



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

RELACIÓN ENTRE ACOSO LABORAL (MOBBING) Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES MEXICANOS

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A N:

**MUÑOZ MARTÍNEZ VICTORIA
VÁZQUEZ FLORES SILVIA**

DIRECTOR DE TESIS: Dr. JESÚS FELIPE URIBE PRADO
REVISOR DE TESIS: Lic. JUAN VARELA JUAREZ

Proyecto DGAPA-UNAM IN301210



México, D.F. 2012



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

*Gracias por ser parte de lo que más amo,
Gracias por entender mis enfados,
Gracias por demostrarme que se puede,
Gracias por la simpleza con qué vez las cosas,
Gracias por no reprocharme nada,
Gracias por tomar lo poco que te doy,
GRACIAS POR ESTAR EN MI VIDA.*

(Anónimo)

Gracias Dr. Jesús Felipe Uribe Prado por guiarnos y apoyarnos en este arduo camino, agradecemos a nuestros maestros porque sin ellos no hubiéramos podido llegar hasta aquí; por sus sugerencias, por preocuparse en que entendiéramos todas y cada una de las teorías manejadas en psicología, gracias porque nos llevamos una parte de ustedes en nuestra formación como psicólogas.

Por último no nos queda más que expresar el gran orgullo que sentimos por pertenecer a la máxima casa de estudios la UNAM y la facultad de psicología, que fue como

nuestro segundo hogar, gracias por todos los buenos momentos, por formarnos como profesionistas. Estamos infinitamente agradecidas.

Victoria Muñoz Martínez

Le agradezco mucho a Dios por este logro, por toda su fortaleza, sabiduría y ciencia que me brindó para poder alcanzar esta meta tan anhelada, porque sé que si él no hubiera podido lograrlo, gracias Dios este trabajo es tuyo.

Le doy gracias a mi papá y a mi mamá por todo su apoyo incondicional, por creer en mí, por darme ánimos y no permitir que me rindiera, gracias, porque sin su apoyo no lo habría logrado, gracias por aguantarme en mis ratos de histeria y tenerme mucha paciencia, gracias por su amor incondicional y le agradezco a Dios por haberme bendecido con unos padres como ustedes. Los amo.

Gracias a mi hermana por su apoyo, que aunque hubo momentos difíciles entre nosotras nunca dejó de apoyarme y de creer en mí. Te quiero mucho, gracias por todo.

Le agradezco a Sílvia por haber aceptado ser parte de toda esta aventura, que aunque tuvimos nuestras altas y bajas, nunca se fracturó la amistad. Gracias por todo tu apoyo y paciencia, gracias por poder terminar esta meta junto conmigo y seguir siendo mi amiga, te quiero mucho.

Le doy Gracias a mis amigas por estar siempre a mi lado, por las noches en vela que compartimos echándonos porras para terminar la tesis, por sus consejos, su paciencia, su compañía y por compartir y darme un espacio en su vida, las quiero mucho.

Este trabajo también es de ustedes porque cada uno puso su granito de arena para lograr esta meta soñada.

¡Los quiero mucho!

Sílvia Vázquez Flores

Gracias papá y mamá por su dedicación, apoyo, amor y entrega incondicional, gracias por proporcionarme las herramientas necesarias para mi éxito profesional, los amo.

Gracias Victoria por ser una gran amiga y compañera de tesis, gracias por la confianza que depositaste en mí al querer compartir este proyecto conmigo, te quiero mucho.

Gracias Raúl por tu apoyo y consejos en este proyecto, gracias por caminar a mi lado y ser parte de mi vida, te amo.

Gracias amigos porque son parte esencial de mi formación académica y por dejarme ser parte de sus vidas, al compartir horas de estudio y los espacios dentro y fuera de las aulas, los quiero mucho.

Les dedico mi tesis, por ser parte de este logro en mi vida profesional...

¡Gracias!

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	8
RESUMEN.....	10

CAPÍTULO I: MOBBING

1.1 Historia y definiciones de Mobbing.....	12
1.2 Diferencia entre Acoso Laboral (Mobbing) y Tipos de violencia psicológica.....	15
1.3 Fases del Mobbing.....	17
1.4 ¿Por qué se da el Mobbing?.....	19
1.5 Objetivos del Mobbing.....	23
1.6 Características de los acosadores.....	24
1.7 Características de las víctimas.....	27
1.8 Organización: Lobo o Cordero.....	30
1.9 Consecuencias del Mobbing en la víctima.....	31
1.10 Consecuencias del Mobbing para la organización.....	33

CAPÍTULO II: TRABAJO EN MÉXICO

2.1 Definición de Trabajo.....	37
2.2 Psicología del Trabajo.....	40
2.3 Salud Ocupacional.....	41
2.4 Salud.....	42
2.5 Psicología de la Salud.....	43

CAPÍTULO III: CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL

3.1 Definición de Clima Laboral.....	45
3.2 Definición de Satisfacción laboral.....	47
3.2.1 Determinantes de Satisfacción Laboral.....	49

3.2.1.1 Características del empleo.....	51
3.2.1.2 Características personales.....	56
3.3 ¿Qué sucede cuando estamos Insatisfechos Laboralmente?.....	59
3.4 Cultura organizacional.....	60
CAPÍTULO IV: MÉTODO	
4.1 Justificación.....	63
4.2 Definición operacional de variables.....	63
4.3 Hipótesis.....	64
4.4 Muestra.....	65
4.5 Sujetos.....	65
4.6 Tipo de Estudio.....	65
4.7 Estadística.....	65
4.8 Instrumentos.....	65
4.9 Procedimiento.....	67
RESULTADOS	
Estadística descriptiva.....	69
Estadística Inferencial.....	79
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	98
LIMITACIONES Y SUGERENCIAS.....	107
REFERENCIAS.....	109
ANEXOS.....	115

INTRODUCCIÓN

El interés por realizar este estudio surgió a partir de la idea de aportar información actual sobre acoso laboral, y evidenciar como se vive día con día en las organizaciones. Si bien es cierto es un tema reciente en nuestro país, sin embargo no hay que olvidar décadas de investigación en otros países y mucho menos olvidar que ya es considerado como un delito. Actualmente este fenómeno agobia a muchas personas que han vivido y viven este maltrato psicológico, el cual es dirigido por una o varias personas en contra de una sola víctima, esta persona o grupo de personas asecha a su víctima amedrentándolo con la finalidad de deshacerse de él, ya que el acosador se siente amenazado por la víctima, piensa que podría ser remplazado de su puesto, de esta forma opta por deshacerse de su amenaza. Provocando así un conflicto a toda la organización ya que el rendimiento del trabajador acosado se vuelve deficiente y poco productivo. Este estudio se encamina a mostrar la relación que existe entre Acoso Laboral y Satisfacción Laboral y las vertientes que puede tomar.

Para este estudio se utilizaron dos escalas la primera fue Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT), fue diseñada por el Dr. Jesús Felipe Uribe Prado y colaboradores, tomando como base la versión dos y esperando su pronta publicación. La cual ha sido producto de una serie de investigaciones, ya que ha sido sometida a varios procesos de validación y confiabilidad para su estandarización. Esta consta de dos apartados el primero mide acoso laboral y el segundo mide clima laboral. Consta de 146 preguntas de las cuales a las primeras 97 darán dos tipos de respuesta que consisten en frecuencia y duración, las

siguientes 21 preguntas corresponden a clima laboral de las cuales su respuesta va de nunca a diario.

La segunda es la Escala de Satisfacción Laboral 66, fue diseñada por Galicia en el año 2000, la cual consiste en 66 afirmaciones en escala de tipo likert de cinco opciones que van desde totalmente de acuerdo hasta totalmente desacuerdo con la afirmación.

El contenido de la investigación se desarrolla en tres capítulos, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

En el capítulo I se desarrolla la definición de Mobbing tomando en cuenta diferentes y variadas definiciones en las últimas décadas, se comenta sobre el origen y los objetivos del acoso laboral. También se describen el perfil de la víctima y victimario. Las repercusiones psicológicas para la víctima y las consecuencias de producción de la empresa.

En el capítulo II se aborda el tema de psicología del trabajo en México, a sí mismo se describe lo que es salud ocupacional.

En el capítulo III se abordan los temas Clima Laboral y Satisfacción Laboral, describiendo los componentes que y las pérdidas cuando llegan a fracturarse.

En el capítulo IV se presenta la metodología empleada para esta investigación, incluyendo: propuesta de trabajo, objetivo, definición de variables, hipótesis, características de la muestra, sujetos, tipo de investigación, estadística, procedimiento y descripción del instrumento. Finalmente se presentan los resultados, discusión, conclusiones, limitaciones, sugerencias, anexos y referencias.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo relacionar el Acoso Laboral con la Satisfacción Laboral, así mismo relacionar el Acoso Laboral con variables Sociodemográficas y variables Psicosomáticas utilizando la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT V2) del Dr. Jesús Felipe Uribe Prado y col. Con una confiabilidad de $\alpha = .915$ y la Escala de Satisfacción Laboral de Galicia (ISL66). Con una confiabilidad de $\alpha = .959$.

La muestra fue no probabilística, específicamente se trata de una muestra de 150 sujetos voluntarios, siendo 87 hombres y 63 mujeres, con un mínimo de seis meses laborando, fueron empleados de instituciones tanto del sector público como del sector privado, no se especificaron las instituciones ni el número de trabajadores por sector trabajo.

Al correlacionar las escalas, la población de esta investigación se vio particularmente afectada en el área psicosomática, de igual forma el mobbing provoca afectaciones cuando una persona tiene subordinados a su cargo y esta no sabe dirigirlos, sin embargo cuando existe buena comunicación y satisfacción en el trabajo se puede dirigir mejor a un grupo de personas. Así mismo se ve afectada la antigüedad y la comunicación. Finalmente cuando dentro de una empresa existen condiciones laborales inadecuadas se presenta en mayor grado el Acoso laboral.

CAPÍTULO I

MOBBING

CAPÍTULO I

Mobbing

En este primer capítulo se abordará el tema del Mobbing, se comentará sobre el origen y los objetivos del Acoso Laboral (Mobbing). Lo que se pretende en el Acoso Laboral (Mobbing) es intimidar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización y a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar, destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa, para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.

Además abordaremos los perfiles del acosador y de la víctima, las repercusiones psicológicas que tiene para el trabajador y las consecuencias de producción para la empresa.

1.1 Historia y Definición de Mobbing

El acoso laboral o Mobbing ha sido definido por varios autores desde décadas anteriores, en primera instancia Konrad Lorenz (1966-1991), quien lo utilizó para referirse al acoso de un grupo de animales gregarios de menor tamaño hacía un animal solitario mayor y más fuerte que ellos. Posteriormente Enema (1972), médico sueco, recogió este concepto de Lorenz para aplicarlo a la conducta destructiva que, en el patio del recreo, dirigían un grupo de niños contra otro niño y en los años 80, Leymann (1986 a 1990) lo aplicó al ámbito laboral, definiendo el Mobbing como el continuado deliberado maltrato verbal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con la finalidad de lograr su destrucción psicológica y de conseguir incluso, que abandone la organización. La definición probablemente hoy día más aceptada sea la utilizada por la legislación sueca que en su día fuera elaborada por la AFS (Agencia Sueca para La Mejora Del Entorno Labora, 1993), que la describe como una serie de acciones recurrentes censurables o claramente negativas que van dirigidas contra empleados

concretos de manera ofensiva y pueden tener como consecuencia la marginación de estos empleados de la comunidad laboral (Ovejero, 2006).

Para Leymann (1996), la diferencia entre el Mobbing y cualquier otro conflicto entre personas en el mundo laboral, es que él mismo no se desarrolla entre iguales si no que la víctima ocupa una posición de inferioridad, ya sea jerárquica. En otras palabras, se suele describir la relación entre el agredido y el agresor como desigual, por lo tanto son tres los principales rasgos que diferencian el Mobbing o acoso laboral de cualquier otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral; la duración, la repetición y la relación desigual entre las dos partes del conflicto (Becerra y Chávez, 2009).

La palabra “Mobbing” es el gerundio del verbo inglés “To mob”, que se traduce como atacar, apiñarse, agobiar, abrumar, molestar, fastidiar, incomodar, amontonarse, aplastar, apretar. Este término surge en el campo de estudio de la biología y la etología, haciendo referencia a los ataques colectivos sobre un solo animal, dirigido típicamente en contra de la víctima, ocurriendo dentro de la misma especie o fuera de ella (Ausfelder, 2002, citado en Uribe, 2008).

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

Se asocia el psicoterror laboral por ser una situación en la que una persona (jefe) o grupo de personas (compañeros de trabajo) ejerce una violencia psicológica extrema de forma sistemática y recurrente, lo cual puede ser continuas amenazas de despido, pedir con urgencia alguna actividad, sin dar las indicaciones claras y posteriormente reprender al empleado por no haber llevado la actividad como “se pidió en un principio”, dejar actividades con tiempos irracionales. Esto puede presentarse de forma sistemática y recurrente, como medida una vez por semana y durante un tiempo prolongado, como media unos 6 meses, en el lugar de trabajo (Hirigoyen, 2001).

La finalidad de estas acciones es destruir la reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo trayéndoles consecuencias incluso a un nivel asistencial. En concreto el Acoso

Labora (Mobbing) es toda situación de conflicto interpersonal o grupal de poner fin al mismo, una persona o varias deciden ejercer sobre otra persona una violencia psicológica extrema a través de varias actuaciones al menos una vez por semana durante un tiempo prolongado de más de seis meses con el propósito de conseguir aislamiento en relación de grupo, haciéndole perder su autoestima personal y su reputación profesional (Kahale, 2007).

Existen dos connotaciones de hostigamiento laboral.

1. Mobbing vertical, el hostigamiento es realizado por unos subordinados sobre el jefe u otros de jerarquía inferior (Kahale, 2007).
2. Mobbing Horizontal, se efectúa por unos trabajadores sobre otros a su mismo nivel (Kahale, 2007).

Por otro lado Leymann (1996) menciona que existen diferentes tipos de Acoso Laboral (Mobbing):

- Ψ Mobbing Ascendente: Se refiere al acoso en el que una persona que ostenta un rango jerárquico superior se ve agredida por uno o varios subordinados. En la mayor parte de los casos se produce cuando una persona se incorpora a la empresa con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o porque su puesto es ansiado por alguno de ellos (Leymann, 2006).
- Ψ Mobbing Horizontal: Se da cuando el comportamiento de los grupos no es el resultado de los comportamientos individuales de los individuos que lo componen sino que el grupo se aparece con una nueva identidad que tiene su propio comportamiento. En este caso un trabajador se ve acosado por un compañero de su mismo nivel jerárquico, el ataque se produce por problemas personales o porque alguno de los miembros no acepta las pautas de funcionamiento aceptadas por el resto (Leymann, 2006).
- Ψ Mobbing Descendente: Es la situación más habitual, en la cual se trata un comportamiento en el que la persona que aspira al poder, a través de desprecios, falsas acusaciones e incluso, pretende eliminar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, mantener su posición jerárquica o

simplemente es una estrategia empresarial cuyo objeto es deshacerse del trabajador forzando el abandono voluntario de la organización (Leymann, 1996).

En estudios anteriores realizados en México se encontró que el 8.5% de víctimas de acoso laboral queda dentro de los rasgos reportados, más cercano a los extremos más bajos. La mayor tasa de prevalencia de acoso laboral (Mobbing) ocurrió en los de 29 años y más. En cuanto al estado civil, son los solteros con un 9.1%. La escolaridad las mayores tasas de prevalencia fueron para los sujetos con escolaridad de licenciatura o más (Doctorado, maestría, especialidad, etc.), con 15.9% (Pando, Aranda y Preciado, 2006).

El Acoso Laboral puede confundirse con otro tipo de violencia en el trabajo; mal clima laboral, esto puede deberse a que el trabajo se tenga que realizar bajo mucha presión. A continuación se mencionan las diferencias entre Acoso Laboral y otros tipos de Violencia.

1.2 Diferencias entre Acoso Laboral (Mobbing) y otros tipos de Violencia Psicológica

Las víctimas del Acoso Laboral (Mobbing) tienden a confundir el hostigamiento, persecución o violencia psicológica con una mera situación de tensión en el trabajo como mal clima laboral. La diferencia fundamental para distinguir ambas figuras es que en el acoso moral se persigue causar un daño al trabajador socavando su personalidad mientras que en la otra el empresario busca en sus conductas por medios inadecuados, un mayor aprovechamiento de la mano de obra imponiendo condiciones de trabajo más favorables a sus intereses. Si el empleador busca un rendimiento en su productividad no va a utilizar de manera arbitraria sus facultades para crear un clima hostil en el lugar de trabajo, y mucho menos imponer al trabajador en actividades inútiles, repetitivas e irrealizables; mientras que si puede suceder tales actuaciones en el supuesto que se persiga hostigar al trabajador moralmente (Kahale, 2007).

Ejemplos de las conductas de los empresarios que adoptan para vulnerar los derechos laborales del trabajador por el ejercicio arbitrario de su poder empresarial: a) Modificación de puesto de trabajo; b) Cambio de funciones; c) Movilidad geográfica; d) La

inadecuada política de seguridad e higiene que lleve el empresario; e) Cambio de horario; f) Discrepancias de carácter personal; g) Atentar contra la intimidad del trabajador pero no contra su dignidad. Estas actuaciones empresariales, aunque sean declaradas como no ajustadas a derecho no constituyen por sí solas maltrato psicológico (Kahale, 2007).

Se considerarían maltrato psicológico cuando el jefe en cada instrucción se refiriera al empleado con palabras altisonantes, o cuando en cada actividad realizada, por el empleado el superior le hiciera críticas a su trabajo, como minimizándolo o decir que no lo hizo de la forma debida y está incompleto, o en su defecto el empleado realiza bien su trabajo pero el jefe no lo reconoce y realiza comentarios como “fue casualidad que te saliera bien” o “Milagro que algo te salga bien”

El acoso laboral tiene algunas particularidades que lo distinguen del resto de la violencia psicológica; pueden señalarse a menos tres aspectos necesarios para su identificación: 1) Existe como una forma de violencia psicológica específica y está constituido por una serie de actos violentos, generalmente en lo moral y psicológico y muy extrañamente de manera física; 2) debe ocurrir una repetitividad o continuidad de las acciones; 3) Se aplica con el propósito de perjudicar la integridad de la otra persona, tratando de obtener su salida de la organización (Pando, 2006).

Los ataques recurrentes pueden hacer creer a la víctima que no está capacitada para el puesto en donde se encuentra, ya que su trabajo es criticado y menospreciado, por el jefe y/o compañeros.

Las conductas indiciarias de la presumible existencia del acoso moral en el trabajo (Hirigoyen, 2001) suelen ser:

1. Ataques mediante medidas adoptadas contra la víctima. Ejemplo es cuando el superior le limita las posibilidades de comunicarse, y cambia al acosado de ubicación separándole de sus compañeros de trabajo.
2. Ataque a la vida privada.
3. Ataques mediante aislamiento social.
4. Criticar y difundir rumores contra esa persona: Por ejemplo es cuando el superior critica todo el tiempo el trabajo del empleado y lo evidencia enfrente de sus compañeros, también difunde rumores ya sean personales o profesionales, atacando de esta forma la integridad del trabajador.

-
5. Agresiones verbales. Ejemplo es cuando el superior se dirige al empleado con palabras altisonantes y tono de voz elevado.

En la literatura se mencionan diferentes Fases del Mobbing, en seguida se mencionan las fases y la magnitud en las que se van presentando el Acoso Laboral (Mobbing).

1.3 Fases del Mobbing

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

Los compañeros (as) de trabajo pueden hacer comentarios como: “siempre estás despistado (a)”, “Cómo que te tardas en entregar el trabajo” “Vienes como muy escotada o muy provocadora” y luego no quieres que te digan nada, etc.

Pueden ser consideradas causas o fuentes del Mobbing: el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la cronificación de los conflictos, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales, que conducen al aumento de comportamientos perjudiciales para la organización. (Meseguer, Soler y García, 2007)

Leymann desarrollo una serie de cuatro fases que componen el Mobbing:

1. **Fase de conflicto:** en una empresa existen grupos y personas que frecuentemente tienen intereses y objetivos diferentes y/o contrapuestos, por ende es normal que existan conflictos interpersonales en una empresa. De estas diferencias surgen problemas, roces o choques entre otras personas que se pueden solucionar a través del diálogo o por el contrario pueden construir el inicio de algún problema que tiene posibilidades de estigmatizarse, siendo en este caso cuando se entra en la fase siguiente (Leymann, 1996).
2. **Fase de Mobbing o estigmatización:** en ésta fase el acosador pone en práctica toda la estrategia de hostigamiento en su víctima, empleando durante un largo tiempo

una serie de comportamientos perversos con el objetivo de ridiculizar y apartar socialmente a la víctima. En esta fase ya se da el Mobbing como tal, la víctima no puede creer lo que está sucediendo incluso llega a negar que está siendo atacada (Leymann, 1996).

3. **Fase de intervención desde la empresa:** En esta fase el conflicto creado en el grupo al que pertenece la víctima llega a manos de la dirección de la empresa. El departamento de Recursos Humanos o la dirección del personal pone en práctica dos soluciones ante el conflicto. Por una parte se encuentra la solución positiva que es cuando la dirección de la empresa conoce el problema realiza una investigación exhaustiva acerca del conflicto y decide que el acosador o el trabajador sea cambiado de puesto de trabajo, descubre que la estrategia del hostigamiento y propone mecanismo para que no se vuelva a producir, sancionando al hostigador. Por otra parte se encuentra la solución negativa que se da cuando la dirección de la empresa no tiene un conocimiento exhaustivo del acoso ya que no investiga a fondo el problema; la dirección ve a la víctima como el problema a combatir, reparando en sus características individuales tergiversadas y manipuladas, sin reparar en que el origen del mismo está en otra parte en este caso la dirección se suma al entorno que acosa activa o pasivamente a la víctima (Leymann, 1996).

Como se menciona en el párrafo anterior en efecto la dirección puede ver a la víctima como una amenaza, teme que la víctima haga público el acoso, es decir comunicarlo con todos los empleados de la empresa, por lo que amenazan a los empleados con despedirlos si tienen alguna comunicación con la víctima, por lo tanto la dirección se une al acoso e inventa rumores de la víctima, la muestran como mal elemento y difamadora ante toda la empresa, y la amenazan con bajarle el sueldo, aumentado más carga de trabajo, haciendo que la víctima se vea acorralada para que presente su renuncia voluntaria, no conforme con esto, los directivo le niegan una carta de recomendación para futuros empleos ya que para ellos es o fue un mal elemento.

4. **Fases de marginación de la vida laboral:** Es la última fase y desemboca en el abandono del trabajador por parte de la víctima. Cabe mencionar que dependiendo del sector al que pertenezca la víctima se dan reacciones distintas, por ejemplo: los trabajadores del sector público suelen pedir cambios de puesto de trabajo que en

pocas ocasiones se materializan; mientras que en el sector privado parte de las víctimas deciden permanecer en su puesto de trabajo y atraviesan un calvario cuyas consecuencias son negativas para su salud (Leymann, 1996).

Retomando a las víctimas del sector privado podemos incluir que la decisión tomada al quedarse en su puesto de trabajo y no pedir su cambio, puede deberse a varios factores tales como: la empresa es pequeña y no cuenta con áreas de oportunidad de crecimiento, también puede deberse a que el superior no le permita cambiarse de área, lo cual limita a la víctima sus posibilidades de “escapar” de esa situación. Por lo que el acosador aprovecha tal situación para hacer más difícil su estancia en la empresa, esto es, puede exhibirla enfrente de compañeros de trabajo; cuando está a solas con la víctima hace ofrecimiento sexuales a cambio de su permanencia en la empresa, si esta lo rechaza, la amenaza con disminuir su sueldo, argumentando que no realiza bien su trabajo, le hace ver que él como jefe le hace un favor al darle un empleo y que si por él fuera ya no sería parte de la empresa.

Se mencionaron las fases y la graduación de cómo se presenta el Mobbing, el cual se da de forma muy sutil al inicio para que el acosador pase desapercibido y posteriormente aumenta la magnitud hasta el punto en que es evidente el acoso, por los demás empleados, pero éstos no pueden hacer nada, ya que puede deberse a dos cosas 1) que pueden estar amenazados con el despido ó 2) que vean a la víctima como la culpable de la situación. Es por eso que a continuación se presenta un apartado donde se expone el por qué se da el Mobbing.

1.4 ¿Por qué se da el Mobbing?

Las observaciones de Piñuel y Zavala (2002), establecen que los celos y la envidia que sienten los acosadores son las causas más frecuentes del Mobbing. La víctima suele ser envidiada por poseer alguna cualidad o rasgo que los hace destacar del resto del grupo; por ejemplo, capacidad profesional superior, facilidad para despertar aceptación o aprecio en sus compañeros, subordinados, jefes, pacientes o clientes, ser carismático, evaluaciones positivas o felicitaciones recibidas en su trabajo.

El Mobbing también puede desencadenarse cuando el trabajador no permite ser manipulado por otro u otros miembros del grupo o bien porque no pertenece al grupo que maneja el status quo de la organización. Otra causa en el que el trabajador puede ser hostigado es por disfrutar de situaciones personales o familiares que son anheladas por otros que carecen de ellas (Trujillo, Valderrábanos y Hernández, 2007).

El Mobbing se origina a partir de quien está al frente del grupo de trabajo, por consiguiente los factores organizacionales se refieren a la manera de distribuir y organizar el trabajo y es donde más se gesta el Mobbing; destacando la falta de normas o vigilancia de su aplicabilidad, la sobrecarga de trabajo y la poca equidad en la distribución del mismo; establecimiento de metas u objetivos poco realistas e inalcanzables, tiempos de entrega vencidos e irracionales; duplicidad de funciones y una descuidada asignación de responsabilidad y autoridad (Uribe, 2008).

Otro tipo de causa del Acoso Laboral (Mobbing), es cuando un contexto de desempleo está acompañado de empresas que buscan la disminución de costos, la productividad, la competitividad y una serie de certificaciones poco eficaces aunque sí muy necesarias para tener presencia en un mundo global, parece que la cultura organizacional tiende a olvidarse del factor humano y toma un tono de revancha, crítica y promoción del miedo; se vuelve una estrategia para deshacerse de “personas poco convenientes” para la organización (Uribe, 2008).

Muchas de las empresas hoy en día suelen certificarse con la Norma ISO 9000:2008 con el fin de ganar más prestigio con los clientes asegurando que su servicio o producto es de calidad. Sin embargo la certificación logran obtenerla por medio de “hacer trampa” con los requisitos que se necesitan para obtenerla, esto suele suceder en las empresas nuevas y/o pequeñas, donde no cuentan con un área de Recursos Humanos como tal y solo cuentan con el área contable, la cual solo se encarga de la nómina y algunas prestaciones, para poder llevar a cabo la certificación simulan tener el área de Recursos Humanos y contratan a un “Auxiliar de Recursos Humanos”, para que éste represente al área al momento de la certificación. Esto lo realiza la empresa con el fin de recortar gastos en la certificación, ya que de no hacerlo de esta forma tendrían que pagar a un especialista en Recursos Humanos y Certificaciones de la Norma ISO 9000:2008 y tendría un mayor costo que el contratar a una persona joven y con poca experiencia y pagarle un sueldo mínimo. Por otro lado en

este sentido puede producirse el Acoso Laboral (Mobbing) ya que el jefe inmediato (Contador) ve amenazado su puesto por este nuevo empleado(da) por lo que empieza a hostigarlo en diferentes formas como: criticar su trabajo; le pone trampas para evidenciar que el empleado no tiene la capacidad ni los conocimientos necesarios para cubrir ese puesto, crea chismes de su desempeño, lo evidencia con sus compañeros de trabajo, le otorga actividades de las que sabe que no tiene conocimiento, con tiempos irracionales de entrega, lo ignora cuándo se trata de opinar sobre nuevas soluciones para el área, lo obliga a quedarse más tiempo del debido después de cubrir su horario y en ocasiones no le permite salir a comer. Le hace ofrecimiento sexuales y si éste lo rechaza lo amenaza con despedirlo. Cuando el empleado decide informarlo a directivos estos deciden no creerle y se alían con el acosador, el empleado se ve acorralado por los directivos y el acosador, así que la víctima al no sentir apoyo de ninguna parte decide presentar su renuncia voluntaria.

En estudios anteriores, también como causas del Acoso Laboral (Mobbing), se han identificado dos o más que no han sido detectadas en estudios similares: A) exigir, reclamar o, sencillamente ejercer, prestaciones y derechos; y B) prácticas inapropiadas de la administración de Recursos Humanos. Ejemplo del primer caso son gozar períodos de incapacidad, solicitar una promoción o un mejor sueldo, o bien un horario que, sin afectar tareas, permita continuar con la preparación profesional (estudios formales). Parece que el jefe no apoya los intereses (prestaciones y derechos) de sus colaboradores, con la finalidad de generar cierto “ahorro” a la organización y por ello ser recompensado (Uribe, 2008).

En cuanto al segundo caso, se entiende por prácticas vinculadas a la administración de Recursos Humanos “La manera de seleccionar a las personas, de reclutarlas en el mercado, de integrarlas y orientarlas, hacerlas trabajar, desarrollarlas, recompensarlas o evaluarlas y auditarla, es decir, la calidad en la manera en que se administran a las personas en la organización” (Uribe, 2008).

Esto puede verse afectado cuando se contrata personal recomendado por el director de la empresa o por el gerente quien solicita la vacante, ya que se omiten todo el procedimiento de selección y de reclutamiento, la cual se realiza, en el mejor de los casos cuando el empleado ya ha sido integrado sin un contrato oficial, en ocasiones solo se le presenta una propuesta de trabajo o solo por medio de palabras, no se hace una presentación oficial con los demás empleados y se le ofrece un sueldo mayor que al de sus compañeros,

lo cual genera rumores, lo que puede ser una causante del Acoso Laboral (Mobbing); por otro lado como la persona que es recomendada, en la mayoría de las ocasiones no cumplen con el perfil solicitado para el puesto vacante, lo cual interfiere en los intereses y producción de la empresa.

Por otro lado las fuentes del Acoso Laboral (Mobbing) desde el grupo social y como ya se refirió anteriormente, predominan los problemas de liderazgo, seguidos por el rechazo a la diferencia, así como la envidia, celos y rivalidad. En esta categoría se abordan, características personales del directivo, así como la manera en que se relaciona con el personal a su cargo. Los jefes presentan conductas de agresividad, soberbia, egocentrismo, prepotencia e inestabilidad, entre otras. Algunas veces con la finalidad de cumplir metas y objetivos, otras para encubrir su falta de capacidad e inexperiencia (Uribe, 2008).

Los superiores suelen dar las indicaciones incompletas y con tiempos irracionales de entrega, lo que provoca que el empleado entre en estado de ansiedad, realizando las actividades incompletas por la información poco clara, de esta forma el jefe tendrá motivos para culpar al empleado de los problemas que se puedan crear por causa de no llevar a cabo las actividades a término o terminarlas de forma satisfactoria, reprochando que por esa causa no puede dar seguimiento a las actividades subsecuentes, lo cual genera reclamos del director o de los gerentes.

El rechazo a la diferencia se caracteriza por lo difícil que resulta aceptar a alguien que piensa o actúa diferente de modo distinto o que tiene un espíritu crítico, pues más allá de la manera de trabajar, existe una forma de ser y que es lo que hará que un grupo nos reconozca como persona aceptable, es decir, lo que está mal parece evitarse fácilmente si nos hacemos de la “vista gorda”, pero el que se atreva a decir lo que no funciona o simplemente abra los ojos, será marginado, ya que en las organizaciones no deja de existir “reglas ocultas” que deben ser respetadas si queremos demostrar que estamos integrados al grupo de trabajo (Uribe, 2008).

En concreto podemos decir que las personas que tienen características que las hacen distinguirse de la mayoría de sus compañeros suelen ser el blanco de acoso. Así, la diferencia de edad, experiencia laboral, las costumbres, el poder adquisitivo, el nivel educativo, entre otros, pueden causar la persecución de aquella persona diferente a los demás integrantes del grupo mayoritario. Las diferencias suelen utilizarse para culpabilizar

y demonizar al trabajador, que, en un momento dado, cargará con la culpa de todo lo que sale mal. Al designar un culpable, es posible distraer el interés de la organización para solucionar un problema, y de esta manera todo seguirá igual (Trujillo, Valderrábanos y Hernández, 2007).

Finalmente la causa del Mobbing es demostrar el poder que ostenta el acosador como medio para amedrentar al resto del personal, con el fin de mantenerse y afianzarse. Si alguien es capaz de demostrar que tiene el poder de hostigar y dañar a un trabajador y quedar impune, el resto del personal lo reconocerá, respetará y obedecerá sin poner resistencia. Se trata de hacer cundir el psicoterror laboral entre los miembros de la organización, que tendrán que advertir lo que les podría ocurrir si no se someten a los dictados del grupo que hostiga (Trujillo, Valderrábanos y Hernández, 2007).

1.5 Objetivos del Acoso Laboral Mobbing

El Acoso Laboral (Mobbing) pretende destruir la resistencia de la víctima y forzarla o coaccionarla a abandonar su trabajo. Quien ordena o inicia el hostigamiento ya ha decidido despedir de la organización a la víctima, y justifica su poder con el argumento de que la organización ahorrará una indemnización onerosa. Para lograr este objetivo hay que deteriorar el rendimiento y el desempeño del trabajador mediante trampas, desestabilizándolo psicológicamente, creando argumentos inexistentes anteriormente para utilizarlos en su contra. De esta manera, se acusa al trabajador de bajo rendimiento, baja productividad, ausentismo o bien de comportamientos erráticos, todo ello como producto de la desestabilización a la que se le ha sometido (Trujillo, Valderrábanos y Hernández, 2007).

Se origina a partir de que el acosador ve como amenaza al trabajador, por características peculiares en la víctima, puede que este nuevo empleado, tenga características que le incomoden al acosador, como ser estimado por los empleados, y por los directivos, su desempeño laboral es mejor, lo que causa que el acosador presente sentimientos de envidia, orillándolo a poner en mal a la víctima, empieza a crear chisme de su desempeño, blasfema sobre su vida personal, comenta que se toma más tiempo del debido para ingerir sus alimentos, divulga que es una persona conflictiva, agresiva y

arrogante, con el fin de poner en mal la imagen del empleado con la empresa y obligarlo a dejar el puesto.

Las técnicas para destruir psicológicamente al trabajador son variadas; pueden ser muy astutas, ingeniosas, en ocasiones muy sutiles, a tal punto que los demás empleados, no obstante que son testigos del acoso, pueden no identificarlo. Estas técnicas tienen en común que con ellas se intenta agobiar, calumniar y atacar el trabajo, las convicciones y la vida privada de la víctima, aislándola, estigmatizándola y amenazándola (Trujillo, Valderrábanos y Hernández, 2007).

El acosador puede utilizar cualquier momento para hostigar a la víctima, esto puede hacerlo en frente de todos los compañeros de trabajo o a solas con la víctima, las agresiones pueden ser referentes al desempeño de su trabajo o si es mujer pueden ir acompañadas de agresiones sexuales, como insinuaciones o comentarios respecto a su físico. En este caso las insinuaciones pueden ser de forma muy directa, si el acosador es rechazado, amenaza a la empleada con despedirla, posteriormente ocupa cualquier ocasión para evidenciarla de su mal desempeño en frente de sus compañeros o con directivos y gerentes de área.

1.6 Características de los Acosadores

El acosador puede tener mil motivos para acosar a la víctima: miedo a perder el trabajo o la posición en la empresa, de ser desplazado por la víctima, ansia de hacer carrera por encima de cualquier obstáculo y a cualquier coste, o simple antipatía o intolerancia hacia la víctima. El acosador puede actuar solo o buscar aliados para acosar a la víctima (Caballero, 2005).

Por otro lado Buendía (2003), señala que para que se dé el acoso institucional o el Mobbing resulta imprescindible la colaboración o permisividad del resto del personal de la organización. Y que hay que tener en cuenta que el hostigador llega tan lejos como le permita su empresa, y que hay empresas que reúnen todas las condiciones para que surja y se desarrolle el Mobbing. Lo cual nos lleva a ver cuál es la personalidad del acosador Leymann (1996) insistía que el comportamiento del acosador obedecía casi siempre a un intento de esconder o disimular sus propias carencias (Ovejero, 2006).

El Acoso Laboral (Mobbing) puede darse por aspectos de la propia organización mismos como el diseño o la falta de control y autogestión de las propias tareas, un ambiente altamente competitivo y estresante, falta de definición de roles o un conflicto entre ellos, un estilo de liderazgo autoritario, la usencia de una atmósfera de apoyo o un deficiente flujo de información. El comportamiento psicopático del agresor tiene raíz en la patología de sentimientos, profundos y ocultos, de inadecuación personal y profesional, derivados de diversas causas. Estos sentimientos comúnmente se conocen con el nombre de “sentimientos de inferioridad”, y son reprimidos en el inconsciente llevando al acosador a reaccionar violentamente contra todo lo que le recuerde esos sentimientos (Becerra y Chávez, 2009).

Por lo general el acosador puede mostrarse como una persona amable, de buenos sentimientos, es decir puede mostrar aparente empatía con los empleados o con el empleado que será acosado, todo esto lo realiza con la finalidad de ganarse la confianza del empleado, para que de esta forma pueda realizar preguntas personales, o profesionales y posteriormente usarlas en su contra.

La manera en el que el acosador resuelve el conflicto creado por el recuerdo de este sentimiento de inferioridad es hacer que sus compañeros de trabajo bajen sus niveles de autoestima hasta que estén por debajo del suyo. Al lograr esto, el acosador obtiene una compensación y queda por encima de los demás por medio de la ridiculización, humillación y desvalorización de todo lo que diga o haga la víctima (Becerra y Chávez, 2009).

El acosador suele dirigirse al empleado de forma verbalmente agresiva, le pide actividades de las que sabe que no está preparado, en tiempos cortos para su entrega, cuando se llega el tiempo de entrega de esa actividad, el jefe (por lo general será el acosador) le exige la entrega de dicha actividad, a sabiendas de que el empleado no pudo terminarla, lo que le permite agredirlo verbalmente, haciendo comentarios desacreditados en cuanto a su persona y la deficiencia de su trabajo, le hace ver que nunca hace bien las cosas, que es un mal elemento, y finalmente lo amenaza con el despido por su falta de cumplimiento en el trabajo.

Para el acosador no existe cosa más peligrosa que encontrarse con una persona que, profesionalmente, tenga más validez y, por consecuencia, signifique una amenaza y competencia. Esto genera un deseo intenso en el acosador de eliminar a la víctima,

orillándola a abandonar la organización (Riquelme, 2006). Davenport y col. (1999) señalan que el comportamiento del agresor se deriva de su falta de habilidad para valorar la vida, de su deshonestidad, de su hiperelevado sentido del Yo y de su necesidad constante de auto engrandecimiento, destacando características como ser excesivamente controlador, cobarde, neurótico y con ansias de poder.

El acosador querrá tener todo el control de lo que pase dentro del área, esto es, querrá que se le reporte cada uno de los movimientos que se realicen, exigirá que toda actividad que se lleve a cabo tiene que pasar primeramente en sus manos, para que él de autorización a dicha actividad. Como es una persona egocéntrica, piensa que la empresa se sostiene y depende de lo que él realiza, por lo que no respeta sus propios horarios de entrada es decir entra 3 horas más tarde que el demás personal; ni los horarios de comida, se toma 2 o más horas para ingerir sus alimentos; ni los de salida, suele salir más temprano que el demás personal. Sin embargo exige que se le mantenga al tanto de actividades nuevas, para que él dé luz verde en la realización de dicha actividad, lo que causa un retraso de la entrega, ya que por lo general se mantiene ausente de su oficina.

El comportamiento del acosador suele basarse en la necesidad de controlar a los demás, a través de la seducción cuando puede o a través de la manipulación cuando no funciona la seducción. Cuando ni una funciona acude al acoso psicológico, para lo que de mil maneras buscará aliados y cómplices, que constituirán el grupo acosador (Ovejero, 2006).

Cuando la víctima es mujer el acosador que por lo general es el jefe inmediato, hace invitaciones a comer, a cenar, o, salir a bailar, cuando la víctima rechaza este tipo de “invitaciones” el acosador aprovecha cualquier momento para exponer a la víctima de su mal desempeño laboral con sus compañeros o con directivos. También puede intentar intimidarla alzándole la voz, haciendo comentarios de los supuestos errores que ha cometido, si la víctima se defiende haciendo comentarios como “le voy a pedir de favor que no me grite” el acosador la amenaza con despedirla haciendo comentarios como “eres una persona altanera e irrespetuosa”, “eres muy conflictiva y no se puede trabajar contigo”.

González de Rivera (2006), agrega que existen individuos que presentan lo que denomina trastorno de mediocridad. Señaló que existen tres tipos de mediocridad, la simple, la inoperante, y la más peligrosa la inoperante activa (MIA), que se caracteriza por

la exacerbación de tendencias repetitivas e imitativas, apropiación de signos externos de creatividad y el mérito, ansia de notoriedad, que puede llegar al punto de impostura, y la envidia intensa hacia los logros de los demás (Riquelme, 2006).

Finalmente el objetivo del acosador por decirlo de alguna forma es aislar totalmente a la víctima, dejándolo totalmente solo y sin apoyo de sus compañeros y de esta forma destrozando su autoestima, deshaciendo su identidad y deteriorándolo emocionalmente, logrando que la persona acosada pierda totalmente confianza en sí misma y en los demás, haciéndola caer en una depresión terrible obligándola a abandonar su empleo.

1.7 Características de las Víctimas

Las víctimas del Mobbing no tienen que ser siempre personas débiles o enfermas desde un punto de vista psicológico. Suelen ser personas, que ante los ojos de su verdugo, se aparecen como envidiables debido a sus características positivas (Hirigoyen, 1999).

Existen autores que afirman que la personalidad de la víctima es un factor a tener en cuenta, puesto que se han detectado una serie de rasgos y características que poseen una buena parte de las víctimas de acoso psicológico en el trabajo, tales como la ansiedad, la depresión, la baja autoestima, la dificultad para entablar relaciones sociales, el perfeccionismo, el excesivo cumplimiento de los requerimientos, una deficiente autoconfianza, una visión negativa de sí misma e incluso ciertos rasgos neuróticos. Se ha constatado también que existe otro perfil de víctima que se aleja bastante de los rasgos descritos. Se trata de personas muy tradicionales, rígidas y moralistas, que pueden reaccionar de forma activa, e incluso agresiva, ante los conflictos (López, Vázquez y Picón-Prado, 2008).

En un estudio realizado en la Universidad de Santiago de Compostela en España, se realizó un estudio para analizar si existen diferencias entre víctimas y no víctimas de Mobbing, se estimó que la mayor prevalencia de este tipo de síntomas es, todo caso, menor del 25% lo que deja a un 75% de las víctimas de acoso psicológico sin explicación posible con base en sus rasgos o características propias o personales. Al mismo tiempo, los resultados reflejan que las personas que se consideran víctimas de acoso psicológico tienden a padecer todos los síntomas asociados al desorden de ansiedad generalizado en

mayor medida que el grupo de no víctimas. Sin embargo, a pesar de que existen evidencias empíricas que diferencian a las víctimas de las no víctimas, resulta difícil determinar si las características analizadas son causa o consecuencia del proceso de acoso psicológico sufrido por la víctima (López, Vázquez y Picón-Prado, 2008).

Por otro lado Leymann (1996) rechaza de forma categórica la línea de investigación que trata de relacionar el Mobbing con dichas características, puesto que el comportamiento neurótico y obsesivo de muchas víctimas debe entenderse como una reacción natural a una situación anormal, y los cambios en su personalidad como una consecuencia directa de la exposición al proceso de Mobbing. Es decir, resulta probable que la víctima sufra trastornos de ansiedad y tenga una baja autoestima (López, Vázquez y Picón-Prado, 2008).

La mayoría de las investigaciones coinciden en señalar que las víctimas del acoso laboral, son personas con elevado sentido de la ética y de la honestidad, que en muchos casos han renunciado a mantener una postura “reprochable en lo moral” y suelen tomar partido frente a situaciones de injusticias (propias o ajenas) en el entorno laboral, son honrados, rectos, autónomos y con iniciativa. Por lo general se trata de personas carismáticas que tienen grandes habilidades para las relaciones sociales, sobre todo si son inconformistas y gracias a su inteligencia y preparación cuestionan sistemáticamente los métodos y fórmulas de organización del trabajo que les vienen impuestos, otra de sus características es su predisposición al trabajo en equipo, ya que no dudan un instante en colaborar con sus compañeros, facilitándoles cuando instrumentos y medios estén a su alcance (Hirigoyen, 1999).

Por su gran sensibilidad social suele suceder que la víctima se convierta en el “porta voz” de reclamos propios del grupo en general y de los más indefensos en particular.

Muchas de las personas que se han identificado como víctimas de acoso psicológico en el trabajo, son personas sensibles y vulnerables, esto pudo haber influido como sujeto – objeto del acoso, aunque también estos mismos rasgos suelen favorecer la respuesta patológica entre las acciones, que personas de más fortaleza de carácter, neutralizarían, evitando así el perjuicio personal que ellas si sufren (Becerra y Chávez, 2009).

Realmente la víctima de Mobbing puede ser cualquiera, en un estudio realizado por la Universidad de Alcalá de Henares ha puesto de manifiesto que suele tratarse de personas con un elevado nivel de ética, alta capacitación profesional y populares entre sus

compañeros: normalmente mujeres jóvenes, menores de 30 años. Además, tiene más incidencia entre los trabajadores eventuales que entre los trabajadores fijos, por lo que se podría afirmar que la precariedad laboral favorece la aparición del acoso moral; y en cuanto al ámbito, es más frecuente en la Administración Pública que en el sector privado (Lex Nova, 2002).

Se van a tomar pequeños errores, nimiedades que no importan realmente para la valoración y el desempeño del trabajador se le va a atribuir no solo un desempeño negativo, sino una mala actitud, una mala intención e incluso una perversidad intrínseca de todos sus comportamientos en la organización (Piñuel y Zabala, 2002).

Estas malas acusaciones pueden presentarse cuando la víctima intenta defenderse del ataque, el acosador manipulará la situación, para que la víctima crea que en verdad tiene una mala actitud no solo con el jefe (acosador) si no, con la empresa misma, lo llega a acusar de que carece de humildad, que es una persona arrogante y no puede aceptar sus errores de la mejor manera, que es una persona conflictiva y puede ser peligrosa para la empresa.

No importa lo que hace el trabajador (víctima) de este proceso, siempre todo está mal, su desempeño es siempre deficitario. Todo termina dramatizándose y globalizándose a un supuesto mal desempeño laboral. Poco a poco, la persona va a tener también evidencia de que las acusaciones que están profiriendo contra ella tienen alguna base objetiva; el desempeño de la propia víctima va a estar alterado a la baja por el Mobbing, y esto le devuelve un Feed-Back negativo que efectivamente muestra que tienen razón aquellos que la acusan (Piñuel y Zabala, 2002).

La víctima de Mobbing cree que, efectivamente, es una mala trabajadora, e incluso, que es una mala persona. Así es como un trabajador inicialmente válido o incluso brillante, pasa a ser una sombra de lo que fue. Se transforma en un trabajador que piensa que todo lo hace mal, que verdaderamente es un desastre, y que tienen razón aquellos que lo acusan de que todo cuanto hace en su trabajo está mal. Por tanto, comienza a tener un pésimo concepto de sí mismo como trabajador que le produce ante las nuevas acusaciones paralización y daño psicológico a medio o largo plazo.

1.8 Organización: lobo o cordero

En la mayoría de las investigaciones que se hacen referente al Mobbing, el tema central son la víctima y el acosador, y nos olvidamos un poco del papel tan importante que juega la organización donde se presenta esta práctica. Son las organizaciones quienes de alguna manera fomentan la práctica o simplemente son un terreno fructífero para este tipo de prácticas. El éxito de las organizaciones se basa en los objetivos estratégicos y en su cultura organizacional, que abarca valores, clima organizacional y estilo de gerencia. Estos factores constituyen “los cimientos para edificar los diversos métodos para alcanzar la excelencia” (Armstrong, 1991).

Si se desarrolla adecuadamente la cultura organizacional, ésta se constituye en la mayor fortaleza de la organización; de ser así, se convierte en una de sus principales debilidades. Hay climas organizacionales que originan comportamientos y actitudes de enfrentamiento y agresión entre el personal que se pueden enmascarar como competitividad y entrega al trabajo y que pueden desembocar en el surgimiento del Mobbing (Trujillo, Valderrabano y Hernández, 2007).

Mencionan Piñuel y Zabala (2002) que el Mobbing se da en las organizaciones que de alguna manera son permisivas a esta práctica, impunes o con margen de actuación. Existe un término llamado Bossing llevado a cabo por el empleador o sus representantes (Bossing, de boss, patrono), cuando el empresario quiere hacerle la vida imposible a un trabajador para conseguir el abaratamiento del despido le es más rentable en términos económicos destrozar moralmente a un empleado antiguo que pagarle una indemnización por despido (Caballero, 2005).

Algunos de los factores organizacionales que favorecen el Mobbing son: menor estabilidad en el empleo, un mayor grado de competitividad, una situación laboral precaria, escasa comunicación, por desinterés de los mandos medios y superiores para adoptar decisiones, por falta de preparación de los superiores para gestionar conflictos. Y por otra parte por ciertas creencias de la dirección de las organizaciones de que un estilo de mando autoritario que presiona sistemáticamente a los subordinados consigue una rentabilidad máxima o mayor rendimiento laboral. Igualmente el Mobbing viene propiciado por formas de trabajo que persiguen optimizar los resultados sin tener en cuenta el factor humano,

generando tensión y creando así las condiciones favorables para el Mobbing (Caballero, 2005).

Hasta el momento se han descrito varias de las causas que favorecen el Mobbing y que es la organización que de alguna manera interviene, pero también existe la otra cara de la moneda.

Señalar que es la institución la responsable del Mobbing evita la asignación de responsabilidad individual de los hechos y es fuente de impunidad para los verdaderos agresores, quienes son frecuentemente personalidades violentas o alteradas, camufladas bajo el aparente velo del servicio a la institución o de la obediencia debida (Piñuel y Zabala, 2002).

En una organización saludable, el ejercicio del poder no debe traspasar la frontera del respeto a la dignidad, a la integridad física, psíquica y social a la que todo trabajador tiene derecho como persona.

1.9 Consecuencias del Mobbing en las víctimas

Las consecuencias psicológicas, físicas y sociales del acoso en el trabajo sobre las personas afectadas son devastadoras. El Mobbing suele caracterizarse por el hecho de que es todo el grupo el que, por acción u omisión, colabora. Y eso es justamente lo que lo hace tan eficaz en su macabro objetivo de terminar con la persona acosada, que, sola y sin apoyo ninguno, comienza a deteriorarse rápidamente, perdiendo pronto la confianza en sí misma, aislándose aún más, entrando en un proceso continuo de desvaloración personal (Ovejero, 2006).

Es una situación psicosocial compleja, desarrollada en la interacción de tres factores un acosado, un acosador y el entorno interpersonal al que ambos pertenecen; Conceptualmente es una modalidad de estrés situacional persistente por sobrecarga con acumulación de acontecimientos episodios micro-traumáticos, susceptible de producción en síndrome de estrés crónico (González de Rivera, 2006).

Según Sáez (2001) se distinguen 3 situaciones de gravedad de los efectos de Mobbing

-
- Ψ Mobbing de primer grado: El sujeto agredido resiste el Acoso Laboral (Mobbing) y escapa del mismo.
 - Ψ Mobbing de segundo grado: La víctima padece de una incapacidad temporal impidiéndole incorporarse a su puesto de trabajo.
 - Ψ Mobbing de tercer grado: La persona agredida no se reincorpora a sus labores, requiriendo de tratamientos especializados.

Las personas que sufren Mobbing, con el transcurso del tiempo van adquiriendo repercusiones psicológicas y de la salud, la víctima va deteriorándose psicológicamente hasta perder su capacidad de autoestima, luego cae en la depresión, desarrolla enfermedades psicosomáticas, insomnio, así como tabaquismo, alcoholismo e incluso puede llegar al suicidio.

Caballero (2005), agrupa en cuatro planos las consecuencias del Mobbing, que a continuación se describen: Las consecuencias en el plano psicofísico son: 1) miedo, ansiedad, 2) generalidades de la ansiedad: sentimientos de fracaso, impotencia frustración, infravaloración y apatía, 3) trastornos emocionales, 4) distorsiones cognitivas: falta de concentración y atención, memoria, 5) comportamientos sustitutorios: adicciones y conductas de evitación, 6) agravación de problemas previos, 7) trastornos psicosomáticos: somatizaciones múltiples, alteraciones del sueño, trastornos de alimentación, 8) trastornos de la conducta social: susceptibilidad, hipersensibilidad, aislamiento, evitación, irritabilidad agresividad, inadaptación y 9) afectaciones graves: indefensión, depresión grave, suicidio.

Las consecuencias en el contexto laboral son: mal clima y ambiente de trabajo, afectación en la calidad y cantidad del trabajo, interferencia en los circuitos de información y comunicación, descenso en la creatividad e innovación, despreocupación por la satisfacción de los clientes, mayor absentismo y bajas laborales, aumento notable de las consultas al servicio médico y aumento de la posibilidad de accidentes: por desatención, por negligencia, por descuidos instantáneos y voluntarios.

Las consecuencias en el contexto familiar son: malestar en las relaciones familiares, pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes, abandono o desplazamiento de las responsabilidades y compromisos familiares, trastornos médicos y psicológicos en otros miembros del sistema familiar, afectación de la afectividad y deseo sexual y separación matrimonial,

Las consecuencias en el contexto social y comunitario: pérdida de fuerza de trabajo y de población activa, aumento del gasto económico dedicado a bajas laborales y/o jubilaciones e incapacidades, aumento del presupuesto económico y del estrés de los recursos sanitarios y aumento en la población general de las atribuciones negativas hacia los efectos del trabajo.

La víctima presenta afectaciones en todos los ámbitos por causa del Acoso Laboral (Mobbing) sufrido en su entorno laboral, se siente sola, sin apoyo por parte de sus compañeros de trabajo, o por parte de sus familiares y/o amigos, ya que estos suelen culparla de lo sucedido. Por otro lado la víctima presenta manifestaciones orgánicas tales como, dolor de cabeza, insomnio por la constante preocupación de no poder realizar adecuadamente su trabajo, angustia, sueño interrumpido, dolor de estómago, gastritis, colitis, dolores de espalda, dolores musculares, etc.

1.10 Consecuencias del Mobbing para la Organización

Cuando se habla de consecuencias del Mobbing se suele pensar solo en la víctima sin tomar en cuenta que las organizaciones son también afectadas por esta situación. Las organizaciones en las que se puede propaga el Mobbing suelen ser rígidas, altamente burocratizadas, existe inestabilidad en el trabajo, sobre carga de trabajo, y condiciones laborales inseguras, además de mantener la constante amenaza de despido. También puede agregar la falta de incentivos, en algunas empresas especialmente en el área de Call Center les imponen el reloj checador, donde solo se registra la hora de entrada, posteriormente a medio día se apaga la máquina sin permitirles registrar la hora de salida, este reloj checador, lo utiliza la empresa con el fin de registrar los retardos, se les da un pequeño bono de puntualidad, pero la empresa evita pagar las horas extras, lo que causa inconformidad y desmotivación a los empleados.

La propagación del Mobbing en la organización distorsiona la comunicación y la colaboración entre trabajadores y daña la relación de los individuos que deben realizar tareas en equipo, lo que altera las condiciones de trabajo y afecta a toda la organización. La consecuencia de esto es que paulatinamente disminuye la eficiencia de la organización y el

clima laboral deja de ser motivador y retribuyente para el trabajador (Trujillo, Valderrabano, Hernández, 2007).

La rotación en el trabajo es la consecuencia organizacional que mayor atención ha recibido en la investigación sobre el Mobbing, con distintos estudios que muestran que tanto las víctimas como los testigos de acoso tienen mayor intención de abandonar su organización, y que un gran número de víctimas han dejado sus trabajos (Einarsen, Hauge, 2006).

El Acoso laboral (Mobbing) origina mayor rotación de personal, mayores costos de producción y administración y en general menor productividad de la organización.

Se han ofrecido distintas explicaciones a la relación entre Mobbing y la rotación de personal. Dejar la organización puede ser una estrategia de afrontamiento ya que aleja a los individuos expuestos de la fuente del problema. Algunos pueden abandonar sus empleos por desesperación o como resultado de problemas de salud prolongados. Otros pueden ser expulsados o forzados a salir de su organización contra su voluntad, como táctica para deshacerse de empleados considerados improductivos o inadecuados, evitando así pagar los costes asociados al despido (Einarsen, Hauge, 2006).

La disminución de la satisfacción laboral, la motivación en el trabajo, y el compromiso organizacional también pueden causar una reducción en el rendimiento y la productividad. En un estudio noruego, el 27% de los participantes se mostró de acuerdo con la afirmación “el acoso psicológico en mi trabajo reduce nuestra eficacia”, mientras que un estudio británico posterior encontró que el 32.5% estaba de acuerdo con la misma oración (Hoel y Cooper, 2000).

Leymann (1990) estimó que los costes por cada caso de acoso se situaban entre los 30,000 y los 100,000 dólares estadounidenses. Sin olvidar los costes humanos asociados, existen razones financieras para creer que sería sensato combatir el acoso psicológico en el trabajo (Hoel, 2003).

También se puede mencionar que la alta y la baja del seguro social de los empleados generan un costo para la empresa y pérdidas, sí la rotación es muy constante ya sea en un área específica o en varias áreas de la empresa. En concreto podemos decir que en una institución donde exista el acoso laboral (Mobbing) tanto la víctima como la empresa tendrá afecciones a corto, mediano y largo plazo, ya que la empresa generará mayores

gastos innecesarios, tanto en el reclutamiento y selección de los empleados, en las altas y bajas del seguro social, baja producción en los empleados, mayores errores en las encomiendas de los trabajadores, pérdidas de clientes importantes por falta de atención y errores recurrentes.

A lo largo de este capítulo se revisaron diversas definiciones de Mobbing, de diversos autores que han trabajado desde hace muchas décadas en este inquietante tema y cómo podemos darnos cuenta no es fácil definirlo y mucho menos llegar a una solución del conflicto. Sin embargo se busco unificar y así poder comprender de una manera más sencilla el concepto. Se describen las formas en las que se puede presentar al acoso laboral y las diferencias que este tiene con otros tipos de violencia psicológica. Señalando una a una las fases por las que transcurre el acoso laboral y quienes intervienen en cada una de ellas, se mencionan algunas pautas de por qué se da el acoso y los objetivos dañinos que este tiene.

También se hace referencia amplia sobre el perfil del acosador y de la víctima, las repercusiones psicológicas para la víctima y las consecuencias de producción para la empresa ya que se puede presentar una baja de producción por el bajo rendimiento del empleado o por una continua rotación de personal.

En el siguiente capítulo se indagara sobre el tema de Trabajo en México, desde diferentes perspectivas; individuo, empresa, sociedad, etc. También se expondrán algunas definiciones de trabajo, brevemente se hablará de psicología del trabajo, lo que es salud, salud ocupacional y por último psicología de la salud.

CAPÍTULO II

TRABAJO EN

MÉXICO

CAPÍTULO II

Trabajo en México

En el capítulo anterior se habló sobre el Mobbing y la repercusión que este tiene tanto para el trabajador como para la empresa.

En este nuevo capítulo abordaremos el tema del trabajo en México, el contexto en el que se desenvuelve, la importancia que tiene para los trabajadores, tanto en lo económico como en lo personal y profesional. Además se tocará el tema de la Psicología del trabajo, ya que esta se encarga de estudiar el comportamiento del trabajador en el ambiente laboral, cómo se desenvuelve socialmente y profesionalmente. Así mismo, abordaremos la Salud Ocupacional, ya que si esta se ve deteriorada, el rendimiento en el trabajo disminuye y causa pérdidas de productividad para la empresa.

2.1 Definición de Trabajo

Antiguamente al trabajo se le consideraba como un mal necesario, como una práctica indigna propia de la clase trabajadora pues la nobleza, la virtud, y la santidad están asociadas a la ociosidad, al no trabajo. Hoy en día la obtención de un empleo implica para la persona tener un trabajo y un salario pero, sobre todo, un lugar en la sociedad (Rodríguez, 2004).

En este párrafo podemos ver que en la antigüedad el trabajo solo era considerado para la gente plebeya, personas que no contaban con un título ni tierras, gente de clase social baja ya que la nobleza solo se ocupaba de sus intereses personales.

El vocablo *empleo*, como nueva modalidad de trabajo, surge en el capitalismo industrial, contexto en el que se reorganiza drásticamente el concepto de trabajo, imbuyéndolo de fuerzas motivadoras intrínsecas y definiéndolo como una actividad laboral caracterizada productiva y dimensión pública (Blanch, citado en Rodríguez, 2004). La modernidad industrial organiza sus relaciones sociales en torno al trabajo productivo, generando la identidad de persona trabajadora, único medio, por otro lado, de integrarse en la sociedad. De este modo, la actividad laboral se va convirtiendo poco a poco en un

mecanismo estructurador de lo personal y de lo social, proporcionando a la persona trabajadora, como constatan numerosos investigadores, estatus laboral, identidad social, sentido de pertenencia y de participación, bienestar subjetivo, etc. El trabajo ha sido un fenómeno tan connatural con la circunstancia del hombre que puede considerarse como una de sus más importantes señas de identidad (Rodríguez, 2004).

El trabajo es la fuente de toda riqueza, lo es en efecto a la par de que la naturaleza le provee de los materiales que éste mismo convierte en riqueza. Sin embargo, el trabajo es muchísimo más que eso, es la condición básica y fundamental de toda vida humana y lo es en tal grado que, hasta cierto punto, se debe decir que el trabajo ha desarrollado al propio ser humano. Engels (1988, citado en Uribe, 2008) señalaba que con el trabajo el ser humano ha transformado la naturaleza por una parte, pero también, el mismo trabajo ha desarrollado en el ser humano, su inteligencia, destreza, agilidad física, entendimiento, socialización y evidentemente su especie (Uribe, 2008).

El trabajo es una interacción material cuyo componente específico y fundamental es su carácter socio-histórico, la relación del hombre con un medio socio-económico, abiótico, biótico y cultural y su conciencia social, que incluye la interacción del sujeto con su propio organismo biológico, psicológico y social. El hombre es su principal protagonista y como tal debe disfrutar de una alta calidad de vida en el trabajo (Guerrero; Muñoz y Cañedo, 2004).

El trabajo es una actividad motivada; presenta un componente psicológico que lo impulsa y dirige porque el trabajador, en su vida cotidiana, refleja objetos indicadores de la satisfacción de sus necesidades que le inducen a actuar; experimentar deseos, sentimientos, emociones, aspiraciones y propósitos, que si existen condiciones adecuadas, dirigen e impulsan su actividad hacia determinadas metas, cuya obtención le proporciona satisfacción y entonces realizará un trabajo de excelencia (Guerrero; Muñoz y Cañedo, 2004).

En concreto el trabajo es una actividad donde la persona puede mostrar sus habilidades, sus aptitudes, sus destrezas, para desempeñar una serie de actividades, un espacio donde puede desarrollar su cognición y habilidades motrices, es también un lugar donde puede encontrar motivaciones económicas para desarrollar positivamente su jornada laboral. Las personas pasamos un alto porcentaje de nuestro tiempo en el trabajo y éste, a su

vez, nos proporciona una serie de bienes que hacen que nos sintamos a gusto y aumentemos nuestro patrimonio en el más amplio sentido de la palabra, es decir, que crezca nuestra satisfacción, motivación, alcancemos diferentes logros económicos, estatus, autoestima, estabilidad, etc. o, por el contrario, que nos sintamos tremendamente decepcionados, y el mismo trabajo se convierta en la causa de todos los efectos contrarios y negativos respecto a los valores anteriores, acompañados de frustración, insatisfacción, etc. (Rubio, 2003).

Las habilidades, aptitudes, motivaciones y satisfacciones no solo son gratificantes para el empleado sino también para la organización, ya que si el empleado lleva a cabo sus actividades al cien por ciento habrá mayor productividad dentro de la organización. Y esto no solo se verá reflejado en lo profesional sino también en lo personal del empleado, adquiriendo más seguridad y confianza de sí mismo.

Existe en México un significativo volumen de trabajo no asalariado. Dentro de este grupo de actividades predominan los empleos en las unidades económicas muy pequeñas o micro negocios (se consideran en este rubro negocios con cinco trabajadores o menos), incluyendo los establecimientos que tienen niveles muy reducidos de inversión y productividad (Garza, E.; Salas, C. 2003).

En una economía como la de México en la cual los ahorros de los trabajadores son prácticamente cero, y en donde, además, el gobierno no proporciona ningún tipo de ayuda a los desempleados, sólo un número reducido de trabajadores puede darse el lujo de permanecer desempleado por mucho tiempo. Por tanto los trabajadores que recién ingresan al mercado de trabajo, así como los trabajadores que perdieron su empleo, se ven forzados aceptar cualquier trabajo disponible, sin importar la paga, las condiciones de trabajo o la compatibilidad con su entrenamiento y habilidades (Garza, E.; Salas, C. 2003).

Es por eso que la mayoría de los empleados tratan de conservar su empleo a pesar de soportar malos tratos, un bajo sueldo el cual no cubre las necesidades principales, no desarrollan adecuadamente sus habilidades y aptitudes, suelen conformarse con el empleo que tienen ya que puede deberse a dos situaciones 1) que no tiene los estudios necesarios para tener un empleo o puesto más calificado o 2) porque no lograron encontrar un puesto para el cual se prepararon. Esto puede suceder a personas jóvenes ya que la mayoría de las empresas piden por lo general un año mínimo de experiencia por lo que los trabajadores jóvenes no la poseen ya que son recién egresados de Universidades.

2.2 Psicología del trabajo.

A continuación se mencionarán las diferentes definiciones de Psicología del trabajo que se han mencionado en las últimas décadas.

Para Norman Maier (1973, Citado en Rubio, 2003), la psicología del Trabajo es la ciencia psicológica que tiene por objeto el estudio del comportamiento humano en el trabajo, y por fin, la mejora de este comportamiento, haciéndolo más satisfactorio para el individuo y más útil para la sociedad. Según la definición de Maier la psicología del Trabajo se ocupa de diferentes problemas relacionados con el trabajo y la actividad laboral de cualquier sector, a la vez que su objeto se centra en el estudio del comportamiento humano dentro de las empresas. Los profesores Forteza y Burgaleta señalaban en 1978 que la Psicología del Trabajo es la ciencia aplicada que estudia, como objeto propio, la conducta humana en el ámbito de la producción laboral y, por tanto, como ciencia aplicada recibe sus principios técnicos de otras disciplinas psicológicas más generales, especialmente de la Psicología Social, de la Psicología Experimental y de la Psicología Diferencial. Cascio (1980) la define como disciplina aplicada que se centra en el estudio de las diferencias individuales en comportamiento y rendimiento laboral, y en los métodos de medida y predicción de estas diferencias. Según Yela (1985) la Psicología del Trabajo consiste, sobre todo, en el estudio científico de la conducta laboral para procurar su eficacia productiva, promover la expresión y desarrollo de la personalidad del individuo que trabaja y facilitar su integración solidaria en los grupos de trabajo, en la empresa y en la sociedad, de la que la organización laboral procede, a la que sirve y con la que, en recíproca interacción, cambia, se deteriora o progresa. Para Dunnette (1992), la psicología del trabajo se basa en datos objetivos y observables, medibles, de ahí que se denomine ciencia empírica y aplicada, ya que utiliza conocimientos teóricos extraídos de la observación y la experiencia, y los aplica para la resolución de problemas concretos, desarrollando estrategias e intentando verificar hipótesis para llevar a cabo acciones o cambios (Rubio, 2003).

La psicología del trabajo y de las organizaciones estudia al ser humano en sus dimensiones individual y social, en las situaciones relacionadas con el trabajo, intentando comprender y/o solucionar los problemas que se le presentan en tal concepto. La conducta

organizacional se ocupa de la influencia de las organizaciones sobre las actitudes y comportamiento de la gente que trabaja en ellas; conducta de rol, grupo, comunicación, liderazgo, entre otros (Rodríguez, 1998).

En las definiciones anteriores entendemos que la Psicología del Trabajo, se encarga del estudio conductual en el ambiente laboral, su desenvolvimiento social, su interacción con otras personas, el manejo y resolución de problemas; al mismo tiempo estudia el ambiente laboral dentro de la organización y como éste beneficia o repercute en el desarrollo de las habilidades intelectuales y sociales de los empleados.

Se puede decir que la Psicología del Trabajo es una disciplina a la vez básica y aplicada, que busca, mediante el uso de los conceptos, modelos y métodos procedentes de la psicología, describir, comprender, predecir, y explicar el comportamiento laboral de individuos y grupos, así como los procesos subyacentes al mismo. La Psicología del Trabajo tiene como objeto, además, la intervención tanto sobre la persona como sobre el trabajo, con el fin de satisfacer mejor las necesidades de beneficios y el rendimiento de las empresas al mismo tiempo (Rubio, 2003).

A continuación abordaremos el tema de Seguridad Ocupacional ya que es fundamental para un buen ambiente de trabajo, manteniendo así la motivación y satisfacción del empleado.

2.3 Salud Ocupacional.

En este apartado se abordará el tema de Salud Ocupacional, ya que si ésta se ve agravada puede repercutir en la salud del empleado, provocando enfermedades físicas y mentales, a su vez afectaría a la organización ya que el desempeño y rendimiento del trabajador disminuiría.

Los psicólogos del trabajo dedicados a la ergonomía se dedican, al diseño del esquema de trabajo más adecuado, al establecimiento de los parámetros del entorno físico (ruido, iluminación, etc.) más acordes con el trabajo que se ha de realizar, al estudio de las cargas de trabajo (tanto física como cognitiva o mental), al análisis y prevención del error humano, con el objetivo principal de mejorar la eficacia, la satisfacción, la seguridad y la comodidad de los trabajadores (Rubio, 2003).

2.4 Salud

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2012) define la salud como un estado completo de bienestar físico, mental y social. Así mismo, se concibe a la salud como el resultado de un proceso de interacción continua y permanente entre el ser humano y una serie de factores, algunos de los cuales provienen del propio individuo y otros del medio en que viven.

Sin embargo el concepto de salud no siempre es aplicado en todas las instituciones; éste puede ser modificado con las condiciones de cada organización y de las ideas de cada época, ya que en algunas empresas lamentablemente no cuentan con políticas de seguridad e higiene en el trabajo, ni siquiera las que están indicadas por Ley Federal de Trabajo.

La salud pública es un área en la que existe interés por formar un verdadero cuerpo de conocimientos acerca de las condiciones de salud en la sociedad; por ende, ofrece una explicación objetiva y racional de los procesos de salud de las colectividades humanas. Es decir, el objeto mismo de la salud pública es “la salud en el mundo social” (Cohen, 1979, citado en Uribe, 2011).

Las personas desean vivir en comunidades y entornos que garanticen y promuevan su salud. La atención, el acceso universal y la protección social representan las principales respuestas a estas expectativas. Asimismo, las personas esperan que sus gobiernos instauren una serie de políticas públicas, cuyas disposiciones abarquen desde el nivel local hasta la supranacional. Por consiguiente, las políticas sistemáticas se ajustan de acuerdo a las necesidades de cada sector. Cada vez que se tiene conciencia de que cuando hay componentes del sistema de salud que funciona mal o están desajustados, el desempeño global se resiente. Los componentes de los sistemas de salud comprenden las infraestructuras, los recursos humanos, la información, las tecnologías y la financiación, y todos ellos repercuten en la prestación de servicios (OMS, 2012).

La actividad principal de los ministerios de salud y otras autoridades públicas consiste en aplicar, en los diversos elementos constituidos del sistema sanitario, el conjunto de medidas y mecanismos necesarios para alcanzar sus metas en materia de salud. Cuando un país comienza a poner en marcha reformas de la atención y de cobertura universal, todas sus políticas sistémicas deben ajustarse a esas reformas, no sólo las relativas a los modelos de prestación de servicios o de financiación (Uribe, 2011).

Sin embargo no en todas las instituciones laborales se lleva a cabo las medidas y mecanismos de seguridad en los lugares de trabajo, no informan a los empleados de los riesgos laborales que pueden existir, y en su defecto si lo llegan hacer, solo se enfocan a ciertas áreas, pero no les proporcionan el material de protección personal adecuado. Por ejemplo en una empresa donde se dedican al armado de computadoras, se les informa a los operarios de los riesgos de trabajo, sin embargo los materiales de protección personal, se encuentran en malas condiciones, en ésta área los empleados necesitan: fajas, guantes, botas industriales, etc. Sin embargo, por el mal estado del material, los trabajadores siempre trabajan sin ningún material de protección, cuando se realiza la petición de material de protección personal nuevo, su jefe inmediato ignora la petición ya que argumenta que tiene que pasar un año mínimo para la renovación del material, lo que los obliga a poner en riesgo su vida cada vez que realizan cualquier actividad sin ocupar el material de protección personal.

2.5 Psicología de la Salud.

La psicología de la salud tiene como premisa básica indagar los factores psicológicos del propio individuo (personalidad, creencias, actitudes, conductas) que influye en la salud, ello con un enfoque cada vez más centrado, en la promoción de la salud (psicología-positiva) que la centrada en la enfermedad (paradigma biomédico tradicional) (Fredrickson, 2001, citado en Uribe, 2008).

Lazarus y Folkman (1986, citado en Uribe, 2008), sostiene que gran parte de la salud del individuo viene determinada por el proceso de “afrontamiento” y los recursos cognitivos y conductuales que el individuo posee para hacer frente a las demandas del medio. Sin embargo existen factores psicosociales en el trabajo, los cuales consiste en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual por medio de percepciones y experiencias influye en la salud y el rendimiento (Uribe, 2008).

Si el empleado trae consigo problemas personales, como presión por liquidar deudas, o problemas de salud de algún miembro de la familia; y si por otro lado, en el

trabajo es expuesto a un tipo de agresión ya sea, con sus mismos compañeros y su propio jefe, su concentración y rendimiento dentro de la empresa será muy poco productivo.

Una amplia diversidad de comportamientos es representativa de lo que se conoce como violencia en el trabajo. Dichos comportamientos incluyen acciones realmente intolerables en cualquier contexto (homicidio, violación, patadas, mordidas, puñetazos, etc.) sin embargo, algunas otras acciones pueden interpretarse según los usos y costumbres de diversos contextos culturales (por ejemplo un apodo, un mensaje ofensivo, un grito, un insulto, etc.) No obstante lo anterior y de acuerdo con la OIT, a pesar de la ambigüedad, la persistencia de la violencia en sus múltiples formas de expresión, sutil, psicológica, o física constituye una creciente preocupación en los lugares de todo el mundo (Uribe, 2011).

En ocasiones este tipo de agresiones, tales como apodos, empujones, gritos, insultos, golpes, etc. pueden ser disfrazadas por los agresores, (ya sean compañeros o jefe inmediato) como un supuesto juego, en contra de la persona afectada. Lo cual puede producir en la persona ansiedad, estrés, sudoraciones excesivas y constantes dolores de cabeza, dolor de estómago, etc. afectado de esta forma su salud física y mental de la persona; reduciendo al mismo tiempo su satisfacción por su trabajo.

En este capítulo se abordó el tema sobre el trabajo en México, se hizo un breve repaso de cómo era considerado el empleo desde la antigüedad a la fecha, se mencionaron aspectos que imposibilitan la obtención de un buen empleo y la muy buena remuneración que en este caso es la economía de la salud y la falta de preparación de las personas. Se abordaron temas como la Psicología del trabajo y Salud Ocupacional; de la primera se trató de dar una breve explicación de la función de la psicología en el ambiente laboral, el cual es estudiar el comportamiento del individuo en su entorno laboral, sus relaciones sociales y su habilidad para solucionar problemas. En cuanto al segundo punto que fue Psicología de la Salud, se dio la definición de Salud según la OMS y se comentó la importancia de ésta en los lugares de trabajo y cómo repercute tanto para el empleado como para la organización.

En el siguiente capítulo se abordarán los temas de Clima laboral y Satisfacción Laboral, del primero se revisaran algunas definiciones y conceptos claves y del segundo se describirán las características causantes de la satisfacción laboral, tanto laborales como personales, y cómo éstas al verse agraviadas, causan la insatisfacción por parte de los empleados en su puesto de trabajo.

CAPÍTULO III

CLIMA Y

SATISFACCIÓN

LABORAL

CAPÍTULO III

Clima y Satisfacción Laboral

En el capítulo anterior se describieron algunas de las características del trabajo en México, cómo era considerado en la antigüedad y cómo se le conceptualiza actualmente, haciendo referencia a las circunstancias positivas y negativas que lo rodean. Se contrastan algunas definiciones de Psicología del Trabajo, llegando a la unificación. Por último se desarrolla el tema de Salud Ocupacional.

En este nuevo capítulo abordaremos el tema de Clima laboral, mencionando algunas de las definiciones dadas por distintos autores. También se abordará el tema de Satisfacción Laboral, varios componentes que intervienen para que haya o no una satisfacción, describiremos algunos de los daños causados por la insatisfacción.

Todas las organizaciones tienen propósito, estructura y una colectividad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como: Estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos e individuos. La interacción de estos componentes producen patrones de relación variadas y específicas que encajan en lo que ha denominado clima organizacional (Caliogiore y Díaz, 2003). A continuación se mencionaran algunas definiciones de Clima Laboral.

3.1 Definición de Clima Laboral

Quintero, Africano y Faría (2008), infieren que el clima laboral se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido, se puede manifestar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en término de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros.

“todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalece sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo (Caliogiore y Díaz, 2003).

El clima organizacional es el resultado de la interacción de la conducta y los grupos (los conflictos, estilos de liderazgo, estructura de organización y comunicación). Es el termino que se utiliza para describir la estructura psicológica de las organizaciones, es la sensación y personalidad del ambiente de la organización (Valencia, 2000).

Para Chiavenato (2001, citado en Valencia, 2000) el clima organizacional es el medio interno en la atmosfera de una organización, y que factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, estilos de liderazgo, etapas de la vida del negocio, entre otros, son influyentes.

Dentro del clima laboral también vamos a encontrar factores importantes que se tienen que analizar, que son: control administrativo, tamaño de la organización (número de empleados que laboran en ella), organigrama, relaciones entre departamentos o áreas, toma de decisiones, liderazgo, estilos de comunicación, solución de conflictos, incentivos que se utilizan para motivar al personal, estatus, relaciones de poder y por último el grado de autonomía de los empleados. En los siguientes párrafos se mencionaran distintas definiciones de Satisfacción laboral.

La Satisfacción Laboral es un constructo muy importante, en el cual debemos poner mayor énfasis ya que dependiendo de qué tanta Satisfacción Laboral tenga la persona permitirá mayores ganancias personales y a la empresa en que laboren. Para la empresa representa el “Recurso Humano” base fundamental para crecer y que pasaría si esta se ve fracturada.

3.2 Definición de Satisfacción Laboral

Según Katz (1985) dice que la satisfacción laboral es de gran importancia en el desarrollo de los empleados y las repercusiones de ésta para las instituciones. La satisfacción está en función de diversos factores que intervienen en el proceso, cuando estos son positivos es de esperarse que la satisfacción rinda frutos. (Nieto, 2004)

De acuerdo con Smith (2001, citado en Nieto, 2004) la satisfacción laboral se refiere al sentimiento que los empleados tienen acerca de su trabajo en general. “Es un constructo multifacético que abarca facetas específicas de satisfacción relacionadas al pago, trabajo, supervisión, oportunidades profesionales, beneficios, practicas organizacionales y relación con compañeros de trabajo”.

El convivir con compañeros y jefes en un mismo ambiente y el realizar las labores propias de cada puesto debe resultar una experiencia agradable, el bienestar ocasionado por esta convivencia diaria conduce a las personas a un equilibrio, tanto físico como psicológico y, que se manifiesta en actitudes positivas hacia su medio ambiente laboral, social y familiar (Nieto, 2004).

Schultz (1993) señala que en la satisfacción laboral influyen los diversos aspectos que componen un empleo, tales como el salario, la naturaleza de la tarea desempeñada, los compañeros, etc. Pero además de estos, en la percepción que se tenga del trabajo, intervienen otros factores ajenos a la atmósfera laboral, ellos son la edad, la antigüedad, la familia, la posición socioeconómica y las restantes características individuales del empleado y de los grupos al que pertenece.

Es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. La satisfacción laboral se puede interpretar como que los profesionales tienen alguna idea más o menos definida de cómo creen que deberían de ser las cosas en su trabajo y los aspectos importantes relacionados con él. Depende de las relaciones sociales que mantienen los profesionales dentro de la organización, de sus características personales, de sus valores y de las expectativas que tienen acerca del trabajo. Los profesionales saben que les gustaría y como les gustaría que fuesen las cosas (Marucco y Gil – Monte 2007, citado en Nieto, 2004).

La satisfacción laboral es una actitud positiva que tiene el empleado ante su trabajo, lo cual puede afectar a la cantidad y calidad de su trabajo. Cuando una persona es acosada tiende a presentar diferentes afecciones y una de las principales es la actitud que tiene sobre su trabajo, lo cual no es propicio para la empresa ya que puede originar pérdidas considerables para la misma, (Marucco y Gil – Monte 2007, citado en Nieto, 2004).

Rodríguez (1998, citado en Nieto, 2004) señaló que la satisfacción laboral es básicamente un concepto globalizado con el que se hace referencia a las actitudes de las

personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Y explicó el concepto de actitud, retomando la definición de Pinder: “Grado de sentimiento positivo y negativo que una persona tiene hacia un objeto actitudinal concreto (...) cuando hablamos de actitudes laborales positivas queremos indicar que las personas implicadas suelen presentar sentimientos de satisfacción cuando piensan o hablan de su puesto de trabajo, aunque diversos aspectos del trabajo pueden resultar en tipos diferentes de sentimientos”.

En concreto podemos decir que Satisfacción Laboral es un estado psicológico, asociado a sentimientos agradables con respecto al entorno laboral. Cargado de experiencias agradables que conducen al individuo a un equilibrio físico y psicológico manifestándose en actitudes positivas que tiene el empleado ante su trabajo, lo cual puede afectar a la cantidad y calidad de su trabajo, teniendo actitudes positivas también hacia su entorno social y familiar. Las experiencias agradables son producto de lo que ellos perciben como un buen pago, trabajo, oportunidades profesionales, beneficios, prácticas organizacionales y buena relación con los compañeros de trabajo.

3.2.1 Determinantes de Satisfacción Laboral

La autovaloración que el individuo realiza de su trabajo (medida en términos de satisfacción) es un indicador de cómo los trabajadores valoran el conjunto de aspectos laborales de acuerdo con sus preferencias personales y expectativas. Diversos son los factores que contribuyen a esta autovaloración: características personales y los atributos del empleo o aspectos laborales. A este respecto, se realiza una clasificación de los posibles determinantes en el nivel de satisfacción con el trabajo, así como la evidencia empírica desarrollada en torno a estos (García, 2003).

La índole del trabajo y del contexto o situación en el que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. El autor Schultz (1993) dice que en la Satisfacción laboral Influyen el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, personalidad, nivel ocupacional y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero si sirven para prever el grado relativo de la satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores.

Estar satisfecho con el trabajo puede tener diversas razones. Estas varían desde factores pecuniarios hasta aspectos como características personales, un primer grupo son las peculiaridades del empleo, el sector económico, el tipo de programa o el nivel de congruencia entre la licenciatura y el puesto. La relación directa entre el ingreso y la satisfacción con el empleo está ampliamente documentada en la literatura: entre mejor salario, más satisfacción (De Vries, Cabrera, Vázquez y Queen, 2008).

Un segundo grupo de factores son las características personales. Desde esta perspectiva, la satisfacción con el trabajo depende del desarrollo personal de cada trabajador. Incluso se postula que las cualidades personales, tales como género o edad, podrían ser más importantes que las condiciones del trabajo (De Vries, Cabrera, Vázquez y Queen, 2008).

En cuanto a las características del puesto, éstas son de dos tipos: extrínsecas –el salario, prestaciones y seguridad en el empleo– e intrínsecas –motivación, creatividad e independencia. Para los factores intrínsecos y satisfacción en el empleo, se establece una conexión cuando el puesto le permite al empleado experimentar etapas psicológicas positivas tales como la autonomía, el uso de varias destrezas y competencias, así como el conocimiento del impacto que su desempeño tiene en la organización y sus usuarios. La investigación ha validado esta conexión: un alto grado de satisfacción en el empleo se da cuando los puestos se componen de tareas variadas, le permiten al empleado juzgar el impacto de su desempeño y le otorgan autonomía en el trabajo. Altos niveles de autonomía y diversidad de tareas han sido encontrados en empleos gerenciales y profesionales con un alto nivel de calificación. Trabajos en el sector público agregan factores adicionales para la satisfacción tales como la estabilidad en el empleo o mejores oportunidades de promoción (De Vries, Cabrera, Vázquez y Queen, 2008).

La satisfacción con el empleo depende de un conjunto de factores, donde el salario es elemental, pero donde también influyen el sector de empleo, la estabilidad en el trabajo, el tamaño de la empresa, el puesto, y la congruencia entre los estudios y el trabajo encontrado (Vries, Cabrera, Vázquez y Queen, 2008).

A continuación se desarrollan una a una las características que consideramos más importantes y que son determinantes para tener o no satisfacción con el empleo, estas se dividen en características del empleo y características personales. En las características del

empleo encontrarán: 1) ingreso y jornada laboral, 2) sector y rama de actividad, 3) antigüedad, 4) nivel ocupacional, 5) tamaño de la empresa, 6) tipo de contrato, 7) pertenencia a sindicatos y 8) otros atributos del empleo. En las características personales encontrarán: 1) edad, 2) género, 3) estado de salud, 4) estado civil, 5) inteligencia, 6) educación y 7) personalidad.

3.2.1.1 Características del empleo

a) Ingreso y jornada laboral

La posibilidad de que la satisfacción laboral esté determinada en parte por la satisfacción con el salario ya fue establecida por Locke (1976, citado en Sánchez, Artacho, Fuentes y López-Guzmán, 2007). Pero los economistas están analizando como medida de utilidad la influencia de la renta relativa más que de la renta absoluta. Se han utilizado aproximaciones para determinar el nivel de renta y de referencia con la que el individuo establece comparaciones aplicando, por ejemplo, la media de salarios de ocupaciones similares o la opinión del trabajador sobre si se encuentra infra o sobre-remunerado. Así, los trabajos de Summer y Hendrix (1991, citado en Sánchez, Artacho, Fuentes y López-Guzmán, 2007) o Sloane y Williams (1996, citado en Sánchez, Artacho, Fuentes y López-Guzmán, 2007) han revelado una relación positiva y significativa entre satisfacción laboral y nivel de ingresos relativos en comparación a los esperados.

b) Sector y rama de actividad

Un resultado consistente es el distinto nivel de satisfacción con el trabajo de aquellos individuos que trabajan en el sector público y en el sector privado. Los niveles de satisfacción de los empleados públicos son mayores respecto de los asalariados en el sector privado. Dentro del sector privado, Clark (1996, citado en García, 2003) muestra que los trabajadores del sector agrícola están relativamente satisfechos con su trabajo, mientras que los pertenecientes al sector industrial están insatisfechos. Los trabajadores del sector servicios son los que presentan los menores niveles de satisfacción con el ingreso, sin

embargo es el grupo que manifiesta mayor satisfacción global con el trabajo. Este autor sugiere que los trabajadores en este sector están mal pagados y de ahí su menor nivel de satisfacción con el ingreso, mientras que hay otros aspectos del trabajo que les hace estar más satisfechos. En este sentido, los directivos están muy satisfechos con el tipo de trabajo, mientras que se sienten relativamente insatisfechos con el ingreso. El mismo patrón se repite con los comerciales y los trabajadores artesanos (García, 2003).

Lo mencionado anteriormente puede deberse a que, en el sector privado, por falta de organización y no tener establecidas sus políticas, en ocasiones, no especifican el sueldo, las actividades a llevar en el puesto vacante, no se le especifica su horario de comida, etc. Un ejemplo: llega un empleado nuevo, lo contratan sin llevar a cabo el procedimiento adecuado de selección y reclutamiento, lo establecen en su “puesto de trabajo” le dicen a medias sus actividades, pasado dos o tres días, se le avisa a Recursos Humanos que hay otro empleado, después de esos días se le aplica los exámenes psicométricos, se le pide su documentación correspondiente para realizarle su expediente y darlo de alta en el Seguro Social, para entonces ni Recursos Humanos ni el nuevo empleado saben con exactitud su sueldo, solo algunas especulaciones y cantidades vagas habladas con su jefe inmediato el día que “fue contratado” ya que no se le entregó tampoco un contrato. Cuando se llega la quincena, se le realiza su pago con una cantidad menor a la propuesta en su puesto contrato. Durante ese tiempo en que el empleado estuvo laborando sin un contrato, no tuvo ninguna satisfacción por su nuevo empleo, ni puesto, y ni sueldo, ya que lo desconocía, lo que lo orillo a abandonar el empleo en cuanto recibió su primera quincena.

c) Antigüedad

Es compleja la relación existente entre la satisfacción en el trabajo y la antigüedad. En los primeros años de trabajo, el personal nuevo tiende a sentirse bastante contento. En esta etapa el aprendizaje de nuevas técnicas y la adquisición de destrezas producen estimulación e interés. La satisfacción inicial no empieza a desvanecerse, a menos que el empleado reciba pruebas constantes de su progreso y crecimiento. Tras unos cuantos años en el trabajo, es frecuente que empiece a desmoralizarse, esta actitud obedece a que no avanza con la rapidez que desearía (Schultz, 1993).

Lo que se menciona en el párrafo anterior es que el empleado al tener una actividad monótona, con el tiempo lo realiza de forma mecánica, sin entusiasmo, disminuyendo su productividad.

Por otra parte Alonso (2008) realizó un estudio que lleva por título “Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración” y encontró que en general, los trabajadores de más de 8 años de antigüedad se muestran más satisfechos que los que llevan menos años. Los de mayor antigüedad están menos satisfechos con condiciones físicas, con los compañeros y en la relación con el jefe más inmediato. Los de menor antigüedad están menos satisfechos con reconocimiento de una buena labor, cantidad de responsabilidad, salario, oportunidad para emplear sus capacidades, relaciones sociales entre dirección y empleados, oportunidad para promocionar, forma en que se dirige la sección, atención que se le presta a sus sugerencias, satisfacción en el horario, las diferentes actividades que realiza en su trabajo y en la estabilidad del empleo. Llegando a la conclusión que el grupo conformado por personas con mayor antigüedad se sienten más satisfechas laboralmente.

d) Nivel ocupacional

El rango o estatus del puesto se refiere al nivel o categoría laboral del individuo dentro de la organización, es decir, la posición que ocupa sobre el diseño organizativo vertical de la misma. Y aunque las investigaciones sobre la relación entre esta variable y satisfacción laboral son escasas, existe una clara consistencia en las conclusiones obtenidas, de forma que los empleados en puestos directivos han declarado niveles superiores de satisfacción. Este hallazgo resulta coherente con la idea de que una mayor autonomía y posibilidades de liderazgo, así como un probable nivel superior de retribución, conducen a una mayor satisfacción en el trabajo (Sánchez, Artacho, Fuentes y López-Guzmán, 2007).

e) Tamaño de la empresa

Se refiere al número de empleados que conforman la empresa. En su análisis, Clark (1996, citado en García, 2003) demuestra que un tamaño pequeño de la empresa (entre 1 y 24 trabajadores) influye positivamente en los niveles de satisfacción global con el trabajo,

el ingreso y el tipo de trabajo. Además, un tamaño pequeño de la empresa tiene un efecto notable sobre el nivel de satisfacción con el ingreso entre aquellos trabajadores que valoran fundamentalmente este aspecto laboral y las oportunidades de promoción (características extrínsecas del trabajo). La razón radica en que parte de la atracción de las pequeñas empresas procede de los incentivos que hace que el nivel de satisfacción con el trabajo se incremente para los individuos (García, 2003).

Sin embargo hoy en día expresaríamos lo contrario de las empresas pequeñas, ya que por lo mismo que la empresa es pequeña los empleados tienen pocas posibilidades de ser promovidos, en cuanto a los incentivos son muy escasos o nulos.

f) Tipo de contrato

En cuanto al tipo de contrato (eventual o indefinido) los estudios realizados hasta el momento arrojan resultados diversos, desde no hallar ninguna relación significativa entre ambos aspectos, hasta encontrar relación positiva con contratos eventuales. La explicación ha sido atribuida a las discrepancias en variables categóricas tales como la voluntariedad de la situación, condiciones económicas o estatus laboral en los estudios realizados. Por lo que se refiere a la dedicación a tiempo completo o parcial del trabajador, los resultados obtenidos resultan una vez más contradictorios: menor satisfacción en empleados a tiempo parcial; inexistencia de relación o incluso menor satisfacción en tiempo completo por el mejor equilibrio entre vida familiar y laboral de los trabajadores a tiempo parcial (Sánchez, Artacho, Fuentes y López-Guzmán, 2007).

También podría mencionarse que una persona que está dentro de la nómina tiene un mayor compromiso y satisfacción con la empresa, que un empleado con un contrato eventual.

g) Pertenencia a sindicatos

Existen ciertas contradicciones en la literatura reciente sobre relaciones industriales respecto a la mayor o menor satisfacción laboral expresada por los empleados que pertenecen a alguna formación sindical. Así, Freeman (1978, citado en Sánchez, Artacho, Fuentes y López-Guzmán, 2007) detectó una insatisfacción superior entre los afiliados pero, a su vez, éstos se encontraban menos dispuestos a abandonar su trabajo. La

explicación ofrecida reside en las mayores posibilidades para los miembros de sindicatos a la hora de expresar su descontento con las condiciones laborales en las negociaciones contractuales. Otros autores (Meng, 1990; Clark, 1996; Clark y Oswald, 1996; Clark, 2001, citado en Sánchez, Artacho, Fuentes y López-Guzmán, 2007) concluyen que los empleados no pertenecientes a sindicatos laborales muestran mayores niveles de satisfacción en su trabajo. Otras investigaciones, en cambio, apuntan una escasa relación estadística entre la pertenencia a sindicato y la satisfacción laboral manifestada.

h) Otros atributos del empleo

Otros atributos del empleo pueden ser los incentivos, las oportunidades de promoción y responsabilidades en el trabajo, entre otros aspectos. Clark (1996, citado en García, 2003) muestra que no hay efecto significativo de los incentivos en presencia del resto de variables sobre las tres medidas de satisfacción consideradas. El papel que juega este tipo de compensaciones con el objeto de producir satisfacción en el empleado, no parece prometedor. Por otra parte, la disponibilidad de oportunidades de promoción tiene un efecto positivo en las tres medidas de satisfacción con el empleo y el hecho de tener más responsabilidad en el trabajo (como directivo, por ejemplo) tiene un efecto significativo sobre el nivel de satisfacción con el tipo de trabajo, pero no sobre el grado de satisfacción global con el trabajo y con el ingreso.

Puede mencionarse que los incentivos pueden ser de gran ayuda para lograr la satisfacción de los empleados, sin ser monetaria, esto es, el trabajador se puede sentirse satisfecho y/o motivado para realizar sus actividades, si el jefe inmediato o recursos humanos se encarga de hacer periódicamente reconocimientos como “el empleado del mes”; “reconocimiento por ventas”; etc. de esta forma el empleado se sentirá parte de la empresa y mantendrá su motivación y satisfacción por realizar su trabajo.

3.2.1.2 Características personales

a) Edad

La satisfacción aumenta con la edad; la más baja corresponde al personal más joven. Los jóvenes trabajadores de hoy en día desean obtener una realización personal más completa. La edad y experiencia suelen culminar en mayor competencia, seguridad en sí mismo, autoestima y más responsabilidad; de esta manera el sujeto experimenta la sensación de un logro más completo (Schultz, 1993).

b) Género

Diversos estudios realizados sobre las ocupaciones en distintos países, han encontrado diferencias significativas en el salario de hombres y mujeres, así como discriminación en cuanto a la promoción en el puesto de trabajo. La dificultad a la que están sometidas las mujeres en el mercado laboral está documentada en Economía, Psicología y otras Ciencias Sociales. Resulta sorprendente que, las mujeres se sienten más satisfechas con sus trabajos que los hombres (García, 2003).

En el ámbito del género ocurren varias paradojas. Las mujeres tienden a reportar niveles de satisfacción más altos, aunque suelen recibir salarios inferiores (Kaiser, 2005). Kaiser incluso encontró una relación inversa: en aquellos países que habían tenido una política de igualdad de género por décadas, no se encontraron diferencias entre sexos, mientras que en los países más tradicionales, las mujeres reportaban niveles de satisfacción más altos que los hombres. Una explicación ofrecida es que las mujeres altamente calificadas comparan su situación con otras mujeres y no con los hombres.

Surgen diversos argumentos para este fenómeno, primero podemos decir que tanto hombres como mujeres pueden diferir en los gustos y preferencias por distintos aspectos del trabajo, en algunos casos los hombres trabajadores suelen solicitar empleos en los que los factores monetarios predominan, mientras que las mujeres se decantan por puestos de trabajo donde haya una mayor flexibilidad horaria y otros aspectos no monetarios. Esta actitud inicial, claramente diferenciada, estaría indicando una segregación ocupacional por género (García, 2003).

c) Estado de salud

La salud es un factor determinante en el nivel de satisfacción del trabajo, puesto que representan, entre otros aspectos, el esfuerzo físico y mental que el trabajador puede desempeñar en su trabajo. En este sentido, un buen estado de salud se traduce en un comportamiento y actitud positiva, por parte del trabajador, frente a la tarea que desempeña. Además también influye en el número de horas invertidas en el trabajo, lo que, en ocasiones, se traduce en un mayor ingreso (García, 2003).

Para mantener un buen estado de salud, es necesario que el trabajador no exceda sus horas de trabajo o si labora horas extras éstas tiene llevarse a cabo como lo estipula la Ley Federal de Trabajo.

d) Estado civil y otras características personales

Otros análisis realizados sobre el nivel de satisfacción con el trabajo, son el componente de ingresos y el tipo de trabajo, este a su vez relacionado con el estado civil. Se encuentra que los hombres casados alcanzan los niveles más altos de satisfacción en relación con los ingresos que obtiene de su trabajo, mientras que los individuos viudos son los que se encuentran más satisfechos con el tipo de trabajo (García, 2003).

Además, se consideraron el efecto de otras características personales como son la raza, el hecho de tener casa propia y el lugar de residencia sobre el nivel de satisfacción laboral. Respecto a la raza, concluyen que los trabajadores indios están más satisfechos con el tipo de trabajo aunque este resultado es poco concluyente debido al número pequeño de trabajadores diferentes al de raza blanca (68 individuos de color y 71 indios). En referencia al lugar de residencia, los individuos no pueden estar cambiando de trabajo constantemente aunque este cambio les pudiera resultar satisfactorio. Los individuos que viven alquilando presentan más posibilidades de traslado, y de este modo, presentan una mayor probabilidad de dejarse un trabajo por el que se sientan insatisfechos. Ser propietario de una casa representa un obstáculo a la movilidad laboral. Los individuos que tienen casa propia son los que alcanzan los niveles de satisfacción más elevados con su trabajo. Sugieren que, si el hecho de tener casa propia o no, es tomado como una *proxy* a la clase social, aquellos

individuos que viven alquilando tendrían peores trabajos que los propietarios, lo que justificaría los niveles más altos de satisfacción con el trabajo alcanzados por estos últimos (García, 2003).

e) Inteligencia

La inteligencia en sí no parece un factor que repercuta profundamente en la satisfacción del empleado. Pero es importante, si se tiene presente el tipo de trabajo que va a ejecutar. En muchas profesiones y ocupaciones, hay un límite de inteligencia necesario para un buen rendimiento y satisfacción con el trabajo. Los que no lo rebasan o que no lo alcanzan sentirán frustración o aburrimiento e insatisfacción (Schultz, 1993).

f) Educación

La educación es un factor clave en el nivel de satisfacción del individuo en el mercado laboral, puesto que contribuye a que el trabajador tenga mayores ingresos y encuentre un buen empleo. El proceso de educación va incrementando las expectativas del individuo quién en cierta forma está influenciado también por la educación de sus padres. Cuando el individuo se incorpora al mercado laboral espera determinadas cosas en función de su nivel educativo, pero la realidad es más bien otra. Además, en un momento dado, surge el efecto nivel de comparación entre los individuos más educados, y éste pesa más que el efecto positivo de la educación sobre el tipo de trabajo. Como consecuencia de estas comparaciones, el individuo más educado se siente insatisfecho y la autovaloración realizada sobre su trabajo no es, de ningún modo, como cabría esperar. Además, estos autores muestran evidencia empírica de esta relación negativa incluso después de controlar por el ingreso.

Un factor clave que surge del estudio de Wolniak y Pascarella es el nivel de congruencia reportado por el egresado entre la carrera cursada y el empleo encontrado. Desde esta óptica, la satisfacción está muy relacionada con la coincidencia entre estudios y trabajo. Holland (1997, citado en De Vries, Cabrera, Vázquez y Queen, 2008) postula que la satisfacción de los egresados depende de la correlación entre sus perspectivas al salir y sus empleos. Usando el modelo de Holland, Wolniak y Pascarella encontraron que la

satisfacción aumenta cuando hay mejor congruencia entre programa y profesión y que la congruencia incluso matiza factores como el ingreso (De Vries, Cabrera, Vázquez y Queen, 2008).

g) Personalidad

Existe un nexo positivo entre una constante insatisfacción con el trabajo y un equilibrio emocional deficiente. La inestabilidad emocional produce malestar en todas las esferas de la vida del sujeto, sin excluir su trabajo; la insatisfacción prolongada puede dar origen al desequilibrio emocional (Schultz, 1993).

Cuanto más sea la jerarquía de un encargo, mayor será la satisfacción que procure. A un nivel superior corresponde una mayor oportunidad de atender a las necesidades motivadoras y más autonomía, interés y responsabilidad. (Schultz, 1993).

Adicionalmente, el grupo tradicional tiene mayores posibilidades de asociarse a una pequeña empresa o abrir un despacho o consultorio, lo que les convierte en dueño o socio, o en profesionista independiente. Estos factores influyen fuertemente en la satisfacción (De Vries, Cabrera, Vázquez y Queen, 2008).

Son variados los componentes que intervienen en la satisfacción laboral, unos más relevantes que otros, pero, todos necesarios para tratar de entender cómo es que las personas se sienten satisfechas o no con su trabajo.

3.3 ¿Qué sucede cuando estamos Insatisfechos Laboralmente?

Al hablar de satisfacción laboral es imposible no hablar de los daños que causa la insatisfacción a una persona; físicamente o psicológicamente, y los daños causados a las empresas donde laboran estas personas.

Contrario a la satisfacción laboral, la insatisfacción laboral es la conducta que tiene el individuo para irse de su trabajo, incluye la búsqueda de otro empleo, renuncia, ausentismo, retrasos, disminución de esfuerzos y aumento de errores (Atalaya, 1999).

Por ello, muchas veces la insatisfacción laboral tiene efectos nocivos sobre la productividad del individuo. Existen datos disponibles que muestran la importancia de los

aspectos laborales en la salud física y mental de los trabajadores (Faragher, Cass y Cooper, 2005). Se ha observado que la insatisfacción laboral se asocia de forma importante a trastornos mentales comunes (Quintero, Biela, Barrera y Campo, 2007). Los trabajadores insatisfechos, manifiestan con mayor frecuencia síntomas ansiosos y depresivos. Asimismo, se ausentan un gran número de días de trabajo y asisten, por lo general, más veces a consulta médica.

Una de las manifestaciones conductuales más relevantes que muestra la experiencia del estrés laboral es que el individuo se encuentra poco satisfecho con su trabajo. Es importante que se reconozca que la satisfacción puede ser tanto un resultado del estrés como una causa o moderador del mismo (Misket et al. 1980 citado en Sánchez y Clavería, 2005), de manera que desempeña un papel muy complejo dentro de las experiencias laborales. Por lo que hay que considerar la insatisfacción laboral como una posible respuesta directa del estrés laboral asistencial (Sánchez y Clavería, 2005).

En 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 de empresas públicas y privadas.

En el siguiente apartado abordaremos el tema de cultura organizacional, ya que dentro de cada institución tienen que existir ciertos valores, como el respeto, la justicia, el compañerismo, etc. si alguno de estos valores no son inculcados, los empleados son proclives a presentar situaciones que podrían generar el acoso laboral.

3.4 Definición de Cultura Organizacional.

De acuerdo con Benveniste (1971, citado en Enríquez, A. 2007), la cultura organizacional es un fenómeno simbólico que integra un conjunto complejo de representaciones organizadas por un código de relaciones y valores: tradiciones, religión, leyes, política, ética, artes, y todo aquello que nazca donde nazca, impregne al hombre en su conciencia más honda y dirigida su comportamiento en todas las formas de su actividad. La cultura abarca la totalidad de las instituciones, las prácticas, los valores, las obras, las creencias, las tecnologías vigentes en una sociedad.

Es destacable que la cultura sea producto de la interacción entre seres humanos y tenga un efecto sobre la vida cotidiana ya que, aun que existe externamente, afecta de manera trascendental la individualidad de cada persona. El ser humano crea la cultura, vive en ella, la internaliza, pero no es su dueño; actúa con ella, por las representaciones y la simbolización que hace de sus componentes. La cultura en la organización es una transformación de experiencias colectivas en un sistema de reglas temporales legitimadas, producto de aprendizajes culturales que a su vez, son inducidos por las modificaciones tecnológicas y organizacionales producidas para responder a los desafíos del mercado. (Enríquez, A. 2007).

La organización está constantemente en procesos reorganizativos para intentar encontrar soluciones adaptativas a las múltiples situaciones contingentes que afronta. Por ello la vida del trabajo se ha convertido en cambios frecuentes de funciones, creación de productos, relaciones con clientes, ofrecimiento de servicios y propuestas técnicas para afrontar los cambios.

En este capítulo se abordó el tema de Satisfacción Laboral, clima laboral englobándolos en la cultura organizacional. Se analizaron diversas definiciones y se trabajó para formar una propia con base en la información recolectada, se describieron sus componentes y se desarrolla brevemente las posibles consecuencias de la Insatisfacción. Llegando a la conclusión que Satisfacción Laboral es un estado psicológico, asociado a sentimientos agradables respecto al entorno laboral, dichos sentimientos manifestándose en una actitud positiva ante el trabajo, permitiendo a los individuos estar en un equilibrio físico, psicológico y emocional. Cabe mencionar que un evento de acoso laboral se ve directamente reflejado en la actitud del individuo ante el trabajo, es por eso la relación que establecemos entre estos dos grandes conceptos.

CAPÍTULO IV

MÉTODO

CAPITULO IV

Método

4.1 Justificación

Dado que las investigaciones acerca del acoso laboral en México son recientes y escasas, se decide hacer nuevas aportaciones utilizando una escala hecha para la población mexicana Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT V2), (Uribe, J. 2009) cabe mencionar que existen diversos proyectos de investigación realizados en la UNAM, los cuales forman parte para la estandarización de la escala EMAT. Ya que con el paso del tiempo podrá ser utilizada en ámbito laboral, lo cual proporcionará soluciones a este fenómeno. Por otra parte se tomó la decisión de relacionarlo con la escala de Satisfacción Laboral con el propósito de enriquecer la investigación.

4.2 Definición operacional de variables

Acoso Laboral (Mobbing), la definición más utilizada para el Mobbing es la de Heinz Leymann (1996), la cual consiste en que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en un lugar de 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 el lugar de trabajo.

Satisfacción Laboral. Nieto (2004) la define como la convivencia con compañeros y jefes en un mismo ambiente y el realizar las labores propias de cada puesto debe resultar una experiencia agradable, el bienestar ocasionado por esta convivencia diaria conduce a las personas a un equilibrio, tanto físico como psicológico y, que se manifiesta en actitudes positivas hacia un medio ambiente laboral, social y familiar.

Variables Sociodemográficas: Características de la muestra que es integrado por los datos personales y demográficos de las personas que contestan el cuestionario, como Edad, Genero (hombre ó mujer), Estado civil (Con pareja ó sin pareja), Puesto ocupacional

(ejecutivo, nivel medio, operario u otro), Escolaridad (primaria, secundaria, preparatoria, carrera técnica, licenciatura, maestría ó doctorado), Antigüedad, Contrato. (Tiempo determinado, tiempo indeterminado u obra terminada, Salario, Ocupación. (Administración y finanzas, ciencias naturales aplicadas y relacionadas, salud o ciencias sociales y educación), Horas de trabajo, Tipo de organización (Pública o privada).

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

Clima Laboral: Quintero, Africano y Faría (2008), infieren que el clima laboral se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido, se puede manifestar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

4.3 Hipótesis

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre Mobbing y satisfacción laboral.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre Mobbing (acoso laboral) y satisfacción laboral.

Hi₂: Existe relación entre Mobbing y variables sociodemográficas.

Ho: No existe relación entre Mobbing y variables sociodemográficas.

Hi₃: Existe relación entre satisfacción laboral y variables sociodemográficas.

Ho: No existe relación entre satisfacción laboral y variables sociodemográficas.

Hi₄: Existe relación entre Mobbing y variables psicosomáticas.

Ho: No existe relación entre Mobbing y variables psicosomáticas.

Hi₅: Existe relación entre Clima laboral, variables sociodemográficas y variables psicosomáticas.

Ho: No existe relación entre Clima laboral, variables sociodemográficas y variables psicosomáticas.

4.4 Muestra

La muestra fue no probabilística, específicamente se trata de una muestra de sujetos voluntario, de una muestra fortuita, donde el investigador elabora conclusiones sobre sujetos que llegan a sus manos de forma casual. Hernández (2003, citado en Gómez, 2010)

4.5 Sujetos

La muestra que se utilizó para este estudio consta de 150 trabajadores mexicanos, con un mínimo de seis meses laborando, fueron empleados de instituciones tanto del sector público como del sector privado, no se especificaron las instituciones ni el número de trabajadores por sector trabajo.

4.6 Tipo de estudio

El tipo de estudio que se llevó a cabo es correlacional ya que se encarga de conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Intenta predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable a partir del valor que posee en la o las variables relacionadas. (Hernández, 2006). El propósito de nuestro estudio es conocer la relación que existe entre acoso laboral y satisfacción laboral.

4.7 Estadística

Se usaron dos tipos de estadística:

Estadística descriptiva para obtener frecuencias y porcentajes y Estadística Inferencial para realizar correlaciones y Anovas.

4.8 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron fueron: Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) (Uribe, J. 2009) el cual mide acoso laboral y el ISL 66 por Galicia (2000).

La escala de Acoso Laboral fue diseñada por (Uribe, 2009) en una investigación exploratoria y descriptiva para conocer la configuración semántica y espacial de 15 comportamientos relacionados con acoso laboral. Se llevaron a cabo dos estudios, el primero, consistió en una clasificación interjueces, con la participación de investigadores de

diversas universidades, para obtener una conceptualización del acoso laboral. El segundo, consistió en un escalamiento multidimensional de 15 comportamientos con 100 sujetos trabajadores de la ciudad de México.

- Se llevaron a cabo dos estudios; el primero, consistió en una clasificación interjueces de diferentes expertos para obtener metacódigos de las 333 unidades de análisis de Mercado (2008), el segundo estudio, consistió en un escalamiento multidimensional de los códigos obtenidos en el primer estudio.
- El instrumento para realizar el escalamiento multidimensional se tituló “asociación entre pares de palabras”, constó con instrucciones y datos demográficos (edad, sexo, institución donde laboraban y nivel de puesto). De acuerdo con la tradición de Thurstone (Muñiz, 1996) para obtener las combinaciones entre palabras se aplicó la fórmula $n(n-1)/2$, resultando un total de 105 combinaciones [$15(15-1)/2$].
- Para realizar el estudio se utilizó la última versión EMAT V2 (confirmatoria). La cual consiste en 146 reactivos, con dos posibles respuestas frecuencia y duración del evento, las dos medidas con una escala de tipo likert de seis puntos, la primera se mide de “nunca” a “diario” y la segunda de “un mes” a “seis o más meses”. Este instrumento consta de tres áreas los primeros 97 reactivos miden acoso laboral, los siguientes 23 reactivos evalúan clima laboral y finalmente tiene un apartado de reactivos sociodemográficos. El instrumento se puede aplicar tanto individual como colectivamente, tiene una duración de aplicación de 50 minutos.
- El Alpha de Cronbach del instrumento es de .91, su aplicación puede ser individual o colectiva.
- La escala de Satisfacción Laboral (ISL 66), fue diseñado por Galicia (2000), el cual consiste en 66 afirmaciones en escala de tipo likert de cinco opciones que van desde totalmente de acuerdo hasta totalmente desacuerdo con la afirmación. Este instrumento mide la satisfacción laboral en cuatro áreas.
 - ❖ Evaluación institucional del personal.
 - ❖ Comunicación.
 - ❖ Desarrollo, capacitación y actualización personal.
 - ❖ Salud y condiciones laborales.

-
- El alpha Cronbach de confiabilidad del instrumento es de .95, su aplicación es individual o colectiva.

4.9 Procedimiento

La aplicación fue realizada de forma individual y en el área de trabajo de cada empleado. Se le pidió a cada uno de los participantes que respondieran voluntariamente los cuestionarios siguiendo las instrucciones especificadas en éste.

Una vez completada la aplicación del cuestionario a todos los sujetos, se realizó la captura de los datos obtenidos. En seguida se procedió al análisis de la información recabada, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 19.0, obteniendo correlaciones y ANOVAS entre el Mobbing y las variables sociodemográficas y Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas. Posteriormente se realizó la interpretación de los resultados obtenidos.

RESULTADOS

RESULTADOS

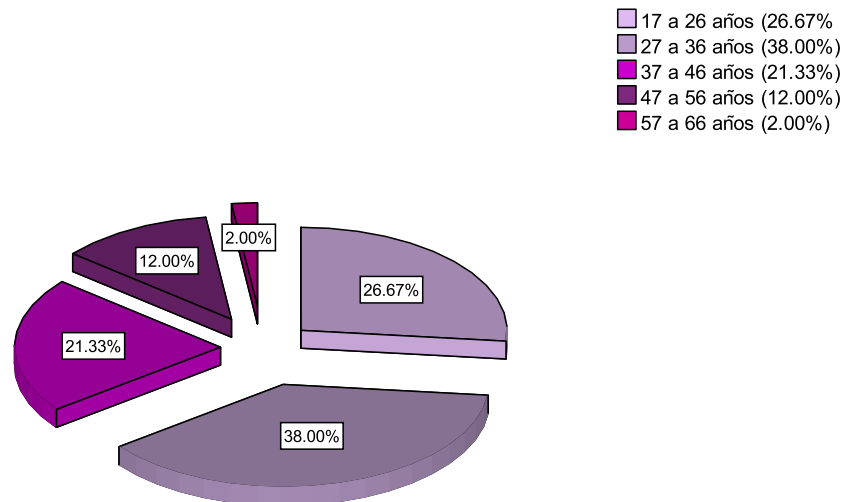
Estadística Descriptiva

Como se mencionó en el capítulo anterior, se aplicaron los cuestionarios EMAT y ISL66 a 150 trabajadores mexicanos que tuvieran al menos un año laborando en su último trabajo, obteniendo los siguientes resultados.

En cuanto a la edad de los sujetos el 26.67% (n=40) corresponde a los sujetos entre 17 y 26 años, el 38.00% (n=57) corresponde a los sujetos entre 27 y 36 años, el 21.33% (n=32) corresponde a los sujetos entre 37 y 46 años, el 12.00% (n=18) corresponde a los sujetos entre 47 y 56 años, por último el 2% (n=3) corresponde a los sujetos entre 57 y 66 años. Ver gráfica 1.

Gráfica 1

EDAD

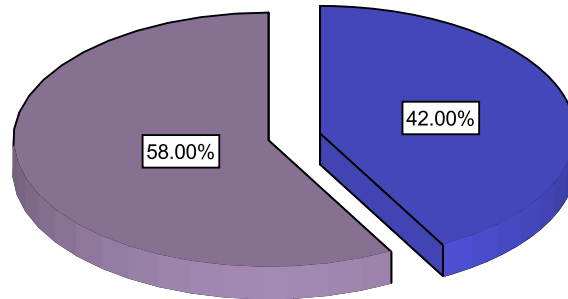


Para la variable sexo de los sujetos se encontró que el 42% (n= 63) lo conformaron el sexo masculino, y el 58% (n= 87) lo conformaron el sexo femenino. Ver gráfica 2.

Gráfica 2

SEXO

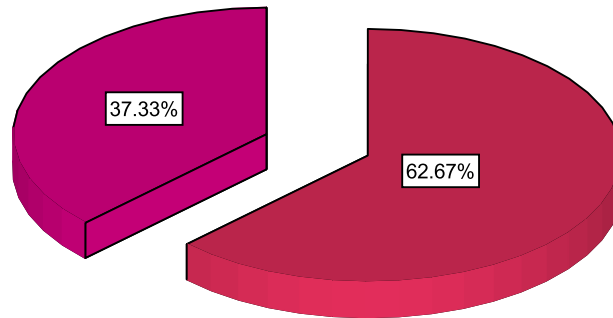
■ Masculino (42%)
■ Femenino (58%)



El estado civil reportado por los sujetos fue de 62.67% (n=94) con pareja, mientras que el 37.33% (n=56) se encuentra sin pareja. Ver gráfica 3.

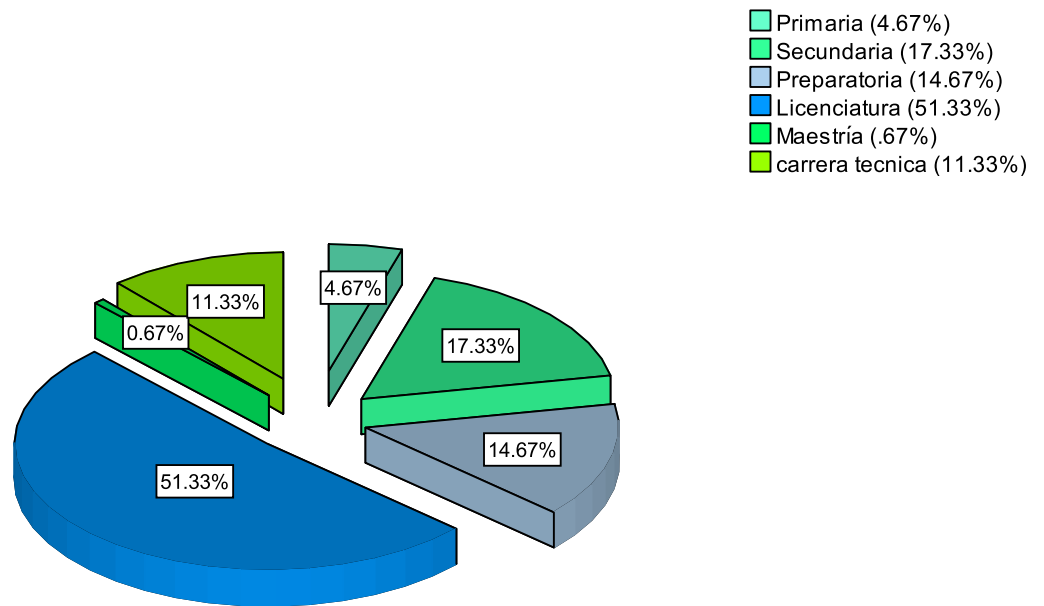
Gráfica 3
ESTADO CIVIL

■ Con pareja (62.67%)
■ Sin pareja (37.33%)



La muestra estuvo conformada por los siguientes niveles educativos: el nivel de primara ocupa el 4.67% (n=7), el nivel de secundaria ocupa el 17.33% (n=26), el nivel de preparatoria ocupa el 14.67% (n=22), el nivel licenciatura ocupa el 51.33% (n=77), en maestría encontramos el .67% (n=1), finalmente el nivel de carrera técnica ocupa el 11.33% (n=17). Ver gráfica 4.

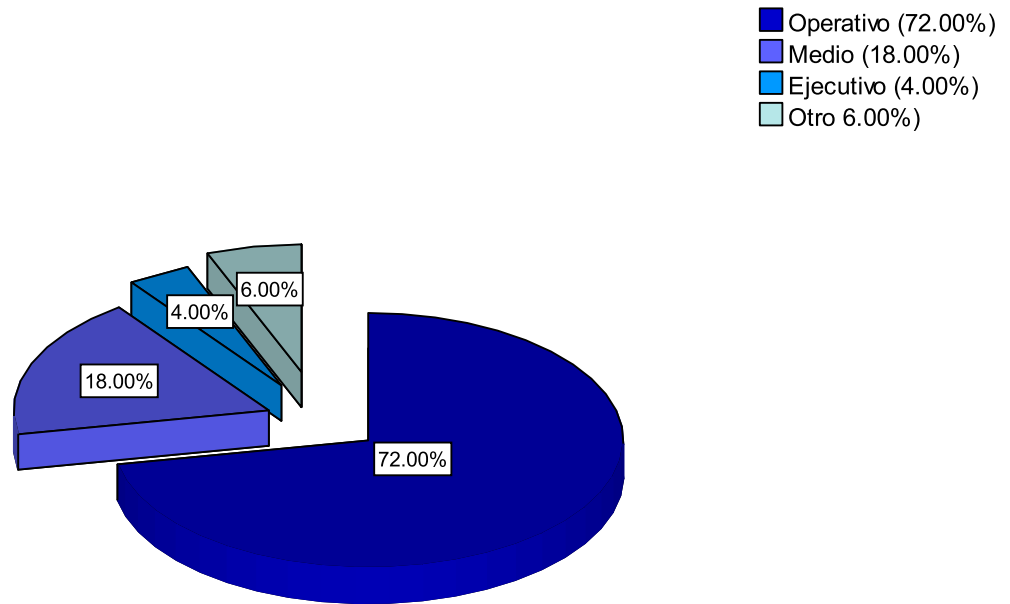
Gráfica 4
ESCOLARIDAD



De los cuatro puestos reportados, el puesto operativo ocupa el 72.00% (n=108), el puesto medio ocupa el 18.00% (n=27), el puesto ejecutivo ocupa el 4.00% (n=6), por último otros puestos ocupan el 6.00% (n=9). Ver gráfica 5.

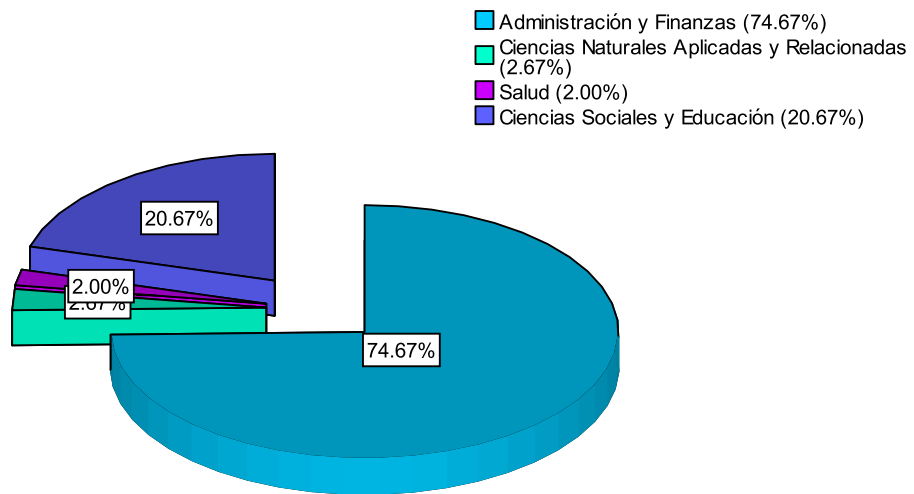
Gráfica 5

PUESTO



En cuanto a la ocupación de los sujetos, se reportó que el 74,67% (n= 112) tienen una ocupación en el área de Administración y Finanzas, el 2,67% (n= 4) en el área de Ciencias Naturales Aplicadas y Relacionadas, el 2% (n=3) en el área de Salud, por último el 20,67% (n=31) en el área de Ciencias Sociales y Educación (Organización de los Estados Iberoamericanos, 1996). Ver gráfica 6.

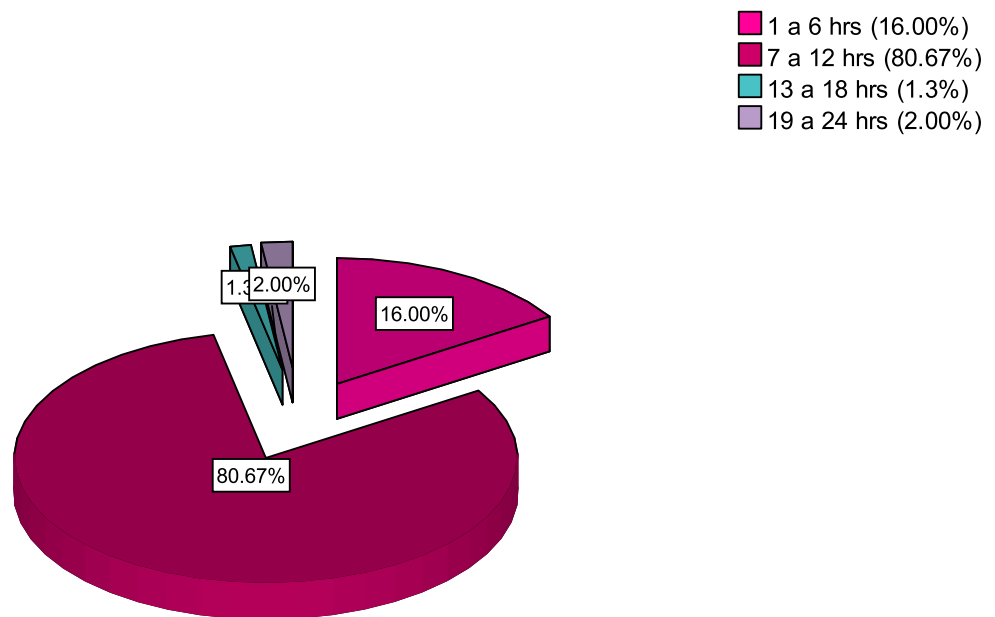
Gráfica 6
OCUPACIÓN



Con respecto a las horas que el sujeto trabaja diariamente, se encontró que el 16.00% (n=24) corresponde de 1 a 6 horas, el 80.67% (n=121) corresponde de 7 a 12 horas, el 1.3% (n=2) corresponde de 13 a 18 horas, finalmente el 2.00% (n=3) corresponde de 19 a 24 horas. Ver gráfica 7.

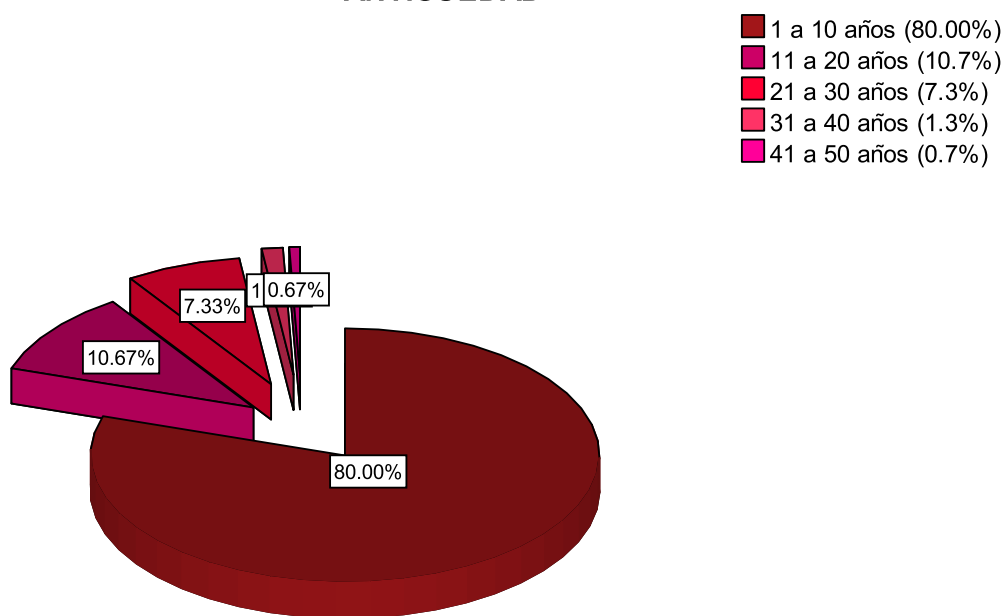
Gráfica 7

HORAS DE TRABAJO



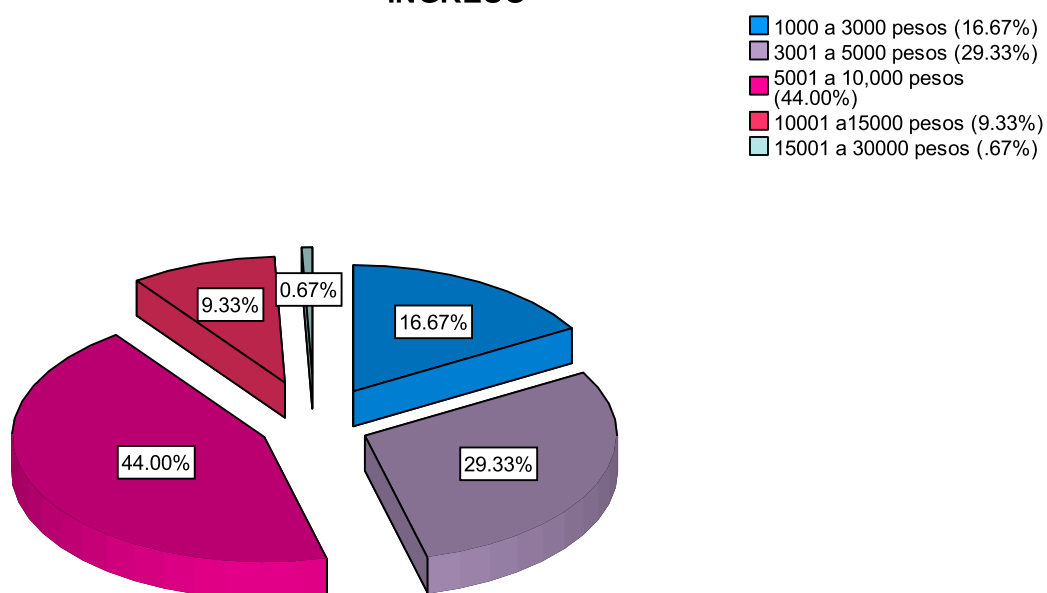
En cuanto a la antigüedad el 80.0% (n=120) corresponde a los trabajadores que llevan de 1 a 10 años trabajando, el 10.7% (n=16) corresponde a los trabajadores que llevan de 11 a 20 años trabajando, el 7.3% (n=11) corresponde a los trabajadores que llevan de 21 a 30 años trabajando, el 1.3% (n=2) corresponde a los trabajadores que llevan de 31 a 40 años trabajando, finalmente el 0.7% (n=1) corresponde a los trabajadores que llevan de 41 a 50 años trabajando. Ver gráfica 8.

Gráfica 8
ANTIGÜEDAD



Del ingreso mensual que perciben los trabajadores el 16.67% (n=25) recibe de 1,000 a 3,000 pesos; el 29.33% (n=44) recibe de 3,001 a 5,000 pesos; el 44.00% (n= 66) recibe de 5,001 a 10,000 pesos; el 9.33% (n= 14) recibe de 10,001 a 15,000 pesos; y el 0.67% (n=1) recibe de 15,001 a 30,000 pesos. Ver gráfica 9.

Gráfica 9
INGRESO

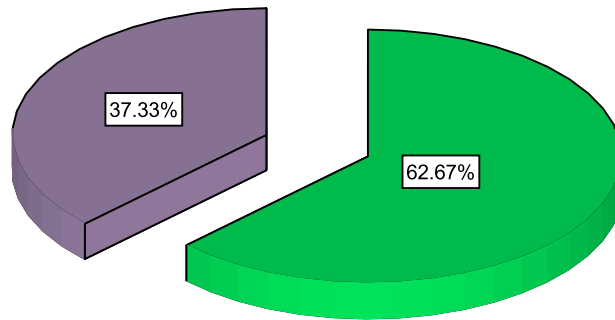


Nuestra muestra está conformada por el 62.67% (n=94) de trabajadores de organizaciones públicas y el 37.33% (n=56) de trabajadores de organizaciones privadas. Ver gráfica 10.

Gráfica 10

TIPO DE ORGANIZACIÓN

■ Publica (62.67%)
■ Privada (37.33%)



ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Confiabilidad

Se obtuvo una confiabilidad general de $\alpha = .915$ (ver tabla 1) a través del Alfa Cronbach, tomando en cuenta todos los factores del instrumento; así también se obtuvo la confiabilidad para cada factor siendo las descritas a continuación: factor 1 Hostigamiento sexual ($\alpha = .943$); factor 2 Violencia verbal ($\alpha = .943$); factor 3 Violencia Física ($\alpha = .943$); factor 4 Amenazas ($\alpha = .939$); factor 5 Aislamiento ($\alpha = .939$); factor 6 Comunicación deteriorada ($\alpha = .939$); factor 7 Generación de culpa ($\alpha = .937$); factor 8 Maltrato y Humillación ($\alpha = .940$); factor 9 Sabotaje y Situaciones deshonestas ($\alpha = .941$); factor 10 Abuso de Poder ($\alpha = .938$); factor 11 Castigo ($\alpha = .940$); factor 12 Discriminación ($\alpha = .942$); factor 13 Sobrecarga de Trabajo ($\alpha = .940$); factor 14 Desacreditación Profesional ($\alpha = .939$); factor 15 Exceso supervisión y control ($\alpha = .955$); para finalizar el factor 16 Clima Laboral Hostil ($\alpha = .955$). Ver tabla 2.

Tabla 1
Confiabilidad del Instrumento Escala Mexicana de Acoso Laboral

Factores	Alfa de Cronbach
23	,915

Tabla 2
Confiabilidad por factor Acoso Laboral (EMAT)

Factores Acoso Laboral	No. de Reactivos	Alfa de Cronbach
F1 Hostigamiento sexual	10	,943
F2 Violencia verbal	5	,943
F3 Violencia física	6	,943
F4 Amenazas	8	,939
F5 Aislamiento	7	,939
F6 Comunicación deteriorada	4	,939
F7 Generación de culpa	7	,937
F8 Maltrato y humillación	5	,940
F9 Sabotaje y situac. deshonestas	6	,941
F10 Abuso de poder	5	,938
F11 Castigo	7	,940
F12 Discriminación	7	,942
F13 Sobrecarga de trabajo	4	,940
F14 Desacreditación profesional	7	,939
F15 Exceso supervisión y control	3	,955
F16 Clima laboral hostil	6	,941

Para los factores de Clima laboral se obtuvieron las siguientes confiabilidades: factor 1 Liderazgo ($\alpha = .885$); factor 2 Comunicación ($\alpha = .900$); factor 3 Toma de decisiones ($\alpha = .881$); factor 4 Innovación ($\alpha = .885$); factor 5 Satisfacción ($\alpha = .885$); factor 6 Motivación ($\alpha = .877$); para finalizar el factor 7 Remuneración ($\alpha = .885$). Ver tabla 3.

Tabla 3

Confiabilidad por factor Clima Laboral (EMAT)

Factores clima laboral	No. de Reactivos	Alfa de Cronbach
CF1 Liderazgo	3	,885
CF2 Comunicación	3	,900
CF3 Toma de decisiones	3	,881
CF4 Innovación	3	,885
CF5 Satisfacción	3	,885
CF6 Motivación	3	,877
CF7 Remuneración	3	,885

Se obtuvo una confiabilidad general de $\alpha = .959$ (ver tabla 4) a través del alfa de Cronbach tomando en cuenta todos los factores del instrumento, así también se obtuvo la confiabilidad para cada factor siendo las descritas a continuación: factor 1 Evaluación Institucional del Personal ($\alpha = .935$); factor 2 Comunicación ($\alpha = .944$); factor 3 Desarrollo Capacitación y Actualización del Personal ($\alpha = .952$); finalmente el factor 4 Salud y Condiciones Laborales ($\alpha = .951$). Ver tabla 5.

Tabla 4

Factores	Alfa de Cronbach
4	.959

Tabla 5
Confiabilidad por factor de Satisfacción Laboral (ISL66)

Factores de Satisfacción laboral	No. de Reactivos	Alfa de Cronbach
F1 Evaluación Institucional del personal	19	,935
F2 Comunicación	14	,944
F3 Desarrollo, capacitación y actualización del personal	14	,952
F4 Salud y condiciones laborales	19	,951

Correlaciones

Se aplicó la correlación de Pearson entre los factores de acoso laboral y variables sociodemográficas numéricas que son: Horas de trabajo, Personas a Cargo. Obteniéndose una correlación significativa en la variable horas de trabajo con el siguiente factor: f 7 Generación de culpa (172*); de igual forma existe una correlación significativa con la variable Personas a Cargo con los factores: f 2 Violencia verbal (.220**) y f 9 Sabotaje y Situaciones deshonestas (.162*). Ver tabla 6.

Tabla 6

Correlaciones de acoso laboral y variables sociodemográficas numéricas

	F2VV	F7GC	F9SSD	F14DP
r127 HRS TRAB		.172*		
r132 PERS. CARGO	.220**		.162*	

** La correlación es significativa al nivel 0,01

* La correlación es significativa al nivel 0,05

Se aplicó la correlación de Pearson entre los factores de acoso laboral y variables psicósomáticas obteniendo los siguientes resultados: Frecuencia de alcohol, Dolor de cabeza, Dolor muscular, Problemas gastrointestinales, Trastornos del sueño, Ansiedad,

Depresión, Apetito sexual, Trastornos de alimentación, Miedos y agresividad. Obteniéndose una correlación significativa entre la variable Frecuencia de alcohol con el factor 14 Desacreditación profesional (.166*). Existe una correlación significativa entre dolor de cabeza con el factor 1 Hostigamiento sexual (.188*); con el factor 2 Violencia verbal (.191*); con el factor 7 Generación de culpa (.177*); con el factor 16 Clima laboral hostil (.166*). Existe una correlación significativa entre Dolor muscular y los siguientes factores: factor 1 Hostigamiento sexual (.194*); factor 3 Violencia física (.192*); factor 4 Amenazas (.162*); factor 7 Generación de culpa (.247**); factor 11 Castigo (.197*); factor 14 Desacreditación profesional (.188*); factor 15 Exceso supervisión y control (.170*); finalmente el factor 16 Clima laboral hostil (.168*). Existe una correlación significativa entre Problemas gastrointestinales y los siguientes factores: factor 1 Hostigamiento Sexual (.238**); factor 3 Violencia física (.192*); factor 4 Amenazas (.222**); factor 6 Comunicación deteriorada (.300**); factor 7 Generación de culpa (.258**); factor 8 Maltrato y humillación (.208*); factor 10 Abuso de poder (.187*); factor 11 (.246**); factor 12 Discriminación (.161*); factor 13 Sobre carga de trabajo (.253**); factor 14 Desacreditación profesional (.208*); finalmente el factor 16 Clima laboral hostil (.266**). Existe una correlación significativa entre Trastornos del sueño y los siguientes factores: factor 1 Hostigamiento sexual (.258**); factor 3 Violencia física (.309**); factor 4 Amenazas (.315**); factor 5 Aislamiento (.279**); factor 6 Comunicación deteriorada (.377**); factor 7 Generación de culpa (.401**); factor 8 Maltrato y humillación (.300**); factor 9 Sabotaje y situaciones deshonestas (.208*); factor 10 Abuso de poder (.290**); factor 11 Castigo (.385**); factor 12 Discriminación (.211*); factor 13 Sobrecarga de trabajo (.298**); factor 14 Desacreditación profesional (.286**); factor 15 Exceso supervisión y control (.164*); finalmente factor 16 Clima laboral hostil (.252**). Existe una correlación significativa con la variable ansiedad con los factores: factor 1 Hostigamiento sexual (.197*); factor 3 Violencia física (.161*); factor 4 Amenazas (.218**); factor 6 Comunicación deteriorada (.281**); factor 8 Generación de culpa (.286**); factor 9 Sabotaje y situaciones deshonestas; factor 11 castigo (.213**); factor Sobre carga de trabajo; (.207**); factor 14 Desacreditación profesional (.236**). En cuanto a la variable depresión se encontró una correlación significativa con los factores: factor 1 Hostigamiento sexual (.226**); factor 3 Violencia física (.241**); factor 4 Amenazas

(.194**); factor 5 Aislamiento (.213**); factor 6 Comunicación deteriorada (.174*); factor 7 Generación de culpa (.192*); factor 11 Castigo (.176*); factor 12 Discriminación (.162*).

Para la variable *Apetito sexual* se encontraron significativos los siguientes factores: factor 4 Amenazas (.189*); factor 7 Generación de culpa (.213**); factor 11 Castigo (.177*); factor 13 Sobre carga de trabajo (.183*). Para la variable *Trastornos de alimentación* se encontraron significativos los siguientes factores: factor 1 Hostigamiento sexual (.408**); factor 2 Violencia verbal (.234**); factor 3 Violencia física (.435**); factor 4 Amenazas (.464**); factor 5 Aislamiento (.457**); factor 6 Comunicación deteriorada (.546**); factor 7 Generación de culpa (.524**); factor 8 Maltrato y humillación (.496**); factor 9 Sabotaje y situaciones deshonestas (.408**); factor 10 Abuso de poder (.453**); factor 11 Castigo (.553**); factor 12 Discriminación (.331**); factor 14 Desacreditación profesional (.460**); factor 15 Exceso de supervisión y control (.274**); finalmente el factor 16 Clima laboral hostil (.361**).

Para la variable *Miedo*, se obtuvieron las siguientes significancias: factor 1 Hostigamiento sexual (.227**); factor 3 Violencia física (.247**); factor 4 Amenazas (.166**); factor 5 Aislamiento (.262**); factor 6 Comunicación deteriorada (.208*); factor 7 Generación de culpa (.277**); factor 8 Maltrato y humillación (.326**); factor 11 Castigo (.252**); factor 13 Sobre carga de trabajo (.226**); factor 14 Desacreditación profesional (.328**); finalmente el factor 16 Clima laboral hostil (.164*).

Para la variable *Agresivo* se obtuvieron significancias en los siguientes factores: factor 3 Violencia física (.183*); factor 4 Amenazas (.165*); finalmente el factor 11 Castigo (.198*). Ver tabla 7.

Tabla 7
Correlaciones de acoso laboral y psicósomáticos

	HS	VV	VF	AMZ	AIS	CDET	GC	MH	SSD	0AP	1CAS	2DIS	3SCT	4DP	5E	6CLH
r136 FREC ALCOHOL														166*		
r137 DOLOR CABEZA	188*	191*					177*									166*
r138 DOLOR MUSCULAR	194*		192*	162*			247**				197*			188*	170*	168*
r139 PROB. GI	238**		192*	222**		300**	258**	08*		187*	246**	161*	253**	208*		226**
r140 TRAS SUEÑO	258**		309**	315**	279**	377**	401**	300**	208*	290**	385**	211**	298**	286**	164*	252**
r141 ANSIEDAD	197*		161*	218**		281**	286**	269**			213**		207*	236**		
r142 DEPRESION	226**		241**	194**	213**	174*	192**				176*	162*				
r143 APETITO SEXUAL				189*			213**				177*		183*			
r144 TRAS ALIMEN	408**	234**	435**	464**	457**	546**	524**	496**	408**	453**	535**	331**	533*	460**	274**	361**
r145 MIEDOS	227**		247**	166*	262**	208*	277**	326**			252**		226**	328**		164*
r146 AGRESIVO			183*	165*							198*					

** La correlación es significativa al nivel 0,01

* La correlación es significativa al nivel 0,05

Se aplicó la correlación de Pearson a los factores de Clima laboral y variables sociodemográficas numéricas obteniendo los siguientes resultados: No. personas. Para la variable No. personas se obtuvieron las siguientes significancias: factor 2 Comunicación (-.161*); finalmente el factor 5 Satisfacción (-.167*). Ver tabla 8.

Tabla 8

Correlaciones de factores de clima laboral y variables sociodemográficas numéricas

	F1LI	F2COM	F3TD	F5SA
r133 No. Personas		.161*		.167*

**La correlación es significativa al nivel 0,01

*La correlación es significativa al nivel 0,05

Como se puede apreciar en la tabla 9, se aplicó una relación de Pearson a los factores de clima laboral y variables psicosomáticas obteniendo los siguientes resultados: No. cigarros, trastornos de sueño, apetito sexual y miedos. Obteniéndose una correlación significativa entre la variable No. cigarros y los siguientes factores: factor 1 Liderazgo (.239**); factor 3 Toma de decisiones (.212**); factor 5 Satisfacción (.172*); por último factor 6 (.175*). Para la variable Trastorno de sueño se obtuvieron las siguientes significancias: factor 7 (-.188*). Para la variable Apetito sexual se obtuvieron las siguientes significancias: factor 1 Liderazgo (-.165*); factor 3 (-.162*). Por último para la variable miedos se obtuvo la siguiente significancia: factor 7 Remuneración (-.166*).

Tabla 9

Correlaciones de factores del clima laboral y variables psicosomáticas.

	CF1LI	CF3TD	CF5SA	CF6MOT	CF7RE
r135 No. Cigarros	.239**	.212**	.172*	.175*	
r140 Trastornos de sueño					-.188*
r143 Apetito sexual	-.165*	-.162*			
r145 Miedos					-.166*

**La correlación es significativa al nivel 0,01

*La correlación es significativa al nivel 0,05

Se aplicó la correlación de Pearson entre los factores de Clima laboral y factores de Acoso laboral. Para el primer grupo de factores obtenemos los siguientes resultados: factor 1 Liderazgo, factor 2 Comunicación, factor 3 Toma de decisiones, factor 4 Innovación, factor 5 Satisfacción, factor 6 motivación y factor 7 Remuneración. Para el segundo grupo de factores obtenemos los siguientes resultados: factor 2 Violencia verbal, factor 4 Amenazas, factor 5 Aislamiento, factor 6 Comunicación deteriorada, factor 7 Generación de culpa, factor 8 Maltrato y humillación, factor 9 Sabotaje y situaciones deshonestas, factor 10 Abuso de poder, factor 11 Castigos, factor 12 Discriminación, factor 14 Desacreditación profesional y factor 16 Clima laboral hostil. Obteniéndose las siguientes correlaciones significativas entre el factor 1 Liderazgo y los factores: factor 4 AMZ (-.273**); factor 5 AIS (-.221**); factor 6 CDET (-.208*); factor 7 (-.257**); factor 8 MH (-.206*); factor 9 SSD (-.247**); factor 10 AP (-.249**) y factor 16 CLH (-.202*). Para el factor 2 Comunicación se obtuvieron las siguientes significancias: factor 2 VV (.238*); factor 4 AMZ (-.164*); factor 5 AIS (-.221**); factor 9 SSD (-.193*); factor 10AP (-.182*)

y factor 11 CAS (-.201*). Para el factor 3 Toma de decisiones se obtuvieron las siguientes significancias: factor 2 VV (-.109*). Para el factor 4 Innovación se obtuvieron las siguientes significancias: factor 2 VV (-.662**); factor 5 AIS (-.183*); factor 9 (-.220**); factor 12 DIS (-.186*) y factor 16 CLH (-.244**). Para el factor 5 Satisfacción se obtuvieron las siguientes significancias: factor 4 AMZ (-.177*) y factor 10 AP (-.167*). Para el factor 6 Motivación se obtuvieron las siguientes significancias: factor 6 CDET (-.166*); factor 7 GC (-.211**); factor 8 MH (-.202*), factor 9 SSD (-.163*); factor 10 AP (-.189); factor 14 DEP (-.172*) y factor 16 CLH (-.200*). Para el factor 7 Remuneración se obtuvieron las siguientes significancias: factor 2 VV (-.263**); factor 5 AIS (-.164*); factor 6 CDET (-.136*); factor 7 GC (-.202*); factor 8 MH (-.193*); factor 14 DEP (-.178*) y factor 16 CLH (-.212**). Ver tabla 10.

Tabla 10

Correlaciones de factores Acoso Laboral y Clima Laboral

	F2VV	F4AMZ	F5AIS	F6CDET	F7GC	F8MH	F9SSD	F10AP	F11CAS	F12DIS	F14DEP	F16CLH
F1LI		-.273**	-.221**	-.208*	.257**	-.206*	.247**	.249**				-.202*
F2COM	.238*	-.164*	-.221**				.193*	.182*	.201*			
F3TD	.109*											
F4IN	.662**		-.183*				.220**			.186*		-.244**
F5SA		-.177*						.167*				
F6MOT				-.166*	.211**	.202*	-.163*	.189*			.172*	-.200*
F7 RE	.263**		-.164*	-.136*	.202*	.193*					.178*	-.212**

** La correlación es significativa al nivel 0,01

*La correlación es significativa al nivel 0,05

Como se puede observar en la tabla 11, se aplicó la correlación de Pearson con los factores de Acoso Laboral: f 1 Hostigamiento sexual; factor 2 Violencia verbal; f 3 Violencia física; f 4 Amenazas; f 5 Aislamiento; f 6 Comunicación deteriorada; f 7 Generación de culpa; f 8 Maltrato y humillación; f 9 Sabotaje y situaciones; f 10 Abuso de poder; f 11 Castigo; f 12 Discriminación; f 13 Sobre carga de trabajo; f 14 Desacreditación profesión; f 15 Exceso supervisión y control; f 16; Clima laboral hostil y factores de Satisfacción laboral: f 1 Evaluación institucional del personal; f 2 Comunicación; f 3 Desarrollo, capacitación y actualización; f 4 Salud y condiciones laborales. Para el f 1 HS se obtuvieron las siguientes significancias en los factores: f 1 EIP (-.228**) y f 4 SCL (-.198*); para el factor 2 VV se obtuvo una significancia en los siguientes factores: f 1 EIP (-.227**) y f 4 SCL (-.272**); para el factor 3 VF se obtuvo una significancia de (-.170*) en el f 4 SCL; para el factor el factor 4 AMZ se obtuvieron las siguientes significancias en los factores f 1 AMZ (-.322**); f 3 DCAP (-.161*); f 4 SCL (-.283); para el factor 5 AIS se obtuvo una significancia en los factores: f 1 EIP (-.364**); f 2 COM (-.214**); f 3 DCAP (-.184*); f 4 -.369**); para el factor 6 CDET se obtuvieron las siguientes significancias: f 1 EIP (-.349**); f 2 COM (-.192*); f 3 DCAP (-.199*); f 4 SCL (-.322**); para el factor 7 GE se obtuvo una significancia en los siguientes factores: f 1 EIP (-.328**); f 3 DCAP (-.

206*) f 4 SCL (-. 292**); para el factor 8 MH se obtuvieron las siguientes significancias en los factores: f 1 EIP (-. 337**); f 3 DCAP (-.172*); f 4 SCL (-. 261**); para el factor 9 SSD se obtuvo una significancia en los siguientes factores: f 1 EIP (-. 273**) y en el f 4 SCL (-.274**); para el factor 10 AP se obtuvieron las siguientes significancias en los factores: f 1 EIP (-. 326**); f 2 COM (-.161*); f 4 SCL (-.305**); para el factor 11 CAS se obtuvieron las siguientes significancias en los factores: f 1 EIP (-. 249**) y en el f 4 SCL (-.290**); para el factor 12 DIS se obtuvo una significancia en el siguiente factor: f 1 EIP (-.179*); para el factor 13 SCT se obtuvo una significancia en los siguientes factores: f 1 EIP (-. 243**) y en el f 4 SCL (-.279**); para el factor 14 DP se obtuvo una significancia en los siguientes factores: f 1 EIP (-. 338); f 3 DCAP (-.184*); f 4 SCL (-. 315**); para el factor 15 ESC se obtuvieron las siguientes significancias en los factores: f 1 EIP (-. 218**); f 2 COM (-. 181*); f 4 SCL (-. 184*); para el factor 16 CLH se obtuvo una significancia en los siguientes factores: f 1 EIP (-. 359**); f 2 COM (-. 257**); f 3 DCAP (-. 283**); f 4 SCL (-.447**).

Tabla 11

Correlaciones de factores de satisfacción laboral y factores de acoso laboral

	F1EIP	F2COM	F3DCAP	F4SCL
F1 HS	-.228**			-.198*
F2 VV	-.227**			-.272**
F3 VF				-.170*
F4 AMZ	..322**		-.161*	-.283**
F5 AIS	.364**	-.214**	-.184	-.369**
F6 CDET	-.349**	-.192*	-.199*	-.322**
F7 GC	..328**		-.206*	-.292**
F8 MH	..337**		-.172*	-.261**
F9 SSD	.273**			-.274**
F10 AP	..326**		-.161*	-.305**
F11 CAS	-.241**			-.290**
F12 DIS				-.179*
F13 SCT	-.243**			-.279**
F14 DP	.338**		-.184*	-.315**
F15 ESC	-.218**	-.181*		-.184*
F16 CLH	.359**	-.257**	-.283**	.447**

**La correlación es significativa al nivel 0,01

*La correlación es significante al nivel 0,05

Como se puede apreciar en la tabla 12, se aplicó la correlación de Pearson entre los factores de Clima laboral: factor 1 Liderazgo, factor 2 Comunicación, factor 3 Toma de decisiones, factor 4 Innovación, factor 5 Satisfacción, factor 6 Motivación, factor 7 Remuneración y los factores de Satisfacción laboral: factor 1 Evaluación institucional del personal, factor 2 Comunicación, factor 3 Desarrollo, capacitación y actualización del personal, factor 4 Salud y condiciones laborales. Obteniendo las siguientes significancias entre factor 1 Liderazgo: factor 1 EIP (.338**); factor 2 COM (.289**); factor 3 DCAP (.218**). Para el factor 2 Comunicación se obtuvieron las siguientes significancias: factor 1

EIP (.244**); factor 2 COM (.179**); factor 4 SCL (.172*); Para el factor 3 Toma de decisiones se obtuvieron las siguientes significancias: factor 1 EIP (.291**); factor 2 COM (.250**); factor 3 DCAP (.203*); factor 4 SCL (.174*). Para el factor 4 Innovación se obtuvieron las siguientes significancias: factor 1 EIP (.401**); factor 2 COM (.456**); factor 3 DCAP (.368**); factor 4 SCL (.353**). Para el factor 5 Satisfacción se obtuvieron las siguientes significancias: factor 1 EIP (.272**); factor 2 COM (.220**), factor 3 DCAP (.171*), factor 4 SCL (.173*). Para el factor 6 Motivación se obtuvieron las siguientes significancias: factor 1 EIP (.331**), factor 2 COM (.254**), factor 3 DCAP (.219**), factor 4 SCL (.185*). Para el factor 7 Remuneración se obtuvieron las siguientes significancias: factor 1 EIP (.289**), factor 2 COM (.318**), factor 3 DCAP (.276**), por último factor 4 SCL (.230**).

Tabla 12
Correlación de factores de Clima Laboral y Factores de Satisfacción Laboral

	F1EIP	F2COM	F3DCAP	F4SCL
CF1 LI	.338**	.289**	.218**	
CF2 CO	.244**	.179**		.172*
F3TD	.291**	.250**	.203*	.174*
CF4IN	.401**	.456**	.368**	.353**
CF5 SA	.272**	.220**	.171*	.173*
CF6MOT	.331**	.254**	.219**	.185*
CF7RE	.289**	.318**	.276**	.230**

**La correlación es significativa al nivel 0,01

*La correlación es significativa al nivel 0,05

Como se puede apreciar en la tabla 13 se aplicó una correlación de Pearson en los factores de satisfacción laboral y en las variables numéricas: Satisfecho y No. De personas, obteniendo los siguientes resultados: para la variable Satisfecho se encontró una significancia en los siguientes factores: f 1 Evaluación institucional del personal (.399**); f 2 Comunicación (.344**); f 3 DCAP (.449**); f 4 SCL (.344**); para la variable No. De personas se obtuvo una significancia en el factor 1 Evaluación institucional del persona (-.162*).

Tabla 13

Correlaciones de factores de satisfacción laboral y variables sociodemográficas
numéricas

	F1EIP	F2COM	F3DCAP	F4SCL
r6 Satisfecho	.399**	.344**	.449**	.344**
r11 No. personas	-.162*			

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

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

Análisis de Varianza

Se encontró que la variable antigüedad se ve afectada por el factor 1(CF1) Liderazgo al tener una significancia de $.033 \leq .05$ con una media de 4.19 en el grupo de 1 a 10 años; en cuanto al grupo de 11 a 20 años se encontró una media de 3.75; para el grupo de 21 a 30 años se encontró una media de 3.18; para el grupo de 31 a 40 años se encontró una media de 1.67; finalmente para el grupo de 41 a 50 años se encontró una media de 5.67. Ver tabla 14.

TABLA 14
ANOVA: Factores de clima laboral y variable de antigüedad

VARIABLES	GRUPOS	MEDIA	SIG. LIDERAZGO (CF1)
ANTIGÜEDAD	41 – 50	5.67	.033
	1 – 10	4.19	
	11 – 20	3.75	
	21 – 30	3.18	
	31 – 40	1.67	

Se encontró que la variable antigüedad se ve afectada por el factor Comunicación (CF2), al tener una significancia de $.019 \leq .05$, con una media de 3.51 en el grupo de 1 a 10 años, una media de 3.67 en el grupo de 11 a 20 años, una media de 2.39 en el grupo de 21 a 30 años, una media de 3.50 en el grupo de 31 a 40 años y finalmente una media de 5.67 en el grupo de 41 a 50 años de antigüedad. Ver tabla 15.

TABLA 15
ANOVA: Factores de clima laboral y variable de antigüedad

VARIABLES	GRUPOS	MEDIA	SIG. COMUNICACIÓN (CF2)
ANTIGÜEDAD	1 – 10	3.51	.019
	11 – 20	3.67	
	21 – 30	2.39	
	31 – 40	3.50	
	41 – 50	5.67	

Se encontró que la variable de No. De Cigarros se ve afectada por el factor satisfacción (CF5) al tener una significancia de $.044 \leq .05$, con una media de 3.00 en el

grupo de 16 a 20 cigarros; para el grupo de 11 a 15 cigarros se encontró una media de 6.00; para el grupo de 6 a 10 cigarros se encontró una media de 4.00 cigarros; finalmente para el grupo de 0 a 5 cigarros se encontró una media de 3.31 cigarros. Ver tabla 16.

TABLA 16
ANOVA: Factores de clima laboral y variable No. Cigarros

VARIABLES	GRUPOS	MEDIA	SIG. SATISFACCIÓN (CF5)
No. CIGARROS	11 – 15	6.00	.044
	6 – 10	4.00	
	0 – 5	3.31	
	16 – 20	3.00	

Se encontró que la variable años trabajados se ve afectada por el factor Salud y condiciones laborales (CF4), al tener una significancia de $.028 \leq .05$, con una media de 3.70 en el grupo de 1 a 10 años, una media de 3.65 en el grupo de 11 a 20 años, una media de 3.28 en el grupo de 21 a 30 años, una media de 3.44 en el grupo de 31 a 40 años y finalmente una media de 4.05 en el grupo de 41 a 50 años trabajados. Ver tabla 17.

TABLA 17
ANOVA: Factores de satisfacción laboral y variable años trabajados

VARIABLES	GRUPOS	MEDIA	SIG. SALUD Y CONDICIONES LABORALES (F4)
AÑOS TRABAJADOS	1 – 10	3.70	.028
	11 – 20	3.65	
	21 – 30	3.28	
	31 – 40	3.44	
	41 – 50	4.05	

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

DISCUSIÓN

El Mobbing es un fenómeno que ha venido afectando gradualmente a los empleados y las organizaciones; por una parte existe la falta de conocimientos, la distorsión de la información y no saber detectarlo, por otra parte existe la abstinencia por hacer una denuncia, por miedo a perder su trabajo y demás consecuencias. Por eso la importancia de indagar en el tema y hacer nuevas aportaciones a la investigación.

De acuerdo a la literatura consultada y a los resultados obtenidos en el estudio, se observo que existe una relación significativa entre el Acoso laboral y la Satisfacción laboral, estas a su vez se relacionan con las variables demográficas y psicosomáticas afectando a los trabajadores mexicanos en su entorno laboral, familiar y a su salud. Los resultados arrojados confirman la mayoría de las afirmaciones contenidas en esta investigación.

Comprobamos que la finalidad del Acoso laboral es destruir la reputación de la persona, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente las personas terminen abandonando su lugar de trabajo trayéndoles consecuencias incluso a un nivel existencial (Kahale, 2007). Cabe mencionar que los rasgos que intervienen son duración, frecuencia y la relación es desigual entre agredido y agresor (Becerra y Chávez, 2009). Las consecuencias psicológicas, físicas y sociales del acoso en el trabajo sobre las víctimas son devastadoras. Los resultados obtenidos concuerdan con los cuatro planos de las consecuencias del mobbing que menciona Caballero (2005), que son 1) consecuencias en el plano psicofísico: miedo, ansiedad, trastornos psicosomáticos: alteración de sueño, trastornos de alimentación, trastornos de la conducta social, aislamiento, agresividad y depresión, 2) consecuencias en el plano laboral: mal clima, afectación en la cantidad y calidad del trabajo, interferencia en los circuitos de información y comunicación, descenso en la creatividad e innovación y aumento en las visitas al médico, 3) consecuencias en el plano familiar: malestar en las relaciones familiares, perdida de ilusión e interés por los proyectos comunes, abandono o desplazamiento de las responsabilidades y compromisos familiares, trastornos médicos y psicológicos en otros miembros del sistema familiar, afectación de la afectividad y deseo sexual y separación matrimonial, y 4) consecuencias en el plano social y comunitario (organizacional): pérdida de fuerza de trabajo y de población

activa, aumento del gasto económico dedicado a bajas laborales y/o jubilaciones e incapacidades, aumento del presupuesto económico y del estrés de los recursos sanitarios y aumento en la población general de las atribuciones negativas hacia los efectos del trabajo. En donde obtuvimos los siguientes resultados el acoso laboral afecta mayormente a los trabajadores provocando trastornos de sueño y trastornos de alimentación, seguidos en la afectación de problemas gastrointestinales, miedos, en menor grado la depresión, ansiedad, dolor muscular, disminución en el apetito sexual, dolor de cabeza, agresividad y esporádicamente el consumo de bebidas alcohólicas.

Uribe (2008) menciona que el mobbing se origina a partir de quien está al frente del grupo de trabajo, por consiguiente los factores organizacionales se refieren a la manera de distribuir y organizar el trabajo; destacando la falta de normas o vigilancia de su aplicabilidad, la sobre carga de trabajo y la poca equidad en la distribución del mismo, establecimiento de metas u objetivos poco realistas e inalcanzables, tiempos de entrega vencidos e irracionales, duplicidad de funciones y una descuidada asignación de responsabilidad y autoridad. Al relacionar el Acoso laboral con las variables sociodemográficas se encontró que al generar sentimientos de culpa en el trabajador, él invierte más horas de trabajo en su jornada normal. Así mismo quien está frente al grupo, con personas a cargo genera violencia verbal y situaciones deshonestas.

Por otra parte la índole del trabajo y del contexto o situación en el que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. El autor Schultz (1993) dice que en la Satisfacción laboral influyen el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, personalidad, nivel ocupacional y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero si sirven para prever el grado relativo de la satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores. Al relacionar la satisfacción laboral con las variables sociodemográficas se encontró que cuando existe una buena evaluación institucional de personal, comunicación, desarrollo, capacitación y actualización de personal, salud y condiciones laborales los trabajadores se sienten satisfechos.

Así mismo se encontró que existe un buen liderazgo en el grupo de personas que van de los 41 años a los 50 años de antigüedad. En este mismo grupo hay mayor comunicación. En cuanto al grupo de trabajadores de 41 a 50 años consideran que tienen

buenas condiciones laborales y de salud. El personal al sentirse satisfecho, consume de 11 a 15 cigarros al mes.

El clima organizacional es el resultado de la interacción de la conducta y los grupos (los conflictos, estilos de liderazgo, estructura de organización y comunicación). Es el termino que se utiliza para describir la estructura psicológica de las organizaciones, es la sensación y personalidad del ambiente de la organización (Valencia, 2000). Las afectaciones son distintas para el personal dependiendo del nivel jerárquico que ocupan dentro de la organización, siendo que se encontró relación con las variables psicosomáticas, detectando un mayor consumo de cigarros para los niveles ejecutivos y entre mayor liderazgo y toma de decisiones se presenta una disminución en el apetito sexual. Para los puestos operarios se encontró que entre menor remuneración mayor trastornos de sueño, entre menor remuneración mayor presencia de miedos. En cuanto al clima laboral con las variables sociodemográficas se encontró que al existir una buena comunicación y buena satisfacción hay mejor manejo de personas.

El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en término de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros (Caliogiore y Díaz, 2003). De acuerdo con los resultados obtenidos; si dentro de una organización el líder orienta de forma inadecuada a sus trabajadores, este puede dirigirse mediante amenazas, provocar aislamientos, generar una comunicación deteriorada, fomentar generación de culpa, maltrato y humillación, puede sabotear y permitir situaciones deshonestas, puede presentarse un abuso de poder, creando un clima laboral hostil. Al no existir una buena comunicación se presenta una violencia verbal, amenazas, aislamiento, sabotaje y situaciones deshonestas, abuso de poder y castigos. También al no tomar buenas decisiones se puede generar violencia verbal. De igual forma cuando no se trasmite de manera adecuada la innovación se presenta en mayor grado violencia verbal, aislamiento, sabotaje y situaciones deshonestas, discriminación, y clima laboral hostil. Cuando se presenta en el ámbito laboral una insatisfacción suele haber amenazas y abuso de poder. Así mismo al presentarse una desmotivación se presenta una comunicación deteriorada, generación de culpa, maltrato y humillación, sabotaje y situaciones deshonestas, abuso de poder, desacreditación profesional y clima laboral hostil. La baja

remuneración provoca violencia verbal, aislamiento, comunicación deteriorada, generación de culpa, maltrato y humillación, desacreditación profesional y clima laboral hostil.

Quintero, Africano y Faría (2008), mencionan que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción en la labor que desempeña. En cuanto al clima y la satisfacción laboral encontramos que cuando existe una buena Evaluación institucional del personal, factores como liderazgo, comunicación, toma de decisiones, innovación, satisfacción, motivación y remuneración se ven favorecidos. Lo mismo sucede cuando existe una adecuada comunicación. Cuando en la empresa se permite un desarrollo profesional, capacitando y actualizando a los empleados, aumenta el liderazgo, toma de decisiones, innovación, satisfacción, motivación y remuneración. Así mismo cuando hay condiciones laborales y de salud favorables, aumenta la buena comunicación, la toma de decisiones, innovación, satisfacción, motivación y remuneración.

Rodríguez (1998, citado en Nieto, 2004) señaló que la satisfacción laboral es básicamente un concepto globalizado con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. En concreto podemos decir que Satisfacción Laboral es un estado psicológico, asociado a sentimientos agradables con respecto al entorno laboral. Cargado de experiencias agradables que conducen al individuo a un equilibrio físico y psicológico manifestándose en actitudes positivas que tiene el empleado ante su trabajo, lo cual puede afectar a la cantidad y calidad de su trabajo, teniendo actitudes positivas también hacia su entorno social y familiar. Las experiencias agradables son producto de lo que ellos perciben como un buen pago, trabajo, oportunidades profesionales, beneficios, prácticas organizacionales y buena relación con los compañeros de trabajo y directivos.

Por otro lado las fuentes de mobbing desde el grupo social y como ya se refirió anteriormente predominan los problemas de liderazgo, seguidos por el rechazo a la diferencia, así como a la envidia, celos y rivalidad. Algunas veces con la finalidad de cumplir metas y objetivos, otras para encubrir su falta de capacidad e inexperiencia (Uribe, 2008).

Contrario a la satisfacción laboral e interviniendo el mobbing puede originarse la insatisfacción laboral que es la conducta que tiene el individuo para irse de su trabajo,

incluye la búsqueda de otro empleo, renuncia, ausentismo, retrasos, disminución de esfuerzos y aumento de errores (Atalaya, 1999).

Los resultados de acoso laboral en relación con la satisfacción laboral se describen a continuación: cuando dentro de una empresa existen Condiciones laborales inadecuadas se presenta en mayor grado el Acoso Laboral reflejándose en; Hostigamiento sexual, Violencia verbal, Violencia física, Amenazas, Aislamiento, Comunicación deteriorada, Generación de culpa, Maltrato y humillación, Sabotaje y situaciones deshonestas, Abuso de poder, Castigo, Discriminación, Sobre carga de trabajo, desacreditación profesional, Exceso de supervisión y control, y Clima laboral hostil. En cuanto a la Evaluación institucional del personal excesiva se presenta en mayor grado el acoso laboral en aspectos como: Hostigamiento sexual, Violencia verbal, Amenazas, Aislamiento, Comunicación deteriorada, Generación de culpa, Maltrato y humillación, Sabotaje y situaciones deshonestas, Abuso de poder, Castigo, Sobre carga de trabajo, desacreditación profesional, Exceso de supervisión y control, y Clima laboral hostil. Dentro de las empresas al no permitirse un Desarrollo profesional, y no proporcionar una capacitación y actualización provoca que existan mayor amenazas, aislamiento, comunicación deteriorada, generación de culpa, maltrato y humillación, abuso de poder, desacreditación profesional y clima laboral hostil. Al existir una mala comunicación en el entorno laboral se generan en los trabajadores, aislamiento, comunicación deteriorada, exceso de supervisión y control, y un clima laboral hostil.

CONCLUSIÓN

Con toda la información recabada y los resultados obtenidos por la aplicación de las dos escalas; Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT V2) y la Escala de Satisfacción Laboral 66 (ISL 66) podemos concluir que los trabajadores mexicanos que son víctimas de Mobbing se ven afectados en todos sus aspectos: biológico, psicológico, físico y social. Creando un entorno hostil y de constante insatisfacción.

Los estudios en las últimas décadas sobre el trabajo en México revelan que la mayoría de las personas pasan un alto porcentaje de tiempo en sus entornos de trabajo y éste, a su vez, proporciona una serie de bienes que hace que nos sintamos a gusto y aumentemos nuestro patrimonio, creciendo nuestra satisfacción, motivación, alcanzando diferentes logros económicos (status), autoestima y estabilidad. O por el contrario que el mismo trabajo se convierta en la causa de todos los efectos negativos respecto a los valores anteriores, acompañados de frustración e insatisfacción.

El fenómeno Mobbing fue concebido primeramente por Lorenz en los años 1966-1991, refiriéndose a un grupo de animales gregarios, posteriormente Enema en el año 1972 recogió este concepto de Lorenz para aplicarlo a la conducta destructiva que en el patio del recreo, dirigían un grupo de niños contra otro niño y fue en la década de los 80's donde Leymann lo aplica por primera vez al ámbito laboral. En estudios recientes Kahale (2007), considera este fenómeno como una situación de conflicto personal o grupal, con la finalidad de poner fin al mismo, presentando conducta violentas por lo menos una vez a la semana durante un tiempo prolongado de seis meses o más con el propósito de conseguir aislamiento en la relación de grupo, haciéndole perder su autoestima y su reputación profesional.

En cuanto a la Satisfacción laboral podemos decir que es un estado psicológico asociado a sentimientos agradables con respecto al entorno laboral. Cargado de experiencias agradables que conducen al individuo a un equilibrio físico y psicológico manifestándose en actitudes positivas que tiene el empleado ante su trabajo, lo cual puede afectar a la cantidad y calidad del mismo, teniendo actitudes positivas también hacia su entorno social y familiar. Las experiencias agradables son producto de lo que ellos perciben

como un buen pago, trabajo, oportunidades profesionales, beneficios, practicas organizacionales y buena relación con los compañeros de trabajo.

Al correlacionar las escalas, la población de esta investigación se vio particularmente afectada en el área psicosomática, sobresaliendo los trastornos de sueño y los trastornos de alimentación como principal afectación. De igual forma el mobbing provoca afectaciones cuando una persona tiene subordinados a su cargo y esta no sabe dirigirlos, sin embargo cuando existe buena comunicación y satisfacción en el trabajo se puede dirigir mejor a un grupo de personas. Las personas que van de los 41 a los 50 años de antigüedad en una organización pueden llegar a ser buenos lideres, tener buena comunicación y consideran tener buenas condiciones laborales y de salud. Cuando la comunicación se ve afectada genera; violencia verbal, amenazas, aislamiento, abuso de poder, castigo, sabotaje y situaciones deshonestas, lo cual podría desencadenar mobbing. Nuestra muestra reporto que al recibir bajas remuneraciones pueden presentarse violencia verbal, aislamientos, comunicación deteriorada y clima laboral hostil. Por el contrario cuando en la empresa se permite un desarrollo profesional, capacitando y actualizando a los empleos, aumenta el liderazgo, toma de decisiones, innovación, satisfacción, motivación y remuneración. Finalmente cuando dentro de una empresa existen condiciones laborales inadecuadas se presenta en mayor grado el Acoso laboral.

Como psicólogos laborales tenemos la responsabilidad de mantener un adecuado clima laboral dentro de las organizaciones, creando nuestros propios métodos o adaptando los ya existentes. Es importante descubrir si el empleado está insatisfecho con algún aspecto del trabajo o tiene algún problema personal no relacionado con el empleo. Muchos psicólogos han desarrollado sus propias teorías para responder a las interrogantes.

Es importante que el fenómeno Mobbing sea considerado como un delito, para que así pueda ser denunciado y castigar a las personas que lo infringen y organizaciones que lo permiten, al detectarlo y no poner un alto o hacer algo para frenarlo, ya que muchas veces para no verse involucrados prefieren ocultar este tipo de violencia y hasta cierto punto unirse al agresor y juntos separar a la victima de la organización. Cabe mencionar que en España este fenómeno ya es considerado como un delito, y son castigados los agresores y de ser necesario hasta la organización. Con estas contribuciones trabajamos para que en un momento no muy lejano se le unan más países, incluyendo el nuestro.

Afortunadamente para este estudio ya pudimos utilizar la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT), con alto grado de confiabilidad y estudios previos de validación, la cual ya esa estandarizada y próximamente será publicada.

LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

LIMITACIONES

A continuación mencionaremos algunas de las limitaciones que encontramos a lo largo de la realización de este estudio:

- Ψ Para formar un marco teórico enriquecido fue necesario consultar distintas y variadas fuentes de información, ya que la literatura sobre el tema es escasa, sobre todo en México. De igual forma no hay antecedentes donde conjunten los dos términos Acoso laboral y Satisfacción laboral.
- Ψ La aplicación de ambos cuestionarios fue complicada, ya que tomaba aproximadamente 1 hora para responderlos y a la mayoría de los participantes se les tenía que abordar dentro de su horario y lugar de trabajo, por lo que no contaban con el tiempo.
- Ψ Otra complicación que detectamos fue encontrar a gente que no seguía correctamente las indicaciones, contestando erróneamente provocando pérdida de tiempo, material y posibles candidatos.
- Ψ Específicamente las organizaciones se mostraron renuentes a colaborar en nuestro estudio, ya que al escuchar la palabra Acoso laboral argumentaban estar saturados de trabajo, o nos decían que si colaboraban haciéndonos visitarlos varias veces y al final por algún motivo nos negaban su participación.

SUGERENCIAS

A continuación mencionamos algunas de las sugerencias que tenemos para futuros estudios:

- Ψ Invitar a la comunidad psicológica a seguir con la línea de investigación sobre este fenómeno y correlacionarlos con otros aspectos importantes que puedan verse influenciados por el mobbing, para así lograr la realización de una ley que proteja a la víctima y castigue al acosador (es).
- Ψ Difundir la información en las organizaciones para dar a conocer el tema, para que los empleados y las organizaciones aprendan a detectarlo. Creemos que por ley se debe exigir la capacitación en temas de violencia.
- Ψ Finalmente trabajar más sobre prevención del Mobbing.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración, Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Vol. 24, No. 1 pp. 25-40. ISSN: 1576-5962
- Armstrong, M. (1991). Gerencias de Recursos Humanos. Barcelona: Fondo Editorial Legis.
- Atalaya PM (1999). Satisfacción laboral y productividad. Revista Psicológica UNMSM, 3:45-76.
- Becerra A. Chávez F. (2009) Conceptualización del acoso laboral (Mobbing) en el Sector público y privado mediante la entrevista. Tesis Licenciatura. UNAM. México.
- Caballero, J. (2005). Acoso Psicológico en el Trabajo: “Mobbing”. Revista Peceña de Medicina Familiar pp. 132 – 138.
- Caligiore, C y Díaz T. (2003) Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. Estudio de un caso. Revista Venezolana de Gerencia (RVG). No. 28 Universidad del Zulia (LUZ) Maracaibo, Venezuela. pp. 644 – 654.
- Einarsen S. Hauge L. (2006) Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: Una revisión de la literatura. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol. 22 No. 3 pp. 251-273 Madrid, España
- Enríquez, A. (2007). La significación en la cultura: concepto base para el aprendizaje organizacional Universitas Psychologica. Vol. 6, No. 001, pp. 155-162. Bogotá, Colombia.
- Faragher, E. Cass, M y Cooper, C. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. Occupant Enviromente Medical. 20, 105-112.

-
- García M. B. (2003) Efectos de la Educación sobre los Determinantes de la Satisfacción Laboral en España: *Un análisis de los Beneficios Monetarios y No Monetarios en el mercado de trabajo mediante Modelos Logit Ordenados*. Tesis doctoral. España.
- Garza, E. y Salas, C. (2003) La situación del trabajo en México, 2003 México: Plaza y Valdez S.A de C.V.
- Gómez G. (2010) Mobbing: Relación entre factores de acoso psicológico laboral y variables sociodemográficas y psicosomáticas. Aplicación de la escala mexicana de acoso en el trabajo (EMAT) en una muestra de trabajadores mexicanos Tesis Licenciatura. UNAM, México.
- González de Rivera, J. (2006): Acoso Psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT-60 y el SCL 90-R. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. pp. 397-411.
- Guerrero, J. Muñoz A. y Cañedo R. (2004). Salud Ocupacional: nociones útiles para los profesionales de la información de la información. Revista CIMED Vol. 12 No. 5 pp. 1-22.
- Hernández, R. (2006) Metodología de la investigación 4ª Ed. México: McGraw-Hill
- Hirigoyen, M. (2001) El acoso moral. Maltrato en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso. Barcelona. Paidós.
- Hirigoyen, M. F. (1999). El acoso laboral. El acoso psicológico en la vida cotidiana. Paidós: Barcelona.
- Hoel, H. Einarsen, S. y Cooper, C.L. (2003). Efectos del Bullying en las Organizaciones. *International perspectives in research and practice* (145-162). Londres

-
- Hoel, H. y Cooper, C.L. (2000). Destructive conflict and bullying at work. Manchester: Manchester School of Management. University of Manchester Institute Science and Technology.
- Kahale, D. (2007) El acoso moral en el trabajo (Mobbing): Delimitación y herramientas jurídicas para combatirlo. Revista Gaceta Laboral. Vol. 13 No. 1 pp. 76-94 España.
- Kaiser, L. C. (2005). “Gender job satisfaction differences across Europe: An indicator for labor market modernization”. DIW Working paper N° 537, Berlín, Germany
- Leymann, H. (1996) Mobbing. La persecución en el trabajo. Seuil. Paris
- Meseguer, M. Soler, Ma. I. García, M. (2007) Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del Mobbing. Psicothema. Vol. 19 No. 002 pp. 225-230. España
- Nieto, M. (2004). Relación de la satisfacción Laboral con el compromiso organizacional. México: Facultad de psicología. UNAM.
- Organización de Estados Iberoamericanos (1996) Clasificación Nacional de Ocupaciones: Una herramienta para gestión de empleo y formación. Recuperado el 2 de Abril de 2012 de <http://www.oei.es/oeivirt/fp/cuad2a03.htm>
- Organización Mundial de la Salud (2012, Febrero). Recuperado de <http://www.who.int/suggestions/faq/es/index.html>
- Ovejero, B. (2006) Psicología del trabajo en un mundo globalizado: Cómo hacer frente al Mobbing y al estrés laboral. Madrid.
- Pando, M. Aranda, C. Preciado, L. Franco, S. Salazar, J. (2006): Validez y Confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-PANDO Enseñanza e Investigación Psicológica Universidad de Veracruz. Vol. 11 No. 002 pp. 319-332. México.

-
- Piñuel, I. y Zabala (2002). La incidencia del Mobbing o Acoso Psicológico en el trabajo en España: Resultados del Barómetro Cisneros II Sobre violencia en el Entorno. Universidad de Alcalá. Vol. 7 No. 2 pp. 35-62
- Quintero, L., Biela, R., Barrera, A. y Campo A. (2007). Análisis factorial exploratorio de la escala de satisfacción laboral en empleados de un hospital psiquiátrico de Bucarmanga, Colombia. Revista Facultad de Medicina Universidad Nacional de Colombia. 55, 24-30.
- Quintero, N. Africano, N. y Faría, E. (2008) Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental de lago. Revista Negotium. Vol. No. 009 pp. 33-51 Maracaibo, Venezuela
- Revista Lex Nova (2002). El mobbing: la lenta y silenciosa alternativa al despido, vol. 28, mes de publicación Abril – Junio.
- Riquelme, A. (2006). Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo. Universidad de Viña del Mar – Chile. Vol. 3, No. 2 pp. 39 – 57.
- Rodríguez, A. (1998) Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Rubio, S. (2003). Que es la psicología del trabajo. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva.
- Sánchez, M. Clavería, M. (2005). Profesorado Universitario: estrés laboral. Factor de riesgo de salud. Revista Enfermería Global. Vol. 4, Núm. 6. Universidad de Murcia.
- Sánchez, S. Ma.; Artacho, C.; Fuentes, F.J. López-Guzmán, T. J. (2007) Análisis de los Determinantes Estructurales de la Satisfacción Laboral. Aplicación en el Sector Educativo Estudios de Economía Aplicada. Asociación de Economía Aplicada. España Vol. 25, No. 3, pp. 867-900
- Schultz, Duane P. (1993). Psicología industrial. México: McGraw – Hill.

-
- Trujillo, M. Valderrábanos, L. Hernández, R. (2007) Mobbing: Historia, causas, efectos, y propuestas de un modelo para las organizaciones mexicanas. INNOVAR. Revista de Ciencias administrativas y sociales. Vol. 17 No. 029 pp. 71-91. Bogotá, Colombia
- Uribe, J. (2008) Psicología de la Salud Ocupacional en México. México: UNAM
- Uribe, J. (2011). Violencia y acoso en el trabajo Mobbing. México: UNAM
- Valencia, A. (2000). Clima Organizacional una comparación entre trabajadores administrativos y trabajadores sindicalizados. Tesis de Licenciatura. UNAM, México.
- Wietse, V. Cabrera, A. Vázquez J. y Queen J. (2008) Revista de la Educación Superior. Vol. XXXVII (2), No. 146, pp. 67-84. ISSN: 0185-2760.

ANEXOS

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

CUESTIONARIO EMAT V2 INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo: Donde laboro si cometo un error soy castigado

RESPUESTA a) (Frecuencia):

RESPUESTA b) (Duración):

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

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

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

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

NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS

Sus respuestas son anónimas y confidenciales

Sólo serán utilizadas con fines estadísticos

NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO

¡GRACIAS!

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

11	Cuando llego a retrasarme en la entrega de trabajo, mi jefe me lo reprocha exageradamente haciéndome sentir mal
12	Minimizan mi desempeño laboral ya que argumentan que no cuento con las capacidades o habilidades necesarias para realizar las actividades que se me encomiendan
13	Mi jefe y/o compañeros suelen presionarme con intenciones sexuales para salir a comer o a tomar algo
14	Mis compañeros de trabajo suelen comentar que mi trabajo es poco profesional (aunque no sea cierto)
15	Me han presionado con sanciones laborales si no acepto propuestas sexuales
16	Me obligan a hacer cosas de trabajo para las que saben que no estoy preparado y así hacerme quedar mal
17	Se me trata diferente entre mis compañeros de trabajo por mi sexo
18	Mi jefe me grita frente a todos mis compañeros para ponerme en ridículo
19	Cuando estoy con mi jefe y/o compañeros, estos suelen tener conversaciones con contenido sexual alusivos a mi persona, lo cual me incomoda
20	Algunos compañeros de trabajo suelen mirarme morbosamente (con intenciones sexuales) para molestarme y hacerme sentir mal
21	Me asignan lugares de trabajo manteniéndome aislado del resto de mis compañeros
22	En mi trabajo he sido castigado, por no colaborar hasta altas horas de la noche
23	He sufrido amenazas de perder el empleo
24	En mi trabajo tengo que atenerme arbitrariamente a lo que disponga mi jefe según su estado de ánimo
25	En mi trabajo me castigan poniéndome a hacer tareas absurdas
26	En el trabajo prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo
27	Me impiden intencionalmente el acceso a cursos, pláticas, juntas importantes para mi trabajo etc.

28	En algunas ocasiones mi jefe me encarga trabajos especiales o urgentes, pero estos son ignorados después y tirados a la basura.
29	A pesar de cualquier tipo de esfuerzo mi jefe y/o compañeros de oficina critican mi trabajo
30	Mi jefe me castiga recortando mis tiempos de descanso

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

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

61	Recibo insultos o comentarios obscenos o degradantes por parte de mis compañeros de trabajo
62	Me atacan físicamente por venganzas de trabajo
63	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre mi persona

64	En general, se me ignora y se me trata como si fuera invisible
65	En mi trabajo me hacen sentir que no cuento con las capacidades y habilidades necesarias para realizar las tareas encomendadas
66	En mi trabajo me hacen sentir diferente por mi origen cultural
67	Me reducen mi horario de comida como castigo
68	En mi trabajo siento como si estuviera pintado, ya que mis compañeros y/o jefe no me toman en cuenta
69	Me chantajejan con cambiarme de puesto cuando mi jefe considera que no le gusta mi trabajo
70	He tenido que trabajar los fines de semana como forma de castigo

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

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

90	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me prometen ocultar mis errores a cambio de algún tipo de contacto sexual
----	---

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

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

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

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

121	¿Qué edad tiene?
122	Sexo
123	Estado Civil

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

En caso de que la **primera respuesta a)** sea **Nunca**, la **segunda respuesta b)** deberá ser **uno o menos de un mes** o dejarla en **blanco**.

HOJAS DE RESPUESTAS EMAT V2

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

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

En caso de que la **primera respuesta a)** sea **Nunca**, la **segunda respuesta b)** deberá ser **uno o menos de un mes** o dejarla en **blanco**.

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

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

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

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

81.												
82.												

En caso de que la **primera respuesta a)** sea **Nunca**, la **segunda respuesta b)** deberá ser **uno o menos de un mes** o dejarla en **blanco**.

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

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

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

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

En caso de que la **primera respuesta a)** sea **Nunca**, la **segunda respuesta b)** deberá ser **uno o menos de un mes** o dejarla en **blanco**.

119.	Si	No			
120.	Menos de 1 año	De 1 a 3 años	De 3.1 a 5 años	De 5.1 a 10 años	De 10.1 o más años
121.		Años			
122.	Masculino	Femenino			
123.	Con Pareja	Sin Pareja			
124.	Escolaridad				
125.	Ocupación				
126.	Operativo	Medio	Ejecutivo	Otro	
127.	Horas de trabajo				
128.	Antigüedad(años)				
129.	\$	Mensual			
130.	Pública	Privada			
131.	Obra Determinada	Tiempo Determinado	Tiempo Indefinido		
132.	Sí	No			
133.	No. personas				
134.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
135.	No. de Cigarros				
136.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
137.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
138.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
139.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
140.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
141.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
142.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
143.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
144.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
145.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
146.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

Sexo:	Edad:	Estado Civil:	Grado máximo de estudios:		Marque X el rango de sueldo que recibe actualmente: a) Menos de 3000 b) De 3001 a 5000 c) De 5001 a 10000 d) De 10001 a 15000 e) Más de 15000
Puesto actual: (Seleccione el que más se parezca al que ocupa actualmente) Presidente, Director General, dueño _____ Subdirector, Gerente de Área _____ Jefatura _____ Puesto nivel medio _____ Operario _____			Qué tan satisfecho se siente en su trabajo: Marque con una X en una escala del 1 al 7 Insatisfecho satisfecho 1 2 3 4 5 6 7		
			Cuántas veces ha sido ascendido o promovido:		
Total de años trabajados en su vida:	En cuantas empresas ha trabajado en su vida.	Cuántas personas trabajan en la organización:	Antigüedad en la organización:	Antigüedad en el puesto actual:	

CUESTIONARIO ISL 66

INSTRUCCIONES:

Este índice consta de oraciones o proposiciones enumeradas. Lea cada una y decida qué tan de acuerdo o desacuerdo está con ellas. Debe marcar su contestación con una X en las letras de la derecha, tomando en cuenta la siguiente escala.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
TA	A	I	D	TD

1.	La institución me hace sentir como parte importante de ella.	TA	A	I	D	TD
2.	Existe forma de saber si hago bien o mal mi trabajo.	TA	A	I	D	TD
3.	Puedo acudir a niveles superiores al de mi jefe cuando existe algún problema sabiendo que no habrá represalias en mi contra.	TA	A	I	D	TD
4.	Es importante la integración del personal dentro de mi área.	TA	A	I	D	TD
5.	Cuando temo un error, mi jefe me lo hace saber de manera inmediata.	TA	A	I	D	TD
6.	He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en la institución.	TA	A	I	D	TD
7.	Conozco cómo se evalúan los resultados en mi trabajo.	TA	A	I	D	TD
8.	Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente.	TA	A	I	D	TD
9.	El convivir con personas de diferentes profesiones me enriquece de forma personal.	TA	A	I	D	TD
10.	Existe buen trato con los funcionarios dentro de la institución.	TA	A	I	D	TD
11.	Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo.	TA	A	I	D	TD
12.	En mi departamento se realizan juntas con los diferentes grupos de trabajo.	TA	A	I	D	TD
13.	Dentro de las diferentes áreas de la institución tengo la oportunidad de trabajar con otras personas.	TA	A	I	D	TD
14.	Estoy satisfecho con las percepciones que me ofrece la institución.	TA	A	I	D	TD
15.	Tengo la oportunidad de ascender y progresar en esta institución	TA	A	I	D	TD
16.	Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta.	TA	A	I	D	TD

17.	En mi departamento existe colaboración y ayuda mutua con los compañeros, las actividades que se realizan.	TA	A	I	D	TD
18.	Considero atractivos los beneficios que ofrece mi institución.	TA	A	I	D	TD
19.	El equipo de trabajo con que cuento está diseñado para realizar adecuadamente las actividades que desempeño.	TA	A	I	D	TD
20.	He sido promovido por mis logros en el trabajo.	TA	A	I	D	TD
21.	El actualizar mis conocimientos me permite estar a la vanguardia en el trabajo que realizo.	TA	A	I	D	TD
22.	Conozco los objetivos específicos de mi área de trabajo.	TA	A	I	D	TD
23.	El personal que labora en mi área fácilmente se integra a un equipo de trabajo.	TA	A	I	D	TD
24.	Conozco y comprendo los objetivos generales de la institución.	TA	A	I	D	TD
25.	Me siento capaz de tener un puesto de mayor responsabilidad.	TA	A	I	D	TD
26.	Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área.	TA	A	I	D	TD
27.	La motivación en el trabajo que desempeño no depende de la estabilidad en mi puesto.	TA	A	I	D	TD
28.	Los cursos que he tomado en esta institución me han ayudado a mejorar.	TA	A	I	D	TD
29.	Mi jefe inmediato me motiva para lograr un mayor desempeño en mi trabajo.	TA	A	I	D	TD
30.	Mi jefe inmediato se preocupa por mi desarrollo personal.	TA	A	I	D	TD
31.	Se me ha preparado para desempeñar un puesto de mayor responsabilidad.	TA	A	I	D	TD
32.	Me siento satisfecho con lo que he logrado hasta este momento en la institución.	TA	A	I	D	TD
33.	Los materiales y equipo con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo.	TA	A	I	D	TD
34.	Los medios de información con que cuenta la institución (posters, tableros, carteles, etc.) son efectivos para la comunicación.	TA	A	I	D	TD
35.	La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva.	TA	A	I	D	TD
36.	En mi departamento se implementa diferentes sistemas de trabajo orientados hacia la consecución de mejores resultados.	TA	A	I	D	TD
37.	La institución se preocupa por mantener informado al personal.	TA	A	I	D	TD
38.	El trabajo que desempeño es rutinario.	TA	A	I	D	TD
39.	Utilizo el total d mis capacidades en el desempeño de mi trabajo.	TA	A	I	D	TD
40.	Encuentro algo nuevo para aprender en mis funciones de trabajo actual.	TA	A	I	D	TD
41.	La institución me apoya para tomar cursos impartidos por otras dependencias o instituciones.	TA	A	I	D	TD
42.	El ambiente de trabajo favorece la comunicación	TA	A	I	D	TD
43.	Tengo buena comunicación con mis jefes superiores	TA	A	I	D	TD
44.	En la institución quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de conservar su empleo.	TA	A	I	D	TD
45.	Las instalaciones y condiciones de espacio son adecuadas para la correcta realización de mi trabajo	TA	A	I	D	TD
46.	Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo	TA	A	I	D	TD
47.	En ocasiones es necesario llevar el trabajo extra a casa.	TA	A	I	D	TD
48.	Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por mi jefe.	TA	A	I	D	TD
49.	La información que recibo por parte de la institución es adecuada y oportuna.	TA	A	I	D	TD

50.	En la institución mis superiores valoran mi esfuerzo personal.	TA	A	I	D	TD
51.	Las diferencias entre la institución y el personal se manejan en forma satisfactoria para ambas partes.	TA	A	I	D	TD
52.	Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce de inmediato.	TA	A	I	D	TD
53.	Conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi puesto.	TA	A	I	D	TD
54.	Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato.	TA	A	I	D	TD
55.	Las funciones de trabajo en mi departamento están bien repartidas entre mis compañeros y yo	TA	A	I	D	TD
56.	La institución se preocupa porque el personal se sienta a gusto en ella.	TA	A	I	D	TD
57.	Cuando cometo un error mi jefe inmediato me corrige con tacto.	TA	A	I	D	TD
58.	Considero de buena calidad la información que he recibido en los cursos de capacitación.	TA	A	I	D	TD
59.	Considero tener estabilidad y continuidad en mi empleo dentro de la institución.	TA	A	I	D	TD
60.	Las políticas y normas de la institución son claras.	TA	A	I	D	TD
61.	Me siento estancado en mi puesto.	TA	A	I	D	TD
62.	El trabajo me ha ocasionado algún malestar físico.	TA	A	I	D	TD
63.	Mi trabajo es agotador.	TA	A	I	D	TD
64.	El realizar un buen trabajo me permite tener ciertos privilegios en la institución.	TA	A	I	D	TD
65.	Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo.	TA	A	I	D	TD
66.	Sé lo que los jefes esperan de mí en la realización de mis actividades.	TA	A	I	D	TD