia puede concebirse como un gran número de “vínculos” estructurales independientes.

WERTEMEIR (1880-1943), KÖHLER (1887-1967) Y FOFFKA (1887-1941)

- Teorías de la Gestalt. Introducen el concepto de discernimiento -pensamiento productivo- dentro del concepto de inteligencia.

Tabla 3. Fuente: Molero, C., Saiz, E., Esteban, C. (1998) *Revisión histórica del concepto de inteligencia:*

Una aproximación a la inteligencia emocional. Revista Latinoamericana de Psicología. 30, 001, 11,30.

Década de los 50 a la actualidad - Después de la segunda guerra mundial se presta más atención a los procesos cognitivos como consecuencia a los ataques al conductismo y el debilitamiento de los supuestos en se apoyaba. A comienzos de los sesenta, emergen dentro de la psicología cognitiva diversas propuestas. Las dos más importantes son el estructuralismo y el procesamiento de información.



En la psicología el más destacado estructuralista es Jean Piaget (1896-1980), su teoría del desarrollo intelectual contrasta de modo visible con los enfoques psicométricos y también con el enfoque del procesamiento de la información; se preocupa más de los aspectos cualitativos de la inteligencia y de los patrones universales establecidos como los ordenes invariantes de adquisición. Piaget comienza a estudiar el desarrollo cognitivo en niños hacia los años 20. Denomina a su campo de trabajo “Epistemología Genética” o estudio de los orígenes del conocimiento en el desarrollo del niño.

La segunda propuesta importante dentro del campo de la psicología cognitiva es el procesamiento de la información, parte de la idea de que el hombre es un manipulador de símbolos. Sus objetivos más básicos consisten en describir los símbolos que son manipulados (la representación) e identificar los que son manipulados (el procesamiento). En la actualidad esta propuesta es la más influyente y la que cuenta con un apoyo más extenso.

Dentro del enfoque del procesamiento de información, el auge de la llamada inteligencia artificial hizo que algunos investigadores sobre los procesos superiores humanos, recogieran el modelo computacional para intentar explicar los procesos cognitivos en las personas. Lo que empieza a surgir durante la década de los 50 es una nueva concepción del ser humano como maquina y un nuevo lenguaje en el que formular teorías sobre procesos cognitivos (Ver tabla 4).

El concepto de inteligencia

DECADA DE LOS 50 A LA ACTUALIDAD

SEGUNDA GUERRA MUNDIAL

- Los procesos cognitivos comienzan a recibir cada vez más atención. Afianzamiento de la psicología cognitiva.

- Los psicólogos tratan la cognición desde muy diversas perspectivas, entre las que se encienden versiones renovadas de Hull que forman el llamado conductismo informal o liberal, así como varias teorías sin relación entre sí propuestas por psicólogos estadounidenses y europeos.

PIAGET (1896-1980)

- Estructuralismo. Busca una ruptura con el pasado y aspira al desarrollo de un paradigma que aúne a todas las ciencias sociales.



TURING (1950)

- Publica en *Mind* un trabajo titulado *Computing Machinery and Intelligence* que define el campo de la inteligencia artificial y establece el paradigma de la ciencia cognitiva. Los psicólogos deben comenzar a trabajar buscando paralelos entre la estructura del cerebro humano y la del computador.

HEBB (1960), HOLT (1964), BREER y Mc GAUGH (1965)

- Los intentos de convertir la psicología en una rama de la ciencia de los computadores han fracasado, pero han desembocado en un renacer de la psicología cognitiva.

MAYER (1977), STERNBERG (1979)

- Énfasis en las operaciones cognitivas – símbolos y manipulación de símbolo- que forman parte de la inteligencia.

GARDNER (1983,1993)

- Insiste en la pluralidad del intelecto. Existen muchas capacidades humanas que pueden ser consideradas como inteligencias, porque son tan fundamentales como las que tradicionalmente detecta el test de CI.

MAYER Y SALOVEY (1990)

- Acuñan el concepto de Inteligencia Emocional.

GOLEMAN (1996)

- Aparece el concepto de Cociente Emocional (EQ).

Tabla 4. Fuente: Molero, C., Saiz, E., Esteban, C. (1998) **Revisión histórica del concepto de inteligencia: Una aproximación a la inteligencia emocional**. Revista Latinoamericana de Psicología. 30, 001, 11,30.

Como vemos, las cuestiones históricas y filosóficas del concepto de inteligencia siguen sin estar suficientemente resueltas. La solución a la polémica de si cabe conceptualizar la inteligencia como dependiente de único factor general o de muchos pequeños factores específicos no es la actualidad una cuestión resuelta.

A lo largo de la historia de la concepción de la inteligencia los expertos la han definido como “el poder de dar buenas respuestas desde el punto de vista de la verdad o el hecho” (Thorndike); “la capacidad de pasar a un pensamiento abstracto” (Terman); “la capacidad de adaptarse adecuadamente a la vida en situaciones relativamente nuevas” (Pintner).

Las definiciones comunes y tradicionales de la inteligencia han incluido conceptos y actividades tales como la capacidad de aprender, de adaptarse a



situaciones nuevas, de representar y manipular símbolos, y de resolver problemas.

Según Mayer (1983, citado en Molero) una definición general de la inteligencia debe hacer relación a tres cuestiones importantes: las características cognitivas internas, en segundo lugar debe hacer relación al rendimiento y finalmente debe hacer constar la existencia de diferencias individuales. Mayer acaba definiendo la inteligencia como “las características cognitivas internas relativas a las diferencias individuales en el rendimiento, para la resolución de problemas” (Molero, 1998).

Como hemos visto hasta ahora en un principio la inteligencia se consideró algo biológico, hereditario, que estaba dentro de la mente del individuo y que podía medirse; era considerado como un atributo unitario situado en la cabeza de los individuos. (Gardner, Kornhaber y Krechevsky, 1993; citado en Molero, 1998). Fue hasta principios del siglo XX cuando se empezó a cuestionar seriamente el significado exacto de la inteligencia.

En las últimas investigaciones en el campo de la inteligencia se caracteriza por incluir ha incluido dentro de su concepción la parte emotiva y afectiva de las personas, para así describir como la razón y la emoción se unen y conforman el aspecto distintivo de la inteligencia humana (Molero, 1998).

Una de las más recientes e importantes teorías sobre la inteligencia fue planteada por Howard Gardner, quien prueba definirla desde un contexto ecológico⁶, cuyo objetivo fue lograr un enfoque de pensamiento humano que fuera más amplio y completo que otros estudios cognitivos realizados hasta el momento. Sosteniendo la tesis de la existencia de una estructura mental con inteligencias múltiples; este investigador (Gardner, 2001) define a la inteligencia como “un potencial biopsicológico para procesar información que se puede activar en un marco cultural para resolver problemas o crear productos que tienen valor para una cultura”.

Su enfoque era totalmente diferente ya que el proponía que en lugar de basarse en los resultados de instrumentos psicométricos, se utilizaran varios

⁶ Es aquel en el que se puede aplicar en distintos contextos.



criterios separados. Gardner (2001) escribió en su libro *Frames of Mind* la existencia de siete inteligencias separadas en el ser humano.

Las dos primeras son las que regularmente se han investigado y valorado en las escuelas tradicionales de la psicología:

Inteligencia lingüística: relacionada con la sensibilidad especial hacia el lenguaje hablado y escrito, capacidad para aprender idiomas y de emplear el lenguaje para lograr determinados objetivos. Hay personas que poseen una gran inteligencia de este tipo, como los abogados, oradores, los escritores y poetas.

Inteligencia lógico-matemática: relacionada con la capacidad de analizar problemas de manera lógica, llevar a cabo operaciones matemáticas y la realización de investigaciones científicas. Los matemáticos, los lógicos y los científicos emplean este tipo de inteligencia.

Las tres inteligencias siguientes se ubican principalmente en las bellas artes aunque también se pueden observar en otros ámbitos prácticos.

Inteligencia musical: supone la capacidad de interpretar, componer y apreciar pautas musicales. Es análoga a la inteligencia lingüística.

Inteligencia corporal cinestésica: trata de la capacidad de emplear partes del propio cuerpo o su totalidad para resolver problemas o crear productos. Los bailarines, actores, deportistas al igual que los artesanos, cirujanos, científicos de laboratorio, los mecánicos y muchos otros profesionales de orientación técnica.

Inteligencia espacial: es la capacidad de reconocer y manipular pautas en espacios grandes (como hacen los navegantes y los pilotos) y en espacios más reducidos (como lo hacen los escultores, cirujanos, los jugadores de ajedrez, artistas gráficos y los arquitectos).

Las dos últimas inteligencias son las llamadas inteligencias personales, las cuales causaron mayor sorpresa en su propuesta.



La inteligencia interpersonal: denota la capacidad de una persona para entender las intenciones, las motivaciones y los deseos ajenos y, en consecuencia su capacidad para trabajar eficazmente con otras personas. Los vendedores, los enseñantes, médicos, líderes religiosos, políticos y los actores, necesitan de esta inteligencia.

La inteligencia intrapersonal: supone la capacidad de comprenderse uno mismo, de tener un modelo útil y eficaz de uno mismo y de emplear esta información con eficacia en la regulación de la propia vida.

Gardner (2001) afirma que la vida emocional tiene un fuerte vínculo con las llamadas inteligencias personales y destaca el papel esencial de este tipo de inteligencias para tomar decisiones a lo largo de la vida.

Éstas últimas, a su vez, las divide en cuatro habilidades distintas: el liderazgo, la capacidad para cultivar relaciones y mantener amistades, la capacidad para resolver conflictos y la destreza en el análisis social.

Los últimos avances en el campo de la inteligencia se caracteriza por incluir dentro de su concepción la parte emotiva y la afectiva de las personas, a la vez que se intenta describir y explicar como la razón y la emoción se unen y conforman el aspecto distintivo de la inteligencia humana (Goleman, 2009).

La inteligencia emocional es un concepto de reciente evolución que ha sido investigado, fundamentalmente en el ámbito académico y organizacional, donde se ha demostrado su efectividad aumentando la calidad de vida del individuo (Fernández-Berrocal y Extremera, 2002).

Los sociobiólogos han investigado el gran papel que la evolución le ha dado a las emociones en la mente humana, afirmando que las emociones son las que nos permiten afrontar situaciones demasiado difíciles como para ser resueltas exclusivamente por medio del intelecto o razón (Goleman, 2009).

Para entender a qué se refiere la inteligencia emocional hay que conocer qué son y para qué sirven las emociones, en el siguiente capítulo veremos cómo las investigaciones han definido y clasificado las emociones.



3.2 Las emociones

Desde hace tiempo se le ha dado vital importancia al estudio de las emociones y uno de los primeros en realizar estudios sobre éstas, fue Aristóteles, quien mencionó que las “pasiones” o emociones son ciertamente las causantes de que los hombres se hagan volubles y cambien en lo relativo a sus juicios; es por esto que se ha considerado a las emociones como responsables de desajustes emocionales y sociales, lo que lleva a una desadaptación dentro del medio ambiente. Se les han atribuido muchos contras, pero también es cierto que sin ellas la vida de las persona sería plana sin cambios y posiblemente sin evolución. Es por ello que la importancia del estudio de éstas, radica en que sepamos identificarlas y por supuesto hacer buen uso de ellas; ya no tanto controlarlas, sino más bien canalizar esa energía que inyectan a la persona para lograr metas u objetivos que promuevan su desarrollo y crecimiento (Pineda, 2008).

El término emoción proviene del latín e <<intensivo>> y movere << mover>>, de hecho cada emoción nos predispone de un modo diferente a la acción, la emoción está relacionada con sentimientos, pensamientos, estados biológicos, estados psicológicos y tendencias a la acción que la caracterizan (Coon, 2005).

Las emociones son consideradas como procesos multidimensionales, ya que tienen elementos como estados afectivos subjetivos, reacciones fisiológicas que preparan al organismo para realizar conductas adaptativas, cuando se experimenta una emoción, se presenta un estado de activación, como respuesta al ambiente o estímulo que se presenta (Goleman, 2009).

Por esta razón se les considera funcionales o adaptativas, porque nos preparan para responder, para pelear o retirarnos frente a una situación que lo amerite. También se les considera fenómenos sociales, ya que por medio de estas comunicamos nuestras experiencias emocionales internas por medio de expresiones faciales y corporales, donde otros responden a ellas (Cortes, Barragán y Vázquez, 2002).



Por ejemplo cuando alguien está siendo agresivo con nuestra persona, propiedad o hacia algún ser querido, la emoción apropiada es molestarse, manifestar disgusto o enojo. Al experimentar esta emoción, nos activamos para poner límites, pidiendo que no se nos pise o golpee. Cuando se experimenta una pérdida, se experimenta tristeza, se tiene menos energía y motivación para hacer cosas que comúnmente se realizan. Este tipo de activación específica emite un mensaje: “me siento mal, no tengo fuerza ni energía”. El experimentar preocupación o miedo también tiene una función. Si se va caminando por la noche en un lugar oscuro o peligroso, el hecho de preocuparse activa, nos alerta por si alguien sospechoso se acerca (Basañez, 2008).

Estas conductas son adaptativas, hace muchos años el hombre primitivo tuvo que haber experimentado todas estas emociones para no ser aplastado o comido por algún animal, o para poder poner límites en el grupo y sobrevivir en su mundo, gracias a estas emociones la especie pudo evolucionar hasta nuestros días (Basañez, 2008).

Las emociones nos permiten adaptarnos al mundo y en los tiempos en los que vivimos, cada emoción como el enojo, tristeza o preocupación nos mueven para solucionar algún problema o dificultad que se nos presente día a día. Las emociones reflejan las relaciones entre una persona y un amigo, la familia, la sociedad o incluso la relación con uno mismo, como en la reflexión o evocación de la memoria (Salovey et al. 1997). En el ser humano las emociones se han desarrollado de manera muy compleja por lo que se han tratado de clasificar los tipos de emociones básicas, sus variantes y sus combinaciones.

Hay debates científicos sobre las clasificaciones de las emociones, pero existen un gran número de emociones secundarias que se derivan del descubrimiento de Paul Ekman (citado en Goleman, 2009), quien afirma que existen cuatro expresiones faciales concretas que son reconocidas por personas de todas las culturas del mundo, lo cual parece indicar su universalidad (ira, miedo, tristeza y alegría) (Goleman, 2009)



Según Goleman (2009) existen ocho emociones básicas: frustración-enojo, miedo-ansiedad, tristeza-depresión, vergüenza-evitación, satisfacción-culpa, alegría, repulsión, sorpresa y amor. Estas emociones humanas tienen una amplia gama en su grado de expresión, a continuación se presentan algunas variantes mencionadas por Goleman:

Ira: rabia, enojo, resentimiento, furia, exasperación, indignación, acritud, animosidad, irritabilidad, hostilidad y, en caso extremo, odio y violencia.

Tristeza: aflicción, pena, desconsuelo, pesimismo, melancolía, autocompasión, soledad, desaliento, desesperación y en caso patológico, depresión grave.

Miedo: ansiedad, aprensión, temor, preocupación, consternación, inquietud, desasosiego, incertidumbre, nerviosismo, angustia, susto, terror y, en caso de sicopatología, fobia y pánico.

Alegría: felicidad, gozo, tranquilidad, contento, beatitud, deleite, diversión, dignidad, placer sensual, estremecimiento, raptó, gratificación, satisfacción, euforia, capricho, éxtasis y en caso extremo, manía.

Amor: aceptación, cordialidad, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, enamoramiento y ágape.

Sorpresa: sobresalto, asombro, desconcierto, admiración.

Aversión: desprecio, desdén, displicencia, asco, antipatía, disgusto y repugnancia.

Vergüenza: culpa, perplejidad, desazón, remordimiento humillación, pesar y aflicción.

Categorizar las emociones ha sido un intento que todavía no ha llegado a su término ya que hay más emociones las cuales no se han clasificado, por ejemplo: los celos, una variante de la ira que combina tristeza y miedo, o las virtudes como la esperanza, la fe, el valor, el perdón, la certeza y la ecuanimidad o sentimientos como la duda, la autocomplacencia, la pereza, la apatía o el aburrimiento (Goleman, 2009). No son concluyentes las pautas características de las diversas emociones, sin embargo se han identificado



cambios fisiológicos que tienen lugar cuando se experimenta una emoción, se manifiesta en la respiración, expresiones faciales, ritmo cardíaco, presión sanguínea, tensión muscular, etc., estos cambios son indicadores de un estado excitado o activado ya sea por miedo, aflicción, cólera, gozo, entusiasmo o amor, sentimientos los cuales pueden dominar nuestro comportamiento (Cortes, Barragán y Vázquez, 2002).

Como hemos revisado hasta ahora el ser humano tiene emociones, que se pueden expresar en sentimientos positivos, así como negativos que se pueden manifestar en angustia. La emoción, al igual que la motivación, pueden mostrar un carácter de irracionalidad: ya que se puede perder el control de los estados emocionales. La relación entre manejo emocional y la inteligencia se ha abordado tomando en cuenta las habilidades que una persona posee para enfrentarse a cualquier situación. Se refiere entonces, a capacidades y habilidades emocionales que constituyen el componente de un constructo más amplio denominado Inteligencia Emocional (Cortes, Barragán y Vázquez, 2002). En el siguiente apartado se presentan las definiciones y modelos representativos del constructo Inteligencia emocional.

3.3 Definición y modelos de la Inteligencia Emocional

En los apartados anteriores se definió el concepto de la inteligencia y las emociones con el fin de contextualizar uno de los temas centrales de este trabajo que es la Inteligencia Emocional. Dicho concepto es un constructo relativamente reciente, el cual propone una visión funcionalista de las emociones y une dos interesantes líneas de investigación como son los procesos afectivos y los cognitivos que hasta hace poco tiempo, se creían independientes e incluso contrapuestos (Mayer, 2001; citado de Extremera, 2004).



La Inteligencia Emocional nos muestra que la inteligencia es algo más que el cociente intelectual (CI) y las habilidades o capacidades académicas. Existe un grupo de habilidades entre las que destacan las sociales y las prácticas que, aunque poco relacionadas con la inteligencia académica, constituyen la clave de por qué no siempre el éxito que una persona pueda alcanzar en su vida se corresponde con un CI elevado (Goleman, 2009).

El concepto de Inteligencia Emocional (IE) fue acuñado en 1990 por Salovey y Mayer, sin embargo, su conocimiento a nivel mundial surge a partir de la obra de Daniel Goleman (2009) titulada "Inteligencia Emocional". Posteriormente, la proliferación de trabajos sobre este tema ha sido constante, y han surgido numerosos modelos y propuestas que, para explicar el comportamiento humano en diferentes contextos sociales o laborales, toman en cuenta este concepto.

Salovey y Mayer (1997) describen un marco de referencia para entender las habilidades involucradas en el dominio del comportamiento y definen la inteligencia emocional como: *“La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual”*.

A partir de los primeros artículos de inteligencia emocional escritos por Mayer y Salovey surgieron otros modelos como el del investigador Bar-On y el psicólogo Daniel Goleman.

Bar-On (1997) propuso un modelo de la inteligencia emocional el cual ha tratado de responder a las preguntas “¿Por qué hay algunos individuos más hábiles para tener éxito en la vida que otros?” Bar-On reviso literatura sobre las características de personalidad que estuvieran relacionadas con el éxito en la vida (Salovey et al., 1997)



Bar-On define la inteligencia emocional como un “*conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio*” (Ugarriza, 2001).

El trabajo teórico de Bar-On indica que los componentes factoriales de la inteligencia no cognitiva se asemejan a los factores de la personalidad, pero a diferencia de ellos, la inteligencia emocional y social puede modificarse a través de la vida (Mayer, 1997).

El tercer punto de vista de la inteligencia emocional fue dado a conocer por Goleman, quien creó un modelo el cual fue mezclado y caracterizado por cinco áreas las cuales incluyen conocimiento de las (a) *propias emociones*, (b) *manejo de las emociones*, (c) *automotivación*, (d) *empatía* y (e) *manejo de las relaciones*.

Goleman (2009) define la Inteligencia Emocional como un “*un conjunto de habilidades que incluye el autocontrol, entusiasmo, persistencia y la habilidad para motivarse a uno mismo*”. Se trata de la habilidad para “*controlar los impulsos y retrasar la gratificación, para regular los estados de ánimo de uno y no dejar que la aflicción inunde la habilidad para pensar y esperar*”.

De las teorías de los tres grupos de investigadores mencionados anteriormente han enmarcado a la inteligencia emocional en dos tipos de modelos los cuales nos indican cómo se da la relación entre los conceptos claves de este constructo (Salovey et al., 1997). Por una parte está el modelo de *habilidades* que se centra en la relación entre la emoción y la inteligencia como tradicionalmente se conoce; y por otro lado tenemos el modelo *mixto*, el cual nos muestra que la inteligencia incluye un conjunto de habilidades mentales y otras habilidades y características de la personalidad (García y Orozco, 2004) (Ver tabla 5).



Tabla 5. Modelos de Inteligencia Emocional

Modelos de la competencia denominada Inteligencia Emocional

Mayer y Salovey (1997) Definición general	Bar-On (1997) Definición general	Goleman (1995) Definición general
<p>“Inteligencia Emocional es el conjunto de habilidades que dan cuenta cómo la percepción emocional y el entendimiento de las emociones varía en precisión entre las personas. Formalmente, definimos inteligencia emocional como la habilidad de percibir y expresar emociones, asimilar las emociones en el pensamiento, entender y razonar con emoción, y regular las emociones en uno mismo y en los otros”. (Mayer y Salovey, 1997)</p>	<p>“Inteligencia emocional es... una colección de capacidades no-cognitivas, competencias, y habilidades que tienen influencia en la capacidad de tener éxito frente a las demandas y presiones del ambiente”. (Bar-On, 1997, p. 14)</p>	<p>“Las habilidades llamadas inteligencia emocional, que incluyen autocontrol, entusiasmo y persistencia, y la habilidad de automotivarse” (Goleman, 1995). “Es el conjunto de habilidades que la inteligencia emocional representa a una palabra pasada de moda: carácter”</p>
<i>Habilidades</i>	<i>Mixto</i>	<i>Mixto</i>
Principales áreas de habilidades y ejemplos concretos	Principales áreas de habilidades y habilidades concretas	Principales áreas de habilidades y ejemplos concretos
<p>1. Percepción y expresión de emociones</p> <p><i>* Identificar y expresar emociones en estados físicos y psicológicos.</i></p> <p><i>* Identificar y expresar emociones a otras personas, en obras de arte, en el lenguaje...</i></p> <p>2. Asimilación de las emociones en el pensamiento</p> <p><i>* Emociones que priorizan el pensar en formas productivas.</i></p> <p><i>* Emociones utilizadas para ayudar al juicio y la memoria.</i></p> <p>3. Entender y analizar la emoción</p> <p><i>* Habilidad para etiquetar emociones, incluyendo emociones complejas y sentimientos simultáneos.</i></p> <p><i>* Habilidad para entender las relaciones asociadas con los cambios de la emoción.</i></p> <p>4. Reglamiento de reflexión de la emoción</p> <p><i>* Habilidad para estar abierto a los sentimientos.</i></p> <p><i>* Habilidad para monitorear y regular las emociones de manera reflexiva para promover el crecimiento intelectual y emocional.</i></p>	<p>1. Habilidades intrapersonales</p> <p><i>* Autoconciencia emocional.</i></p> <p><i>* Asertividad.</i></p> <p><i>* Autoestima.</i></p> <p><i>* Autoactualización.</i></p> <p><i>* Independencia.</i></p> <p>2. Habilidades interpersonales</p> <p><i>* Relaciones interpersonales.</i></p> <p><i>* Responsabilidad social.</i></p> <p><i>* Empatía.</i></p> <p>3. Escalas de la capacidad de adaptación</p> <p><i>* Resolución de problemas.</i></p> <p><i>* Prueba de realidad.</i></p> <p><i>* Flexibilidad.</i></p> <p>4. Escalas del manejo del estrés</p> <p><i>* Tolerancia al estrés.</i></p> <p><i>* Control de impulsos.</i></p> <p>5. Estado de ánimo general</p> <p><i>* Felicidad</i></p> <p><i>* Optimismo</i></p>	<p>1. Conocimiento de las propias emociones</p> <p><i>* Reconocimiento de un sentimiento como sucede.</i></p> <p><i>* Monitoreo de sentimientos de un momento a otro.</i></p> <p>2. Manejo de las emociones</p> <p><i>* Manejo de sentimientos apropiados.</i></p> <p><i>* Habilidad para calmarse a si mismo.</i></p> <p><i>* Habilidad para sacudirse ansiedad desenfrenada, tristeza o irritabilidad.</i></p> <p>3. Automotivación</p> <p><i>* Clasificación de emociones al servicio de un objetivo.</i></p> <p><i>* Retrasar la gratificación y sofocar la impulsividad.</i></p> <p><i>* Ser hábil para sentirse en estado de fluidez.</i></p> <p>4. Reconocimiento de las emociones en otros</p> <p><i>* Conciencia empática.</i></p> <p><i>* Capacidad de reconocer lo que los demás necesitan o quieren.</i></p> <p>5. Manejo de las relaciones</p> <p><i>* Habilidad para manejar las emociones de los demás.</i></p> <p><i>* Interactuar con otros sin problemas.</i></p>

Tabla 5. Fuente: Mayer, P., Salovey, J. y Caruso, D. (1997) *Emotional Intelligence*. Pp. 396-420.



3.3.1 Modelo de habilidades

En los capítulos anteriores se lee como durante mucho tiempo se creía que la emoción y la cognición eran entidades separadas y opuestas. Sin embargo, las investigaciones recientes sugieren que estos dos componentes trabajan en conjunto. Mayer y Salovey (1997) han propuesto este modelo que se basa en que la inteligencia emocional es la habilidad para reconocer el significado de patrones emocionales, además de razonar y resolver problemas con base en ellos. Por lo tanto describen la inteligencia emocional en cuatro niveles.

Primer nivel: comprende un conjunto de herramientas básicas que incluye la percepción y evaluación de la emoción.

Segundo nivel: son herramientas secundarias que implican la integración de las experiencias emocionales básicas en la vida mental, incluyendo la ponderación entre emociones, y/o entre emociones y otras sensaciones o pensamientos, a fin de permitirnos dirigir la atención y solucionar problemas de manera creativa.

Tercer nivel: implica la habilidad para reconocer las emociones, saber cómo pueden ser explicadas, entender probablemente la transición de un sentimiento a otro, comprender sentimientos complejos en situaciones sociales, y finalmente razonar en torno a las emociones experimentadas y actuar de acuerdo a dicho razonamiento.

Cuarto nivel: incluye el manejo y regulación de la emoción en uno mismo y en los otros.

Este modelo señala que la inteligencia emocional es una inteligencia como las otras por ejemplo la verbal o matemática y la definen como la habilidad para percibir y expresar emociones, integrar la emoción al pensamiento, entender las emociones y razonar con base en ello, así como regular las propias emociones y la de los otros (Mayer, 1997).

Este modelo predice que los individuos emocionalmente inteligentes tienen mayor probabilidad de tener un crecimiento biopsicosocial en el hogar, de no ser defensivos, ser capaces de expresar emociones efectivamente, elegir



buenos modelos de roles emocionales, ser capaces de comunicar y discutir sentimientos (Mayer y Salovey, 1995; citado en García y Orozco, 2004).

Este modelo ve a la inteligencia emocional como una habilidad separada de características de personalidad. Sin embargo hay otros autores que si consideran que la inteligencia emocional esta relacionada con éstas. Estos modelos los conoceremos a continuación

3.3.2 Modelo mixto

El primer modelo de habilidades de la inteligencia emocional se expandió cuando los investigadores Bar-On y Goleman enmarcaron a la Inteligencia emocional con rasgos y características de la personalidad.

Bar-On

Revisó literatura relacionada con características de personalidad que estuvieran vinculadas con el éxito, encontrando así cinco áreas:

Herramientas intrapersonales: Comprende el auto-conocimiento, asertividad, autoconsideración, y auto-actualización e independencia.

Herramientas interpersonales: Incluye las relaciones personales, responsabilidad social y empatía.

Adaptabilidad: Incluye solución de problemas, flexibilidad y el contacto con la realidad.

Manejo del estrés: Comprende la tolerancia al estrés y el control de impulsos.

Humor general: Incluye felicidad y optimismo.

En este modelo se combinan habilidades mentales del primer modelo (p. ej. autoconciencia emocional) con características, de la personalidad como la independencia personal, auto-respeto y el humor. Por esto es llamado modelo mixto, en donde la inteligencia emocional es un conjunto de capacidades no-



cognitivas, competencias y herramientas que integran una colección de conocimiento que se utiliza para tener éxito en el enfrentamiento de presiones y demandas del ambiente (García y Orozco, 2004).

Goleman

El modelo mixto de Goleman se divide en cuatro áreas:

Autoconocimiento: Incluye el autoconocimiento emocional, la autoevaluación precisa y la auto-confianza.

Conocimiento social: Comprende la empatía, el conocimiento organizacional y la orientación de servicio.

Automanejo: Incluye el autocontrol, la fidelidad, la conciencia, la adaptabilidad, orientación al logro e iniciativa.

Herramientas sociales: Desarrollo de otros, liderazgo, influencia, comunicación, catalizador del cambio y la unión, manejo de conflicto, y trabajo en equipo.

Los modelos de inteligencia emocional tienen puntos en común como el reconocimiento y regulación de las emociones en uno mismo y los demás. Todas estas habilidades descritas en los diferentes modelos nos muestran como una persona puede reaccionar ya sea de manera positiva o negativa ante situaciones conflictivas en el trabajo.

Mediante la medición de estas habilidades se puede encontrar un perfil en el cual se describe la forma de manejar las emociones en cualquier ámbito, incluyendo el trabajo. Por lo tanto es importante potenciar estas habilidades en los trabajadores, ya que estas les permitirán desarrollarse de mejor manera en el entorno laboral. En la actualidad se hace referencia a la importancia de la inteligencia emocional en el trabajo, ya que este tipo de habilidades emocionales se complementan con las competencias técnicas del trabajador.

En el siguiente y último apartado se mencionará la importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones y cómo esta puede intervenir en el desencadenamiento del acoso psicológico en el trabajo.



3.4 Inteligencia Emocional en el Trabajo

Actualmente las reglas que rigen el funcionamiento de una organización están cambiando, ahora el personal que labora requiere además de preparación académica, el dominio de habilidades personales, como la capacidad de expresar ideas claras y precisas, la empatía, la capacidad de adaptarse a situaciones nuevas, la autorregulación emocional, etc. Los profesionales han comprendido que el éxito depende de muchos factores más que la sola capacidad intelectual o destreza técnica, y que para superarse en el mercado laboral se requiere del dominio de otro tipo de habilidades que permitan formar equipos de trabajo eficaces y resolución de conflictos inherentes al trabajo, lo cual requiere que se manejen habilidades emocionales.

Las personas que tiene un coeficiente intelectual alto no son necesariamente las que tienen más éxitos en su vida o las más infelices; se puede decir que los éxitos y una adecuada adaptación al medio se logran o están ligados con la capacidad que se tenga de formar relaciones interpersonales, de dar solución a los problemas de una forma rápida y adecuada, de utilizar la inteligencia para crearse estrategias más prácticas y por supuesto, lo anterior, logrando una adecuada regulación de las emociones (Pineda, 2008).

De acuerdo con Pineda, (2008) la mayoría de las personas inteligentes emocionalmente son capaces de aprovechar y resaltar sus fuerzas o cualidades tratando de compensar sus debilidades y de conseguir el máximo de sus capacidades, las cuales requieren de inteligencia. Lo que la gente con inteligencia emocional valora y toma en cuenta, es que decide cual es su campo de dominio y posteriormente trata de destacar en él, con adaptación y sintonía en su entorno.

No existe ninguna duda de que las emociones juegan un papel significativo en la vida de las personas, éstas si son positivas, forman estímulos para alcanzar los objetivos propuestos por sus energías y poderosas fuerzas; pero, si son negativas crean frustraciones profundas que inhiben y bloquean los pensamientos y acciones adecuadas; además, desencadenan actos erráticos.



En las relaciones con los demás, pueden ser capaces de ayudar a transmitir entusiasmo y reclutar seguidores de sueños y proyectos; pero, también pueden generar conflictos y rechazos, si no se controlan y manejan de manera adecuada, y de forma “inteligente”.

Daniel Goleman (2009) realizó una profunda investigación acerca del concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo, donde demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas, son generadoras de entusiasmo, saben trabajar en equipo, tiene iniciativa, logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros y suelen tomar decisiones.

Así mismo Goleman (2009) aborda tres aspectos que se relacionan con el trabajo: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con Inteligencia Emocional; demostrando la influencia de este concepto en el área laboral. Hace hincapié en que la Inteligencia Emocional puede ser aprendida y desarrollada a nivel individual y mientras más se avanza en la escala del liderazgo, más se percibe la importancia de ésta. Es un concepto cada vez más valorado ya que el coeficiente intelectual ocupa el segundo puesto por debajo de la inteligencia emocional, para la determinación de un desempeño laboral sobresaliente.

La literatura sobre inteligencia emocional nos indica que es una herramienta que tiene gran influencia en el desempeño de la organización y contribuye fuertemente a conformar el clima organizacional de la institución tomando en cuenta que los individuos utilizan la inteligencia emocional para entender y relacionarse de manera optima con las personas que lo rodean (Trujillo, 2007).

Este concepto adquiere especial relevancia en las denominadas profesiones asistenciales como por ejemplo médicos, enfermeros, policías, bomberos, etc., en las que la atención al usuario, cliente o paciente es una de las principales tareas del ocupante del puesto. En esta atención individualizada, el profesional ha de tener habilidad para controlar sus propias emociones y detectar, interpretar y manejar correctamente las emociones de los demás, ya que éstas son un indicador de las necesidades del paciente (Berrios, 2006).



Dentro de esta línea de investigación, numerosos autores han trabajado en contextos hospitalarios con muestras de enfermeras. Por ejemplo, McQueen (2004, citado por Berrios, 2006) señala que las enfermeras se muestran sensibles a las emociones de los pacientes a la hora de valorar sus necesidades. Limonero, Tomas-Sábado, Fernández-Castro y Gómez-Benito (2004, citado por Berrios, 2006), realizaron un estudio sobre estrés e inteligencia emocional percibida en profesionales de la enfermería, y encontraron que aquellos sujetos con altas puntuaciones en dos de las dimensiones de la IEP (Claridad emocional y Reparación de las propias emociones) mostraban bajos niveles de estrés. En otro estudio más reciente, Tsaousis y Nikolau (2005, citado por Berrios, 2006) analizaron la relación entre la IE y la salud física y psicológica. Los resultados indicaron que existe una correlación negativa entre la IE y un pobre estado de salud general.

Además, también se ha estudiado la satisfacción laboral en relación con diferentes variables individuales de salud y bienestar, como por ejemplo la IE. En esta línea, destaca el estudio de Cummings, Hayduk y Estabrooks (2005, citado por Berrios, 2006), que trabajaron con una muestra de 6.526 profesionales de enfermería, cuyos resultados indican que las enfermeras que adoptaban un estilo de liderazgo basado en competencias propias de la Inteligencia Emocional informaban de menor cansancio emocional y menos síntomas psicósomáticos, de mayor salud emocional, más satisfacción con su trabajo, y mayor conocimiento de las necesidades de sus pacientes, que las enfermeras que no basaban su estilo de liderazgo en dichas competencias.

En la esfera laboral, una persona que tenga una alta inteligencia emocional tiene la habilidad para comprender a los demás y para relacionarse socialmente. En la actualidad se considera que esta habilidad tiene una gran incidencia en el trabajo a nivel individual y grupal. Las personas con alta inteligencia emocional presentan las siguientes habilidades, que, además se interrelacionan: habilidad para persistir y seguir motivado ante la frustración, para controlar los impulsos, para controlar sus emociones y para empatizar (Johnson e Indvik, 1999; citado en Bértmúdez, 2003).



Por lo cual tendría que ser una competencia deseable en el trabajador; la palabra competencia se refiere al dominio de un conjunto de habilidades, conocimientos, capacidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia. En el concepto de competencia se integra el saber, saber hacer y saber ser (Bisquerra, 2002).

Las competencias técnicas son importantes para el desarrollo profesional, pero las empresas y las necesidades sociales inducen a reconocer la necesidad de otro tipo de competencias, que todavía no han recibido una denominación de aceptación unánime.

Según Bisquerra (2002) las competencias emocionales, también denominadas competencias socio-emocionales, son un conjunto de habilidades que permiten comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales. Incluye conciencia emocional, control de impulsividad, trabajo en equipo, cuidarse de sí mismo y de los demás, etc. Esto facilita desenvolverse mejor en las circunstancias de la vida tales como los procesos de aprendizaje, relaciones interpersonales, solución de problemas y adaptación al contexto.

Ahora bien esto significa que la inteligencia emocional del acosador y de la víctima son factores importantes en el desencadenamiento del acoso psicológico en el trabajo, dentro de las organizaciones (Trujillo, 2007). Las posibles emociones que puede conducir al acosador a consumir actos agresivos son principalmente el miedo, el enojo, la envidia y los celos. La agresión puede considerarse como una posible respuesta ante el miedo, una forma de imponerse ante sus semejantes o bien una forma de demostrar poder e influencia sobre las demás personas. Desde la perspectiva de la víctima, sus emociones pueden corresponder desde el miedo, ira, desmotivación, ineficiencia, incomodidad, desinterés en el trabajo o hasta el desamparo. Todas estas actitudes denotan un mal manejo de la inteligencia intrapersonal⁷ e interpersonal⁸

⁷ Es aquella que permite al individuo reconocer las emociones, los sentimientos, las reacciones, las alteraciones y los pensamientos internos para lograr una mejor regulación de las emociones (Mayer y Salovey, 2006).

⁸ Es la que permite manejar las emociones, los pensamientos y las acciones para lograr una mejor sociabilización, con el fin de establecer un medio adecuado de convivencia y aceptabilidad (Goleman, 2009).



Figini (2009) dice que en situaciones bajo presión, estrés o peligro, el cerebro racional se ve nublado por el cerebro emocional, ya que ahí es donde se encuentra el instinto de supervivencia. Estudios recientes han relacionado la inteligencia emocional con diferentes ámbitos como el estrés ocupacional (Bar-On, Brown, 2001 citado en Bermúdez, 2003).

En el lugar de trabajo se dan situaciones en las que el manejo de las emociones entran en juego por encima del comportamiento racional, sucesos estresantes están estrechamente relacionados con respuestas emocionales (Figini, 2009).

El manejo de las emociones afectan el desempeño laboral, ya que los empleados que se sienten ansiosos, preocupados, deprimidos o enojados, se pueden ver atrapados y no son capaces de dar respuestas aceptables ni de asimilar de manera eficiente la información de problemáticas en cualquier ámbito de la vida incluyendo el laboral (Olvera et al., 2002).

Laura Figini (2009) menciona varios y diferentes situaciones de estrés en el trabajo que funcionan como estímulos para que nuestros mecanismos emocionales respondan ante éstas, por ejemplo la fusión de dos compañías, reducción de personal, accidentes de trabajo, toma de decisiones entre un equipo de trabajo, escasez de recursos, objetivos disímiles, cuando la realidad se pelea con la ética personal, cuando los líderes y compañeros de estilo autoritario presionan por miedo al grupo, siendo estos dos últimos importantes para este trabajo por su estrecha relación con conductas de acoso psicológico laboral.

Es importante mencionar que los distintos estilos de afrontamiento desempeñan un papel importante en la inteligencia emocional ya que no todas las respuestas de afrontamiento conducen a generar patrones adaptativos de conducta. El éxito para afrontar adecuadamente situaciones emocionales comprende las habilidades cognoscitivas, conductuales y emocionales con que cada persona cuenta. En la manifestación de dichas habilidades se encuentra la Inteligencia Emocional, en cuyos orígenes argumentan que las emociones son adaptativas, funcionales y que organizan las actividades cognoscitivas como la conducta subsecuente (Cortes, Barragán y Vázquez, 2002).



En la comprensión y manejo de los conflictos es importante entender que no necesariamente constituyen una condición indispensable para el desarrollo, ni son sinónimos de un desastre, simplemente estos son propios de la naturaleza humana y por lo tanto es imposible esterilizar la organización para que no proliferen. Lo que queda claro a partir del arqueo de los distintos planteamientos sobre los conflictos, es que una organización vital está fundada en valores y en el desarrollo equilibrado de su inteligencia neuronal y emocional. De tal manera, que ya en la misión y la visión debe aparecer de forma latente o manifiesta la decisión de la organización de establecer estas dos inteligencias (Berrios, 2006)

En los párrafos anteriores se recopiló información relacionada con factores psicosociales de las conductas de acoso laboral, en nuestra opinión un factor como la inteligencia emocional es importante para reconocer y enfrentar situaciones de acoso, ya que ésta relacionado con habilidades sociales, intrapersonales e interpersonales, ésta nos describe elementos clave para poder tener buenas relaciones de trabajo y señala como manejar los conflictos con otros (interpersonales) y con uno mismo (intrapersonales).

El fin de este trabajo es identificar si las herramientas que nos proporcionan la inteligencia emocional permiten afrontar el acoso de una manera diferente, en donde la persona acosada con mayores habilidades de la inteligencia emocional presentará un menor grado de acoso laboral.

Algunos estudios ya han apuntado que estas habilidades facilitarían una mayor percepción de autoeficacia y un mejor afrontamiento a los múltiples conflictos y reacciones negativas que surgen en el entorno laboral (Bar-On, Brown, Kirkcaldy, y Thome, 2000; Durán, Extremera y Rey, 2004b; Limonero, Tomás-Sábado, Fernández-castro, y Gómez-Benito, 2004; Nikolaou y Tsaousis, 2002, citado por Extremera, 2007).



Capítulo 4. Método

“Todo el método consiste en el orden y disposición de aquellas cosas hacia las cuales es preciso dirigir la agudeza de la mente para descubrir alguna verdad”.

René Descartes

4.1 Justificación

El acoso psicológico en el trabajo es un fenómeno que ha tomado relevancia a nivel mundial en las últimas décadas, se ha empezado a tomar en cuenta como un estresor trascendental en la vida laboral, ya que puede repercutir de manera grave en la salud física y psicológica del trabajador, además de su implicación a nivel empresarial y social. Para poder conocer más sobre los factores antecedentes e intervinientes en este fenómeno se plantea que las habilidades emocionales están relacionadas de alguna manera con la percepción y el manejo situaciones de hostigamiento en el trabajo (Trujillo, 2007).

Diversos autores han hecho investigaciones sobre los efectos en síntomas psicosomáticos presentes en las personas expuestas a las situaciones estresantes del acoso psicológico en el trabajo (Ovejero, 2006; Uribe, 2011; Abajo, 2004; Ausfelder, 2002) y por otro lado también hay autores que han relacionado a las emociones con síntomas psicosomáticos y su relación con la salud (Basañez, 2008; Goleman, 2009; Reeve, 2003).

Este trabajo se realizó con el fin de analizar si existe relación entre los factores que integran el perfil de Inteligencia emocional y los factores que componen el acoso psicológico en el trabajo, por medio de instrumentos que han sido adaptados, validados y estandarizados para población mexicana. Mediante el análisis de estos factores observamos las relaciones significativas entre las habilidades de la Inteligencia Emocional reportadas por los participantes y la percepción de situaciones descritas como Acoso Psicológico en el Trabajo en su entorno laboral.



Los factores psicosociales que se estudiaron en este trabajo son variables que intervienen en la salud del trabajador (Sánchez, 2000), los factores psicosociales en los cuales centramos nuestro trabajo son factores personales que abarcan variables sociodemográficas hasta habilidades psicológicas como los factores de la Inteligencia Emocional.

El Acoso Psicológico en el trabajo al tratarse de un fenómeno complejo conjuga diferentes factores personales como los mencionados anteriormente, estos factores, juegan un papel importante, ya que las diferencias individuales se ven manifestadas en las relaciones humanas, por ejemplo al trabajar en equipo, los diferentes estilos de trabajo, las fricciones al tomar decisiones, al asignar o recibir órdenes. El individuo requiere adaptarse ante estas situaciones que demanda el ambiente, para lograr esto se requiere de habilidades sociales complejas como la empatía, reconocimiento de emociones de si mismo y de los demás, además del autocontrol de las emociones para que el individuo pueda adaptarse, identificar y resolver problemáticas de diversa índole.

Al descubrir las relaciones existentes entre la Inteligencia Emocional, el Acoso Psicológico en el Trabajo y las variables sociodemográficas y psicósomáticas, se puede tener más información acerca de las características psicológicas, la incidencia del fenómeno de acoso laboral, además de su relación con variables psicósomáticas, que nos indican como ciertos factores de riesgo en conjunto llevan a manifestar padecimientos de este tipo.

A partir de este conocimiento se pretende contribuir al entendimiento de este fenómeno social y psicológico, además de que la información generada o que el planteamiento del problema permita hacer nuevas preguntas de investigación con relación a los antecedentes del Acoso Psicológico en el Trabajo, además de su manejo y prevención por medio de el conocimiento y difusión de técnicas que involucren habilidades de la Inteligencia Emocional.



4.2 Pregunta de investigación

¿Hay relación entre los factores de la inteligencia emocional y los factores del acoso psicológico en el trabajo, las variables sociodemográficas⁹ y psicossomáticas¹⁰ en trabajadores mexicanos?

4.3 Objetivos

1. Identificar si existe relación entre los factores de la Inteligencia Emocional y los factores de Acoso Psicológico en el trabajo.
2. Encontrar si existe relación entre los factores de Acoso Psicológico en el trabajo con las variables sociodemográficas.
3. Encontrar si existe relación entre los factores de Acoso Psicológico en el trabajo con las variables psicossomáticas.
4. Encontrar si existe relación entre los factores de Inteligencia Emocional con las variables sociodemográficas.
5. Encontrar si existe relación entre los factores de Inteligencia Emocional con las variables psicossomáticas.
6. Encontrar si hay diferencias entre grupos de las variables sociodemográficas y psicossomáticas con los factores de la Inteligencia Emocional y Acoso Psicológico en el trabajo.

⁹ Las variables sociodemográficas que se estudiaron en este trabajo fueron las siguientes: edad, sexo, estado civil, escolaridad, tipo de puesto, horas de trabajo, antigüedad, ingreso económico y sector de la organización.

¹⁰ Las variables psicossomáticas estudiadas son: dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, ansiedad, apetito sexual, trastornos alimenticios, miedos y agresividad.



4.4 Hipótesis

H₁: “Existe relación entre los factores de la Inteligencia Emocional y los factores de Acoso Psicológico en el trabajo”

Ho₁: “No existe relación entre los factores de la Inteligencia Emocional y los factores de Acoso Psicológico en el trabajo”

H₂: “Existe relación estadísticamente significativa entre los factores de Acoso Psicológico en el trabajo con las variables sociodemográficas.”

Ho₂: “No existe relación estadísticamente significativa entre los factores de Acoso Psicológico en el trabajo con las variables sociodemográficas.”

H₃: “Existe relación estadísticamente significativa entre los factores de Acoso Psicológico en el trabajo con las variables psicosomáticas”.

Ho₃: “No existe relación estadísticamente significativa entre los factores de Acoso Psicológico en el trabajo con las variables psicosomáticas”.

H₄: “Existe relación estadísticamente significativa entre los factores de Inteligencia Emocional con las variables sociodemográficas”.

Ho₄: “No existe relación estadísticamente significativa entre los factores de Inteligencia Emocional con las variables sociodemográficas”.

H₅: “Existe relación estadísticamente significativa entre los factores de Inteligencia Emocional con las variables psicosomáticas”.

Ho₅: “No existe relación estadísticamente significativa entre los factores de Inteligencia Emocional con las variables psicosomáticas”.

H₆: “Existen diferencias entre grupos de las variables sociodemográficas y psicosomáticas con los factores de la Inteligencia Emocional y Acoso Psicológico en el trabajo”

Ho₆: “No existen diferencias entre grupos de las variables sociodemográficas y psicosomáticas con los factores de la Inteligencia Emocional y Acoso Psicológico en el trabajo”



4.5 Variables

Variables Intervenientes

Inteligencia emocional

Definición conceptual: Capacidad de un individuo para ejecutar y depurar al menos las siguientes habilidades: auto-observación de las propias emociones, observación de las de otros, capacidad de regular las emociones, expresarlas oportunamente, no ocultar las dificultades emocionales, poder compartir las emociones socialmente, poseer un estilo de afrontamiento adaptativo, mantener alta la esperanza y perseverar en las metas (Cortes, Barragán y Vázquez 2002).

Definición operacional: Puntuación obtenida a partir del autoreporte del participante sobre sus habilidades de la Inteligencia Emocional, por medio del inventario Perfil de Inteligencia Emocional (Cortes, Barragán y Vázquez 2002).

Acoso psicológico en el trabajo

Definición conceptual: Hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas laborales. Para concebir una acción como acoso psicológico (o mobbing) esta debe ocurrir regularmente y durante un prolongado periodo de tiempo. (Uribe, Trejo, Vázquez, García, García, 2010).

Definición operacional: Puntuación obtenida a partir del autoreporte del participante sobre situaciones amenazantes u hostigadoras percibidas en sus relaciones laborales y su entorno, a través de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) (Uribe, Trejo, Vázquez, García, García, 2010).



Variables Sociodemográficas

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (2010) las siguientes variables se definen como:

- Edad: es el lapso de tiempo que transcurre del nacimiento hasta el momento de la existencia de un ser humano.
- Sexo: concepto de masculinidad y feminidad, los cuales determinan el comportamiento, las funciones, oportunidades, valoración y relación entre hombres y mujeres (García, 2008).
- Estado civil: es la situación de una persona determinada por derechos y obligaciones, puede ser soltero (a), casado (a), divorciado (a), viudo (a) o unión libre.
- Escolaridad: conjunto de cursos, trayectoria y avances que tenga una persona en su experiencia educativa.
- Tipo de puesto: lugar o sitio designado para la realización de una actividad laboral puede ser operativo, medio o ejecutivo.
- Horas de trabajo: ocupación que ejerce normalmente una persona a cambio de un salario, tomando en cuenta el espacio de tiempo.
- Antigüedad: tiempo transcurrido desde el día que se obtiene el empleo.
- Ingreso económico: ganancias económicas percibidas regularmente por algún concepto.
- Sector de la organización: si pertenece al sector público o privado. Sector público: está constituido por empresas e instituciones que dependen del estado en una economía nacional. Sector privado: es parte de la economía que no pertenece o no está controlada por el estado.
- Número de personas a cargo: cantidad de personas que se encuentran bajo la responsabilidad y mando de un individuo.
- Número de cigarrillos fumados: cantidad de cigarrillos fumados en determinado lapso de tiempo.



De acuerdo con el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM- IV (2006), las siguientes variables se definen como:

Variables Psicosomáticas

- Dolor de cabeza: hace referencia a los dolores y molestias localizadas en cualquier parte de la cabeza, en los diferentes tejidos de la cavidad craneana, en las estructuras que lo unen a la base del cráneo, los músculos y vasos sanguíneos que rodean el cuero cabelludo, cara y cuello.
- Dolores musculares: es una clase de dolor específico que se da en los músculos, pueden comprometer a más de un músculo al mismo tiempo. El dolor muscular suele estar muy relacionado con tensión emocional o estrés.
- Problemas gastrointestinales: se llama enfermedad gastrointestinal, a todas aquellas enfermedades que dañan el sistema digestivo (diarreas, gastritis, colitis, úlceras, etc.).
- Trastornos del sueño: involucran cualquier tipo de dificultad relacionada con el hecho de dormir, incluyendo dificultad para conciliar el sueño o permanecer dormido, quedarse dormido en momentos inapropiados, tiempo de sueño total excesivo o conductas anormales relacionadas con el sueño.
- Ansiedad: Anticipación aprensiva de un daño o desgracia futuros, acompañada de un sentimiento de disforia o de síntomas somáticos de tensión. El objetivo del daño anticipado puede ser interno o externo.
- Depresión: La depresión es un trastorno emocional que se caracteriza por la pérdida de la felicidad que se venía experimentando y la inmersión en un estado de abatimiento que, y dependiendo de sus causas, en algunos casos puede ser crónica y en otros momentánea.
- Disminución de apetito sexual: disminución o ausencia de fantasías y deseos de actividad sexual de forma persistente o recurrente. En general, hay una falta de interés por mantener o buscar relaciones sexuales.



- Trastornos alimenticios: Son enfermedades que se relacionan con la alteración de los hábitos alimenticios comunes, se caracteriza por el aumento o disminución de apetito.
- Miedos: se caracteriza por un intenso sentimiento habitualmente desagradable, provocado por la percepción de un peligro, ya sea presente o futuro, real o supuesto.
- Agresividad: es un ataque no provocado, práctica o hábito de ser agresivo. Es una tendencia o conducta hostil o destructiva.

4.6 Tipo de investigación

El tipo de estudio que se realizó fue de tipo transversal no experimental, correlacional y comparativo (Kerlinger, 2002), ya que se efectuó el estudio en un momento dado y las variables que se estudiaron no se controlaron directamente ya que las manifestaciones ya habían ocurrido o no eran manipulables, fue correlacional debido a que se realizaron análisis de correlación p de Pearson entre las variables principales y variables sociodemográficas y psicosomáticas, también es comparativo debido a que se analizaron diferencias por medio de análisis de varianza ANOVA (One-Way) y t de Student entre las variables a estudiar.

4.7 Participantes

Se trabajó con una muestra no probabilística (Kerlinger, 2002) consistió en 120 participantes mexicanos con experiencia laboral con una edad promedio de 34.29 años de edad y una desviación estándar de 9.35 años, de los cuales 44 (36.7%) fueron hombres y 76 (63.3%) mujeres. En cuanto al estado civil, 71 (59.2%) tenía pareja y 49 (40.8%) eran solteros. El 0.8% contaba con escolaridad primaria, el 9.2% secundaria, el 20.8% preparatoria, 12.5% carrera técnica, 52.5% licenciatura, 3.3% maestría, 0.8% doctorado. La ocupación fue de 48 (40.0%) empleados, 23 (19.2%) administrativo, 10 (8.3%) enfermeras y 39 (32.5%) profesionistas. Del total de participantes 69 (57.5) trabajaban en



instituciones públicas y 51 (42.5%) en instituciones privadas. El nivel jerárquico que presentó la muestra fue: operativo 51 (42.9%), nivel medio 54 (45.0%), ejecutivo 6 (5.0%) y otro 9 (7.5%).

4.8 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron para evaluar la inteligencia emocional y acoso psicológico en el trabajo son:

- Perfil de Inteligencia Emocional (Cortés, Barragán y Vázquez, 2002) que tiene un formato de inventario, es decir ítems, formados por un enunciado que representan un rasgo de comportamiento paradigmático de la inteligencia emocional con opciones de respuesta de cierto y falso. Este instrumento muestra una confiabilidad de $\alpha = .958$, el modelo se evaluó por medio del análisis lineal estructural, utilizando el programa AMOS V6.3 y se alcanzaron los siguientes criterios: $X^2 (16) = 93.95$; $p < 0.001$, el índice de ajuste resultó de $AGFI = 93\%$ y el error por mínimos cuadrados fue de $RMSEA = 0.08$. Dicho inventario 161 ítems y está formado por escalas independientes las cuales están formadas por los siguientes factores de la Inteligencia Emocional:

Inhibición de impulsos: consta de 25 reactivos (p.e. “Cuando me siento lastimado, insulto demasiado”), que reflejan la manera en que una persona ejerce control sobre sus propios impulsos, o las dificultades que enfrenta para controlar sus emociones para experimentar situaciones adversas o frustración en la realización de tareas, en su acontecer cotidiana.

Empatía: consta de 17 reactivos (p.e. “Me preocupan los problemas de los demás”), que reflejan la capacidad de respuesta de los sujetos, para sentir, comprender e identificar las vivencias o experiencias emocionales de los otros.

Optimismo: consta de 28 reactivos (p.e. “Confío en mis habilidades”), presenta el estilo emocional optimista, es decir una actitud positiva ante las exigencias de la vida cotidiana.

Habilidad social: consta de 16 reactivos (p.e. “Acudo a fiestas”), que muestran la capacidad del sujeto para relacionarse con los otros en un medio convencional, son personas que encuentran satisfacciones por medio de la convivencia con los demás y que cuentan con habilidades peculiares que



favorecen su interacción en diversos contextos, ya sean laborales, familiares o sociales.

Expresión emocional: cuenta con 14 reactivos (p.e. “Prefiero quedarme callado que decir lo que pienso”), refleja la capacidad del sujeto para expresar sus emociones, afectos y sentimientos ante las situaciones cotidianas, lo que equivale a tener habilidad personal para poner los sentimientos en palabras a fin de lograr su comprendido.

Reconocimiento de logros: consta de 24 reactivos (p.e. “Cuando me lo propongo, logro lo que quiero”), proporciona información sobre la capacidad de los sujetos para reconocer los logros obtenidos a lo largo de su vida familiar, laboral y social; la capacidad de reflexión y de autocrítica constructiva, así como de identificar y valorar las experiencias de su acontecer cotidiano.

Autoestima: cuenta con 27 reactivos (p.e. “Abandono el trabajo o mis actividades porque me siento rechazado por todos”), que reflejan la autoestima de los sujetos, entendida como la capacidad que se tienen para percibirse a si mismo, y a la vez, de reconocer su competencia y autoeficacia.

Nobleza: consta de 11 reactivos (p.e. “Impongo mi voluntad en mi casa como con mis amigos”), refleja a una persona con rasgos benévolos y propositivos en sus relaciones interpersonales, sin interés por dominar a los demás.

· Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) (Uribe, Trejo, Vázquez, García, García, 2010) consta con 138 reactivos, con dos tipos de respuesta con escala tipo likert, uno que mide la frecuencia (1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. Una vez al mes, 4. Una vez a la semana, 5. Casi diario, 6. Diario), y el otro la duración en meses (1. Uno o menos de un mes, 2. Dos meses, 3. Tres meses, 4. Cuatro meses, 5. Cinco meses, 6. Seis o más meses); que corresponden a 16 tipos de conductas de acoso: 1. Hostigamiento sexual, 2. Violencia verbal, 3. Violencia física, 4. Amenazas, 5. Aislamiento, 6. Comunicación deteriorada, 7. Generar culpa, 8. Maltrato y humillación, 9. Sabotaje y situaciones deshonestas, 10. Abuso de poder, 11. Castigo, 12. Discriminación, 13.



Sobrecarga de trabajo, 14. Desacreditación profesional, 15. Exceso de supervisión y control, 16. Clima laboral hostil.

Además de contar con 13 reactivos sociodemográficos y 13 preguntas de indicadores psicosomáticos, estos últimos tenían opción de respuesta tipo likert que van desde la opción nunca hasta diario (p.e. “¿Padece de dolores musculares?- cuello, espalda, extremidades, etc. -”).

Este instrumento muestra una confiabilidad de $\alpha = .925$. Los 16 factores se describen a continuación:

1. Hostigamiento sexual: Consta de 10 reactivos (p.e. “He tenido que soportar peticiones de favores sexuales por parte de compañeros de trabajo que abusan de su jerarquía institucional”), consiste en cualquier tipo de acercamiento sexual no deseado, requerimientos de favores sexuales y cualquier otra conducta verbal o física de naturaleza sexual.
2. Violencia verbal: Consta de 5 reactivos (p.e. “En el trabajo me calumnian y se murmura a mis espaldas”), tiene lugar cuando mediante el uso de la palabra se hace sentir a una persona que no hace nada bien, por medio de agresiones como: gritos, desprecios, insultos, mentiras, irrespeto a la privacidad, irrespeto a sus creencias e ideas, comentarios sarcásticos y burlas que exponen a la víctima al público.
3. Violencia física: Consta de 6 reactivos (p.e. “Me zarandean, empujan o agreden físicamente para intimidarme por razones laborales”), es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o de algún tipo de arma u objeto, que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas.
4. Amenazas: Consta de 8 reactivos (p.e. “Me chantajejan con cambiarme de puesto cuando mi jefe considera que no le gusta mi trabajo”), se refiere a la advertencia o anuncio del mal que se le quiere hacer a alguien.



5. Aislamiento: Consta de 7 reactivos (p.e. “En el trabajo prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo”), y se refiere a la separación de una persona, una población o una cosa, dejándolas solas o incomunicadas.
6. Comunicación deteriorada: Consta de 4 reactivos (p.e. “Mi jefe me solicita trabajo con información poco clara”) y hace referencias a la disminución o carencia de transmitir información.
7. Generar culpa: Consta de 7 reactivos (p.e. “Cuando llego a retrasarme en la entrega de trabajo, mi jefe me lo reprocha exageradamente haciéndome sentir mal”) y se refiere a la responsabilidad voluntaria o involuntaria de un suceso o acción imputable a una persona.
8. Maltrato y Humillación: Consta de 5 reactivos (p. e. “Mi jefe me grita frente a todos mis compañeros para ponerme en ridículo”). es el acto por medio del cual una persona es avergonzada generalmente en público.
9. Sabotaje y situaciones deshonestas: Consta de 6 reactivos (p. e. “Algunas personas distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago para hacerme quedar mal en el trabajo”), se refiere a la posición u obstrucción disimulada por medio de acciones deshonestas contra proyectos, órdenes, decisiones e ideas.
10. Abuso de poder: Consta de 5 reactivos (p. e. “Mi jefe abusa del cargo que tiene para satisfacer sus intereses “parándose el cuello” con mi trabajo sin reconocérmelo”), se refiere cuando alguien se excede en el ejercicio de poder y sus atribuciones con perjuicio de un inferior.
11. Castigo: Consta de 7 reactivos (p. e. “En mi trabajo me castigan poniéndome a hacer tareas absurdas”), se refiere a acciones en las cuales se ejecuta un castigo contra quien ha cometido una falta, causándole dolor físico o moral.



12. Discriminación: Consta de 7 reactivos (p. e. “Se me trata diferente entre mis compañeros de trabajo por mi sexo”), se refiere a la ideología o comportamiento social que separa y considera inferiores a otros por su raza, clase social, sexo, religión u otros motivos ideológicos.
13. Sobrecarga de trabajo: Consta de 4 reactivos (p. e. “Me saturan con una carga de trabajo exagerada en forma malintencionada”), se refiere a una carga de trabajo que excede y pasa más allá de la medida o regla.
14. Desacreditación profesional: Consta de 7 reactivos (p. e. “Mi trabajo es evaluado de forma negativa y lo comparan con el de mis compañeros”), se refiere a disminuir o quitar la reputación de alguien, o el valor y la estimación del trabajo profesional.
15. Exceso de supervisión y control: Consta de 3 reactivos (p. e. “Controlan de manera muy estricta y exagerada mis horarios de trabajo, horarios de comida y movimientos dentro de la empresa”), se refiere a ejercer la inspección y control en trabajos realizados, de manera exagerada es decir saliendo de los límites de lo normal.
16. Clima laboral hostil: Consta de 6 reactivos (p. e. “El ambiente de trabajo es tan desagradable que no tengo ánimo para relacionarme con otras personas”), se refiere a las propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados de manera negativa o contraria.

4.9 Análisis estadístico

Se realizó un análisis estadístico descriptivo (frecuencias y porcentajes), así como también de estadística inferencial, utilizando correlaciones de Pearson, análisis de varianza por medio de las pruebas *t* de Student y ANOVAS (One-Way). Para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS versión V.15.



4.10 Procedimiento

Este estudio se realizó en la ciudad de México, con trabajadores que tienen más de seis meses laborando, la aplicación del cuestionario se llevó a cabo en distintos centros de trabajo. A cada participante se le pidió participar de manera voluntaria para contestar los dos cuestionarios que miden las variables principales de este trabajo.

Se aplicaron los dos instrumentos, para medir acoso psicológico en el trabajo la Escala Mexicana de Acoso Psicológico en el Trabajo (Uribe, Trejo, Vázquez, García, García, 2010) y para medir inteligencia emocional se utilizó el inventario llamado Perfil de Inteligencia Emocional (Cortés, Barragán y Vázquez, 2002), los cuales se conforman de un cuadernillo de preguntas y uno de respuestas, la aplicación de los instrumentos se realizó de manera individual, el tiempo aproximado para contestar ambos cuestionarios fue de una hora a 1 hora con 30 minutos. Una vez aplicados ambos instrumentos, se capturaron los datos obtenidos y se analizó la información recolectada. Cabe mencionar que para realizar los análisis estadísticos, se realizó una transformación de los datos obtenidos del Perfil de Inteligencia Emocional ya que su nivel de medición limitaba su análisis. La transformación consistió en convertir el puntaje de los reactivos que miden los factores en cinco puntos en lugar de uno, esto se realizó para ampliar la utilización de modelos más explicativos. Se utilizó el paquete estadístico SPSS para Windows versión 15.0, se realizó la prueba p de Pearson para la correlación entre los factores de Inteligencia Emocional y Acoso Psicológico en el trabajo, con las variables sociodemográficas, y psicósomáticas. Posteriormente se realizó análisis de varianza en variables sociodemográficas y psicósomáticas dicotómicas por medio de la prueba t de Student, además para identificar las diferencias entre grupos de las mismas variables sociodemográficas y psicósomáticas se llevaron a cabo ANOVAS (One-Way) utilizando pruebas post hoc (Duncan). Por último se interpretaron los resultados obtenidos.



Capítulo 5. Resultados

“Si no conozco una cosa, la investigaré”

Louis Pasteur

En este capítulo se describirán los resultados obtenidos, de acuerdo con los objetivos planteados, se realizaron correlaciones de Pearson entre los factores de la Inteligencia Emocional y los factores Acoso Psicológico en el trabajo. Posteriormente se describen las correlaciones entre los factores de Acoso Psicológico en el trabajo con las variables sociodemográficas y psicósomáticas, a continuación se presentan las correlaciones entre los factores de la Inteligencia emocional con las variables sociodemográficas y psicósomáticas. Por último se reporta los análisis de varianza con las pruebas *t* Student y ANOVAS (One-Way) utilizando pruebas post hoc (Duncan) para identificar las diferencias entre grupos de las de variables sociodemográficas y psicósomáticas.

5.1 Correlación entre factores del Acoso Psicológico en el trabajo con los factores de Inteligencia Emocional

De acuerdo al primer objetivo planteado, se realizó una correlación de Pearson entre los 16 factores de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo y los 8 factores del instrumento Perfil de Inteligencia Emocional. De las cuales sólo se reportan las correlaciones que resultaron significativas.

Las personas que reportan percibir un control exagerado en sus horarios y actividades laborales muestran más tendencia al aislamiento y dificultades para relacionarse con otros. También se encontró que las personas que tienen baja autoestima y rasgos de benevolencia o nobleza ante conflictos, suelen reportar mayor comunicación deteriorada donde la información proporcionada por jefes o compañeros de trabajo es poco clara o nula (Ver tabla 1).



Tabla 1.
Correlación entre factores de la EMAT y factores de Inteligencia Emocional

Factores de Acoso Psicológico en el Trabajo	Factores de Inteligencia Emocional		
	Habilidad Social	Autoestima	Nobleza
Comunicación Deteriorada		-.294*	.253*
Exceso de Supervisión y control	-.276**		

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

5.2 Correlación de Acoso Psicológico en el trabajo y variables sociodemográficas

De acuerdo al segundo objetivo, las correlaciones hechas con los 16 factores de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) y las variables sociodemográficas, solo se encontraron las siguientes correlaciones significativas.

Se observa que las personas entre más años tengan experimentan menos violencia física. Los individuos que presentan una jornada laboral prolongada perciben situaciones en las que se obstruye su trabajo, proyectos, órdenes, decisiones o ideas mediante situaciones deshonestas. Se presentó que las personas que percibían un sueldo alto señalan situaciones de discriminación. Los trabajadores que tienen personal a cargo manifiestan ser agredidos de forma verbal, por medio de castigos o con sobrecarga de trabajo (Ver tabla 2).

Tabla 2.
Correlación de factores de la EMAT con variables sociodemográficas

Factores de Acoso Psicológico en el Trabajo	Factores de Inteligencia Emocional					
	Violencia verbal	Violencia Física	Sabotaje y situaciones deshonestas	Castigo	Discriminación	Sobrecarga de trabajo
Edad		-.592**				
Horas de trabajo			.247*			
Sueldo					.346*	
N° de personas a cargo	.577**			.652*		.925*

* $\leq .05$

** $\leq .01$

5.3 Correlación de Acoso Psicológico en el trabajo y variables psicosomáticas

En este apartado se muestran los resultados del tercer objetivo, realizaron correlaciones con los 16 factores de la EMAT y las variables psicosomáticas en donde se encontraron varias correlaciones significativas (Ver tabla 3). Es importante mencionar que sólo se muestran en la tabla los datos de variables que resultaron estadísticamente significativos.

Se encontró que personas que reportan dolor de cabeza, reportan tener experiencias donde son humilladas por medio de situaciones donde se les avergüenza y maltrata de manera pública, además de padecer abuso de poder por parte de su jefe o compañeros de trabajo, percibiendo así un clima laboral hostil. Éste último factor está ligado a malestares tales como dolores musculares, ansiedad, depresión, trastornos alimenticios y del sueño. Las personas que reportan mayor violencia física presentan dificultades para dormir perciben y presentan miedo, además reportan de que hay comunicación deteriorada ya que podrían experimentar de sabotaje y situaciones deshonestas por parte de su equipo de trabajo o jefe, discriminación, sobrecarga de trabajo y amenazas.



Las personas que experimentan amenazas en su trabajo manifiestan padecer trastornos psicológicos como depresión, miedos y trastornos alimenticios. Quienes padecen trastornos alimenticios experimentan aislamiento, comunicación deteriorada, generación de culpa, abuso de poder, desacreditación profesional y perciben un clima laboral hostil. Cuando en el trabajo hay comunicación deteriorada se relaciona con mayor número de conductas agresivas, y se indican de trastornos del sueño y síntomas de depresión.

Las personas que perciben tener experiencias de castigo por parte de su jefe o compañeros de trabajo, reportan más dolores musculares debido a la tensión, esto acompañado de trastornos del sueño, con síntomas de depresión, miedo y ansiedad. La tensión muscular y los dolores musculares se padecen. Quienes hacen referencia que sus jefes o compañeros hacen comentarios para hacerlos sentir culpables por medio de reproches, reportan tener tensión y muestran dolores musculares, trastornos alimenticios y depresión.

Tabla 3.
Correlación de factores de Acoso Psicológico en el Trabajo con variables psicosomáticas

Variables Psicosomáticas	Factores de Acoso Psicológico en el Trabajo															
	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	
Dolor Cabeza							.323*		.241*						.278**	
Dolor muscular			.288*			.355**	.289*		.212*	.365**					.240*	
Problemas gastrointestinales														.200*		
Trastornos del sueño	.249*	.638**	.341**		.251*			.493**		.449**	.492**	.437**			.227*	
Ansiedad										.381**		.283*		.326**	.395**	
Depresión			.449**		.410**	.253*		.445**		.533**	.308*		.292**		.235*	
Trastornos alimenticios			.422**	.440**	.302**	.272**			.355**				.427**		.212*	
Miedos		.534**	.379**					.249*		.542**	.291*					
Agresividad					.270*											

* ≤ .05

** ≤ .01

F2= Violencia verbal, F3 = Violencia física, F4= Amenazas, F5= Aislamiento, F6= Comunicación Deteriorada, F7= Generación de culpa, F8= Maltrato y Humillación, F9= Sabotaje y situaciones deshonestas, F10= Abuso de Poder, F11= Castigo, F12= Discriminación, F13=Sobrecarga de Trabajo, F14= Desacreditación Profesional, F15= Exceso de supervisión de control, F16= Clima Laboral hostil



5.4 Correlación de Inteligencia Emocional y variables sociodemográficas.

Siguiendo el orden de los objetivos planteados, en el cuarto objetivo se llevaron a cabo correlaciones entre los ocho factores de Inteligencia Emocional y las variables sociodemográficas, sin embargo, sólo se encontraron datos significativos con algunas variables, las cuales se reportan a continuación (Ver tabla 4).

Entre más años de edad tengan los participantes, manejan de forma adecuada los conflictos, controlando sus impulsos y emociones ante situaciones adversas, manteniendo actitudes positivas y optimistas ante exigencias y problemáticas de la vida cotidiana. Se encontró que cuando los trabajadores perciben mayores sueldos muestran poca sensibilidad ante los demás con rasgos de egocentrismo e indiferencia. En cuanto a las personas que tienen un mayor número de personas a cargo tienen menos relaciones interpersonales, mostrando indiferencia e introversión, con déficit en la expresión emocional.

Los trabajadores que perciben y reconocen sus logros, fuman una mayor cantidad de cigarros. Quienes trabajan una jornada laboral extensa tienden a mostrar rasgos benévolos, sin interés en dominar a los demás mostrar poco interés en obtener beneficios propios.

Tabla 4.

Correlaciones entre factores de Inteligencia Emocional y variables sociodemográficas

Variables Sociodemográficas	Factores de Inteligencia Emocional						
	Inhibición de Impulsos	Empatía	Optimismo	Expresión Emocional	Reconocimiento de Logro	Nobleza	Inteligencia Emocional General
Edad	.187*		.220*				.189*
Horas de Trabajo						.218*	
Sueldo		-.196*					
N° de Personas a cargo				-.382*			
N° de cigarros fumados					.311*		



* ≤ .05, ** ≤ .01

5.5 Correlaciones de Inteligencia Emocional y variables psicosomáticas

De acuerdo al quinto objetivo, se muestran los resultados sobre las correlaciones encontradas entre los ocho factores de Inteligencia Emocional y las variables sociodemográficas, (Ver tabla 5).

Las personas que mostraron un estilo emocional impulsivo, explosivo, con poca tolerancia y agresividad muestran resultados con altos niveles de ansiedad, miedos y con apetito sexual alto. Las personas que son aprensivas y manifiestan síntomas ansiosos se caracterizan por tener actitudes pesimistas, mostrando relación con déficit en la expresión emocional e introversión además de tendencia a la devaluación y a la depresión. Quienes tienen actitudes pesimistas, sentimientos de frustración y desesperanza tienden a padecer trastornos del sueño, además de tener síntomas de ansiedad, miedos, depresión y bajo apetito sexual. Los participantes que son introvertidos y que tienen indiferencia en la relación con otros, con poca capacidad para expresar sus emociones, afectos y sentimientos muestran relación con síntomas de depresión, miedos, trastornos del sueño, bajo apetito sexual. Aunado a esto las personas que tienen poca capacidad para relacionarse con otros y tendencia al aislamiento padecen ansiedad, depresión y agresividad descontrolada. Cuando los trabajadores tienden a devaluarse y con poca autoestima muestran resultados con altos trastornos alimenticios, miedos, ansiedad y agresividad.

Tabla 5.**Correlaciones entre factores de Inteligencia Emocional y variables psicosomáticas.**

Variables Psicosomáticas	Factores de Inteligencia Emocional				
	Inhibición de Impulsos	Optimismo	Habilidad Social	Expresión Emocional	Autoestima
Trastornos del sueño		-.198*		-.190*	
Ansiedad	-.200*	-.227*	-.240**		-.242**
Depresión		-.359**	-.180*	-.345**	
Apetito Sexual	-.200*	-.233**		-.208*	
Trastornos Alimenticios					-.186*
Miedos	-.203*	-.292**		-.242**	-.301**
Agresivo	-.237**		-.197*	-.259**	-.190*



en el Trabajo

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

5.6 Diferencias entre grupos entre grupos de las variables Sociodemográficas y Psicosomáticas con los factores de la Inteligencia Emocional y Acoso Psicológico en el Trabajo.

En el sexto y último objetivo se planteó encontrar diferencias en los grupos de las variables sociodemográficas y psicosomáticas con los factores de Acoso Psicológico en el Trabajo y factores de la Inteligencia Emocional, para dicho objetivo se analizaron los datos con la prueba t de Student. Esta prueba de hipótesis observa las diferencias entre variables que tienen dos grupos (Rivera, 2005) además de realizar análisis de varianza (One-Way) y la prueba post hoc Duncan, para las variables que tienen más de dos grupos. *Cabe señalar que únicamente se reportan los datos que resultaron significativos.*

5.6.1 Diferencias entre variables Sociodemográficas dicotómicas con los factores de Acoso Psicológico en el Trabajo.

Mediante la prueba t de Student, se encontró que los las mujeres perciben más amenazas y menos exceso de supervisión de control en sus actividades laborales a diferencia de los hombres (Ver tabla 6).

Tabla 6.
Comparación de Medias entre hombres y mujeres con los factores de Acoso Psicológico en el Trabajo

Factores	Medias por Sexo		t	p
	Hombres	Mujeres		
Amenazas	5.11	8.74	-2.32	.022
Exceso de Supervisión de Control	21.73	16.64	2.05	.043

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



Los trabajadores que no tiene pareja, perciben mayor hostigamiento sexual, sobrecarga de trabajo, maltrato y humillación en sus lugares de trabajo a diferencias de las personas que si tiene pareja (Ver tabla 7).

Tabla 7

Comparación de Medias del Estado Civil con los factores de la Acoso Psicológico en el Trabajo

Factores	Medias por Estado Civil		t	p
	Con pareja	Sin pareja		
Hostigamiento Sexual	2.27	5.16	-2.38	.021
Maltrato y Humillación	5.26	8.69	-2.93	.005
Sobre carga de Trabajo	5.34	10.58	.004	.002

* $\leq .05$

** $\leq .01$

Respecto al tipo de organización los trabajadores que colaboran en una organización privada perciben más situaciones de hostigamiento sexual y menos violencia física en comparación con las que trabajan en instituciones públicas.

En las organizaciones privadas los trabajadores perciben menos castigos, sin embargo los mantiene incomunicados o lejos de sus compañeros es una forma de aislarnos a diferencias de las organizaciones públicas (Ver tabla 8).



Tabla 8.
Comparación de Medias de tipos de organización con los factores de Acoso Psicológico en el Trabajo

Factores	Tipo de Organización		t	p
	Pública	Privada		
Hostigamiento Sexual	2.97	4.73	-1.36	.037
Violencia Física	5.23	3.42	.858	.001
Aislamiento	6.59	8.36	-.871	.023
Castigo	7.75	5.39	1.37	.032

* ≤ .05

** ≤ .01

5.6.2 Diferencias entre grupos de las variables Sociodemográficas dicotómicas con los factores de Inteligencia Emocional

Con los factores de Inteligencia Emocional las mujeres muestran resultados con mayor empatía y menos optimismo ante situaciones de conflicto a diferencia de los hombres (Ver tabla 9).

Tabla 9.
Comparación de Medias entre hombres y mujeres con los factores de Inteligencia Emocional

Factores	Medias por Sexo		t	p
	Hombres	Mujeres		
Empatía	3.79	4.19	-2.65	.009
Optimismo	3.71	3.29	2.29	.024



en el Trabajo

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

5.6.3 Análisis de varianza entre los factores de Acoso Psicológico del Trabajo y variables sociodemográficas.

Con el análisis de varianza (One –Way) la variable de escolaridad muestra que el grupo de personas que tienen la escolaridad de nivel secundaria perciben más situaciones de hostigamiento sexual (Ver tabla 10).

Tabla 10.
Análisis de Varianza entre la Escolaridad y el Factor de Hostigamiento Sexual

Escolaridad	Factor
	Hostigamiento Sexual
Primaria	1.12**
Secundaria	10.18**
Preparatoria	3.77**
Licenciatura	2.32**
Maestría	1.22**
Doctorado	1.18**
Carrera	3.46**
Técnica	

* $\leq .05$, ** $\leq .01$

Los trabajadores que tiene un puesto operativo perciben más situaciones hostigamiento sexual a diferencia de los otros puestos jerárquicos. Situaciones como reproches exagerados con el fin de generar culpa, abuso de poder, control exagerado de los horarios y actividades de trabajo aunado con una percepción de clima laboral hostil, son situaciones que predominan en los puestos con nivel jerárquico alto como es el nivel ejecutivo (Ver tabla 11) .



Tabla 11.

Análisis de Varianza entre la variable puesto y factores de Acoso Psicológico en el Trabajo

Tipo de puesto	Factores de Acoso Psicológico en el Trabajo					
	Hostigamiento Sexual	Generación de culpa	Abuso de poder	Desacreditación profesional	Exceso de supervisión	Clima laboral hostil
Operativo	5.21*	10.03*	10.37*	8.79*	17.03*	13.84*
Medio	1.90*	8.05*	10.86*	9.60*	18.80*	9.45*
Ejecutivo	2.20*	20.64*	19.68*	24.07*	29.73*	23.62*
Otro	1.20*	6.8	4.08*	3.35*	11.33*	11.76*

* ≤ .05

** ≤ .01

La variable antigüedad el grupo que mostró diferencias significativas es el grupo de 16 a 21 años con los factores de aislamiento y comunicación deteriorada (Ver tabla 12).

Tabla 12.

Análisis de Varianza entre la variable antigüedad y los factores de Aislamiento y Comunicación Deteriorada

Variable antigüedad	Factores de Acoso Psicológico en el Trabajo	
	Aislamiento	Comunicación deteriorada
1-8 años	7.48*	8.53*
9-15 años	4.87*	13.65*
16-21 años	28.28*	21.00*
22-31 años	5.08*	5.00*

* ≤ .05 ** ≤ .01



Los trabajadores que están bajo un contrato de tiempo determinado, suelen percibir más maltratos y humillaciones por parte de su jefe o compañeros, se les asignan actividades extras, y se les restringe información instaurando una comunicación deteriorada, además de percibir un clima de laboral hostil y reportar mayor violencia física, a diferencia de los trabajadores que tiene un contrato indefinido (Ver tabla 13).

Tabla 13.
Análisis de Varianza entre la variable Tipo de contrato y los factores de Acoso Psicológico en el Trabajo

Factores de Acoso Psicológico en el Trabajo						
Tipo de Contrato	Violencia física	Comunicación deteriorada	Maltrato y humillación	Sabotaje	Sobrecarga de trabajo	Clima laboral hostil
Obra Determinada	4.00*	3.66*	2.60*	2.83*	3.21*	5.66*
Tiempo Determinado	7.31*	12.35*	8.63*	8.78*	8.61*	14.90*
Tiempo Indefinido	1.92*	7.59*	5.05*	4.98*	5.70*	9.95*

≤ .05
** ≤ .01

Situaciones de discriminación son percibidas por personal que reciben un sueldo mensual menor a \$4800 pesos, a diferencia de los demás sueldos. La comunicación deteriorada se acrecienta en trabajadores que tiene un sueldo que oscila de \$9000 a \$15000 pesos mensuales (Ver tabla 14)



Tabla 14.
Análisis de varianza de la variable de sueldo y los factores de Comunicación Deteriorada y Discriminación

Sueldo	Factores de Acoso Psicológico en el Trabajo	
	Comunicación Deteriorada	Discriminación
\$2000 a \$4800	11.00*	11.19**
\$5000 a \$8700	8.15*	5.92**
\$9000 a \$15000	13.27*	3.98**
\$24000 a \$60000	4.95*	2.21**

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

5.6.4 Análisis de varianza entre los factores de Acoso Psicológico del Trabajo y variables psicósomáticas.

Con el análisis de varianza (One –Way) aplicada a los factores de Acoso Psicológico y las variables psicósomáticas se obtuvieron los siguientes resultados.

Los participantes que reportaron dolores de cabeza de manera semanal perciben situaciones en su lugar de trabajo que les generan de culpa, abuso de poder y desacreditación profesional (Ver tabla 15).



Tabla 15. Análisis de varianza entre los factores F4, F7, F10, F11, F14, F16 y la variable psicossomática dolor de cabeza.

Factores de Acoso Psicológico en el Trabajo

Variables Psicossomáticas	Grupos	F4	F7	F10	F11	F14	F16
Dolores de cabeza	Nunca	4.11**	5.10*	7.72*	3.55*	9.29*	6.92*
	Una vez al año	12.68**	12.43*	11.30*	11.43*	15.75*	13.73*
	Mensual	5.82**	8.02*	9.45*	4.77*	5.65*	10.81*
	Semanal	10.83**	13.42*	17.16*	8.69*	14.69*	15.19*
	Diario	4.85**	11.10*	13.45*	7.55*	8.55*	17.96*

* ≤ .05

** ≤ .01

F4= Amenazas, F7= Generación de culpa, F10= Abuso de Poder, F11= Castigo, F14= Desacreditación Profesional, F16= Clima Laboral hostil.

Cuando los trabajadores reportan dolores musculares con una frecuencia semanal, estos perciben situaciones amenazantes, les generan culpa, y perciben recibir malos tratos y humillaciones por parte de sus compañeros o superiores (Ver tabla 16).

Tabla 16. Análisis de varianza entre los factores F4, F5, F7, F8, F11 y la variable psicossomática dolores musculares.

Factores de Acoso Psicológico en el Trabajo

Variables Psicossomáticas	Grupos	F4	F5	F7	F8	F11
Dolores Musculares	Nunca	3.36**	2.81*	3.38*	2.80**	2.65*
	Una vez al año	9.82**	11.72*	9.70*	5.06**	6.88*
	Mensual	5.00**	5.82*	9.75*	7.33**	5.30*
	Semanal	11.63**	8.66*	14.45*	8.08**	11.77*
	Diario	10.25**	21.42*	8.09*	3.20**	16.28*

* ≤ .05

** ≤ .01

F4= Amenazas, F5= Aislamiento, F7= Generación de culpa, F8= Maltrato y Humillación, F11= Castigo.



De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 17 las personas que presentan trastornos del sueño a diario, perciben una mayor violencia verbal,

Factores de Acoso Psicológico en el Trabajo

Variables Psicosomáticas	Grupos	F2	F3	F4	F6	F7	F9	F11	F12	F13	F16
Trastornos del sueño	Nunca	8.48**	2.00**	5.98**	7.47**	8.98**	4.92**	4.79**	5.24**	5.04**	9.67*
	Una vez al año	7.30**	3.44**	7.27**	10.52**	10.95**	5.40**	7.36**	5.94**	5.40**	13.22*
	Mensual	6.78**	0.73**	4.49**	5.19**	5.19**	6.12**	3.58**	3.82**	8.77**	10.72*
	Semanal	9.76**	10.88**	11.43**	11.82**	11.82**	8.83**	5.83**	7.42**	4.40**	12.68*
	Diario	18.65**	8.72**	18.47**	17.55**	17.55**	17.61**	21.88**	15.90**	18.33**	22.78

amenazas, comunicación deteriorada, sabotaje y situaciones deshonestas, castigo, discriminación, sobrecarga de trabajo y perciben un clima laboral hostil.

Tabla 17. Análisis de varianza entre los factores F2, F3, F4, F6, F7, F9, F11, F12, F13, F16 y la variable psicosomática trastornos del sueño.

* ≤ .05
** ≤ .01

F2= Violencia Verbal, F3 = Violencia física, F4= Amenazas, F6= Comunicación Deteriorada, F9= Sabotaje y situaciones deshonestas, F11= Castigo, F12= Discriminación, F13=Sobrecarga de Trabajo, F16= Clima Laboral hostil.

En la tabla 18 se observa que los participantes manifiestan problemas gastrointestinales de manera anual cuando perciben maltrato y humillación en su trabajo.

Tabla 18. Análisis de varianza entre el factor maltrato y humillación con la variable psicosomática problemas gastrointestinales.

Factor de Acoso Psicológico en el Trabajo		
Variables Psicosomáticas	Grupos	Maltrato y Humillación
Problemas gastrointestinales	Nunca	5.42*
	Una vez al año	8.91*
	Mensual	3.96*



en el Trabajo

Semanal	6.04*
Diario	4.80*

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

De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 19 los trabajadores que presentan ansiedad a diario perciben situaciones en las que sus compañeros o superiores les genera culpa, además de situaciones discriminatorias, aunado con exceso de supervisión y la percepción de un clima laboral hostil.

Tabla 19. Análisis de varianza entre los factores F7, F12, F15, F16 y la variable ansiedad.

Factores de Acoso Psicológico en el Trabajo					
Variables Psicosomáticas	Grupos	F7	F12	F15	F16
Ansiedad	Nunca	7.16*	5.34**	15.13**	9.39**
	Una vez al año	10.36*	5.97**	16.63**	10.48**
	Mensual	7.12*	3.96**	15.70**	7.84**
	Semanal	7.37*	7.61**	22.86**	17.16**
	Diario	14.17*	14.84**	27.11**	23.69**

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

F7= Generación de culpa, F12= Discriminación, F15= Exceso de supervisión de control, F16= Clima Laboral hostil.

Los factores violencia física, amenazas, comunicación deteriorada, maltrato y humillación, sabotaje y situaciones deshonestas, castigo, discriminación, desacreditación profesional y exceso de supervisión y control son percibidos por trabajadores que manifiestan padecer a diario síntomas de depresión (Ver tabla 20).

Tabla 20. Análisis de varianza entre los factores F3, F4, F6, F8, F9, F11, F12, F13, F14, F15 y la variable psicossomática trastornos del sueño.

Factores de Acoso Psicológico en el Trabajo											
Variables Psicosomáticas	Grupos	F3	F4	F6	F8	F9	F11	F12	F13	F14	F15
Depresión	Nunca	3.16*	5.49**	5.23**	4.76*	4.09**	4.87**	7.71**	6.05*	7.07*	18.25*
	Una vez al	4.88*	8.13**	11.30**	7.70*	7.19**	4.81**	3.43**	6.69*	8.95*	13.10*



en el Trabajo

año										
Mensual	0.90*	6.10**	9.20**	6.34*	5.16**	6.07**	5.40**	6.15*	9.04*	21.12*
Semanal	3.00*	13.45**	10.81**	3.65*	6.60**	5.92**	5.57**	5.25*	13.82*	16.40*
Diario	9.76*	21.57**	18.30**	11.16*	20.23**	25.40**	15.14**	16.00*	22.97*	23.42*

* $\leq .05$ F3 = Violencia física, F4= Amenazas, F6= Comunicación Deteriorada, F8= Maltrato y Humillación, F9= Sabotaje y situaciones deshonestas, F11= Castigo, F12= Discriminación, F14= Desacreditación Profesional, F15= Exceso de supervisión y control.
 ** $\leq .01$

Los trabajadores que presentan trastornos alimenticios con una frecuencia semanal, perciben ser amenazados, además de ser desacreditados y aislados en su lugar de trabajo (Ver tabla 21).

Tabla 21. Análisis de varianza entre los factores F4, F5, F6, F11, F14 y la variable trastornos alimenticios.

Factores de Acoso Psicológico en el Trabajo

Variables Psicosomáticas	Grupos	F4	F5	F6	F11	F14
Trastornos Alimenticios	Nunca	3.13**	2.73**	5.64**	4.23*	4.13*
	Una vez al año	8.94**	2.73**	14.08**	10.86*	11.96*
	Mensual	9.72**	10.76**	11.07**	6.97*	13.68*
	Semanal	13.85**	13.76**	8.00**	9.52*	19.54*
	Diario	2.12**	3.71**	20.50**	3.14*	.85*

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

F4= Amenazas, F5= Aislamiento, F11= Castigo, F14= Desacreditación Profesional

De acuerdo a la tabla 22 los trabajadores que presentan miedos diariamente, perciben violencia física en su lugar de trabajo, amenazas sabotaje y situaciones deshonestas, castigo, discriminación y sobrecarga de trabajo.

Tabla 22. Análisis de varianza entre los factores F3, F4, F9, F11, F12, 13 la variable miedos.

Factores de Acoso Psicológico en el Trabajo

Variables Psicosomáticas	Grupos	F3	F4	F9	F11	F12	F13
Miedos	Nunca	1.88*	5.67**	6.53**	4.59**	5.85**	7.96**
	Una vez al año	6.20*	9.41**	6.79**	6.82**	6.62**	5.30**
	Mensual	3.04*	5.19**	3.78**	5.52**	4.14**	4.15**
	Semanal	5.72*	7.76**	5.07**	6.97**	3.68**	7.72**
	Diario	8.80*	21.57**	16.97**	21.59**	12.71**	16.00**

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



en el Trabajo



F3 = Violencia física, F4= Amenazas, F9= Sabotaje y situaciones deshonestas, F11= Castigo, F12= Discriminación, F13=Sobrecarga de Trabajo

Factores de Acoso Psicológico en el Trabajo

Variables Psicosomáticas	Grupos	F5	F6	F8	F9	F13	F14	F16
Agresividad	Nunca	6.31*	7.12**	5.26*	4.74**	4.95**	10.20**	9.56*
	Una vez al año	8.38*	12.13**	8.46*	9.58**	9.83**	10.26**	15.56*
	Mensual	1.80*	4.81**	2.40*	2.26**	.62**	3.07**	11.30*
	Semanal	27.42*	21.00**	6.00*	9.50**	15.00**	31.71**	14.16*
	Diario	0.28*	8.46**	9.83*	6.31**	4.81**	9.56**	3.83*

Los factores de aislamiento, comunicación deteriorada, maltrato y humillación, sabotaje y situaciones deshonestas, sobrecarga de trabajo, desacreditación profesional y clima laboral hostil son percibidos de manera significativa en trabajadores que señalan presentar conductas agresivas con una frecuencia semanal.

Tabla 23. Análisis de varianza entre los factores F5, F6, F8, F9, F13, F14, F16 la variable agresividad.

* ≤ .05
** ≤ .01

F5= Aislamiento, F6= Comunicación Deteriorada, F8= Maltrato y Humillación, F9= Sabotaje y situaciones deshonestas, F13=Sobrecarga de Trabajo, F14= Desacreditación Profesional, F16= Clima Laboral hostil.

5.6.5 Análisis de varianza entre los factores de la Inteligencia Emocional y variables sociodemográficas.

Con el análisis de varianza (One –Way) aplicada a los factores de Inteligencia Emocional las variables sociodemográficas se obtuvieron los siguientes resultados.

El personal con una edad que oscila entre los 36 y 40 años presentan más actitudes de positivas antes situaciones percibidas de conflicto, a diferencia de las demás edades (Ver tabla 24)

Tabla 24. Análisis de varianza de la variable de edad y factor Optimismo

Edad	Factor
	Optimismo



en el Trabajo

Edad	Resultado
18-25 años	3.22*
26-30 años	2.97*
31-35 años	3.39*
36-40 años	3.77*
41-58 años	3.72*

* $\leq .05$, ** $\leq .01$

Los trabajadores que tienen bajo su responsabilidad personal a su cargo se les facilitan expresar sus emociones y sentimientos, ante los demás (Ver tabla 25).

Tabla 25.
Análisis de varianza del factor Expresión Emocional con la variable de personas a cargo

No. De personas a cargo	Factor
	Expresión Emocional
1-3 personas	3.32*
4-6 personas	4.16*
10-20 personas	1.78*

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

5.6.6 Análisis de varianza entre los factores de la Inteligencia Emocional y variables psicosomáticas.

Con el análisis de varianza (One –Way) aplicada a los factores de Inteligencia Emocional las variables psicosomáticas se obtuvieron los siguientes resultados.

De acuerdo a la tabla 26, los participantes que reconocen sus logros, señalan que nunca presentan ansiedad.

Tabla 26. Análisis de varianza del factor de Reconocimiento de Logro con la variable Ansiedad.

Factores de Inteligencia Emocional		
Variables	Grupos	Reconocimiento del



en el Trabajo



Psicosomáticas		Logro
Ansiedad	Nunca	4.30*
	Una vez al año	3.75*
	Mensual	3.95*
	Semanal	3.97*
	Diario	3.73*

* ≤ .05

** ≤ .01

Los participantes que se muestran optimistas, con buena autoestima y reconocen sus logros, reportan nunca haber presentando síntomas de depresión (Ver tabla 27).

Tabla 27. Análisis de varianza con los factores de optimismo, reconocimiento de logro y autoestima con la variable depresión.

Variables Psicosomáticas	Grupos	Factores de Inteligencia Emocional		
		Optimismo	Reconocimiento de Logro	Autoestima
Depresión	Nunca	3.91*	4.25*	3.91*
	Una vez al año	3.41*	3.65*	3.36*
	Mensual	3.29*	3.93*	3.43*
	Semanal	2.89*	4.12*	3.19*
	Diario	2.55*	4.07*	2.63*

* ≤ .05

** ≤ .01

De acuerdo a los datos que se presentan en la tabla 28, los participantes que reportan tener mayor expresión emocional nunca se ha visto disminuido su apetito sexual.

Tabla 28. Análisis de varianza con el factor expresión emocional con la variable apetito sexual.

Variables Psicosomáticas	Grupos	Factor de Inteligencia Emocional
		Expresión Emocional
Apetito sexual	Nunca	3.40*
	Una vez al año	3.52*



en el Trabajo



Mensual	3.00*
Semanal	3.33*
Diario	1.60*

* ≤ .05
** ≤ .01

Las personas que señalan tener mejor habilidad social, perciben que nunca han presentado conductas agresivas (Ver tabla 29).

Tabla 29. Análisis de varianza con el factor habilidad social con la variable agresividad.

Variables Psicosomáticas	Factor de Inteligencia Emocional	
	Grupos	Habilidad Social
Agresivo	Nunca	3.28*
	Una vez al año	3.07*
	Mensual	3.12*
	Semanal	3.59*
	Diario	1.09*

* ≤ .05
** ≤ .01

De acuerdo a la tabla 30 los participantes que reportan un estilo emocional optimista para enfrentar situaciones cotidianas, facilidad para expresar emocionalmente, aunado con una autoestima reportan nunca haber presentado miedos.



en el Trabajo

**Tabla 30. Análisis de varianza con los factores optimismo, expresión emocional y autoestima con la variable miedos.**

Variables Psicosomáticas	Grupos	Factores de Inteligencia Emocional		
		Optimismo	Expresión Emocional	Autoestima
Miedos	Nunca	3.61*	3.60*	3.67*
	Una vez al año	3.58*	3.01*	3.55*
	Mensual	3.32*	3.17*	3.35*
	Semanal	3.21*	2.14*	3.65*
	Diario	2.34*	2.14*	2.62*

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

En el siguiente capítulo se presentan varias conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos y acorde al marco teórico de las variables estudiadas, además se presentan discusiones y propuestas sobre los fenómenos estudiados y esta investigación.

Capítulo 6. Discusión y conclusiones

“El objeto de toda discusión no debe ser el triunfo sino el progreso”

Joseph Joubert

6.1 Discusión

En primer instancia, la revisión teórica sobre la inteligencia emocional del acosador y de la víctima son factores importantes en el desencadenamiento del acoso psicológico en el trabajo dentro de las organizaciones (Trujillo, 2007). En el lugar de trabajo se dan situaciones en las que el manejo de las emociones entran en juego por encima del comportamiento racional, sucesos estresantes están estrechamente relacionados con respuestas emocionales (Figini, 2009).

Esto se refleja en el presente trabajo, pues el objetivo fue observar si existía una relación entre los factores de la Inteligencia Emocional y los factores de Acoso Psicológico en el Trabajo, encontrado que las personas que reportan



en el Trabajo

menor autoestima y rasgos de benevolencia o nobleza ante conflictos, suelen reportar mayor comunicación deteriorada donde la información proporcionada por jefes o compañeros de trabajo es poco clara o nula. Estos resultados coinciden con lo citado por Mercado (2008), que indica que más del 60% de las consecuencias del acoso en el trabajo se reflejan en afecciones psicológicas de las víctimas, tales como baja autoestima, apatía, inseguridad, sensación de fracaso y frustración, percepción de una dignidad lastimada entre otros. Varios investigadores indican que la autoestima es un factor o variable que está vinculada con el acoso psicológico. Por ejemplo Einarsen y Hauge (2006) mencionan que las víctimas de acoso se caracterizan por una baja autoestima, además altos niveles de ansiedad en situaciones sociales.

Autores como Moreno (2005), Zapf y Gross, 2001 (citado en Trujillo, 2007) mencionan que hay algunas víctimas del acoso psicológico en el trabajo que son más sensibles al mismo o reaccionan de un modo más dramático o disfuncional ante los conflictos interpersonales, el escalamiento del conflicto en el trabajo y por lo tanto ante situaciones de acoso.

Es importante mencionar que en una correlación no se indica causalidad, es decir que no se sabe si las personas que han sido víctimas de acoso ya tenían una baja autoestima antes del acoso psicológico o si su baja autoestima es un síntoma de haber experimentado dicho fenómeno.

Por otro lado los trabajadores que se caracterizan por poca capacidad para relacionarse con otros y con tendencias al aislamiento, experimentan, exceso de supervisión y control en sus labores, con respecto a esto, Montaña (2008), menciona que una de las consecuencias del acoso psicológico en el trabajo que se presentan en los trabajadores es la acentuación de la distancia social, que se entiende como el deterioro del proceso de comunicación. Siguiendo con la propuesta del autor la manifestación de ello es el temor que tienen los trabajadores para expresar sus desacuerdos con sus jefes inmediatos, limitando los espacios de expresión, participación y proporcionando la instalación de un sistema jerárquico basado en el temor y en la relación mandato/obediencia. Los empleados que son objeto recurrente del acoso psicológico en el trabajo, difícilmente se atreven a externar una propuesta que



en el Trabajo

contraría las expectativas posibles de su jefe al temer represalias futuras (Montaño, 2008). En la literatura revisada se observó que cuando existían conflictos entre gerentes y sus empleados, había efectos como el que los empleados adoptaron actitudes defensivas, se bloquean, procurando evitar contacto con la persona relacionada con el conflicto (Goleman, 2000).

Se observa que a mayor edad en los trabajadores, experimentan menos violencia física; por otra parte los que laboran durante jornadas prolongadas, perciben situaciones donde se sabotea su trabajo, por medio de situaciones deshonestas. Por último los trabajadores que tienen personal a su cargo manifiestan ser agredidos de forma verbal, por medio de castigos o con sobrecarga de trabajo. Estos datos confirman el estudio exploratorio realizado por Uribe, et al. (2010), que consistió en validar y discriminación de reactivos y correlaciones con de los diferentes factores y variables sociodemográficas.

En la muestra de trabajadores mexicanos estudiados se observó que la mayoría de los síntomas psicósomáticos están relacionados con las situaciones hostigadoras que conforman el Acoso Psicológico en el Trabajo, de acuerdo con lo citado por Uribe-Prado (2011), refiere que la conductas continuas negativas dirigidas a la víctima por sus superiores o colegas mediante intimidación, ataque verbales o físicos, ya sea de forma sutil o discreta; que disminuye la percepción de bienestar traduciéndose en la disminución de la salud ocupacional y de la calidad de vida del trabajador.

Einarsen, (2001, citado en Moreno-Jiménez, 2005) indica que hay una relación importante de la salud de los trabajadores, presentando un amplio número de síntomas de estrés y psicósomáticos además de enfermedades físicas. Padecimientos como insomnio, pesadillas, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, pérdida del apetito, ansiedad, angustia, depresión e inclusive suicidio, también pueden ser síntomas de acoso psicológico en el trabajo (Uribe-Prado, 2011).

En cuanto a los factores de la Inteligencia Emocional (Inhibición de impulsos, Empatía, Optimismo, Expresión emocional, Reconocimiento del logro y Nobleza) relacionados con las variables sociodemográficas (Edad, Horas de



en el Trabajo

trabajo, Sueldo, Núm. de personas y Núm. de cigarrillos), se encontraron datos significativos, sin embargo, no hay investigaciones que estén relacionadas con estas variables, en población mexicana.

Respecto a los factores de la Inteligencia Emocional y las variables psicosomáticas se encontraron que las variables como trastornos de sueño, ansiedad, depresión, apetito sexual, trastornos alimenticios, miedos y agresividad se presentan cuando la inhibición de impulsos, expresión emocional, optimismo, autoestima, habilidad social son bajas. De acuerdo a la investigación realizada por Berrios (2006), realizada con profesionales de enfermería, sus resultados indican que las enfermeras que adoptan un estilo de liderazgo basado en competencias propias de la Inteligencia Emocional, informaron menor cansancio emocional y menos síntomas psicosomáticos.

Las personas que cultivan el optimismo, exhiben más estados de ánimo positivos, persistencia, logros, mayor bienestar físico en comparación de personas pesimistas. Estos mismos tienen mejor salud que los que mantiene estados de ánimo negativos, incluso ante enfermedades (Reeve, 2003). También quienes experimentan ansiedad crónica, prolongados tiempos de tristeza y pesimismo, tensión continua y hostilidad incesante, tienen el doble de riesgo de contraer enfermedades como dolores de cabeza, úlceras pépticas y problemas cardíacos (Goleman, 2000 y Basañez, 2008).

Respecto a las diferencias de grupos de las variables sociodemográficas, podemos decir que el acoso psicológico en el trabajo, en cuanto a este estudio, específicamente el factor de hostigamiento sexual afecta mayormente a los que han cursado hasta nivel secundaria. Luego entonces, quienes reportaron escolaridad de niveles de licenciatura y medio superior son los menos acosados en el ambiente laboral. Estos resultados, coinciden con los de la investigación realizada en la Facultad de Psicología (UNAM) por Gómez (2010).

Diferentes estudios, mostraron que los hombres y las mujeres son acosados en igual medida (Einarsen y Skogstad, 1996; Hoel y Cooper, 2000; Vartia, 1996 citado en Moreno, *et al.*, 2006), mientras que otros señalan que las mujeres son acosadas con mayor frecuencia (Björkqvist, Österman y Lagerspetz, 1994b;



en el Trabajo

Salin, 2003, citado en Moreno, *et al.*, 2006). Según con lo planteado por Moreno, *et al.*, (2006) la aparición del acoso psicológico está relacionada con el género y el hecho de ser mujer es un riesgo potencial para sufrir acoso. Estos hallazgos coinciden parcialmente con la muestra de trabajadores mexicanos de nuestro estudio que mostró que las mujeres muestran mayores amenazas en comparación con los hombres. En el factor exceso de supervisión de control los hombres mostraron una diferencia significativa respecto de las mujeres, de igual forma coincide con lo citado en Hoel y Cooper (2000, citado en Moreno, *et al.*, 2006) donde encontraron que los hombres eran expuestos más frecuentemente a conductas negativas en el trabajo que las mujeres.

De acuerdo con Sánchez (2000) son los factores inherentes al individuo los que predisponen a padecer daños en el ámbito laboral. Factores de personalidad, estado de ánimo y emocionalidad determinan con mayor o menor facilidad el padecimiento de determinadas patologías. Las variables sociodemográficas como estilo de vida, estado civil, edad, situación económica, educación, entre otros, son variables que interactúan con la percepción del trabajador ante situaciones estresantes como el acoso psicológico en el trabajo, luego entonces de acuerdo a los datos obtenidos de la muestra de trabajadores mexicanos, resultó que las personas que no tienen pareja señalan mayor hostigamiento sexual, sobrecarga de trabajo, además de maltrato y humillación, respecto a las que sí tienen pareja. En la variable sueldo, las personas que ganan un sueldo considerado bajo, en el rango de \$2,000 a \$4,800 sufrían de mayor discriminación.

Las personas que tiene menor escolaridad en específico nivel secundaria, son afectadas por factores pertenecientes al acoso psicológico en el trabajo como aislamiento y comunicación deteriorada. Dicha muestra indica que los trabajadores que están contratados bajo tiempo determinado señalan tener mayor violencia física, comunicación deteriorada, sabotaje y situaciones deshonestas, sobrecarga de trabajo y clima laboral hostil, en comparación con los otros tipos de contrato. Confirmamos estos resultados con lo que Montaña (2008) indica, donde las organizaciones públicas y las que operan con



en el Trabajo

contratos temporales existe una mayor probabilidad de aparición del acoso laboral.

En cuanto a las variables psicosomáticas la mayoría se presentan a diario a excepción de los problemas gastrointestinales que se presentan anualmente. Ovejero, 2006 (citado por Uribe, 2011) menciona que las consecuencias psicosomáticas, psicológicas y psicosociales del Acoso Psicológico en el Trabajo se parecen a las del estrés y el *burnout* pero con raíces más profundas, duraderas y, sobre todo, con malos pronósticos.

Por último el Acoso Psicológico en el Trabajo es un fenómeno complejo y gradual, funciona como una espiral el cual comienza con un conflicto que si se afronta de manera adecuada, se desarrollarán situaciones amenazantes, en contra del trabajador involucrado, que ponen en riesgo su integridad física y psicológica (Trujillo, 2007). El individuo al sentirse amenazado ante diversos riesgos, las emociones se manifiestan como un mecanismo natural e inherente al enfrentamiento de situaciones amenazantes, sin embargo sino se manejan adecuadamente, en vez de resultar favorecedoras pueden empeorar la problemática. Como se mencionó la inteligencia emocional es “la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y las de otras personas” (Salovey y Mayer, 1997) esta permitirá un mejor procesamiento y asimilación de la información emocional producida por los sucesos vitales cotidianos, como lo son los conflictos en el trabajo.

Es importante mencionar que los distintos estilos de afrontamiento desempeñan un papel importante en la Inteligencia Emocional ya que no todas las respuestas de afrontamiento conducen a generar patrones adaptativos de conducta. El éxito para afrontar adecuadamente situaciones emocionales comprende las habilidades cognoscitivas, conductuales y emocionales con que cada persona cuenta. En la manifestación de dichas habilidades se encuentra la Inteligencia Emocional, en cuyos orígenes argumentan que las emociones son adaptativas, funcionales y que organizan las actividades cognoscitivas.

Estas capacidades, habilidades y características son diferentes en cada individuo, por lo tanto es de esperar que haya diferencias significativas entre las múltiples variables presentadas en este trabajo.



6.2 Conclusiones

El acoso psicológico en el trabajo es un fenómeno que ha existido desde hace varios años, su investigación en Europa ha permitido conceptualizarlo y difundirlo en América Latina. En lo que respecta a México no se ha hecho mucha investigación, ni difusión acerca del tema.

En México no existía hasta hace poco una escala que midiera este fenómeno y es a través de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) con la cual se realizaron mediciones en población mexicana, concluyendo que es una escala confiable que nos permitió observar las percepciones de acoso psicológico y relacionar con otras variables como la Inteligencia Emocional, además de variables psicosomáticas y sociodemográficas, donde resultan hallazgos importantes para dar a conocer las repercusiones que tiene en el individuo. A partir de los hallazgos reportados, se puede comprender mejor el fenómeno y así buscar formas de prevenirlo para evitar que se convierta en problema de salud pública.

Este fenómeno social afecta tanto a la persona acosada como a las organizaciones, donde el recurso humano es una pieza fundamental para el funcionamiento eficiente de las mismas. Desafortunadamente las instituciones no han tomado en cuenta que un trabajador que experimenta situaciones de acoso, puede tener baja productividad, ausencia laboral, hasta presentar baja definitiva. El mal manejo de las emociones afectan el desempeño laboral, ya que los empleados que se sienten ansiosos, preocupados, deprimidos o enojados, se pueden ver atrapados y no son capaces de dar respuestas aceptables, ni de asimilar de manera eficiente la información de problemáticas en cualquier ámbito de la vida (Olvera et al., 2002) repercutiendo directamente en los objetivos y metas propias de la organización.

Montaño (2008), comenta que la globalización y el capitalismo han fomentado el individualismo y competitividad lo cual ha llevado a las personas a no tener empatía, no saber trabajar en equipo y fallas en las relaciones interpersonales. Todo esto sumado con los conflictos propios del trabajo, es fácil que se desencadenen problemas como el acoso psicológico en el trabajo.



en el Trabajo

En el aspecto positivo de las emociones, hay beneficios en el trabajo ya que el ser hábil en las competencias emocionales básicas ayuda a estar sintonizados con los sentimientos de las personas con quienes se trabaja y de esta manera tener la capacidad de resolver desacuerdos para que los mismos no se agudicen.

Lo que queda claro a partir del recuento de los distintos planteamientos sobre los conflictos interpersonales presentes en el trabajo, las organizaciones deberían fomentar que la inteligencia emocional forme parte de las competencias claves además de los conocimientos técnicos e inteligencia cognitiva (Berrios, 2006).

De esta manera las hipótesis planteadas al inicio del trabajo fueron confirmadas encontrándose congruentes con la literatura sobre la inteligencia emocional y el acoso psicológico en el trabajo, haciendo además aportaciones específicas sobre la población estudiada.

6.3 Limitaciones y sugerencias

Esta investigación presentó varias limitaciones, las cuales son importantes tomar en cuenta para futuros estudios relacionados con el tema.

La principal limitación que se encontró fue el acceso a la muestra, ya que las características de los participantes fueron que reportaran percibir situaciones de acoso psicológico en el trabajo.

El tamaño de la muestra está relacionado estrechamente con la disposición y características de los participantes. Debido a que fue complicado obtener la participación de las personas que sufren de acoso psicológico en el trabajo. Por lo que sugiere en futuras investigaciones, relacionar las variables principales de este trabajo en muestra más amplia.

En cuanto a la aplicación de los dos instrumentos, fue difícil que los participantes tuvieran la disposición para responder 146 preguntas en la EMAT y 161 en el Perfil de Inteligencia Emocional, no tenían el tiempo necesario para contestar los cuestionarios, esto hizo más difícil el encontrar a personas



en el Trabajo

interesadas en apoyar la investigación. Debido a esto se obtuvo la población según las posibilidades de esta investigación. Por último se propone que se haga una versión breve de la EMAT y el PIEMO ya que resultan cuestionarios demasiados extensos.

En cuanto al inventario de Inteligencia Emocional sólo existe una prueba validada y estandarizada con población mexicana. Esta prueba tiene una limitante ya que su nivel de medición no permitía analizar los resultados con estadística paramétrica. Al enfrentarnos con esta problemática se tomó la decisión de realizar una transformación en los puntajes obtenidos que permitiera realizar los análisis pertinentes. Para futuras investigaciones se recomienda modificar las opciones de respuesta del Perfil de Inteligencia Emocional en escala tipo likert, para así poder obtener resultados que muestren información más amplia acerca de esta variable.

Existía poco interés por parte de las organizaciones y su autorización para la aplicación del cuestionario de la EMAT, lo cual es entendible ya que este tipo de temática puede crear conflicto, ya que si sale a la luz pública la información puede volverse en contra de la organización o en contra de la persona acosadora. Por lo consiguiente algunas personas candidatas se mostraron reservados en cuanto al tema debido a la preocupación y miedo a represalias, a pesar de que se les mencionó que sus datos e información proporcionada serían confidenciales.

No existen una cultura e información sobre el fenómeno y por lo tanto no se identificaban de manera clara lo que significa acoso psicológico en el trabajo. De hecho al escuchar el término lo relacionaban directamente con acoso sexual.

Se sugiere hacer campañas de difusión sobre el acoso psicológico, para que exista una cultura sobre el fenómeno y su prevención. Fomentar el desarrollo de la Inteligencia Emocional o habilidades emocionales para la resolución de conflictos. Además de crear redes de apoyo donde se pueda dar seguimiento, tratamiento, apoyo y guía para el manejo adecuado del acoso psicológico en el trabajo. Es responsabilidad de los psicólogos llevar a cabo talleres, cursos, para fomentar este desarrollo de habilidades que ayuden a educar sobre conflictos inherentes a la interacción de las relaciones humanas en el trabajo.



en el Trabajo



Temáticas de desarrollo humano como la Inteligencia Emocional deben tomar relevancia en las organizaciones, es responsabilidad de las mismas actualizarse en temas que pueden mejorar su desarrollo organizacional y prevenir problemáticas como el acoso psicológico.

REFERENCIAS

American Psychological Association. (2006). *Manual de Estilo de Publicaciones* (2ª.ed.). México, Editorial Manual Moderno.

Ausfelder, T. (2002) ***Mobbing el Acoso Moral en el Trabajo***. España: Océano Ambar.

Abajo, F. (2004) ***Mobbing. Acoso psicológico en el ámbito laboral***. Buenos Aires: Ediciones Palma.



Basáñez, L. (2008) ***Y tus emociones, ¿Qué dicen? Aprende a manejarlas.*** México: Ed. Pax,

Berkowitz, L. (1996) ***Agresión. Causas, consecuencias y control.*** Bilbao: Ed. Desclée de Brouwer.

Bermúdez, María Paz, Teva, I., Sánchez Ana (2003) Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico. ***Revista Universitas Psychologica, 2,1, 27-32.***

Bisquerra, R. (2002) ***La competencia emocional. Manual de orientación y tutoría.*** Barcelona. Ed. Praxis.

Blázquez, M., Moreno, A., García-Baamonde Ma. E (2009) Inteligencia emocional como alternativa para la prevención del maltrato psicológico en la pareja. ***Anales de Psicología. 25, 2, 250-260.***

Coon, D. (2005) ***Psicología.*** México: Ed. Thompson.

Cortés, J.F., Barragán, C., Vázquez, M. L. (2002) Perfil de inteligencia emocional: construcción, validez y confiabilidad. ***Revista Salud Mental, 25, 5, 50-60.***

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

Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2004) ***El uso de las medidas de habilidad en el ámbito de la Inteligencia Emocional.*** Boletín de Psicología 80, 59-77.

Extremera, N., Durán, A. y Rey, L., (2007) Inteligencia Emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. ***Revista de educación, 342, 239-256.***



- Fernández- Berrocal, P., Ramos, N., Extremera, N. (2001) ***Inteligencia emocional, supresión crónica de pensamientos y ajuste psicológico***. Boletín de Psicología. 70, 79-95
- Fidalgo, A. y Piñuel, I. (2004) La escala Cisneros como herramienta de valoración del Mobbing. ***Revista Psicothema, 16, 4, 615-624.***
- Figini, A. L. (2009) ***La inteligencia emocional aplicada a Recursos Humanos***. Argentina: Ed. Macchi.
- García, S. A., Piña, S.A.E., Olguín, F.G. y Uribe-Prado, J.F. (2008) ***Escalamiento multidimensional y acoso laboral: un estudio conceptual sobre mobbing para el desarrollo de una escala de medición. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 27, 2, 119-312.***
- García, A. (2008) ***Acoso Psicológico en el Trabajo, Mobbing un riesgo laboral emergente***. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
- García, Ma. De los A., Orozco, Lorena (2004) ***Relación de la Inteligencia Emocional con los estilos de enfrentamiento que utilizan los estudiantes universitarios***. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
- Gardner, H. (1993) ***Estructuras de la mente. La teoría de las inteligencias múltiples***. Colombia: Fondo de Cultura Económica.
- Gardner, H. (2001) ***La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI***. España: Paidós.
- Goleman, D. (2009) ***La Inteligencia emocional***. México. Ed. Grupo Zeta.
- Gómez, G. (2010) ***Relación entre factores de acoso psicológico laboral y variables sociodemográficas y psicosomáticas, aplicación de la***



Escala Mexicana en el Trabajo (EMAT) en una muestra de trabajadores mexicanos. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología UNAM.

González, D. y Delgado S. (2008) Acoso Psicológico en el lugar de trabajo, antecedentes organizacionales. **Boletín de Psicología. 93, Julio, 7-20.**

Hirigoyen, M. (2001) **El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana.** España: Paidós.

Kerligner, F. (2002) **Investigación del comportamiento.** México: 4ª Ed. Mc Graw-Hill.

Mayer, J., Salovey, P. y Caruso, D. (1997) **Models of emotional intelligence.** En R. J. Stenberg (Ed.) Handbook of intelligence E U A: Cambridge University Press.

Mercado, S. P. (2008) Exploración del acoso en el trabajo (mobbing) en organizaciones del estado del México. En **Uribe-Prado (Ed.), J. Psicología de la Salud Ocupacional en México.** México: Ed: UNAM.

Molero, C., Saiz, E., Esteban, C. (1998) Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. **Revista Latinoamericana de Psicología, 30, 001,11. 30.**

Montaño, L., (2008) Las trampas de la modernidad. Acoso laboral en una organización pública mexicana. **Revista Administración y Organizaciones UAM-Xochimilco, 10, 20, 43-60.**

Moser, G. (1992) **La Agresión.** México: Publicaciones Cruz.

Moreno, B., Rodríguez, A., Moreno, Y., Garrosa, E. (2006) El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el



trabajo: dos estudios empíricos. ***Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones***, 22, 3, 363-380.

Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E., Morante, M., y Rodríguez, R., (2005) ***Diferencias de Género en el acoso psicológico en el trabajo: un estudio en población española***. *Psicología en Estudio*. 10, 1, 3-10

Olvera, Y., Domínguez, B. y Cruz, A. (2002) ***Inteligencia Emocional. Manual para profesionales en el ámbito industrial***. México. Ed. Plaza y Valdez.

Organización Mundial de Salud (2010, Septiembre) **Recuperado de:**

http://www.who.int/topics/mental_health/es/

<http://www.who.int/features/qa/62/es/index.html>

Parra, M. (2003) Conceptos básicos en salud laboral. Oficina Internacional del Trabajo Santiago de Chile. **Recuperado el 12 de octubre de 2010, de:**
<http://www.oitchile.cl/pdf/publicaciones/ser/ser009.pdf>

Peniche, C. (2008) Salud en el Trabajo: Una reflexión final. **En Uribe-Prado, *Psicología de la Salud Ocupacional en México***. México: Ed: UNAM.

Peralta, M. (2004) El Acoso Laboral- Mobbing- Perspectiva Psicológica. ***Revista de Estudios Sociales***, 18, 8, 111-112.

Pineda, L. (2008) ***Diferencias de Inteligencia Emocional en estudiantes universitarios de las carreras de Administración, Ingeniería y Psicología***. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología UNAM.

Piñuel y Zavala, I., Oñate, A., (2002) La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Resultados del Barómetro CISNEROS II sobre violencia en el entorno laboral. ***Revista de Relaciones Laborales. Lan Harremanak***, 7, 2, 35-62.



- Piñuel y Zavala, I., Oñate, A., (2003) ***El mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España***. Congreso Internacional Virtual: Intangibles e Interdisciplinariedad.
- Rivera, S., y García, M., (2005) ***Aplicación de la Estadística a la Psicología***. México. Ed. Miguel Ángel Porrúa: UNAM, Facultad de Estudios Superiores Zaragoza.
- Rodríguez, M. y Ramírez, P (2003) ***Psicología del mexicano en el trabajo***. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Salovey, P., Mayer, J. D. (1997) ***Practicar un Estilo de Afrontamiento Inteligente: La Inteligencia Emocional y el Proceso de Afrontamiento***. Conferencias Binacionales de Inteligencia Emocional. Acapulco.
- Sánchez, A., Muñoz, A., (2000) ***Psicopatologías Laborales***. España: Publicaciones Universidad Pontificia Salamanca.
- Sternberg, R. y Detterman, D. (1992) ***¿Qué es la inteligencia? Enfoque actual de su naturaleza y definición***. España: Ed. Pirámide.
- Taub, M. (2009). *Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. España: Ciencia y Trabajo. 11, 32, 80-95. **Recuperado el 20 diciembre de 2010 de: www.cienciaytrabajo.cl**
- Topa, G., Morales, J., G, A., (2006) Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales. ***Revista Psicothema, 18, 4, 766-771***.
- Trujillo, M.M., Valderrabano M.L., Hernández, R. (2007) Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. ***Revista Innovar, 17, 29, 71-92***.



Ugarriza, Nelly. (2001) *La evaluación de la Inteligencia Emocional a través del Inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima metropolitana. Revista Persona. 4, 129-160.*

Uribe, J.F., Trejo, E., Vázquez, G., García, A., García, S. (2010) La escala mexicana de acoso en el trabajo (EMAT): Un estudio cultural exploratorio del mobbing y su relación con factores psicosomáticos. Manuscrito no publicado.

Uribe-Prado, J (2008) ***Psicología de la Salud Ocupacional en México.*** México: Facultad de Psicología, UNAM.

Uribe-Prado, J (2011) ***Violencia y Acoso en el trabajo Mobbing.*** México: Ed. Manual Moderno: UNAM, Facultad de Psicología.

Velázquez, G. (2006) ***Psicología del trabajo en la organización. México.*** Ed. Limusa.