



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

RELACIÓN ENTRE MOBBING Y ASERTIVIDAD
EN UNA MUESTRA DE TRABAJADORES MEXICANOS
QUE LABORAN EN UNA EMPRESA PRIVADA

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A N

HAYDEE ABIGAIL ORTIZ VALDES.

ROCÍO ESMERALDA TOLENTINO CERVANTES.

DIRECTOR DE TESIS: Dr. Jesús Felipe Uribe Prado.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

INDICE

Resumen	1
Introducción	2
Capítulo I. Mobbing	
Definición de Mobbing	5
Origen del Mobbing	8
Tipología del Mobbing	8
Fases del Mobbing	9
Características. ¿Qué es y qué no es Mobbing?	11
Implicados en el Proceso	16
Acosador	16
Víctimas	20
Entorno	22
Causas que originan el Mobbing	23
Consecuencias	26
Individual	27
Social	28
Organizacional	29
Estrategias de Afrontamiento	30
Investigaciones del Mobbing en México	37
Conclusión	39

Capítulo II. Psicología de la Salud y Factores Psicosociales

Psicología de la Salud	41
Factores Psicosociales	44
Conclusión	48

Capítulo III. Asertividad

Definición de Asertividad	50
Antecedentes	52
Conducta Asertiva, Pasiva, Agresiva	54
Derechos Asertivos	61
Asertividad Verbal y no verbal	63
Tipos de la Conducta Asertiva	66
Dimensiones de la Asertividad	67
Investigaciones de Asertividad	69
Relación entre Acoso Laboral y Asertividad	72
Conclusión	74

Capítulo IV. Método

Justificación	78
Objetivos de la Investigación	79
Preguntas de Investigación	79
Hipótesis	79
Variables	79
Muestra	82

Muestreo	82
Diseño de Investigación	82
Instrumentos	82
Procedimiento	83
Tipo de Estadística	84
Capítulo V. Resultados	86
Capítulo VI. Discusión y Conclusión	121
Referencias	131

Agradecimientos

A mi abuelita Tere...

En especial a ti hermosa, por toda la fuerza que siempre me diste, por tu gran ejemplo de vida que nunca olvidaré, por todo el apoyo que siempre me brindaste, por cada palabra de aliento ante cualquier adversidad, por consentirme y regañarme en el momento indicado, por tu abrazo reconfortante que hoy extraño tanto, por contagiarme las ganas de vivir, por tus sabios consejos que guardare como un gran tesoro, por cada día de tu vida que dedicaste a enseñarme el valor que tiene disfrutar lo que a uno le hace feliz, por cuidarme y amarme tanto, para ti mi angelito que siempre me acompañará... esto va para ti abuelita mía.

A mi papá Andrés...

Papi, te agradezco tanto por cada esfuerzo que has realizado para darme lo mejor, por cada día de arduo trabajo y desvelo, por siempre darme tiempo de calidad al escucharme, al abrazarme, al aconsejarme, al ayudarme con cualquier problema, al motivarme ante algún tropiezo o decepción, al ser incondicional... Te agradezco por todas esas pláticas de madrugada, por compartir conmigo tus experiencias, tus conocimientos, tu fortaleza pues con todo ello he podido llegar hasta aquí y aún más lejos. Te amo papá.

A mi mamá Rocío...

Mami, gracias por enseñarme lo sencilla y divertida que es la vida, por enseñarme siempre lo positivo de lo adverso, por escucharme cada que lo necesito, por consentirme, por confiar en mí, por aconsejarme y no juzgarme, por tu apoyo, por tu fuerza, pero sobre todo por tu amor inmenso. Esto es gracias a ti mamá. Te amo.

A mi tía Rebeca, a mi tío Oscar y a mi tío Manolo...

Tía Rebe, gracias por aquellas largas pláticas que siempre me han orientado a mejorar y superarme, por apoyarme en todos mis proyectos, por preocuparte en mi educación, salud y bienestar, por tu gran ejemplo al ser una mujer fuerte, inteligente y sensible. Tío Oscar, te admiro inmensamente porque me has enseñado que al dar algo de ti te hace vivir en los demás y gracias a eso tú vives en mí, te agradezco por todo el apoyo que siempre me has brindado. Tío Manolo, gracias por tu paciencia, por tu bondad, por tu sabiduría, por el tiempo que me has brindado al contribuir en mis conocimientos, por contarme tus experiencias y escuchar las mías. Los adoro tíos.

A mi hermano Miguel Ángel...

Hermanito, gracias porque siempre que te he necesitado has estado ahí, por ser mi cómplice, por cuidarme, por tus palabras de aliento, por escucharme y confiar en mí, por todos los momentos compartidos... yo también espero verte pronto titulado heee.... y sabes que siempre contarás con mi apoyo. Te quiero mucho pequeño.

A Carlos...

Cosa, gracias por este tiempo juntos, por tu apoyo, por escucharme, te admiro tanto por enseñarme que a pesar de cualquier cosa los sueños se pueden alcanzar, por compartir conmigo tus conocimientos, tus fuerzas de superarte cada día más, tus sentimientos, tus alegrías, tus tristezas, tus triunfos... por enseñarme a perdonar, a vivir sin culpas, a vivir el día a día... gracias por regalarme un espacio en tu vida y sobre todo por tu amor. Te amo corazón.

A mi gran amiga Haydesita...

Nena, te agradezco tanto por lo buena persona que has sido conmigo, por brindarme tu apoyo incondicional, por estar en los momentos difíciles, por disfrutar de los bellos días de estudiantes, por todas esas pláticas llenas de análisis, risas, lágrimas y abrazos, por ser como la hermanita que nunca tuve, por ser mi confidente en tantas travesuras, porque sin ti no hubiera sido lo mismo mi estancia en la facultad y además no hubiera sido posible construir este proyecto que tanto soñamos, trabajamos, peleamos y construimos juntas, te admiro por tu fuerza, por tu alegría, por tu astucia y bondad. Amiga ¡LO LOGRAMOS!

A mis amigas...

A Monsesita, Laura, Aide, Eli, Karina, Gaby, Aini y Julia que a lo largo de la carrera compartieron conmigo su amistad, me brindaron su apoyo y su cariño, gracias por este hermoso viaje.

Al Dr. Felipe Uribe...

Gracias por su apoyo, su paciencia y su tiempo para concluir este proyecto.

LICENCIADA ROCÍO ESMERALDA TOLENTINO CERVANTES

Quiero dedicar esta tesis:

A MIS PADRES Saúl Ortiz Santos y Leticia Elvia Valdés Rodríguez que gracias a ellos, soy una persona íntegra con valores y he logrado este sueño tan anhelado, ser una licenciada en la carrera de Psicología. Sin ustedes no hubiera logrado esto, gracias por creerme en mí y brindarme su apoyo incondicional.

Los amo mucho y les he de confesar que son mi ejemplo a seguir; enseñándome que con esfuerzo se llega al éxito.

Gracias mamá por brindarme tu apoyo en todos los momentos de mi vida, por todos esos años que fui tu dolor de cabeza cuando cursaba la primaria, gracias por llevarme al psicólogo y cambiar mi vida por completo, por dedicar tu vida a nosotras día y noche, esperando que esta tesis sea el reflejo de tu mejor trabajo que pudiste hacer. T E AMO MAMITA

Gracias papá por todos los consejos que me ayudaron a ser una mujer fuerte y capaz, por estar junto a mí en todo momento, por todos los sacrificios que hiciste para que yo llegara a este punto e inculcarme que en la vida siempre hay que luchar por lo que uno quiere, de la misma forma por llevarme a la escuela hasta que yo terminara mi servicio social y por ser cómplice de mis travesuras omitiendo notas malas y problemas existenciales. T E AMO PAPITO

A mi HERMANA Leticia Arisai Ortiz Valdés te agradezco por ser mi mejor amiga, por tener siempre el mejor consejo, ayudarme en este proceso, por enseñarme a relajarme y disfrutar lo bueno de la vida, por tener la mejor vibra cuando me sentía derrotada, T E AMO BEBE NOTICIAS.

A toda mi familia pero en especial a mi ABUELITA por asistir a cada uno de los eventos que me formaron como persona, por tu apoyo sin la necesidad de jamás pedírtelo (al igual que mis TIAS Pity y Lily) pero sobre todo por enseñarme que la unión hace la fuerza.

A mi tía Miriam gracias a ti pudimos completar la tesis y tú fuiste uno de mis principales motores en este proyecto, te quiero mucho tía y eres una de las personas más importantes en mi vida y que admiro día a día porque tú haces que esta profesión sea un honor ejercerla, gracias colega.

A mi AMIGA Esmeralda, lo logramos, por fin concluimos esta etapa y tengo la certeza que este es uno, de los muchos proyectos en lo que vamos estar juntas, porque sé que seremos amigas para siempre, gracias colega fue un placer trabajar contigo, te quiero mucho .

A mi NOVIO Adrián Antonio Joshua Ramírez López sabes que te amo y que eres el amor de mi vida, gracias por brindarme tu mano cuando me caigo, por enseñarme lo que es el amor, te agradezco por todas tus palabras alentadoras para seguir adelante en esta lucha día a día, por saber que decir cuando estaba fastidiada de la tesis y hacerme ver que no todo estaba perdido. T E AMO PINGÜINITO.

A mis amigos Aidee , Montse, Eli, Aini, Karina, Laura y Chema por estar a mi lado a lo largo de la carrera.

A la Universidad Nacional Autónoma de México la máxima casa de estudios, gracias por brindarme la oportunidad de estudiar dentro de sus hermosas instalaciones con profesores de alto nivel académico. En especial a la Facultad de Psicología por darme las herramientas para ejercer esta carrera, siendo la psicología mi pasión en la vida.

Al Dr. Felipe Uribe Prado por todo el tiempo dedicado a esta tesis y su continuo durante apoyo en este proceso de investigación.

LICENCIADA HAYDEE ABIGAIL ORTIZ VALDES

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar si existe relación entre el Mobbing y la Asertividad en los trabajadores de la empresa Plan Seguro. La muestra estuvo constituida por 120 empleados, que contaban con una antigüedad mínima de 6 meses y pertenecientes a los puestos operativo, medio, ejecutivo u otro, tomando en cuenta las variables sociodemográficas como sexo, edad, escolaridad, estado civil, ocupación, puesto, jornada laboral, antigüedad, sector al que pertenece su organización, tipo de contrato y número de personas a su cargo; así como variables psicosomáticas. Para llevar a cabo esta tesis se usaron la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) y la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT). Los resultados obtenidos señalaron que no hay una relación estadísticamente significativa entre Mobbing y Asertividad. Sin embargo, el Acoso Laboral si mostró relacionarse con las variables psicosomáticas. Por otro lado la Asertividad tuvo una relación estadísticamente significativa con dolor de cabeza, depresión y agresividad. Además se encontró que las mujeres tienden a comportarse más asertivas que los hombres.

INTRODUCCION

La finalidad de esta investigación fue determinar si existe relación entre el Mobbing y la Asertividad en empleados mexicanos de la empresa Plan Seguro. Entendiendo por Mobbing como cualquier conducta abusiva que pueda atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo, o degradando el clima de trabajo, este fenómeno está dirigido a perjudicar la integridad psicológica del trabajador acosado, con el propósito de lograr, mediante su aparente voluntad, la salida de la organización empresarial para la cual labora. (Fernández y Nava, 2010; Hirigoyen, 1999)

Por otro lado la difusión de esta información puede crear conciencia de las graves consecuencias que conlleva ignorar el acoso laboral y la importancia que tiene el conocimiento de la asertividad permitiendo a todo ser humano ser hábil al momento de comunicar sus ideas, tomar una decisión y relacionarse con el resto de las personas.

En el Capítulo I discutimos el tema de Mobbing, sus definiciones, su origen, los diferentes tipos por los cuales se manifiesta esta problemática dentro de una empresa, las fases como se desenvuelve este fenómeno, lo que es y no es el acoso laboral, los implicados así como las conductas que presentan, las causas que lo originan, sus consecuencias individuales, sociales y organizacionales, las estrategias de afrontamiento y las investigaciones realizadas referente al tema.

En el Capítulo II se habla de la Psicología de la Salud y los Factores Psicosociales que intervienen en el ambiente laboral. Se da la definición de Psicología de la Salud, la cual tiene como objetivos principales contribuir en la educación, promoción, mantenimiento y estudio de la salud, así como la prevención y tratamiento de la enfermedad, sus causas (conductuales, sociales o fisiológicas) y consecuencias en la vida del individuo; busca mejorar los sistemas de salud y las políticas con respecto a ello, es por esto que el papel del psicólogo es muy amplio en esta rama (Cantú, 2009; Morales, 1997; Taylor, 2003). También se habla de la relación que tiene con el área laboral y el papel del psicólogo en una organización. Por otro lado se planteará la definición de los factores psicosociales, los factores que perjudican o benefician al trabajador y a la empresa, así como sus consecuencias y por último las estrategias de afrontamiento que puede llevar a cabo una organización para mejorar su ambiente laboral.

El Capítulo III trata el tema de asertividad la cual se caracteriza por ser una capacidad de autoafirmarse, de expresar lo que sentimos y pensamos aunque las circunstancias no sean muy favorables. Es una conducta activa, directa, clara y respetuosa con los demás como con nosotros mismos. (Sales, 2009). Se realiza una recopilación de definiciones de varios autores así como sus antecedentes, se describe la conducta asertiva, pasiva y agresiva que podría mostrar una persona, se enlistan los derechos asertivos, se habla de las diferencias entre la asertividad verbal y no verbal, las dimensiones de la conducta asertiva, los tipos de asertividad y se hace una breve recopilación de las investigaciones que se han hecho referente al tema. Además se discute la relación que existe entre el acoso laboral y la asertividad en los trabajadores de esta empresa, ya que estos fenómenos se presentan cotidianamente en el ambiente de una organización y al considerar su importancia puede modificar el clima laboral.

En el Capítulo IV se explica el método usado en esta investigación, también se hace mención la justificación del tema, los objetivos así como las preguntas de investigación, las hipótesis en las que se basó este proyecto, las variables que se emplearon, la muestra, el muestreo, el diseño de la investigación, el procedimiento llevado a cabo y el tipo de estadística.

En el Capítulo V se dan a conocer los resultados de este proyecto, donde a partir de gráficas se pueden apreciar los datos sociodemográficos y con el uso de tablas se proyectan los datos obtenidos de las Correlaciones de Pearson y el Análisis de Varianza.

En el Capítulo VI se encuentran las conclusiones obtenidas de la presente investigación, concluyendo que el Acoso Laboral no tiene relación con la Asertividad, sin embargo, en la empresa Plan Seguro se observa que los empleados con una antigüedad mínima de 6 meses perciben Acoso Laboral al ser los siguientes factores los más mencionados: Sabotaje y Situaciones Deshonestas, Clima Laboral Hostil, Violencia Verbal, Discriminación y Hostigamiento Sexual. Esta información confirma que la salud de los trabajadores podría verse afectada por este fenómeno. Por otro lado la Asertividad es la Dimensión más usada por el personal, siendo las mujeres el sector más hábil al usarla en el área de trabajo siendo una herramienta que podría ayudar a combatirlo.

CAPITULO 1. Acoso Laboral

Introducción.

Este capítulo trata sobre el acoso laboral también conocido como Mobbing, psicoterror, violencia laboral, entre otros; el cual tiene como objetivo principal la eliminación de la víctima dentro de una organización. Para que esto suceda debe de haber un agresor, una víctima y un entorno que propicie el acoso. Este suceso se basa principalmente en ejercer violencia física y psicológica, dañando tanto al individuo como a la organización.

Para que sea considerado Mobbing es importante que el acoso sea constante, es decir, por lo menos tres veces a la semana y con un mínimo de seis meses, otro aspecto a resaltar es la intencionalidad que tenga el agresor hacia la víctima.

Debido a que en una organización obtener el poder y sentirse superior a los demás es un suceso que ocurre continuamente provoca un ambiente basado en envidias y competencia, faltas de respeto, chismes y conductas aversivas que pueden afectar a nivel operativo, administrativo y gerencial.

Este suceso es un problema que ha ocurrido desde hace mucho tiempo pero que ahora por las consecuencias que tiene para la sociedad se le ha buscado diversas soluciones, entre ellas: informar a las empresas de como intervenir una vez iniciado el acoso, prevenirlo y controlarlo evaluando constantemente el ambiente laboral.

A continuación haremos mención de las características que intervienen en el desarrollo del acoso laboral, iniciando con su definición y origen, continuando con los tipos de Mobbing que se han encontrado en las empresas, las fases por las que pasa el proceso, las características específicas del fenómeno, los implicados que se requieren para suscitar la violencia laboral, las causas así como las consecuencias que tiene el individuo, la sociedad y el entorno laboral, concluyendo con las estrategias de afrontamiento tanto para la víctima, como para la empresa e investigaciones realizadas en México.

Definición Mobbing.

A pesar de su poca apertura el mobbing actualmente se le considera como un fenómeno de importancia nacional e internacional debido a que esta problemática repercute en el área laboral, individual y social. (González y Delgado, 2008)

El Mobbing es un proceso gradual basado en conductas físicas y verbales que tienen como objetivo causar daños psicosomáticos y psicológicos a la persona así como a su entorno,

haciendo uso de palabras, gestos y actos agresivos en un periodo de tiempo establecido y continuo. El propósito del agresor es desmoralizar a la víctima buscando que ésta abandone la empresa. (Hirigoyen, 1999)

Es difícil detectar esta problemática dentro de las empresas debido a que tiende a usar violencia muy sutil y cuando la víctima se da cuenta de ello puede ser demasiado tarde al presentar daños en su vida personal y laboral. (Einarsen y Johan, 2006)

A continuación se mencionarán definiciones de diferentes autores:

En 1996 el psicólogo sueco Heinz Leymann definió que el terror psicológico o mobbing en la vida laboral implica una comunicación hostil e inmoral, que es dirigida de manera sistemática por uno o unos cuantos individuos principalmente hacia un individuo que, debido al mobbing, es empujado a una situación de desamparo e indefensión, siendo retenido allí mediante continuas actividades de acoso psicológico.

La definición operacional que él estableció es que debe ocurrir al menos una vez por semana y durante un período aproximado de seis meses. Debido a la alta frecuencia y larga duración del comportamiento hostil, este maltrato ocasiona un considerable sufrimiento psicológico, psicosomático y social.

Por otro lado la definición científica del término “mobbing”, se refiere a una interacción social a través de la cual un empleado es atacado por uno o más individuos casi diariamente y por un largo periodo de tiempo, llevando a la persona a una posición casi desamparada con un riesgo de expulsión potencialmente alto.

Sin embargo en algunos casos el acoso moral puede ser mutuo hasta que uno de los participantes se convierte en el más débil. (Leymann, 1990)

Para Hirigoyen (1999) el acoso laboral es cualquier manifestación de una conducta abusiva que pueda atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo, o degradando el clima de trabajo, este fenómeno está dirigido a perjudicar la integridad psicológica del trabajador acosado, con el propósito de lograr, mediante su aparente voluntad, la salida de la organización empresarial para la cual labora. (Fernández et al., 2010)

En España Iñaki Piñuel (2008) considera el acoso psicológico en el trabajo como una serie de actos que aisladamente pueden parecer irrelevantes, pero cuyo encadenamiento en el tiempo y persistencia minan la salud y la resistencia psíquica del trabajador hasta conseguir destruir su autoestima o producir enfermedades psicosomáticas que previamente no existían y que son el resultado de la indefensión de la víctima.

Einarsen et al. (2006) lo definen como hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas laborales. El acoso es un proceso durante el cual la persona, desde una posición inferior, se convierte en el objetivo de comportamientos sociales negativos de forma sistemática.

Un conflicto no puede ser entendido como una situación de acoso si se trata de un único incidente aislado o si ambas partes en conflicto tienen una "fuerza similar". (Einarsen et al., 2006)

Desafortunadamente algunas empresas utilizan el mobbing como una estrategia empresarial ya que como dice Ashforth (1994) un líder utiliza su poder sobre los demás mediante la arbitrariedad despreciando a los subordinados, mostrando escasa consideración, utilizando un estilo basado en la fuerza para la resolución de conflictos, impidiendo la iniciativa y utilizando castigos no contingentes llegando incluso al despido. (citado en Buendía y Ramos, 2001)

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) lo delimita como una situación en la que una persona ejerce violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente sobre otro individuo en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación, su reputación, el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente ese empleado acabe abandonando su lugar de trabajo". (González y Delgado, 2008)

Martínez Selva (2004) señala los siguientes aspectos definitorios del acoso laboral:

- *Hostilidad*. Lo constituyen actuaciones violentas que buscan causar daño. Se trata de un comportamiento agresivo que a veces es de difícil descripción por sus efectos dañinos sobre la víctima.
- *Continuidad*. Es un comportamiento que se repite en el tiempo. Técnicamente, se habla de que debe durar al menos seis meses y darse una vez por semana como mínimo, aunque éstos son criterios de investigación, que pueden o no darse en la mayoría de los casos de la vida real, por lo que en el análisis concreto de un supuesto de "mobbing" se debe ser flexible en este punto. (citado en Becerril, 2009)

Con la intención de delimitar el concepto de acoso laboral y distinguirlo de otras actuaciones cabría atribuirle como propios los siguientes criterios:

- Alude a la violencia psíquica, directa e indirecta, que se puede ejercer sobre alguien.
- Es un tipo de conducta que se ejerce de forma continuada en el tiempo.

- Se basa en la marginación, discriminación y vejación que pueden ser abiertas, dirigidas a la totalidad de la persona y a su hundimiento humano como persona.
- Se produce durante o como resultado del cumplimiento de las obligaciones laborales.
- Es una agresión contra cualquiera, más que una discriminación específica debida a la edad, género, raza o nacionalidad, creencias.
- Tales acciones aparecen al menos durante seis meses y con una frecuencia semanal, sin embargo, es importante advertir que una sola y puntual agresión pueden producir efectos devastadores en el individuo.
- Es intencional: el fin es obligar a la persona a que abandone el trabajo.
- La víctima es arrastrada a una posición de indefensión, real o percibida, que repercute negativamente en su salud física y psíquica, así como en su ámbito social esto proviene de la actividad de los testigos de la violencia, que permiten la destrucción de otro ser humano de manera indignante y cobarde.
- Es un proceso escalar y con asimetría de poder (acoso vertical descendente o ascendente). (Cardona y Ballesteros, 2005; Moreno, Rodríguez, Garrosa, Morante y Rodríguez-Carbajal, 2005; Olmedo y Gonzales, 2006; Parés, 2005; Slin, 2006; Uribe, 2011)

El mobbing no ha alcanzado aún una definición consensuada pero se le conoce como un proceso de agresión sistemática y repetida por parte de una persona o grupo hacia un compañero, subordinado o superior. (Topa, Depolo y Morales, 2007)

Es importante que la definición de Mobbing sea clara y objetiva para contrarrestar la incidencia de esta problemática dentro de las empresas ya que al difundir información sobre este tema las personas que lo padecen pueden detectarlo y evitar daños a futuro.

Origen del Mobbing.

En 1966 el etólogo Konrad Lorenz conceptualizó el término “mobbing” a los ataques de un grupo de animales más pequeños que amenazan a un animal más grande por considerarlo enemigo y tener un tamaño diferente o fuerza superior, posiblemente porque dentro de su misma especie se comportaba de forma anómala. Más tarde, en 1972 Meter-Paúl Heinemann un médico sueco se interesó en el comportamiento destructivo que existe en un grupo de niños dirigido contra uno solo, tomó prestada esta terminología de Lorenz y llamó “mobbing” a este comportamiento. La actual investigación acerca de este tipo de comportamiento infantil ha sido llevada a cabo durante los últimos 20 años, siendo uno de los investigadores más destacados el noruego Dan Olweus. (Leymann, 1996)

Aunque el mobbing es un fenómeno antiguo, no fue hasta la década de los 80, cuando Heinz Leymann, un psicólogo alemán, establecido en Suecia, lo aplicó a la psicología laboral, dotándolo de sistematización y descripción precisa ya que quiso alejarse de la connotación de la agresión y amenazas físicas que prácticamente no aparecen en el ámbito laboral. (Olmedo et al., 2006)

De acuerdo a Morales (2008) el origen de la palabra mobbing tiene un sentido etimológico que proviene del verbo inglés "to mob" que se traduce como "ser atropellado o atacado por la multitud" (citado en Fernández et al., 2010)

El acoso psicológico en el trabajo ha sido objeto de estudio por numerosos investigadores, siendo los términos más empleados para hacer referencia a este tipo de conductas los siguientes: mobbing (Leymann, 1996; Zapf, Knorz y Kulla, 1996), emotional abuse (Keashly, 1998), harassment (Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck, 1994; Brodsky, 1976) y bullying (Einarsen y Skogstad, 1996; Einarsen, 1999; Rayner, 1997; Vartia, 1996). (López, Picón y Vázquez, 2008). Debido a la importancia de este fenómeno para la sociedad se le ha denominado de diversas formas y cada una la ha adaptado a su cultura. (Morán, González y Landero, 2009)

Tipología del Mobbing.

Cuando una empresa tiene todas las condiciones para que se desarrolle acoso laboral, la violencia puede tomar varias direcciones, las cuales son:

Acoso Vertical Descendente. Este tipo de acoso es el más común dentro de las empresas ya que es ejercido por un empleado de mayor jerarquía hacia un subordinado. Es el más dañino porque aparta a la víctima de todo apoyo que pueda tener, la hace sentir culpable e insegura para defenderse. (Bosqued, 2005; Carbonell, Gimeno y Mejías, 2008; Hirigoyen, 2001; Rojo, 2005; Velázquez, 2005)

Acoso Horizontal. Es aquel que se da entre compañeros de trabajo, es decir, que tienen el mismo nivel jerárquico. En este caso la víctima puede recibir más apoyo de la empresa en dado caso de que denunciara al agresor y la misma organización tuviera interés en parar esta situación. (Bosqued, 2005; Carbonell et al., 2008, Hirigoyen, 2001; Rojo, 2005; Velázquez, 2005)

Acoso Vertical Ascendente. En este caso el mobbing se desarrolla desde uno o más empleados hacia un superior jerárquico, produciéndose este escenario cuando asciende la víctima a un mayor puesto y sus compañeros al sentir envidia tienden a iniciar el acoso.

También puede darse cuando la presencia de un nuevo jefe no es bien recibida por los trabajadores. (Bosqued, 2005; Carbonell et al., 2008; Hirigoyen, 2001; Velázquez, 2005)

Acoso Mixto. Este acoso se puede presentar de dos maneras, si el acosador es un superior por lo regular hará todo lo necesario para que los demás trabajadores participen de forma activa o pasiva; por otro lado si el agresor es uno de los compañeros y la organización no hace nada para detenerlo, entonces es cómplice de este delito. (Bosqued, 2005)

Uribe (2011) ha encontrado que el acoso más frecuente es el descendente, seguido del horizontal y, en menor grado el ascendente.

Para entender mejor este fenómeno es indispensable conocer de qué forma pueden desenvolverse las conductas hostiles en las relaciones interpersonales creando un Plan Organizacional que prevenga, combata y controle el acoso laboral.

Fases del Mobbing.

El Mobbing más que ser un fenómeno es un proceso que se desarrolla en diversas fases, las cuales no pueden ser estrictamente establecidas debido a que intervienen varios factores como son: la diversidad de normas y reglas que establece cada empresa, las relaciones interpersonales entre iguales, así como entre superiores y subordinados, la cultura organizacional, el interés de los directivos al controlar, prevenir y detener este suceso, las estrategias que usan al resolver los conflictos, entre otros.

Diversos autores se han basado en las fases que Leymann (1996) estipulo para describir los cambios observados dentro de la empresa conforme va aumentando el acoso, por otro lado Piñuel (2008) agrega una fase (Solicitud de Ayuda y Diagnóstico Incorrecto) que considera importante resaltar debido a que los profesionistas no están capacitados para brindar ayuda a las víctima del Mobbing y esto es un punto que se necesita trabajar para minimizar las consecuencias que pueden afectar a los involucrados.

Según Leymann (1996) las fases del acoso laboral son:

1. **Inicio por un incidente crítico.** Por lo general esta fase tiende a ser breve y puede iniciarse por un conflicto no resuelto, lo cual le genera a la víctima desorientación ya que espera recibir el apoyo de la empresa, sin embargo, al notar que no hay cambio alguno, ésta se siente aislada y manifiesta los primeros signos de ansiedad y alteraciones en los hábitos alimenticios. En este momento el acosado tiene dos alternativas, negar el problema o enfrentarse al hostigador.

2. **Estigmatización.** En esta fase el acoso tiende a ser sistematizado y frecuente. Aunque no hay violencia física, las críticas injustificadas hacia su trabajo, su aspecto físico, ideas y planteamientos con las actividades que realiza podrían considerarse acoso psicológico. Habitualmente puede haber de 1 a 4 agresores. En esta parte del proceso el objetivo del acosador es causar miedo a la víctima haciéndole creer que cualquier acto defensivo podría incrementar el hostigamiento.
3. **Intervención de las autoridades de personal.** A partir de esta fase la víctima empieza a sentir rechazo, sentimientos de marginación, aislamiento, culpa y depresión. El agredido empieza a perder interés en su trabajo y a preocuparse por su salud. Se crea un error de atribución donde los colegas y los superiores creen culpable a la víctima de lo sucedido basándose en las características personales y no en los factores ambientales.
4. **Expulsión.** Cuando el conflicto no se resuelve el acoso tiende a finalizar con la salida de la víctima de la organización, ya sea por traslado, despido, o bien abandono de su puesto, en el peor de los casos puede llegar al suicidio. Al encontrarse desesperado, el agredido busca ayuda fuera de la empresa a la que pertenece acudiendo con profesionales en el tema, los cuales tienden a dar un diagnóstico incorrecto por incredulidad o falta de información del paciente.

Por otro lado para Piñuel (2008) las fases están compuestas por:

1. **Incidentes críticos.** Se produce una gran confusión en la víctima porque no entiende la conducta hostil del agresor. Puede iniciarse a partir de un conflicto no resuelto que se agrava rápidamente, sin embargo no se presenta el acoso psicológico siendo una fase muy corta.
2. **Acoso y Estigmatización.** En esta parte del proceso tiende a caracterizarse la conducta del agresor por comportamientos hostiles repetitivos hacia la víctima haciéndola creer responsable del acoso lo cual repercute en sus tareas laborales, incrementando su inseguridad y haciéndola ver incompetente para sus compañeros perjudicando su dignidad como persona. El acosador tiene una intencionalidad perversa en agredir al acosado. Esta situación empieza a crear secuelas psíquicas en el afectado.
3. **Intervención de la Dirección.** Debido a que el acosador crea una idea falsa de la víctima los superiores tienden a hacer sus propios prejuicios cayendo en el error básico de la atribución. Existe una diferencia entre las empresas privadas y públicas, en las primeras es frecuente eliminar la relación laboral con la víctima; en la segunda se traslada a la víctima para solucionar el problema, sin embargo, al agresor se le protege.

4. **Solicitud de Ayuda y Diagnóstico Incorrecto.** Cuando la víctima se decide a buscar ayuda ya presenta consecuencias del acoso lo que la hace ausentarse del trabajo. En algunos casos la reputación del empleado acosado se ve destruida de manera irremediable. Desafortunadamente los profesionistas no tienen la preparación adecuada para ayudar a estos pacientes cayendo en diagnósticos incorrectos.
5. **Salida y Expulsión.** Cuando la víctima decide tolerar esta situación y continuar laborando en la empresa, debido a su estado inconveniente baja su productividad e incrementa la probabilidad de ser despedida, o bien al ser consciente del acoso inmediatamente abandona su trabajo. En un 90% de los casos el problema termina cuando la víctima sale de la empresa.

Las fases antes mencionadas no necesariamente siguen este transcurso debido a que la resolución de conflictos se lleva a cabo de diferente manera en cada empresa.

Características del Mobbing. ¿Qué es y qué no es?

¿Qué características tiene el Acoso Laboral?

De acuerdo a las investigaciones que se han realizado sobre este tema se ha concluido que la definición de acoso laboral debe ser objetiva y clara para no confundir esta problemática con otros conflictos que puedan suceder dentro de la empresa. Por lo cual a continuación describiremos las conductas que caracterizan este fenómeno así como los síndromes laborales que tienden a confundirse con el mobbing.

Leymann (1996) clasifica en cinco grupos las conductas principales que determinan el mobbing tomando en cuenta las consecuencias sobre la víctima, estas son: limitación a la comunicación, al contacto social, desprestigio ante los compañeros, desacreditación de la capacidad laboral y profesional, y agresiones contra la salud física y mental. (Moreno, Rodríguez, Morante, Garrosa, Rodríguez-Carbajal y Díaz, 2008; López et al., 2008; Alcides y Puentes, 2010)

A su vez, Zapf agrupó las conductas de acoso en 7 bloques: medidas organizacionales, aislamiento social, vida privada, violencia física, actitudes, agresiones verbales y rumores. (citado en Fernández, Peñasco y Lozada, 2009)

Para considerar que el acoso laboral se está desarrollando dentro de una empresa se deben tener en cuenta estas condiciones:

- 1) Repetición de conductas agresivas hacia un integrante de la organización.
- 2) Incapacidad de la víctima para defenderse.

- 3) Consecuencias graves para la víctima.
- 4) Las conductas deben ser sentidas como hostiles por la víctima.
- 5) Conductas negativas frecuentes y duraderas.
- 6) Debe de haber un acosado y un acosador.
- 7) La finalidad es que la víctima abandone su puesto de trabajo.
- 8) El apoyo del grupo ante dicho acoso. (Topa et al., 2007; Fernández et al., 2009; Moran et al., 2009)

Otro tipo de acoso laboral llamado “whistleblower” (delatador de ilegalidades) a empezado a darse a conocer debido a que el trato que recibe la víctima es semejante al mobbing. López et al. (2003) señalaron que se origina cuando una persona denuncia alguna anomalía que está ocurriendo dentro de la empresa donde trabaja, ya sea corrupciones o violaciones de la ley, esto puede traer represalias para el denunciante. (citado en Olmedo et al., 2006)

En base a estos autores (Fernández et al., 2009; López et al., 2008; Olmedo et al., 2006; Peralta, 2004) podemos concluir que el acoso laboral se caracteriza por:

- La comunicación de la víctima tiende a ser restringida, es decir, se le limita la facilidad de comunicarse libremente, es decir, no es escuchada ni recibe retroalimentación de sus opiniones y a partir de ataques verbales se critica la calidad de su trabajo.
- La víctima es aislada por el agresor el cual manipula su entorno provocando que los testigos sean indiferentes u hostiles y limitando el acceso a la información. Como sabemos un empleado es el que inicia el acoso, pero sin la ayuda del grupo, no podría continuar ejerciéndolo.
- En el proceso del acoso laboral a la víctima se le destruye psicológicamente al crearle chismes sobre su persona y burlarse de sus creencias, pensamientos, comportamientos, etc., además se le debaten todas sus opiniones y se da a entender que la persona tiene problemas mentales.
- La desacreditación profesional es otra conducta característica del acoso ya que el agresor tiende a ser poco objetivo en sus críticas llegando a juzgarlo fuertemente cuestionando su capacidad profesional, por lo que le asigna tareas por debajo de sus capacidades o bien por encima de ellas.

- La salud física de la víctima se ve afectada al elaborar trabajos que pongan en peligro su integridad, atacándola física, verbal, sexual y/o psicológicamente, así como daños psicosomáticos.
- El agresor tiende a provocar sentimientos de culpabilidad y desconfianza haciendo que la víctima se resigne a recibir conductas violentas continuamente, si ésta llegara a confrontarlo, el hostigador niega tal acusación.
- El objetivo del acoso es que la víctima renuncie a su trabajo.
- El acceso al material de trabajo es restringido para la víctima por ejemplo: fax, teléfono y ordenador.
- Si el liderazgo que se lleva a cabo en la empresa es inadecuado tiende a crear situaciones que puedan provocar una mala utilización de las habilidades del trabajador, deficiente delegación de responsabilidades, relaciones laborales ambivalentes, manipulación o coacción del trabajador, motivación deficiente, falta de capacitación del personal, carencia de reconocimiento, ausencia de incentivos, remuneración inequitativa y promociones laborales aleatorias.
- Si dentro de la organización se desarrolla un desequilibrio de poder facilita que el acosador lleve a cabo su estrategia para eliminar a la víctima.

Por eso es recomendable tener en cuenta estos puntos para no confundir un conflicto pasajero o algún otro malestar causado por el trabajo y no por el acoso laboral ya que estas situaciones tienden a ocurrir cotidianamente en varias organizaciones. (Moreno et al., 2008)

¿Qué no es el acoso laboral?

Los investigadores (Bosqued, 2005; Einarsen, 2006; Hirigoyen, 2001; Piñuel, 2008; Rojo, 2005; Uribe, 2011) han divulgado la facilidad de diferenciar el acoso laboral de otras problemáticas como conflictos, burlas sociales u otro suceso que afecte la integridad del trabajador, esto en base a diferenciar las características del acoso laboral ante los diversos acontecimientos que pueden ocurrir como Burnout, estrés, condiciones de trabajo precarias, etc.

A continuación mencionaremos algunos de los eventos que ocurren dentro de una organización que podrían llegar a confundirse con mobbing:

- Director maltratador.

Son personas con un mayor nivel jerárquico que abusan de su poder al dirigirse de manera inadecuada e irrespetuosa con las personas que tiene a su mando. Tienden a sobajar, insultar y discriminar de forma pública a cualquier trabajador afectando su dignidad y salud mental. Si este comportamiento es continuo y dirigido a una persona en especial podríamos estar hablando de mobbing. (Rojo, 2005; Uribe, 2011)

- Síndrome de desgaste personal o Burnout.

Este síndrome se caracteriza por un desgaste mental, físico y emocional debido a las condiciones en las que se desarrolle el trabajo, es decir, si el puesto requiere el trato continuo con otras personas, cantidad excesiva de trabajo, frustración al no realizar las actividades que le agradan y al no cumplir con las expectativas profesionales y económicas del asalariado llegando a provocar pérdida de interés por su trabajo y deterioro en su salud. Este se diferencia del mobbing porque es causado principalmente por la actividad laboral y no por las relaciones interpersonales. (Piñuel, 2008)

- El estrés laboral.

Son aquellas respuestas fisiológicas, psicológicas y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. Este desgaste psíquico se basa principalmente en las actividades que realiza el asalariado en su área de trabajo ya que exceden sus capacidades físicas y mentales. Para poder diferenciar el estrés del acoso laboral hay que tener en cuenta que mientras el primero no sea excesivo no es dañino para el trabajador a diferencia del mobbing el cual es destructivo por su propia naturaleza. Si el empleado llegara a sufrir de estrés bastaría con descansar y retomar el trabajo más tarde, sin embargo, el acoso laboral no cesa así de sencillo. (Bosqued, 2005; Hirigoyen, 2001)

- Trastornos psíquicos.

Son todas aquellas enfermedades mentales como la depresión, esquizofrenia, ansiedad, paranoia, personalidad múltiple, entre otras; las cuales pueden confundirse con el acoso; sin embargo, estas enfermedades son propias de la salud del trabajador y no se relacionan con las actividades que desempeñen. (Rojo, 2005)

- Conflicto Interpersonal.

Se trata de una discusión entre dos o más personas, las cuales no pueden llegar a un acuerdo debido a la diferencia de ideas; esta situación puede arrojar consecuencias positivas si es resuelto a tiempo pues el conflicto en sí busca una necesidad de cambio y al

ser resuelto podría beneficiar el ambiente laboral; por otro lado las consecuencias negativas pueden basarse en bloquear cualquier cambio y en el peor de los casos ser antecedente de acoso moral. (Bosqued, 2005; Einarsen, 2006; Hirigoyen, 2001)

- Agresiones esporádicas.

Es cuando una persona tiende a ser agresivo ocasionalmente sin objetividad en sus conductas. (Hirigoyen, 2001)

- Acoso sexual.

Comportamientos que tienen como objetivo saciar una necesidad sexual los cuales perjudican la integridad física y mental del empleado en el lugar de trabajo. Estas agresiones pueden surgir de superiores o compañeros. Cuando se considera mobbing es porque el acosador hostiga sexualmente con el fin de expulsar a la víctima de la empresa y no precisamente por placer sexual, además de que la víctima tarda más tiempo en percibir tales agresiones a diferencia del acoso sexual en donde son muy notorias. Esta problemática es sancionada por las leyes de muchos países, incluyendo México. (Uribe, 2011)

- Condiciones de trabajo precarias.

La falta de recursos económicos en las empresas podría provocar que las condiciones de trabajo sean deficientes para todos los empleados; en algunos casos la empresa requiere de cambios físicos de su personal provocando incomodidad en ellos, sin embargo, si esto es justificado no existe acoso alguno, pero cuando se observa que solo uno es el que lidia con esta problemática entonces podríamos pensar que está siendo víctima de acoso laboral. (Hirigoyen, 2001)

- Clima laboral deficiente.

Es un clima laboral desfavorable debido a chismes, burlas y envidias que pueden ser el inicio de situaciones de acoso laboral. (Uribe, 2011)

- Críticas constructivas.

Dentro de una empresa se recomienda que exista una retroalimentación hacia el trabajo que realizan sus empleados para mejorar sus resultados, esta debe ser constructiva y objetiva sin llegar a denigrar o desvalorizar su desempeño. (Hirigoyen, 2001)

Las circunstancias anteriores no pueden considerarse Mobbing porque, entre otras cosas, no tienen como objetivo la destrucción psicológica del acosado, ni que este abandone voluntariamente su puesto de trabajo. (Velázquez, 2005)

Implicados en el proceso

Para comprender mejor este proceso es necesario conocer las partes que intervienen en su desarrollo dentro de la empresa, por lo cual Einarsen (2000) propuso tres posibles modelos causales que pueden explicar el perfil y la relación que hay entre ellos.

- 1.-Características Individuales: Perfil del Acosador y de la Víctima.
- 2.-Características de las relaciones humanas en la organización.
- 3.-Características del Clima Organizacional. (citado en González et al., 2008; Uribe, 2011)

Perfil del Acosador

Un acosador es perverso, manipulador, transgresor de las normas sociales, es capaz de mentir y planear estrategias con el fin de alcanzar sus objetivos. (Uribe, 2011)

Una de las preguntas que nos hacemos al percibir este fenómeno es: ¿Por qué el acosador es incitado a hostigar a la víctima? Algunas de las características generales que diversos autores (Ausfelder, 2002; Bosqued, 2005; Carbonell et al., 2008; Hirigoyen, 1999; López et al., 2008; Rojo, 2005; Uribe, 2011) proponen observar en su conducta son las siguientes:

- Puede clasificarse de psicópata, narcisista o paranoide en algunos casos.
- Carece de empatía.
- Descalifica a sus compañeros.
- Tienen a ser obsesivos ya que necesitan clasificar, organizar, dominar y controlar.
- Provoca rivalidades entre las personas.
- Impone su Autoridad.
- Se considera incapaz de llevar a cabo sus propósitos.
- Carece de sentimientos de culpa y remordimiento.
- Facilidad de manipulación.
- Usa la mentira, el engaño, la hipocresía y la burla.
- Seductor cuando le conviene a sus intereses.
- Tiene un historial de acoso psicológico.
- Habilidad para detectar los puntos débiles de los demás.
- Mediocre en su desempeño profesional.
- Es colérico y cambia de humor continuamente.
- Es inseguro y con baja autoestima.
- Emocionalmente inmaduro.

- Se proyecta en la víctima, desconociendo sus defectos.
- No acepta responsabilidades por su comportamiento.
- No tiene sentido de la moral.
- Compulsivo y con gran capacidad de improvisación.
- Excesivamente controlador.
- Celoso y envidioso.
- Tiene ansias de poder.
- Intolerante a las críticas y contradicciones.
- Rechaza la comunicación directa.
- Deforma el lenguaje.
- Agresivos, irritables y con mal humor.
- Carencias emocionales.

Sin embargo, estas características no las podemos generalizar y creer que los agresores serán tal cual como se han descrito ya que cada uno podría desenvolverse de diferente forma, no obstante; las tipologías permiten poner cierto orden en el asunto.

Algunos autores clasifican la personalidad del acosador de la siguiente manera:

- Personalidad Narcisista. Según Otto Kernberg (1975) definió que: *“Los rasgos sobresalientes de los narcisistas son la grandiosidad, la exagerada centralización en sí mismos y una notable falta de interés y empatía hacia los demás, no obstante la avidez con que buscan su tributo y aprobación. Sienten gran envidia hacia aquellos que poseen algo que ellos no tienen o que simplemente parecen disfrutar de sus vidas. No solo les falta profundidad emocional y capacidad para comprender las emociones de los demás, sino que además sus propios sentimientos carecen de diferenciación.... Cuando se sienten abandonados o defraudados suelen exhibir una respuesta aparentemente depresiva pero que examinada con otro detenimiento resulta ser de enojo y resentimiento cargado de deseos de venganza....”* (citado en Hirigoyen, 1999)
- Personalidad Perversa. Los perversos gozan de hacer sufrir a los demás, así como de hacerlos dudar y humillarlos, tienden a criticar y demandar atención total de su alrededor sin ser recíprocos; no se sienten interesados por las emociones de los demás, pervierten el orden moral, si llegan a decepcionarse producen ira y un deseo de venganza, sienten envidia al percibir la vitalidad de los demás, se apropian de ideas o pensamientos de sus víctimas las cuales también son culpadas de sus errores, se les dificulta llevar a cabo proyectos y estar en soledad. (Fernández et al., 2010; Hirigoyen, 1999; Olmedo, 2006)

- Personalidad Paranoica. Son orgullosos, obstinados, intolerantes y tienden a sentir inferioridad al resto de sus compañeros; se les dificulta demostrar emociones positivas, sienten un temor exagerado de la agresividad ajena, curiosamente suelen sentirse víctimas e interpretan situaciones neutrales como si fueran desfavorables. Creen saber siempre la verdad y no dudan de sí mismos; les crea desconfianza cualquier persona que se les acerca. (Hirigoyen, 1999; 2001)

Según Piñuel (2008) las personalidades paranoicas se desarrollan a partir de un historial de malos tratos o abusos en la infancia, que los obliga a ocultar su pasado y sus situaciones familiares, para ellos es difícil perdonar y olvidar insultos o menosprecios; son personas astutas ya que no exteriorizan su desconfianza, sin embargo, sienten miedo. Para conocer mejor como sería la dirección de una empresa con un jefe paranoico daremos las siguientes características:

- Piensa mal y acertarás.
- Las personas son generalmente hostiles.
- Si una persona se muestra amistosa, lo que busca realmente es utilizarte.
- Si descubren cosas acerca de ti, las utilizarán en tu contra.
- La gente nunca es sincera.
- La gente se aprovecha de uno si se le da la oportunidad.
- Si se deja a las personas que se acerquen demasiado, te traicionan.
- Las personas tratan de rebajarte o humillarte siempre que pueden.
- No se debe confiar en los demás, sino sólo en uno mismo.
- Es necesario estar permanentemente alerta y en guardia.
- La gente actúa por motivaciones ocultas.
- Si se muestra uno condescendiente o tolerante, le atacan.
- La gente intenta manipular.
- Un comportamiento amistoso encubre intenciones de manipular.
- Es necesario guardar distancia para evitar el abuso de confianza.
- No resulta seguro fiarse de las personas.
- Pedir ideas a otros es manifestar debilidad o incompetencia.
- Un jefe debe ser duro si no quiere que se le suban a las barbas.
- No conviene dar confianza a las personas, pues luego abusan de ella.
- La participación es abdicación del mundo de la autoridad.

- Personalidad Psicópata. Son personas que mienten compulsivamente, manipulan y sienten envidia profesional, son apáticos y se frustran al no alcanzar sus metas. Se desenvuelven en el entorno por conveniencia, son autoritarios y al agredir a alguien no sienten culpa, son egoístas pues solo piensan en su bienestar, no son congruentes con lo que dicen y hacen, son indecisos, controladores, oportunistas, arrogantes, buscan ser los mejores en todo lo que hacen a costa de los demás, no son capaces de trabajar en equipo, paranoicos, agresivos verbalmente lo cual les dificulta comunicarse adecuadamente y por lo regular presentan mal humor. (Fernández et al., 2009; Olmedo et al., 2006; Piñuel, 2008)
- Trastorno de Mediocridad o Mediocridad Inoperante Activa (MIA). Los empleados con este trastorno tienden a generar grandes cantidades de trabajo innecesario haciendo que el tiempo del resto del equipo se vea afectado, también crean todo tipo de obstáculos que dificultan las actividades a realizar. Por lo regular son envidiosos y les desagrada el bienestar de los demás, esto les lleva a ser incapaces de valorar la excelencia; desarrollan sistemas de persecución y entorpecimiento. (Ausfelder, 2002; Barón, Mundate y Blanco, 2003; Bosqued, 2005; Fernández et al., 2009; Olmedo et al., 2006)

Este tipo de personas tienen la facilidad de integrarse en una empresa donde puedan llevar a cabo sus anomalías e influenciar al grupo a la violencia ya que sin su apoyo no podrían culminar el proceso, por esta razón es trascendental conocer el perfil del acosador y aunque no sea explícitamente como aquí se menciona si puede servir de orientación para el proceso de selección de personal así como para verificar la consistencia del equipo de trabajo.

Perfil de la Víctima

Según Bosqued (2005) el perfil de la víctima es el conjunto de rasgos personales y del contexto donde puede ser vulnerable y aumentar la probabilidad de ser hostigado en el ámbito laboral.

Para entender mejor lo que es una víctima podemos decir que una misma persona puede llegar a ser muy eficaz y encantadora en un contexto favorable, pero si se encontrara en un entorno hostil se devastarían sus habilidades siendo objeto de acoso laboral.

Algunas de las características que podemos observar en la víctima según diversos autores (Bosqued, 2005; Carbonell et al., 2008; Hirigoyen, 2001; Piñuel, 2008; Topa et al., 2006; Uribe, 2011) son:

- Personas Atípicas. Son aquellas que por ser diferentes tienen mayor probabilidad de ser acosadas, es decir, por su aspecto físico, su juventud, su sexo, su vulnerabilidad o algún otro factor que lo diferencie de sus compañeros.
- Personas demasiado competentes o que ocupan mucho espacio. Debido a su personalidad, a su capacidad profesional (creatividad e inteligencia) y a su autonomía podrían llegar a opacar a sus compañeros por lo que se vuelve tentador acosarlos.
- Personas que se resisten a la manipulación. Se refiere los trabajadores que se resisten a cambiar sus opiniones, conductas y valores por la opinión de la organización.
- Persona a las que se les dificulta formar alianzas. Por lo regular se aíslan del equipo de trabajo, si no es el caso y la víctima si ha formado vínculos el acosador se encargará de romperlos.
- Los asalariados protegidos. En este rubro podemos encontrar a las mujeres embarazadas y a las personas de más de 50 años con un poder adquisitivo elevado, esto se debe a que para la empresa su despido es más costoso, sin dejar de lado que cualquier despido es gravoso para la empresa.
- Personas menos eficaces. La jerarquía así como sus compañeros tienden a reprocharle a estos empleados su inadaptación y su lentitud al realizar o aprender nuevas tareas laborales.
- Personas temporalmente debilitadas. Cuando un empleado tiene dificultades personales como una enfermedad o problemas familiares puede que el entorno se aproveche de esta fragilidad.
- Personas con baja autoestima. Los individuos que carecen de confianza en sus habilidades y en sus virtudes es más fácil que sean acosadas, por lo regular tienden a ser tímidas y cohibidas.
- Necesidad de reconocimiento. Estas personas requieren sentirse apreciados, importantes y necesitados para tener una buena imagen de sí mismos; sin embargo, al ser rechazados, criticados y humillados sienten duda volviéndolos vulnerables e inconsistentes en su trabajo.
- Personas ingenuas y demasiado optimistas. Son aquellos empleados que se caracterizan por ser simpáticos, cooperativos, humildes, empáticos, sensibles, sociables, amables, que tienden a perdonar fácilmente siendo reconocidos por el resto de sus compañeros causando envidia y celos del acosador.
- Personas moralistas. Este tipo de individuos son regidos por la honestidad y la ética, ya que si perciben alguna anomalía de un compañero e incluso de su propio jefe no acepta participar en el evento y denunciarlo provocándole represalias del acosador.

- Personas con situaciones personales o altamente satisfactorias. Son felices, satisfechas con su vida familiar, amorosa y profesional.

Según Piñuel (2008) las víctimas tienden a sentirse culpables por el acoso que reciben debido a su exagerada exigencia por miedo a fallar y no cumplir las expectativas de sus superiores causándoles un sufrimiento agobiante. En algunos casos son vulnerables a las críticas aunque no tengan fundamento ya que el acoso es constante y pueden llegar a creerlo. (Hirigoyen, 1999)

Moreno, Rodríguez, Rodríguez-Carbajal et al., (2005) menciona que la hipótesis de la personalidad hace que ciertas personas tengan mayor probabilidad de ser hostigadas, por ejemplo empleados sumisos o provocativos.

Para esclarecer este concepto mencionaremos algunas posturas victimistas:

- a) A la víctima le conviene ser víctima.
- b) El acosador es "Acosado".
- c) El supuesto acosado exagera los mandatos del aparente acosador.
- d) Se hace pasar por víctima para descalificar al falso agresor y tener de su lado a sus compañeros. (Hirigoyen, 2001)

Consideramos que las víctimas corresponden a todo tipo de perfiles, como dice Leymann cualquier persona podría ser acosada y no siempre se tratará de un empleado hábil o inepto, basta con que se encuentre en un ambiente hostil que facilite el acoso moral y que la persona tenga características que le molesten o perturben al agresor. (Ausfelder, 2002; Fernández et al., 2010)

Entorno

Como hemos mencionado, dos partes importantes del acoso son el agresor y la víctima, pero este proceso no podría llevarse a cabo sin la colaboración del entorno, es decir, de los testigos que pueden adoptar una postura activa o pasiva. Otro elemento que contribuye a que el hostigador ejecute su comportamiento perverso es la empresa a la que pertenece debido a que en ese lugar encuentra las condiciones idóneas para llevarlo a cabo.

Este tipo de organizaciones tiende a ser jerarquizada y burocrática, con una cultura organizacional con falta de valores, con poca organización administrativa, con normas estrictas donde se favorece a la empresa y no al trabajador, induce miedo para tener el

poder, distorsiona la comunicación y tiene ausencia de transparencia para volver impotente a la posible víctima, busca una mayor productividad y ganancias económicas sin importar eliminar el bienestar humano, basándose en la competitividad, anulando la cooperación y aumentando la rivalidad, reforzando las conductas perversas de los acosadores. (Hirigoyen, 1999; Piñuel, 2008)

Los testigos activos son aquellos empleados que al observar el hostigamiento hacia un compañero tienden a ser aliados del agresor y contribuir con ellos en el acoso. Esto se atribuye a que la víctima no es de su agrado, o porque no pudo resolver adecuadamente un conflicto y busca vengarse, también podría ser porque busque algún mérito con su jefe poniéndose de su lado e incluso para no ser candidato a sufrir mobbing.

Los testigos pasivos son individuos que por miedo a ser acosados, a ser despedidos, aislados o por falta de interés al percibir un acto de violencia contra algún compañero no se oponen a tales sucesos e ignoran el malestar de la víctima.

Según Hirigoyen (2001) estos individuos tienden a ser inmaduros porque necesitan depender de otro pues les falta coraje, convicción e independencia en sus actitudes y pensamientos.

Bosqued (2005) menciona algunos testigos pasivos y activos como son:

- Sindicalistas. Integrantes del comité de la empresa que por indiferencia al problema no apoyan a la víctima.
- Inspectores de trabajo. No le dan seguimiento e importancia a la denuncia que declare la víctima permitiendo que el proceso empeore.
- Comités de prevención de riesgos. Tienden a colaborar más con la empresa que con el trabajador acosado.
- Médicos, Psicólogos y Psiquiatras. Debido a la poca experiencia y conocimiento del tema dan un diagnóstico erróneo y culpan a la víctima por su personalidad.
- Abogados. No ponen como prioridad el bienestar de su defendido por falta de interés o simplemente no saben cómo abórdalo.

Estos implicados son necesarios para que inicie, se desarrolle, se mantenga y culmine el acoso laboral pues al apoyarse los agresores en ellos pueden prolongar la violencia y lograr sus objetivos, sin embargo, al ponerse del lado de las víctimas podrían ser un recurso que usen para detener el mobbing.

Por otro lado la empresa puede contribuir al permitir que el acosador induzca a sus compañeros a emplear conductas violentas haciendo que sobreviva este fenómeno por

más tiempo, además de que nadie lo detiene ni lo sancione por sus actos. (Hirigoyen, 2001)

El acoso laboral puede detonarse si alguno de los implicados antes mencionados se presenta en la organización, sin embargo, el entorno juega un papel muy importante al ser la empresa la que decide, a partir de una cultura organizacional que se preocupe por el bienestar humano o que solo se interese por el ingreso monetario que recibe adaptándose el trabajador a su situación.

Causas que originan el Mobbing

Desafortunadamente en el mundo y principalmente en México, los Recursos Humanos no reciben la atención adecuada por parte de los directivos de las empresas pues su interés principal es obtener ganancias económicas e incluso a costa del bienestar de sus empleados.

Sin embargo, como en el campo laboral es difícil encontrar un trabajo que brinde bienestar económico, los empleados se han visto en la necesidad de recurrir a cualquier recurso que tengan para mantenerlo, pues en la actualidad los empleos son escasos y muchos se manejan por contrato temporal, además de que la competitividad es muy alta.

Coincidimos con Carbonell et al. (2008) respecto a que las causas que originan el Mobbing se pueden delimitar en dos partes como son las características organizacionales y las características personales mencionadas anteriormente.

Respecto a las Características Organizacionales consideramos que los factores que pueden influir en el desarrollo de este fenómeno son:

- ❖ **Jerarquía burocrática.** Cuando una empresa se maneja a partir de una jerarquía rigurosa hay más probabilidad de encontrar agresiones, frustraciones y autoritarismo con el fin de crear miedo y dependencia de la autoridad lo que provoca que sea permisible el abuso. Otro aspecto que influye es la homogeneidad ya que cualquier empleado que no asuma las reglas establecidas puede ser objeto de mobbing. Los directivos de estas organizaciones no permiten la colaboración de los subordinados en cuestión a la planificación del trabajo. El manejo de la empresa se basa en políticas y prácticas empresariales que benefician su crecimiento económico. (Ausfelder, 2002; Carbonell et al., 2008; Peralta, 2006; Prieto, 2005; Topa et al., 2007)

- ❖ **Clima laboral hostil.** Estas organizaciones se caracterizan por fomentar malas relaciones interpersonales entre superiores y subordinados debido a chismes, burlas, agresiones y amenazas verbales, ataques a la vida privada, intimidaciones, discriminaciones, aislamiento social o físico entre otras; las cuales provocan insatisfacción por parte de los empleados. (Carbonell et al., 2008; Piñuel, 2008; Topa et al., 2007)

- ❖ **Falta de Comunicación.** La escasa comunicación entre los integrantes de la empresa crea una estructura deficiente y con objetivos poco claros. Otra característica es la imposibilidad de expresar las ideas y opiniones en el trabajo. Esto se da por la falta de preparación de los superiores y el desinterés de los mandos medios al tomar decisiones para resolver conflictos. (Carbonell et al., 2008; Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante, 2005)

- ❖ **Liderazgo Deficiente.** Cuando la dirección es precaria o autoritaria podemos encontrar un alto índice de acoso laboral, en el primer caso no existe un orden que instruya adecuadamente en las actividades laborales y esto hace que el jefe no se haga responsable de las problemáticas que puedan ocurrir, por otro lado cuando el liderazgo es autoritario solo se pueden seguir las reglas del director sin objeción o reclamo alguno. Cualquiera de estas formas de manejo de la organización denotan debilidad y poca estabilidad. También podría influir si el estilo de dirigir es paranoide, compulsivo, dramático, depresivo y esquizoide. Otro factor que influye es que el superior no sea capaz de motivar y reconocer las habilidades de las personas que tiene a su cargo, por lo que dar incentivos no está dentro de su dinámica. (Ausfelder, 2002; Carbonell et al., 2008; Fernández et al., 2010; Peralta, 2004; Topa et al., 2007)

- ❖ **Valores y Cultura Organizacional Obsoleta.** Cuando una empresa se encarga de fomentar pensamientos y permitir actitudes nocivas hacia la dignidad y bienestar físico y psicológico de la gente que labora en ella podría desarrollarse el acoso; al igual que si no hay una cultura preventiva ante la violencia. (Carbonell et al., 2008)

- ❖ **Ineficiencia en la resolución de conflictos.** Al no contar con el conocimiento, herramientas o estrategias adecuadas para solucionar un conflicto, el desinterés de los mandos medios y superiores, así como la participación del supervisor al involucrarse y empeorar el caso podría ser el inicio del hostigamiento. Sin embargo, un conflicto puede ser benéfico o perjudicial, es decir, si el conflicto se

resuelve oportunamente y asertivamente favoreciendo a todos los involucrados podría haber un crecimiento dentro de la empresa, pero si el conflicto no se atiende podría presentar consecuencias destructoras. (Carbonell et al., 2008; Leymann, 1996; Peralta, 2006; Prieto, 2005)

- ❖ Organigrama poco claro. En los estudios que Leymann (1996) realizó, encontró que si la administración de una empresa no está capacitada o bien no le presta interés a clarificar los roles para los empleados, así como sus actividades a realizar en la organización puede originar confrontaciones, confusiones y desorganización. Según Luna (2003) otro punto clave es cuando la empresa sufre una reestructuración debido a que hay una desorganización general con respecto a los puestos y actividades a realizar. Si en una empresa hay múltiples jerarquías podría confundir a los empleados y tener conflictos. (Carbonell et al., 2008; Fernández et al., 2010; Peralta, 2004, 2006; Prieto, 2005; Topa et al., 2007)
- ❖ Actividades bajo presión. Los empleados que tienen sobrecarga de trabajo y no se les permite expresar sus ideas y opiniones, además de sentir la presión de los altos mandos respecto al tiempo y objetivos estipulados pueden crear un ambiente altamente estresante, lo que también podría influir es la escasez de personal debido a que el trabajo se vuelve excesivo y difícil de concluir. (Carbonell et al., 2008; Fernández et al., 2010; Topa et al., 2007)
- ❖ Acoso Institucional. Debido a que la empresa ya no se siente satisfecha con el trabajo de un empleado busca la manera de eliminarlo, sin tener que recurrir al despido, por lo cual inicia un proceso de acoso para que el trabajador decida por su propia cuenta abandonar su puesto. (Piñuel, 2003)
- ❖ Tamaño de la Organización. Según Carbonell et al. (2008) considera que a mayor número de trabajadores mayor probabilidad de Mobbing, debido a que el acosador podría pasar desapercibido sin haber consecuencias.

Respecto a las características individuales consideramos que es importante retomar el perfil del acosador y de la víctima, así como otros elementos que podrían intervenir. Mencionaremos brevemente sus características:

- ❖ Los acosadores son personas intrigantes que exageran, tergiversan y mienten. Si llegan a ascender no toleran a nadie a su lado, son envidiosos, interesados en el sueldo de sus compañeros más que en el trabajo. Tienen a difundir miedo y pánico ya que es agresivo, humillando y pisoteando a sus compañeros. Es muy

voluble, mostrando carencia en el control de sus emociones. (Bosqued, 2005; Carbonell et al., 2008)

- ❖ Las víctimas tienden a ser personas empáticas, autónomas, honradas, serviciales, sinceras, complacientes, cooperativas, capaces de desarrollar sus habilidades y adaptarse a cualquier adversidad que se les presente en el trabajo, con iniciativa y alta autoestima, en algunos casos podrían llegar a mostrar sus debilidades siendo este un motivo por el cual el agresor lo envidia y decide agredirlo. (Fernández et al., 2010)
- ❖ La percepción que tienen los otros, la clase social y la posible envidia frente a sus condiciones, celos profesionales, la inseguridad ante las tareas y la debilidad ante los superiores pueden influir en el proceso del acoso laboral. (Alcides, 2010; López et al., 2008; Peralta, 2004, 2006; Piñuel y Oñate, 2003)

Es importante que las empresas pongan especial atención a estos factores debido a que se encuentran bajo su control por lo que pueden desarrollar medidas preventivas, interviniendo eficazmente y controlando a partir de evaluaciones constantes ya que las consecuencias pueden ser graves tanto para las víctimas como para la organización.

Consecuencias Individuales, sociales y organizacionales.

Después de haber analizado el proceso por el cual se desarrolla el Mobbing, hemos llegado a una de las partes más urgentes de revisar para cualquier profesional que se involucre en este fenómeno que son las consecuencias individuales, sociales y laborales.

Consideramos trascendental este apartado por lo grave que puede afectar a un trabajador ser acosado laboralmente perjudicando su bienestar físico, mental, social y profesional. Por otro lado la sociedad también se ve perturbada al mostrarse indiferente ante este suceso que no solo afecta a un individuo sino que con el paso de tiempo puede llegar a volverse un problema globalizado, provocando una postura de resignación ante esta situación enigmática ya que se ha convertido en un estilo de vida. En el área organizacional también podemos encontrar consecuencias en el aspecto económico, de producción y del entorno en el que se desenvuelve la empresa.

Consecuencias Individuales

Debemos tener en cuenta que el Mobbing no afecta de igual manera a todos los trabajadores a causa de las diferentes habilidades, aptitudes y recursos con los que cuenta el sujeto hostigado, sin embargo, en la mayoría de los casos las consecuencias pueden ser devastadoras por eso es importante tenerlas presentes, conocerlas y saber identificarlas para detener a tiempo este fenómeno.

A continuación mencionaremos las consecuencias específicas que sufre la víctima al ser acosada, estas se dividen en psicosomáticas, emocionales, cognitivas y laborales.

❖ Psicosomáticas

Dolores musculares, dolor de cabeza, problemas gastrointestinales, insomnio, pesadillas, trastornos psicosomáticos, fatiga crónica, mareos, hipertensión arterial, disfunciones sexuales, estrés post-traumático, diarrea, vómitos, náuseas, trastornos alimenticios, dolores en el pecho, sudoración, sequedad en la boca, palpitaciones, sofocos, temblores, desmayos, vértigo, defensas bajas, dermatitis. (Bosqued, 2005; Carbonell, 2008; Hirigoyen, 1999, 2001; Moreno, Rodríguez, Rodríguez-Carbajal et al., 2005; Peralta, 2004; Piñuel, 2008; Topa et al., 2006; Velázquez, 2005)

❖ Emocionales

Ansiedad, depresión, fobias, sentimientos de culpa, hipervigilancia, neurosis, hipersensibilidad a las críticas, inseguridad, frustración, tristeza, miedo, baja autoestima, desestabilización emocional, angustia, desilusión, vergüenza, destrucción de identidad, paranoia, delirios, crisis nerviosa, trastornos de adaptación, indefensión, desmotivación, enojo, sensación de inutilidad, rasgos obsesivos. (Alcides et al., 2010; Ausfelder, 2002; Bosqued, 2005; Hirigoyen, 1999, 2001; Peralta, 2004; Piñuel, 2008; Topa et al., 2006)

❖ Cognitivos

Dificultad de concentración, pérdida subjetiva de memoria, dificultad en la toma de decisiones, actitud de indefensión aprendida, apatía, irritabilidad, nerviosismo, hipersensibilidad, sentimientos de fracaso, ideas negativas. (Alcides et al., 2010, Bosqued, 2005; Peralta, 2004; Piñuel, 2008)

❖ Conductuales

Suicidio, fumar, alcoholismo, drogadicción, agresividad, aislamiento, afectación en los terrenos extralaborales, debilidad general, inseguridad en las interacciones, impulsividad, separación matrimonial, tendencia a evitar conflictos. (Alcides et al., 2010; Bosqued, 2005; Carbonell, 2008; Hirigoyen, 1999; Piñuel, 2008)

❖ Laborales

Disminución en el rendimiento laboral, incapacidad de realizar cualquier otro trabajo, pérdida económica por disminución de salario ocasionada por baja laboral, incapacidad no concedida sin remuneración, pérdida de interés en el trabajo, descenso en la creatividad e innovación, incremento notable de las consultas al médico, aumento de la posibilidad de accidentes, desprestigio laboral, descenso de productividad, abandono profesional, baja satisfacción laboral. (Alcides et al., 2010; Ausfelder, 2002, Hirigoyen, 1999; Moreno, Rodríguez, Rodríguez-Carbajal et al., 2005; Topa et al., 2006)

En diversas investigaciones se ha encontrado que los efectos del mobbing tienden a reducir la salud física y psicológica de sus víctimas con lo cual se ve perjudicado su bienestar y relaciones interpersonales además de que aumenta la negligencia, los intentos por dejar la organización, el absentismo y las bajas por enfermedad. (Barón et al., 2003)

Consecuencias Sociales

Hay que reconocer que la presión laboral tendenciosa no es un problema individual, sino que abarca un riesgo que podría extenderse hacia la sociedad ya que esta es permisiva con ciertas conductas organizacionales que afectan al sector humano.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) indica que las manifestaciones de acoso laboral han ido en aumento alrededor del mundo sin discriminar el sector al que pertenece la organización, esto deteriora la situación económica tanto del trabajador como de la empresa en la que labora ocasionando altos costos por enfermedades como la depresión, estrés post-traumático, problemas gastrointestinales, ansiedad, entre otros. (Uribe, 2011)

Los efectos sociales que provoca el Mobbing son despidos masivos, costos por riesgos médicos de trabajo, pérdida de recursos humanos, costos médicos por hospitalización y medicamento y costos en seguridad social para el Instituto Mexicano del Seguro Social

(IMSS) e Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) por retiros anticipados jubilaciones e incapacidades. (Uribe, 2011)

Otro factor que puede repercutir en el acrecentamiento del Mobbing es que la sociedad no le presta el interés adecuado y la falta de información puede provocar que si están siendo víctimas de acoso no sean capaces de denunciarlo, haciendo que las cifras aumenten sin control alguno.

Consecuencias Organizacionales

Hasta el momento hemos mencionado las secuelas que puede dejar el Acoso Laboral para los individuos y la sociedad, sin embargo, en las organizaciones es factible observar cambios dramáticos en la producción, en los ingresos monetarios, así como en el grupo de trabajo.

Específicamente podemos decir que aumenta el ausentismo laboral, las capacitaciones para nuevos trabajadores, costos legales y juicios, las reservas de jubilación, la rotación de personal, los accidentes por descuido, las consultas médicas, los despidos de personas a edad temprana, se deteriora la comunicación dificultando los mecanismos de feed-back, se crean movimientos internos no planeados del personal, disminuye la motivación, cooperación, creatividad, innovación, el rendimiento, el compromiso organizacional y la satisfacción del personal, así como la imagen de la empresa, decayendo su productividad y competitividad, hay una mayor pérdida de trabajadores calificados y capacitados, ofreciendo un servicio deficiente y mediocre al cliente. (Aramburu, 2002; Bosqued, 2005; Peralta, 2004; Uribe, 2011)

Ante el problema de acoso psicológico laboral, es notable el desconocimiento de la escasa política de prevención e intervención ocupacional, médica y psicoterapéutica en las organizaciones y en el individuo, reconociendo que es un malestar general en el mundo laboral importante de analizar. (Alcides et al., 2010)

Estrategias de Afrontamiento

Para prevenir y superar el acoso psicológico Bosqued (2005) señala dos objetivos:

1. Reparar el daño que el acosador ha causado.
2. Intentar que la situación de Acoso no vuelva a reproducirse.

Sin embargo, las estrategias para afrontar el acoso moral o psicológico en el trabajo serán diferentes en cada caso y dependerán de las características que se combinen entre los

factores relacionados con el agente que ejerce el acoso, la víctima que lo padece y el entorno organizacional en el que se produce, además de los factores de disponibilidad de recursos legales, de apoyo psicosocial, terapéuticos y económicos con los que pueda contar la víctima una vez que se movilice para defenderse de la agresión de la que está siendo objeto. (Pérez, 2010)

Según Abajo (2004), las estrategias deben incluir además de las evaluaciones de riesgo vinculadas a las condiciones de seguridad e higiene, las que implican una problemática psicosocial, como factores o elementos estresantes.

Cuando una empresa se ve afectada por el Mobbing todos los círculos sociales se ven involucrados, es por eso que al enfrentar esta gran problemática se requiere el apoyo de todos sus integrantes. A continuación haremos mención de algunas recomendaciones para prevenir, afrontar y acabar con el acoso laboral. (Bermúdez y Cervantes, 2009; Bosqued, 2005)

Recomendaciones para la Víctima

- Debe tomar conciencia de lo que ocurre, afrontarlo y manejar el estrés, mejorando su autoestima y asertividad.
- Conocer sus recursos físicos, emocionales e intelectuales individuales para hacerle frente al acoso.
- Conocer sus derechos y solicitar ayuda necesaria para hacerlos valer.
- Documentar las agresiones, buscar testigos y acumular pruebas.
- Buscar ayuda de las Instancias Sanitarias, Sindicato o Abogado Laboral.
- Mantener buena forma física y mental.
- Apoyo en el entorno social y familiar.
- Buscar apoyo psicológico y/o psiquiátrico.
- Permanecer alerta.
- Reconocer sus errores pero no desvalorizarse por ellos.
- Defenderse de los ataques.
- No revelar demasiado de su vida privada.

- Continuar con su nivel habitual de actividad.
- Mantenerse lo más sereno posible.
- Pedir explicaciones.
- No descartar enfrentar al agresor.

Recomendaciones para el Equipo de Trabajo

- No traer y llevar chismes.
- No dejarle de hablar a la víctima.
- Brindarle apoyo a la víctima.
- No permitir que hablen mal de la víctima.
- Tomar en cuenta los hechos, observarlos y analizarlos.
- Denunciar los abusos que se han presenciado.

Recomendaciones para los Directivos

Para no caer en el Acoso Laboral el Jefe debe organizar Talleres sobre la prevención, gestión y control del Mobbing dirigido a directivos en donde aprendan a:

- Saber dirigir y motivar a sus subordinados.
- Establecer claramente una distribución de tareas, especificando el trabajo de cada uno.
- Reforzar la comunicación interna, procurando que la información circule fluidamente y sea verdadera.
- Conocer y mantener un entrenamiento en técnicas de gestión de conflictos.
- Tener un adecuado estilo de mando, conversando y escuchando a los subordinados valorando sus sugerencias e iniciativas.
- Centrarse en la solución de los problemas.
- Analizar y pensar en que el acosado también puede ser el jefe.

Recomendaciones para la Empresa según Bosqued (2005)

- La empresa debe de tener en primera estancia el bienestar de sus Recursos Humanos.
- Promover una Cultura Organizacional basada en el respeto y la no violencia.
- Propiciar un clima laboral sano.
- Desarrollar programas de bienvenida e integración de los empleados de nuevo ingreso con la explicación de las normas y de los valores de la organización.
- Establecer claramente las responsabilidades laborales, las reglas y los comportamientos adecuados en el trabajo.
- Asegurar eficaces canales de comunicación, así como incentivar el diálogo en todos los niveles de la organización como forma principal de gestión empresarial.
- Facilitar información sobre el acoso, sus formas, causas y consecuencias.
- Estructurar las funciones y responsabilidades de cada trabajador.
- La capacitación del personal sobre el desarrollo y consecuencias del mobbing, así como acerca de los métodos existentes para abordar los conflictos de forma no violenta.
- La facilitación de los cambios necesarios en los puestos de trabajo con el fin de evitar estos riesgos.
- La vigilancia de los horarios, la carga de trabajo y el contenido del puesto realizando un seguimiento del rendimiento laboral.
- Seleccionar adecuadamente a los directivos tomando en cuenta sus habilidades y aptitudes, fortaleciendo su conocimiento con cursos de entrenamiento en habilidades sociales y en relaciones interpersonales.
- Hacer énfasis en la gestión de conflictos y estrategias de intervención en casos de Mobbing.
- Predicar con el ejemplo mediante las prácticas éticas, no manipulativas y humanizadoras por parte de la dirección de la empresa.
- Si se dan cuenta de que hay Mobbing dentro de la empresa es mejor afrontarlo y darle solución más no negar el problema.

De acuerdo con Aramburu (2002) existen tres tipos de programas para hacer frente a las situaciones de acoso laboral: Estrategias preventivas, de intervención ante el acoso y de control y evaluación.

Estrategias Preventivas

El acoso laboral es un fenómeno generalizado que puede prevenirse brindando información sobre el mobbing a todos los trabajadores.

Es importante poner atención a los procesos de reclutamiento y selección de personal haciendo uso de técnicas de Selección objetiva que ayuden a identificar a las personas aptas para las vacantes con menor probabilidad de tendencias autoritarias, maquiavelismo y agresividad hacia compañeros y los subordinados.

Debido a que en el área de trabajo es inevitable que existan diferencias entre los compañeros es de suma importancia que se organicen talleres donde se les enseñe a desarrollar habilidades para reconocer conflictos y manejarlos adecuadamente. Otro punto a recalcar es el uso de Programas en Habilidades Asertivas e Interpersonales para optimizar la comunicación dentro de la empresa. La identificación temprana de situaciones de acoso y de posibles acosadores en la empresa beneficiara al proceso preventivo ante esta problemática. (Aramburu, 2002)

Otra estrategia a realizar es definir las tareas con claridad y los objetivos de cada persona para evitar conflictos entre sí, además proponer el trabajo en equipo para dar pie a que los subordinados interactúen y compartan actividades que beneficien sus habilidades sociales. (Aramburu, 2002)

La cultura organizacional de la empresa es transcendental para prevenir el acoso laboral, ésta debe estar basada en el respeto y la honestidad tanto del personal directivo como de los subordinados. (Velázquez, 2005)

También debe existir una política clara de prohibición del acoso en el trabajo, seguida de las consecuencias que podría sufrir el acosador en caso de ser comprobadas las denuncias emitidas por la víctima y/o testigos, este punto se puede llevar a cabo a partir de la implementación de Protocolos Antimobbing (Gómez, 2010). Algunas características de estos protocolos son las siguientes:

- Es un documento por escrito que refleja una filosofía, unos valores y un procedimiento general de actuación de la organización.
- Compromete a todos los trabajadores, independientemente de su cargo.

- Establece con claridad la posición de la institución hacia todas las formas de acoso y su disposición a sancionarlás internamente.
- Explica y describe con exactitud qué es y qué no es mobbing.
- Establece una regulación sancionadora contra el acoso psicológico.
- Tiene como objetivo principal prevenir y uno secundario que sería intervenir en su proceso.
- Establece y define de forma precisa un procedimiento de actuación con una serie de garantías procesales para todas las partes involucradas. (Gómez, 2010)

Al hacer uso de estos protocolos antimobbing, los criterios que garantizan el éxito de ello son los siguientes:

- Dejar claramente establecido que esta política será aplicada a todos los niveles dentro de la organización.
- Establecer como el mobbing en el trabajo será tratado por la empresa al ser una falta de disciplina grave.
- Propiciar una declaración clara y nítida de aquellas conductas de hostigamiento que no son adecuadas en el desarrollo del trabajo en la organización.
- Describir de qué forma se puede obtener ayuda.
- Aclarar y asegurar que las conductas en materia de acoso serán tratadas con seriedad y confidencialidad por la empresa y que no se procederá a la persecución de ningún empleado que plantee una reclamación o colabore a otro a realizarla. (Gómez, 2010)

Estrategias de Intervención del Acoso

Cuando el Acoso Psicológico se hace presente dentro de una organización se deben llevar a cabo las siguientes recomendaciones:

- No ignorar el mobbing y hacer públicas las agresiones.
- Se debe controlar y canalizar la ira y el resentimiento que existe entre la víctima y el agresor.
- Se debe evitar el aislamiento social hacia la víctima pues más que beneficiarla se le perjudica.

- Se debe tomar una actitud asertiva ante cualquier discusión o conflicto con algún compañero.
- Se debe evitar a toda costa la destrucción del bienestar personal, esto se hace buscando ayuda médica, psicológica y legal ya sea dentro de la empresa o fuera de ella.
- Una vez que el acoso psicológico se ha salido de control se debe buscar la intervención jurídica, así como de las autoridades correspondientes brindando toda la información recabada referente al problema. (Bermúdez y Cervantes, 2009)

Estrategias de Control y evaluación

Es necesario establecer una evaluación sistemática cada determinado tiempo para detectar problemas sin resolver. Algunas de las Pruebas que menciona Uribe (2011) que se encargan de medir Mobbing son las que se muestran a continuación:

1. Leyman realizó el inventario “Leyman Inventory of Psychological Terrorization (LIPT)” que consta de 45 conductas tipificadas como mobbing, de carácter dicotómico (si o no), las cuales se clasifican en cinco grupos:
 - Limitar comunicación.
 - Limitar su contacto social.
 - Desprestigiar su persona ante sus compañeros.
 - Desacreditar su capacidad profesional y laboral.
 - Comprometer su salud.
2. González y Rodríguez realizaron el “Cuestionario de Estrategias de Acoso Psicológico : El LIPT- 60 en versión española” el cual tiene dos versiones:
 - LIPT Dicotómico: Está conformada por 60 conductas de acoso. En donde se les pregunta al participante si en determinada estrategia de acoso psicológico ha tenido lugar, dándole como opciones de respuesta: SI o NO.
 - LIPT Escalar: Está formada por las 60 conductas de acoso, pero se amplían las posibilidades de respuesta para incluir una valoración de intensidad con que las conductas de acoso han afectado al participante, desde 0 que es conducta que no ha tenido lugar y 4 conductas con mayor intensidad.

3. Francisco Javier y Abajo Olivares crearon la prueba “LIPT-80 Leymann Inventory of Psychological Teorization”, esta versión consta de 80 conductas que indican la existencia de mobbing, agrupadas en cinco secciones:

- Ataques a la víctima con medidas organizacionales.
- Ataques a las relaciones sociales o la comunicación.
- Ataques a la víctima y/o a su vida privada.
- Ataques al desempeño y labor profesional.
- Otro tipo de ataques.

La prueba aporta la posibilidad de hacer dos valoraciones como la frecuencia con que produce la conducta que van de nunca (0) a (3) muy frecuente. La víctima califica la actividad de Mobbing como L (leve), M (medio) o G (grave).

4. Iñaki Piñuel realizaron el “Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones sociales (Cisneros)”, consta de 43 conductas de acoso psicológico, mediante las cuales se solicita a la persona que valore en una escala de nunca a todos los días, el grado en que es afectado por una de las conductas de acoso. La escala incluye una pregunta en particular para saber si el encuestado, ha sufrido la situación como mínimo durante un periodo de 6 meses.

5. Marie-France Hirigoyen realizó el “Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (CAPT)” el cual plantea una serie de preguntas de carácter sociodemográficos. Además para detectar la presencia de conductas de acoso toma una versión ligeramente ampliada LIPT, solicitando dos tipos de respuestas.

- La frecuencia con que se producen las conductas de acoso, las opciones de respuestas que van de jamás a todos los días.
- Quien o quienes actúan como acosadores: un superior jerárquico, un colega, varios colegas, subordinados o clientes.

Así mismo, analiza las posibles causas que a juicio de la víctima puede haber tenido el acosador para llevar a cabo su ataque, intenta establecer un punto cronológico o un hecho a partir de la cual da inicio el acoso y finalmente, examina en forma de test Auto administrado las consecuencias que tuvo el acoso en la salud física y psicológica de la víctima.

6. Uribe Prado Jesús Felipe creó la “Escala de Violencia en Trabajo (EVT)”, esta evalúa a personas en edad laboral, consta de 123 reactivos, de los cuales 97 miden comportamientos de acoso incluyendo violencia física y 13 reactivos que aportan información respecto a síntomas psicósomáticos y 13 más sobre datos demográficos. Tiene una duración de 50 minutos. Se encarga de evaluar 16 factores relacionados con el Mobbing los cuales se clasifican en cuatro grupos distintos: Hostigamiento y Destrucción, Aislamiento emocional, Dominación y desprecio, Hostilidad encubierta. Estos factores se relacionan con indicadores psicósomáticos los cuales son: Trastorno de ansiedad, sueño depresión, agresión, entre otros.

Una de las dificultades para establecer estrategias de evaluación es la falta de pruebas psicométricas que permitan medir el impacto en las empresas de forma integral, ya que los resultados que arrojan estos instrumentos se basan en la duración y frecuencia del acoso dejando de lado las consecuencias personales, grupales y organizacionales que pudieran resultar de este fenómeno.

La OIT propone afrontar el problema de la violencia en el trabajo mediante acuerdos nacionales e internacionales. (Cardona et al., 2005)

Investigaciones del Mobbing en México

Martha Franco (2009) menciona que actualmente en México no se ha creado una norma jurídica que castigue a los agresores laborales dañando la dignidad e integridad de los trabajadores, disfrazando sus malas intenciones para llegar a su objetivo; como afirma Heinz Leyman “en las sociedades de nuestro mundo occidental altamente industrializado, el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesada ante un tribunal”.

Es decir que no hay una norma jurídica que sancione a aquel o aquellos que sean partícipes de Acoso Laboral y castiguen sus actos correspondientes al daño que le han causado a la víctima. Esto pone a la víctima en una postura denigrante y doblemente afectada al haber sido hostigada y obligada a renunciar sin un sustento económico correspondiente a su labor, además de no recibir ayuda jurídica ni psicológica viéndose desamparada. (Franco, 2009)

Una problemática que se ha encontrado para legislar el Acoso laboral en México es la subjetividad del concepto ya que una conducta puede parecer hostil y agresiva para un trabajador pero puede ser pertinente y de gran utilidad para el jefe; al tener presente esta

situación es importante esclarecer, difundir y seguir investigando en nuestro país este fenómeno. (Martínez y Cruz, 2008)

De Buen (2003) recalca que la Ley Federal de Trabajo en materia de salud laboral no ha sido modificada desde 1970 a pesar de las investigaciones que se han hecho y los avances en el campo. (citado en Noriega, Franco, Martínez, Cruz, Montoya, 2009)

Al identificar la situación en la que se encuentra México actualmente con respecto a la violencia laboral se necesita del apoyo de los legisladores para realizar las reformas convenientes y conformar leyes en contra del mobbing. Otro punto a resaltar es la dificultad de identificar este fenómeno por razones culturales ya que cierto grupo de trabajadores mexicanos que son violentados no lo perciben como tal. (Uribe, 2013)

Es preciso mencionar que en México las consecuencias de la conducta violenta del agresor hacia las víctimas no se consideran como riesgo de trabajo ya que las repercusiones primordiales son el estrés y las enfermedades resultantes. Mientras que en otros países el estrés si se toma en cuenta como riesgo de trabajo, pero en nuestro país continúa siendo un tema sujeto a discusión. (Bermúdez y García, 2012)

La Universidad Nacional Autónoma de México con la colaboración del Dr. Felipe Uribe (2011) se realizó un proyecto en la Facultad de Psicología con el propósito de conceptualizar y definir el Mobbing en México creando una Escala que mide el Acoso Laboral en población mexicana.

Con el uso de esta escala González y López (2011) encontraron que el Mobbing y la Asertividad no tienen relación estadísticamente significativa, sin embargo, la muestra presentó acoso laboral sin importar si se refería a una empresa pública o privada.

Baranda y Mariñelarena (2011) encontraron que el Acoso Laboral no solo daña a nivel social, laboral o personal sino además tiene un efecto negativo en la dinámica familiar.

Gómez (2010) menciona que el Mobbing presenta una relación estadísticamente significativa con algunas variables sociodemográficas, declarando al acoso como una de las experiencias más destructoras a las que se puede enfrentar un ser humano en el ambiente laboral.

Sin embargo, apenas se empieza a considerar como una problemática que repercute en la salud ocupacional haciendo que investigadores y grupos parlamentarios presenten una iniciativa con el objetivo de reestructurar la Ley Federal del Trabajo teniendo la finalidad de incorporar el Acoso Laboral como un suceso dañino hacia el empleado. (Martínez et al., 2008)

Conclusión

Se ha observado que en las empresas burocráticas, rígidas, tradicionales y que contribuyen en crear un entorno desfavorable hay mayor probabilidad de generar acoso laboral.

Este ambiente puede dañar la salud física de la persona provocando problemas gastrointestinales, trastornos de sueño, dolores musculares, dolores de cabeza, problemas cutáneos, entre otros; lamentablemente también puede verse perjudicado de manera psicológica causando depresión, ansiedad, agresividad, estrés post-traumático, baja autoestima, fobias, trastornos de adaptación, indefensión, desmotivación e incluso la muerte.

Por otro lado la empresa también puede verse afectada al reducir su productividad, percibiendo una pérdida de ganancias, decae la creatividad e innovación de sus integrantes, aumenta el reporte de accidentes y consultas médicas, se da un desprestigio laboral, aumenta la rotación de puestos, se deteriora la comunicación y hay gran pérdida de personal calificado creando un servicio deficiente y mediocre.

Es por ello que tanto los dueños de la empresa como sus integrantes deben tomar conciencia de las graves consecuencias que este fenómeno puede provocar, proponiendo capacitaciones para todos los puestos en donde aprendan a mejorar sus habilidades sociales, resolución de conflictos y liderazgos efectivos que mejoren las relaciones interpersonales dentro del área de trabajo.

Desgraciadamente en México no se tiene una cultura de denuncia e información, es por esto que el acoso laboral es visto cotidianamente en el trabajo sin haber represalias para el agresor o empresas permisivas de Mobbing, por esta razón es necesario que exista una ley que defienda, apoye y oriente a las víctimas de acoso sancionando toda conducta acosadora sin importar el nivel jerárquico o empresa.

Para apoyar en la solución de esta problemática el psicólogo puede ofrecer cursos que brinden información a las empresas para hacer difusión de esta situación, además proponer evaluaciones que identifiquen la situación en la que se encuentra la organización y poner en práctica estrategias de afrontamiento para combatir el acoso.

Debido a esto en el siguiente capítulo se hablará de la psicología de la salud y de los factores psicosociales, esta temática es importante ya que el acoso laboral provoca problemas en la salud del individuo y es indispensable conocer de qué forma el comportamiento puede beneficiarla o afectarla. Por otro lado los factores psicosociales pueden intervenir al ser características básicas del individuo o del entorno creando un

escenario favorable en el desarrollo de la persona así como de la empresa o bien siendo perjudicial a estas.

El propósito de la Psicología de la Salud es investigar las conductas dirigidas al bienestar del individuo tomando en cuenta el lugar en el que se desenvuelve y la relación que tiene con este. Este tópico tiene el interés de fomentar hábitos saludables en la sociedad, dando promoción al cuidado físico y mental así como un mantenimiento continuo de este proceso, busca innovar tratamientos que prevengan y controlen enfermedades, tomando en cuenta sus causas y consecuencias, así como mejorar los sistemas de salud.

Por otro lado los Factores Psicosociales son las interacciones entre el individuo y el ambiente en el que vive, siendo precursores de una buena o mala salud.

El sistema organizacional debería poner hincapié en mejorar las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal contratado tomando en cuenta el estado de salud actual del empleado y los factores que intervienen cotidianamente en el área de trabajo.

CAPITULO II. Psicología de la Salud y Factores Psicosociales.

Introducción

La globalización, las exigencias empresariales, las transformaciones sociales y económicas, así como la fuerte competencia entre las empresas han sido causa de indiferencia a la problemática que tiene la salud laboral y los factores psicosociales.

Por otro lado los avances tecnológicos han provocado que las organizaciones cambien su forma de trabajo, su maquinaria o equipo de producción, así como los procedimientos requeridos para realizar el producto, haciendo que los empleados se sientan intimidados y desadaptados con esos cambios y si a esto se le agrega que el personal no reciba la capacitación adecuada para llevar a cabo estas actividades, puede ocasionar malestares en la salud y deficiente productividad.

Por esta razón las empresas deben buscar estrategias que contribuyan en el bienestar de sus trabajadores, atendiendo su salud física y mental, así como las condiciones de trabajo a las que estén expuestos.

A continuación se hablará del objetivo que tiene la Psicología de la Salud en general así como en el área laboral, el papel del psicólogo en esta área y las estrategias que pueden poner en práctica las organizaciones para mantener el bienestar de su personal. Por otro lado se tratará la definición de los Factores Psicosociales Laborales con el objetivo de identificar aquellos que podrían beneficiar o perjudicar al individuo, así como las consecuencias negativas que traen hacia el trabajador y la empresa. Por último se expondrán algunas estrategias de afrontamiento para mejorar el ambiente laboral.

Psicología de la Salud

La Psicología de la Salud tiene como objetivos principales contribuir en la educación, promoción, mantenimiento y estudio de la salud, así como la prevención y tratamiento de la enfermedad, sus causas (conductuales, sociales o fisiológicas) y consecuencias en la vida del individuo; busca mejorar los sistemas de salud y las políticas con respecto a ello, es por esto que el papel del psicólogo es muy amplio en esta rama. (Cantú, López, 2009; Morales, 1997; Taylor, 2003)

Para tener más claro este concepto es fundamental mencionar la definición de salud, la cual es considerada como el estado completo de bienestar físico, mental y social del ser humano y no solo la ausencia de enfermedades o padecimientos. Un estado de bienestar se refiere al equilibrio entre lo que el ser humano necesita y desea tomando en cuenta las

oportunidades que el medio ambiente le ofrece. (Gurung, 2006; Kalimo, El-Batawi, Cooper, 1988; Taylor, 2003)

Por otro lado, la enfermedad que es otra prioridad de la psicología de la salud se puede percibir como un desequilibrio biológico y social dado a la falta de adaptación del individuo, lo cual puede producir graves consecuencias fisiológicas o anatómicas. (Morales, 1997)

Considerando que la Psicología de la salud está interesada en estudiar el comportamiento dirigido a la salud de las personas, es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el que se desarrollan y la relación que tienen con éste para prevenir una enfermedad.

Los psicólogos de la salud se enfocan en cuatro puntos principales:

1. Está interesado en los aspectos psicológicos de la promoción y mantenimiento de la salud.
2. Estudian los aspectos psicológicos de la prevención y el tratamiento de la enfermedad.
3. Se enfocan en la etiología y la relación entre enfermedad, padecimientos y disfuncionalidad.
4. Estudian el impacto de las instituciones y los profesionales de la salud en la conducta de las personas creando recomendaciones en el ámbito del tratamiento y la relación entre el profesional – paciente, así como las políticas y el sistema de salud. (Latorre, Beneti, 1994; Taylor, 2003)

Debido a que para el ser humano el trabajo le proporciona estabilidad física, profesional, económica y social, es necesario su desarrollo en éste ámbito, sin embargo, esto no lo excluye de sufrir una enfermedad ocasionada por el trabajo.

La Salud Laboral se encarga de analizar las condiciones de trabajo con el propósito de mejorarlas haciendo una evaluación e intervención en el momento requerido. Sus objetivos básicos son identificar y eliminar o modificar los factores psicosociales laborales que pongan en riesgo la salud del trabajador, además de fortalecer aquellos que beneficien el bienestar del empleado. (Benavides, Ruíz, García, 2004)

La OIT y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1950 definieron la salud laboral como la actividad que fomenta y mantiene en buen estado el bienestar físico, mental y social de las personas que laboran en una organización, busca colocar al empleado de acuerdo a las aptitudes psicológicas y fisiológicas que más le favorezcan, previene y protege la salud del trabajador de cualquier riesgo que pueda presentar en su lugar de trabajo.

Para que la Salud Laboral se lleve a cabo es indispensable tomar en cuenta la definición del entorno laboral que se caracteriza por ser un conjunto de propiedades que podrían ser permanentes en el lugar de trabajo siendo percibidas por las personas que constituyen la organización e influyen en su conducta, satisfacción y productividad. (Barrios, Paravic, 2006)

Por consiguiente el entorno laboral saludable busca lograr el bienestar de los trabajadores no solo de la infraestructura, sino también de las relaciones interpersonales que se desarrollen en el lugar, consiguiendo una organización favorable, salud emocional, promoviendo satisfacción social y familiar a partir del mejoramiento de su autoestima, tomando el control de su salud y ambiente laboral. (Barrios et al., 2006)

Las empresas deberían brindarle mayor importancia a la promoción de la salud en el trabajo, es decir, implementar actividades educacionales, organizacionales y ambientales con el propósito de mejorar la salud de los empleados y sus familias así como reducir los factores de riesgo. (Gómez, 2006)

Para llevar a cabo estas actividades se necesita la participación de empleadores, trabajadores y otros interesados en la problemática, los cuales trabajen de manera conjunta poniendo en práctica las siguientes estrategias de afrontamiento:

- Crear y mantener programas de Salud Laboral que prevengan las condiciones de trabajo deficientes.
- Organizar servicios de Salud Laboral que atiendan a todos los integrantes de la empresa.
- Aumentar y mejorar la formación académica de profesionales en Salud Laboral.
- Desarrollar y mejorar los sistemas de información y educación de Salud Laboral para todos los empleados.
- Favorecer la consulta y participación de los trabajadores en las actividades relacionadas con la Salud Laboral.
- Acrecentar la cooperación de organismos e instituciones nacionales e internacionales.
- Desarrollar una legislación específica para la Salud Laboral. (Barrios et al., 2006; Benavides et al., 2004)

Algunos beneficios para la organización serían el aumento en la productividad, decremento del ausentismo, el incremento de valores entre los empleados dirigidos a la empresa (lealtad, responsabilidad, compromiso), reducción de costos, satisfacción en el empleado creando una imagen corporativa de alta calidad. (Gómez, 2006)

Para entender mejor como se relaciona la salud con el individuo es importante tener en cuenta el entorno en el que se desarrolla, para identificar los riesgos que puede tener su bienestar.

Factores Psicosociales

El entorno está compuesto por factores psicosociales que pueden intervenir en perjudicar o beneficiar la salud de las personas sobre todo aquellos que se encuentran en su área de trabajo.

Según la OMS (1984) los factores psicosociales consisten en las interacciones que se dan entre el individuo y la empresa en la que labora, es decir, para el primero se toman en cuenta las habilidades del empleado, sus creencias, necesidades y su vida personal fuera del trabajo y para el segundo el medio ambiente, la satisfacción laboral y las normas de la organización; esto aunado a la percepción y experiencias del personal influirán en la salud y rendimiento. (citado en Uribe, 2008)

Para la OIT son aquellas interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de sus percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OIT, 1997)

Uribe en el 2008, clasificó los modelos psicosociales laborales en tres tipos:

1. Entorno Psicosocial. Este modelo se refiere a las características generales del ambiente laboral que causan estrés al individuo, como pueden ser: las actividades que se realizan, la organización, la tecnología, etc.
2. Individuo. Se resaltan las características personales del trabajador como son: su personalidad, creencias, cultura, comportamiento, sexo, edad, entre otros.
3. Efectos Psicológicos derivados de la interacción entre el trabajador y las condiciones laborales que pueden ser positivas o negativas.

Los factores psicosociales pueden actuar de manera benefactora o perjudicial para la salud del trabajador y el desarrollo de la organización.

Cuando la empresa se ha encargado de crear un clima laboral placentero y los empleados estén satisfechos se obtendrá un equilibrio, lo cual aumentará la motivación, la productividad y mejorará la salud, algunos de estos factores son: un entorno social saludable, una organización de trabajo equitativa y clara, establecimiento de normas

comprometidas con el bienestar y la dignidad humana, un control autónomo de las actividades laborales que tienen los empleados, una comunicación efectiva, apoyo social, oportunidad de crecimiento, retroalimentación y capacitación para el trabajo en equipo, fomentar la creatividad y opiniones de los empleados. (Barrios et al., 2006; OIT, 1997)

Por otro lado se encuentran los factores psicosociales físicos que benefician la salud de los trabajadores estos son: medidas ergonómicas confortables, control de accidentes y mejoramiento del área de trabajo (temperatura, iluminación, colores, etc.) (Barrios et al., 2006; OIT, 1997)

Sin embargo, los factores psicosociales también pueden actuar de manera negativa si no se lleva a cabo un control de su incidencia, estos están compuestos por aspectos físicos, de la organización y del sistema de trabajo, así como la efectividad de las relaciones interpersonales; todas estas características interactúan sobre el clima psicosocial y sobre la salud física y mental de los trabajadores.

En diversas investigaciones (Benavides et al., 2004; Moreno, Báez, 2010; OIT, 1997) se ha encontrado que los factores psicosociales que afectan la salud y producción empresarial son los siguientes:

- El medio ambiente físico. Este factor se refiere al ruido, las condiciones térmicas, las vibraciones y los agentes químicos que alteran la tranquilidad del área de trabajo.
- Factores propios de la tarea. Se refiere a la sobre carga de trabajo que puede ser cualitativa o cuantitativa. También se observa cuando la repartición de tareas es poco clara y tiende a ser repetitiva.
- Jornada Laboral. Se trata de la duración diaria de las actividades realizadas dentro de la empresa que exceden las 8 horas establecidas, también incluye el cambio de turnos constante y la falta de vacaciones.
- Relaciones laborales. Son aquellas en las que la competencia, la envidia, la apatía y la mala comunicación, así como el bajo apoyo social provoca conflictos entre los trabajadores.
- Cambios tecnológicos. Se presenta una desadaptación de los empleados cuando la empresa integra a su forma de trabajo nuevas tecnologías y no se les brinda información para utilizarlas y realizar un trabajo óptimo.
- Organización burocrática. Se observa que la dirección tiene poco interés en el bienestar de sus recursos humanos. No les permite tomar decisiones con respecto a su trabajo haciendo que el empleado tenga poco control de sus tareas e imposibilita el desarrollo profesional de sus integrantes.

- Características individuales del trabajador. Consta de las características generales de la persona, como son: sexo, edad, escolaridad, estado civil, condiciones físicas, económicas y mentales; habilidades, conocimientos y patrones de conducta específicas del empleado.
- Relación trabajo-familia. En este caso la familia no brinda el apoyo necesario al trabajador y sufre de demandas conflictivas entre la familia y el trabajo.
- Seguridad contractual. Incertidumbre de perder el empleo, insuficiente remuneración y trabajo precario.

Se considera importante el estudio de los factores psicosociales debido a las consecuencias contra la salud de las personas que trabajan dentro de una organización, además de que también pueden afectar el clima laboral.

Las consecuencias se pueden dividir en aquellas que afectan al individuo y por otro lado las que dañan a la organización:

❖ Consecuencias para el Trabajador

Trastornos del sueño, tensión nerviosa, ansiedad, depresión, cansancio, incapacidad para concentrarse, dolores de cabeza, insatisfacción en el trabajo, consumo de alcohol, consumo de tabaco, farmacodependencia, hipertensión, Infarto del miocardio, ulcera gástrica, tensión, dolores musculares, trastornos neuróticos, trastornos alimenticios, enfermedades psicosomáticas, corte de vínculos amistosos, disfunción sexual, frustración, falta de concentración, aburrimiento, culpabilidad, angustia, irritabilidad, pesimismo, apatía, baja autoestima, estrés, acoso laboral, burnout ,inseguridad contractual, poco control de impulsos y aislamiento. (Benavides et al., 2004; OIT, 1997)

❖ Consecuencias para la Empresa

Ausentismo, accidentes laborales, rotación del personal, baja productividad, acoso laboral, burnout, extrema despersonalización, incapacidad laboral, elevados costos a la salud, repetición de bajas de corta duración y extrema competitividad. (Kalimo, et al., 1988; OIT, 1997)

En cualquier organización podemos encontrar factores psicosociales que afecten a la salud por ello es necesario que las empresas pongan mayor hincapié en las posibles medidas de seguridad para mantener un lugar óptimo de trabajo. Esto se refiere a tener en cuenta estrategias de afrontamiento que detecten, prevengan e intervengan en el momento oportuno. (Rodríguez, 1998; Torres, Beltrán, 1986)

Para llevar a cabo una detección sobre las características del trabajo y los factores psicosociales que intervienen beneficiando o perjudicando el ambiente laboral se pueden llevar a cabo los siguientes puntos:

- Se hace una observación directa, se realizan mediciones, estadísticas y análisis teóricos de los datos obtenidos.
- Se hacen cuestionarios o entrevistas a los empleados sobre las condiciones generales del trabajo. (OIT, 1997)

Una empresa puede propiciar un ambiente laboral saludable llevando a cabo las siguientes estrategias preventivas:

- Mantener un ambiente democrático para aumentar el bienestar y la salud de los trabajadores, así como elevar la producción.
- Fomentar el apoyo social entre los trabajadores.
- Incremento de las oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades.
- Promover la Autonomía y el desarrollo profesional.
- Implementar una cultura organizacional basada en el respeto y el trato justo a las personas. (Mesenguer de Pedro, Soler, García, 2007; OIT, 1997)

Si la empresa encuentra indicadores de problemas de comportamiento y de salud, así como pérdidas económicas y de producción en relación con los factores psicosociales negativos, la manera de intervenir es la siguiente según diversos autores: (Benavides et al., 2004; Kalimo et al., 1988; OIT, 1997)

- Reordenamiento de tareas. Establece un cambio en el contenido de las actividades laborales, tomar en cuenta el trabajo realizado por los empleados, cambio de actividades continuo para evitar el aburrimiento y monotonía.
- Medidas de organización. Modificación de la organización del trabajo promoviendo una empresa democrática dándole mayor autonomía y libertad de expresión, así como en la toma de decisiones con respecto al trabajo.
- Medidas ergonómicas. Mejoramiento del ambiente laboral físico (temperatura, iluminación, colores, inmueble, ruido, etc.) y control de los riesgos profesionales.
- Modificación del espacio de trabajo y del tiempo. Llevar a cabo actividades que eviten el aislamiento y el aburrimiento, tomar en cuenta el tiempo de descanso de cada trabajador.
- El suministro de información sobre los procesos de trabajo. Planear capacitaciones, talleres o pláticas que brinden información necesaria para que el empleado lleve a cabo sus actividades laborales satisfactoriamente.

- Participación de los trabajadores en la organización.
- Cursos basados en la educación sanitaria, detección de riesgos y medidas preventivas

Es fundamental el papel del psicólogo dentro de las organizaciones para aportar sus conocimientos con respecto a la detección, prevención e intervención de los factores psicosociales laborales, éste debe llevar a la empresa el interés por la salud de sus empleados, brindarles la información necesaria respecto al tema y orientarlos en busca de una empresa comprometida con el bienestar de sus recursos humanos.

En México desafortunadamente la información es escasa y apenas empieza a ser considerada de mayor importancia, debido a esta situación el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) editó una guía para evaluar los Factores Psicosociales en el Trabajo, considerándolo como entidades o eventos que por su ausencia o presencia dañan el equilibrio psicológico del individuo, también la Universidad de Guadalajara desarrollo una Guía Diagnóstica de Factores Psicosociales y Salud Mental en la Empresa que tiene como objetivo conocer las condiciones psicosociales en la empresa y en el trabajador. (Acosta, Aldrete, Alvarado, Aranda, 2006; Martínez, Hernández, 2005)

Conclusión

A la psicología de la salud en el área laboral no se le ha dado la atención necesaria debido a que las empresas tienen prioridad en aumentar sus recursos monetarios y hacen a un lado el bienestar de sus trabajadores. Pero esta actitud más que beneficiarles puede perjudicarles en la producción y en el clima laboral de la empresa, provocando que los trabajadores realicen sus actividades laborales bajo condiciones que ponen en riesgo su salud.

Las características actuales del trabajo están ocasionando daño a la salud mental y física del trabajador por ello los psicólogos laborales debe darle mayor enfoque a crear áreas de trabajo salubres y orientar a las empresas a cumplir esta meta.

Si los factores psicosociales no son controlados podrían desencadenar sucesos más complejos como el Acoso Laboral creando un ambiente propenso a sufrir daños mucho más graves para el trabajador y para la empresa.

Es por eso que el psicólogo laboral tiene la responsabilidad de profundizar sus conocimientos con respecto a las consecuencias que tienen los factores psicosociales

negativos y la falta de interés en la salud de los trabajadores, ya que la detección, intervención y prevención de ellos no es un lujo sino una necesidad.

Debido a que la personalidad del individuo es un factor que puede beneficiar o perjudicar su trabajo, poner en práctica habilidades que le brinden un mejor desarrollo profesional podría ser de gran ayuda en la mejora de su salud y su ambiente, es por eso que el siguiente capítulo se tratará la asertividad.

La asertividad es una habilidad que ayuda a mejorar las relaciones interpersonales, sin embargo, tiene que ser aprendida por el individuo y ponerla en práctica constantemente; esto puede beneficiar la autoestima permitiendo establecer límites hacia los demás, decir no cuando se cree necesario, defender los derechos asertivos, haciendo de lado la manipulación y la agresividad.

Debido a que en el trabajo es necesario establecer relaciones interpersonales con los compañeros es importante saber manejar habilidades sociales que ayuden a afrontar los conflictos que se presenten, una de estas habilidades es la asertividad.

Por otro lado el acoso laboral puede iniciar por un conflicto no resuelto e ir empeorando si no se detiene a tiempo. Por esta razón es primordial buscar estrategias que ayuden a controlar y prevenirlo; una de ella es la asertividad.

CAPITULO III. Asertividad

Introducción.

En este capítulo se habla de la asertividad, la cual es una habilidad social que ayuda a mejorar las relaciones interpersonales, siendo una característica relevante defender los derechos personales así como los del otro, creando vínculos basados en el respeto haciendo uso de los límites que benefician el bienestar y la integridad del individuo.

Sin embargo, una persona podría actuar pasiva o agresivamente al no saber cómo ser asertiva trayendo consecuencias negativas en su vida como podría ser: baja autoestima, comunicación deteriorada, soledad, aislamiento, insatisfacción, abuso y problemas psicosomáticos.

La asertividad puede depender de las características personales como la edad, género, escolaridad, estado civil y apariencia física, entre otras; por otro lado la situación en la que se encuentre le permitirá actuar de cierta manera, así como de la cultura a la que pertenece debido a que el individuo ha ido aprendiendo de qué manera debe comportarse.

Esta habilidad requiere del conocimiento del lenguaje corporal ya que al comunicarse no solo se emiten palabras, también se transmite el mensaje por medio de gestos, postura y voz, siendo este un recurso para la persona asertiva al comunicarse con los demás.

Por lo tanto este capítulo tiene como objetivo brindar un concepto amplio así como el origen de la asertividad, los beneficios que ayudan a tener una comunicación efectiva dentro del área de trabajo, los derechos asertivos que ayudan a identificar la decisión más óptima ante una situación, la comunicación verbal y no verbal en donde se explican los movimientos del cuerpo que usa un individuo al practicar esta habilidad, las dimensiones y los tipos de asertividad, terminando con las investigaciones que se han llevado a cabo en México.

Definición.

Actualmente se le ha puesto mayor atención a este tópico debido a las ventajas que obtiene una persona al practicarlo mejorando sus relaciones interpersonales, su autoestima y facilitando la resolución de conflictos. (Alberti y Emmons, 1999; Aguilar, 1987; Castanyer, 1997)

La asertividad es una habilidad que promueve el bienestar emocional con lo cual hace que la persona tenga un mayor control de sus sentimientos y pensamientos teniendo la libertad de compartirlos sin sentir culpa o ansiedad, además de que conoce sus derechos y los hace valer no menospreciando la integridad de los demás, tiende a ser diplomático y no hace uso de la manipulación para obtener lo que desea, esta conducta facilita la negociación basada en lo que queremos transmitir de forma entendible y respetuosa sin usar la agresividad. (Gaeta y Galvanovskis, 2009)

Existen diversas definiciones de asertividad en donde varios autores coinciden con que: es una conducta que podría disminuir la ansiedad, defender los derechos propios y mejorar la expresión de sentimientos y pensamientos. (Naranjo, 2008)

A continuación haremos mención de la definición de asertividad basándonos en diferentes autores:

Uno de los pioneros en este tema fue Wolpe (1977) quien la definía como la expresión apropiada de cualquier emoción diferente de la ansiedad con relación a otra persona. (citado en Zaldivar, 1994)

Sales (2009) propone que la asertividad es la capacidad de autoafirmarse, de expresar lo que sentimos y pensamos aunque las circunstancias no sean muy favorables. Es una conducta activa, directa y clara tan respetuosa con los demás como con nosotros mismos.

Flores (2010) la define como la habilidad verbal para expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos y negativos, así como la defensa de derechos e intereses, manejo de la crítica positiva y negativa, manifestación y recepción de alabanzas, declinación de la interacción de manera directa honesta y oportuna, respetándose a sí mismo y a los demás durante las relaciones interpersonales en situaciones de servicio o consumo, relaciones afectivas y educativo- laborales en un contexto sociocultural determinado.

Para Alberti et al. (1999) asertividad significa promover la igualdad en las relaciones humanas, permitiéndonos actuar de acuerdo con nuestros intereses, defender nuestras opiniones sin sentimientos culpables, expresar nuestros sentimientos con honestidad y con comodidad, así como ejercer nuestros derechos individuales sin transgredir los de otros.

Para tener una comprensión más amplia de este concepto describiremos cada elemento que lo componen:

- 1) Promover la igualdad en las relaciones humanas. Se trata de buscar un equilibrio de poder mejorando las condiciones para ambas partes.
- 2) Actuar de acuerdo con nuestros intereses. Se refiere a la habilidad de tomar nuestras propias decisiones en cualquier momento teniendo iniciativa, organización, confianza y disciplina.
- 3) Defender nuestras opiniones. Se basa en defender nuestros puntos de vista poniendo límites de tiempo y energía.
- 4) Expresar nuestros sentimientos con honestidad y comodidad. Es la habilidad de expresar lo que sentimos sin sentir culpa ni ansiedad.
- 5) Ejercer nuestros derechos individuales. Defender nuestros derechos y los de otros cuando estos sean infringidos.
- 6) No transgredir los derechos de otros. Significa respetar a los demás sin hacerles sentir culpa, ni manipularlos o intimidarlos.

La asertividad no se manifiesta como una variable independiente, sino como una que está construida sobre la base de otros conceptos como locus de control, autoestima, agresividad y habilidades sociales. (Leal, Ocampo y Cicero, 2010)

Otro punto a resaltar es que no solo al individuo le beneficia ser asertivo sino también a la sociedad porque a partir de esto se crea un ambiente favorable donde se permite la retroalimentación facilitando la resolución de conflictos y relaciones interpersonales respetuosas. (Paezy, Shahraray y Adbi, 2010)

Aunque este concepto es relativamente nuevo ha sido difícil adoptarlo a la cotidianidad debido a que esta herramienta no es innata, sino que se debe aprender y llevar a la práctica para poder manipularla y con eso mejorar el nivel de autoestima y autoconcepto, así como disminuir la agresividad, ansiedad y culpa con lo que lograríamos mayor igualdad en nuestras relaciones. (León, Rodríguez, Ferrel y Ceballos, 2009)

Antecedentes

La asertividad es una palabra derivada del participio assertum, del verbo latino assero, que significa reivindicar, declarar, atribuir y se utilizaba para declarar a alguien libre. (Sales, 2009)

En inglés, el verbo “assert” significa manifestar; expresar con fuerza, afirmar positiva, segura y plenamente. En nuestra lengua, la palabra aserto (que proviene del latín), expresa el hecho de afirmar, sostener y dar por cierta y asentada una cosa. (Reza, 2008)

Según Naranjo (2008) asertividad significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza.

Esta habilidad tiene sus raíces en la terapia de conducta, sobre todo en el trabajo de Andrew Salter, Joseph Wolpe y Arnold Lazarus. (Caballo, 1983)

En agosto del año 1976 fue la primera Conferencia Internacional sobre entrenamiento para un comportamiento asertivo en Washington. (Alberti et al., 1999)

Uno de los primeros libros que hablaban sobre asertividad fue el de Salter (1949) titulado: “Terapia Reflejo Condicionada” en donde exponía que la asertividad estaba vinculada con la capacidad del individuo para expresar sus emociones a lo cual llamo “personalidad excitatoria”, mientras que la falta de asertividad la vinculaba con la inhibición o dificultad para la expresión de las emociones llamada “personalidad inhibitoria”. (citado en Zaldivar, 1994)

El psiquiatra Joseph Wolpe pionero de los cursos de asertividad se basó en los trabajo de Salter, con lo cual llevo a cabo su libro llamado “Psicoterapia por inhibición recíproca” en el año de 1958 y desarrollo un procedimiento para manejar la ansiedad llamado “Desensibilización sistemática” exponiendo a una persona a una situación de ansiedad repetidamente bajo un sentimiento de relajación profunda lo cual hará que se reduzca gradualmente su temor a las escenas que provocan el estímulo. (Alberti et al., 1999; Zaldivar, 1994)

Lazarus (1966) se basó en la conceptualización de Wolpe para definirla como el hábito de libertad emocional que implica la capacidad para proporcionar información acerca de uno mismo de manera madura y honesta. (citado en Zaldivar, 1994)

Los factores que se encuentran relacionados con la asertividad son: la expresión de sentimientos positivos y negativos, defensa de derechos personales, expresión de opiniones contrarias, dar y recibir cumplidos, pedir favores y ayuda, iniciar, mantener y terminar conversaciones, así como resistir presiones. (Zaldivar, 1994)

Conducta Asertiva, Pasiva, Agresiva

Ante una situación de la vida cotidiana las personas tienen la elección de conducirse de tres formas diferentes: Asertiva, Pasiva y Agresiva dependiendo de las habilidades con las que cuenten en ese momento, sin embargo, cada una podría traer consecuencias que beneficien o perjudiquen a la persona así como a su entorno. (Alberti et al., 1999)

La asertividad no se considera un estado de ánimo ni una característica de la personalidad sino que más bien es la manera de relacionarnos con los demás y con nosotros mismos; esta habilidad social se adquiere en base a la educación que hemos recibido tomando en cuenta el entorno y la sociedad a la que pertenecemos. (Sales, 2009)

La **Conducta Asertiva** se basa en una estructura conformada por varios componentes los cuales son:

- Respetarse a sí mismo. Se refiere a concebirse como ser humano lo que implica no responder a todas las demandas que hacen los demás promoviendo el bienestar físico y mental. Darle interés a las ideas y pensamientos generando autoconfianza y seguridad eliminando lo negativo. Considerar las demandas impuestas teniendo en cuenta que no se puede llegar a la perfección en todo momento. Valorar las necesidades y buscar satisfacerlas sin posponerlas. Anteponer la felicidad y la salud ante cualquier adversidad. El perdonarse a uno mismo siendo razonable resulta constructivo. (Aguilar, 1987; Elizondo, 1997)
- Respeto por los demás. Requiere que el receptor sea tratado con respeto y dignidad, aceptando lo que piensa y dice; entendiendo que puede oponerse a nuestras ideas, creencias y propósitos, sin embargo, también es válido su argumento. Se debe evitar el rencor ante un error recordando que se tiene el derecho de equivocarse sin ser juzgado cruelmente. Ser conscientes de la libertad del otro sin tenerlo en un sentido de pertenencia. (Alberti et al., 1999; Aguilar, 1987; Elizondo, 1997)
- Ser directo. Se refiere a que la comunicación sea clara, sencilla y precisa porque no siempre los demás sabrán lo que se quiere si no es transmitido, pudiendo caer en frustración y enojo. (Alberti et al., 1999; Aguilar, 1987; Elizondo, 1997)
- Ser honesto. Al no transmitir lo que queremos, sentimos y pensamos la comunicación se ve limitada ya que minimizamos o negamos lo que en verdad deseamos haciendo uso de la mentira. (Alberti et al., 1999; Aguilar, 1987; Elizondo, 1997)

- Ser apropiado. No solo es importante decir lo que pensamos, sino también saber el lugar y el momento indicado, así como la firmeza del mensaje. Con respecto al momento se debe considerar el estado de ánimo del receptor, primero escuchar antes de hablar, no saturar de información, tomar en cuenta el tiempo que se tiene para conversar un tema complicado, señalar lo que nos molesta a tiempo, ser oportuno al pedir un favor y controlar las emociones al tomar decisiones importantes. Con respecto a la firmeza del mensaje se refiere a la intensidad con la que se desea expresar sus deseos. (Aguilar, 1987; Elizondo, 1997)
- Control emocional. Para poder tener una buena comunicación es importante controlar cualquier emoción que experimentemos, sin olvidarlas o negarlas, de esta manera se evitara llegar a niveles de intensidad perjudiciales que puedan provocar reacciones ineficientes. Para lograr este objetivo se necesitan tomar en cuenta tres factores: el ambiente, los pensamientos negativos y las respuestas físicas del organismo. (Aguilar; 1987; Elizondo, 1997)
- Saber decir. Podemos encontrar diversas formas de decir las cosas dependiendo del objetivo que persigamos tomando en cuenta como nos gustaría que se dirigieran hacia nosotros. Al manifestar algún pensamiento es necesario: decir las cosas con respeto, objetividad, sin denigrar o juzgar negativamente, sin culpabilizar, usando retroalimentación y negociación, así como empatía. A continuación mencionaremos las reglas a seguir para una buena comunicación:

-Expresión de deseos.

- 1) Evita reclamar de modo agresivo tu petición.
- 2) Deja claro lo que quieres.

-Expresión de sentimientos.

- 1) Identifica un comportamiento negativo y después tu sentimiento.
- 2) Identifica lo que sientes para expresarlo con claridad.
- 3) No ataques la valía de las personas.

-Expresión de sentimientos mezclados.

- 1) Clarificar tus mensajes y expresarlos uno por uno.
- 2) Deja que la persona reaccione al primero para decirle el segundo.

-Expresión de sensibilidad sin perder firmeza.

- 1) Se reconoce el sentimiento del otro
- 2) Ser sensible no es equivalente a estar de acuerdo.

-Expresión de discrepancia.

- 1) Expresar objetivamente el acuerdo, después describir lo que se hizo en realidad y que es lo que se desea.
- 2) Evitar culpabilizar o adelantar conclusiones.

Expresión de sentimientos negativos y difíciles.

- 1) Expresar lo que molesta, reconociendo las emociones y deseos.
- 2) No caer en agresividad. (Aguilar, 1987; Elizondo, 1997)

- Saber escuchar. Es un proceso activo que requiere empatía para entender lo que desean los demás. Se pueden tomar en cuenta los siguientes puntos:
 - 1) Verificar el contenido del mensaje antes de concluir y continuar el diálogo.
 - 2) Facilita la expresión de los demás para entender a fondo lo que la otra persona piensa. (Aguilar, 1987; Elizondo, 1997)
- Ser positivo. Significa tener la intención de beneficiarnos y ayudarnos a nosotros mismos y a los demás. Para poder ser una persona positiva se necesita: ser directo, específico, sincero y usar la retroalimentación positiva constantemente. (Aguilar, 1987; Elizondo, 1997)

Riso (2002) considera que existen tres principios de la asertividad que son los siguientes:

- Tolerancia. Una persona asertiva practica la tolerancia en todo momento a excepción de que sus convicciones personales estén siendo afectadas.
- Prudencia. Este principio se rige por pensar antes de actuar ya que permite evaluar la situación, para no tener que arrepentirse de las consecuencias.
- Responsabilidad. Se refiere a defender los derechos asertivos sin dañar a los demás. (Naranjo, 2008)

Según Villasana y Dorrego (2007) una persona asertiva puede adoptar una conducta de aceptación u oposición. Si hay una aceptación asertiva se puede crear una retroalimentación basada en afecto, expresiones de elogio y sentimientos personales teniendo como consecuencia una conducta positiva recíproca. Sin embargo, si hay una oposición asertiva el objetivo es rechazar la conducta inaceptable buscando una mejoría

en el comportamiento del receptor en un futuro haciendo uso del contacto visual, afecto, volumen de la voz y empatía ante el desacuerdo expresando una petición de cambio.

Como conclusión podemos decir que la asertividad es una habilidad social que se puede aprender para crear mejores relaciones humanas ya que al cambiar el comportamiento se modifican sus actitudes permitiéndole a la persona sentirse mejor consigo misma y la relación que tiene con su entorno. Esta cualidad está basada en el respeto de los derechos propios y de los demás. Tener una comunicación asertiva favorece hablar de los pensamientos y sentimientos de una manera adecuada sin instaurar ansiedad, temor o agresión, habiendo una mayor libertad de ser, estableciendo autonomía y madurez; así como creando una integridad propia. Hay ciertas características que distinguen a una persona asertiva como son: evitar la manipulación, mayor control emocional y una comunicación abierta, directa y adecuada. (Alberti et al., 1999)

Con respecto a la **Conducta Pasiva** Aguilar (1987) la define como una conducta débil al no poder expresar sus sentimientos, ideas o creencias en una situación interpersonal permitiendo que abusen de sus derechos.

Consiste en hablar suavemente o con timidez ocultando lo que realmente queremos o necesitamos siendo indirecto en el mensaje, esperando a que los demás adivinen lo que deseamos colocándonos en un lugar de abuso, dejando de satisfacer nuestras necesidades provocando malestar, inseguridad, descontrol de las situaciones y de los conflictos. (Aguilar, 1987)

Naranjo (2008) considera que se relaciona con sentimientos de culpabilidad, ansiedad y baja autoestima. Estas personas sienten incomodidad al pedir ayuda porque creen molestar al otro, tienen dificultad ante los rechazos, practican la tolerancia excesiva y se creen inferiores a los demás. Crea compasión en vez de agresividad.

Una persona pasiva se niega a sí misma y se le dificulta expresar sus sentimientos, permite que los otros elijan por ella aumentando la probabilidad de caer en la manipulación experimentando ansiedad, frustración y tristeza impidiéndoles alcanzar sus metas. Este comportamiento produce compasión, confusión e incluso desprecio. (Alberti et al., 1999, Leal et al., 2010)

Para Sales (2009) la conducta pasiva significa sumisión y considera que estas personas se sienten menos que los demás, permitiendo que sus derechos y necesidades se antepongan a los propios. Esto hace que se coloquen en un lugar de inferioridad facilitando la postura de víctima.

Para Aguilar (1987) existen varias razones por las cuales se crea la conducta pasiva:

- 1) Falta de control emocional, predominio del temor y la ansiedad.

El temor y la inseguridad aparecen por la obsesión de querer ser aceptado por todas las personas con las que se convive, en especial por las más allegadas. Otro temor es el enfrentamiento con los demás lo cual ocasiona que el cerebro se bloquee evitando transmitir mensajes objetivos y oportunos creando una tendencia a evitar el dolor justificando cualquier acto que nos lastime con tal de evitar un conflicto.

- 2) La persona conoce la conducta apropiada pero siente tanta ansiedad que la emite de forma parcial.
- 3) Mensajes sociales.

Cuando no hay un equilibrio entre lo que se da y lo que se recibe, haciendo a un lado las necesidades propias se afectan las relaciones interpersonales. Esto se debe a que la persona pasiva no tiene valía personal.

- 4) No vales lo suficiente.

Las ideas irracionales provocan que la autoestima se vea afectada ya que esta se apoya en atributos, estatus o cualidades, que al creer no tenerlas se disminuye el valor personal considerablemente. Esto hace que se pierda el poder sobre uno mismo, buscando la aprobación del otro para sentirse bien.

- 5) Falta de habilidad.

Como habíamos mencionado se necesita aprender la asertividad para usarla en la vida cotidiana, sino dificultará la comunicación en las relaciones interpersonales.

- 6) Ignorar tus derechos como persona.

A veces el maltrato físico o verbal enseñado desde pequeños hace que se justifiquen estos actos como inevitables en la vida, haciendo que de adultos sean incapaces de hacer valer sus derechos dejando que otros abusen de ello. O simplemente la persona pasiva desconoce que tiene derechos y merece ser tratado con respeto y dignidad.

Este comportamiento provoca consecuencias negativas que perjudican el bienestar y la comunicación, como principales efectos en la persona son los siguientes:

- ✓ Frustración.
- ✓ El problema al ignorarlo es más difícil de resolver.
- ✓ Abuso.
- ✓ Conducta explosiva seguida de culpa.
- ✓ Depresión y huida.

- ✓ Sobrecarga de responsabilidades que no son propias.
- ✓ Incomprensión y rechazo.
- ✓ Dependencia.
- ✓ Bloqueos.
- ✓ Baja autoestima y autoconfianza. (Aguilar, 1987)

Este comportamiento no es efectivo para establecer relaciones interpersonales equitativas, enriquecedoras y motivantes, por el contrario, se pierde igualdad en el intercambio social. Por eso es importante mantener una constante introspección para detectar como es la convivencia con los demás y si se encuentra algún problema significa que algo no se está haciendo o dejando de hacer. (Sales, 2009)

Por último, la **Conducta Agresiva** se refiere al comportamiento hostil que tiene como objetivo herir a una persona ya sea física o psicológicamente, las razones que tiene el agresor para comportarse de esa manera son: falta de control emocional, intolerancia a la frustración, errores en la forma de expresión, necesidad de poder o dominación, entre otros. (Elizondo, 1997)

Choynowski (1977) define la conducta agresiva como un rasgo de personalidad que abarca: agresividad física, verbal y aprendida, malicia, irritabilidad, negación, venganza, resentimiento, suspicacia, autoagresión, baja autoestima, inconformidad y falta de autocontrol, los cuales son dañinos para sí mismo y otras personas. (citado en Gaeta et al., 2009)

Las personas agresivas no son las que se enojan ocasionalmente, sino aquellas que cualquier situación las altera a tal grado de perjudicar a los demás descargando su mal humor con quien se deje. Les es difícil aceptar que son agresivas y necesitan ayuda, sin embargo, esto les perjudica físicamente y psicológicamente al frustrarse de cualquier problema de la vida cotidiana. Por otro lado sufren de falta de libertad ya que no siempre pueden expresar lo que sienten. (Sales, 2009)

Aguilar (1987) considera a la conducta agresiva como la expresión de las emociones y pensamientos que hacen valer lo propio transgrediendo la autoestima, dignidad y respeto de los demás. Las causas principales de la conducta agresiva son:

- 1) Falta de control emocional, predominio de la inseguridad e irritación.

Al sentirse inseguro se muestra agresivo culpando a los demás sin admitir la falta de seguridad, además de la dificultad al recibir críticas, esto se puede solucionar enfrentando temores hasta ganar autoconfianza. Es importante el reconocimiento de los sucesos que provocan inseguridad para no caer en culpabilizar a los demás de sus errores evitando

confrontaciones innecesarias. Otro punto a resaltar el control de ideas destructivas que se generan y que hacen perder el control emocional.

2) No reconocer los derechos de los demás o los propios.

Estas personas tienden a ser apáticas, no aceptan el error del otro atacando e imponiendo su voluntad. Tienen un profundo deseo de negar los derechos de los demás y los propios, juzgando fuertemente el error cometido.

3) Previa conducta no-assertiva.

Al renunciar frecuentemente a las necesidades propias se acumulan sentimientos negativos que al explotar podrían desembocar una conducta hostil sin control alguno creando una comunicación destructiva.

4) Éxito previo al haber actuado agresivamente.

Si una persona logra lo que desea al ser agresiva se reforzará esa conducta y volverá a comportarse de esa manera ya que así tiene el control.

5) Errores en la forma de expresión.

Se percibe una falta de habilidad para expresar mensajes siendo inapropiado o inoportuno e incluso agresivo en un momento determinado, por lo que es necesario depurar pensamientos negativos para no llegar a ser violento.

6) Intolerancia a la frustración.

La frustración puede llegar a ser incitada por uno mismo basándose en las altas expectativas rígidas e incluso falsas de cómo deben ser las cosas, sin embargo, se debe estar consciente de que no se puede controlar todos los factores involucrados en un conflicto.

Algunas consecuencias negativas que puede tener esta conducta son:

- Dificultar la comunicación.
- Las personas violentas son rechazadas y etiquetadas.
- Los actos aversivos provocan culpabilidad.
- La violencia provoca violencia.
- La agresividad promueve un deterioro en la salud.
- El agresor promueve temor.
- Las personas agresivas tienden a quedarse solas. (Aguilar, 1987)

Según Elizondo (1997) algunas de las manifestaciones más comunes de la conducta agresiva son:

- No saber escuchar.
- Mostrarse rígido e inflexible.
- Actuar a la defensiva frecuentemente.
- Sentir la necesidad de tener el control.
- Juzgar y culpar a los demás.
- Hacer bromas ridiculizando.
- Reaccionar exageradamente.
- Ver únicamente la falla de los demás.
- Enojarse con facilidad.
- Emitir críticas constantes.
- Querer tener la razón.
- Necesidad de sentirse superior.
- Culpar a los demás por fallas propias.
- No aceptar o rechazar los derechos de los demás.

Existe otra forma de agresividad que es la indirecta o pasiva, siendo la manipulación y el chantaje emocional unas de las más conocidas, ya que las personas que la practican lo hacen con alevosía y ventaja haciéndose pasar por sumisas para obtener el objetivo que desean, esta puede llegar a confundirse con la asertividad pasiva. (Sales, 2009)

Es importante conocer e identificar cada una de estas conductas (Asertiva, Pasiva y Agresiva) para ubicar en cual ubicarse y en base a esto encontrar la estrategia de mejorar nuestra conducta para que a su vez se tengan mejores relaciones interpersonales. (Sales, 2009)

Derechos Asertivos.

¿Qué son los Derechos Asertivos? No necesariamente están estipulados, sin embargo, todos los poseemos y en base a ellos se forma una estructura básica para la sana relación entre las personas que conforman una sociedad. A continuación haremos una lista de todos los derechos asertivos que diferentes autores (Aguilar, 1987; Castanyer, 1997; Elizondo, 1997; Naranjo, 2008) han mencionado:

- 1) A considerar las necesidades propias.
- 2) Cambiar de opinión.
- 3) A tener y expresar sentimientos y opiniones.

- 4) A poner límites sin sentir culpa.
- 5) Ser tratado con respeto y dignidad.
- 6) A cometer errores.
- 7) A pedir lo que se quiere.
- 8) A hacer menos de lo que se es capaz de hacer.
- 9) A tener prioridades y tomar decisiones propias.
- 10) A sentirse bien consigo mismo.
- 11) A la privacidad o soledad.
- 12) A calmarse, tomarse tiempo y pensar.
- 13) A no usar sus derechos.
- 14) A pedir reciprocidad.
- 15) A tener éxito.
- 16) A ser feliz.
- 17) A ser tratado con respeto y dignidad.
- 18) A ser escuchado y tomado en serio.
- 19) A decir "NO" sin sentir culpa.
- 20) A pedir lo que quiero siendo consciente de que puedo escuchar un "NO" como respuesta.
- 21) A pedir información y ser informado.
- 22) A obtener aquello por lo que se pagó.
- 23) A ser independiente.
- 24) A gozar y a disfrutar.
- 25) A superarse, aun superando a los demás.
- 26) A juzgar los actos propios y valorar la conducta realizada.
- 27) A decidir si es adecuado involucrarse en problemas ajenos.

- 28) A discutir y aclarar los derechos propios.
- 29) A decir "NO SE".
- 30) A hacer valer los derechos propios.
- 31) A no dar razones que justifique el propio comportamiento.
- 32) A tomar decisiones ajenas a la lógica.
- 32) A decir "NO LO ENTIENDO".
- 33) A decir "NO ME IMPORTA".
- 34) A tener y manifestar opiniones y/o creencias.
- 35) A decidir sin presiones.

Consideramos que estos derechos sirven para encontrar un equilibrio de los límites que una persona establece al convivir en sociedad y defender sus propias necesidades, deseos o pensamientos. (Castanyer, 1997)

Asertividad Verbal y no verbal

La asertividad se puede dar de forma verbal y no verbal; ya que para que un mensaje se considere transmitido de forma socialmente hábil, las señales no verbales tienen que ser congruentes con el contenido verbal. (Castanyer, 1997)

Algunos de los componentes no verbales que contiene todo mensaje que emitimos son: la mirada, la expresión facial, la postura corporal, los gestos, los componentes paralingüísticos y los componentes verbales. Una persona al no tener una conversación sigue emitiendo un mensaje por medio de su lenguaje corporal. Por otro lado se encuentra lo verbal que se basa en el fondo del mensaje, es decir, el contenido. (Castanyer, 1997)

Una persona no necesariamente se comporta asertiva o no asertivamente ya que en diferentes situaciones puede llegar a tener tendencias hacia alguna de estas conductas, tomando en cuenta que hay momentos de crisis en los que se dificultara mostrarse asertivo. (Castanyer, 1997)

Teniendo en cuenta que un individuo asertivo se caracteriza por defender sus derechos y los de los demás buscando llegar a un acuerdo, para alcanzar este objetivo usa su cuerpo como sus palabras al emitir sus deseos. (Castanyer, 1997)

➤ Comunicación No-Verbal.

Mirada. Los sujetos asertivos mantienen la mirada con su interlocutor mientras comunican el mensaje ya que implica una reciprocidad equilibrada variando la fijación si está hablando o escuchando, se caracteriza por ser una mirada relajada y directa, desviándola en momentos adecuados para tener una conversación personal e interesada en el receptor. (Alberti et al., 1999; Naranjo, 2008)

La Expresión Facial. Las personas asertivas buscan tener coherencia entre la expresión facial y el mensaje que quiere transmitir. Esta característica de la comunicación refleja el estado emocional de una persona a partir de ciertas regiones fundamentales de la cara que son: frente, cejas, ojos, párpados y la parte inferior de la cara. También brinda información sobre si se está comprendiendo el mensaje y las actitudes que se tienen hacia otras personas. (Alberti et al., 1999)

La Postura Corporal. Una persona asertiva tendrá una postura cercana y erecta, mirando de frente a su receptor. Existen cuatro tipos básicos de posturas:

-Postura de Acercamiento: Indica atención, puede ser positiva cuando se muestra simpatía o interés y puede ser negativa cuando se percibe invasión hacia el receptor.

-Postura de Retirada: Expresa rechazo, disgusto o frialdad.

-Postura Erecta: Indica seguridad, firmeza o bien arrogancia, orgullo o desprecio.

-Postura Contraída: Puede significar depresión, timidez o cansancio físico o psíquico. (Alberti et al., 1999; Naranjo, 2008)

Los Gestos. Son desinhibidos, espontáneos y muestran seguridad en sí mismo. Se encargan de manifestar las emociones básicas que son: alegría, tristeza, desprecio, ira, sorpresa, miedo y asco. (Castanyer, 1997; Naranjo, 2008)

Componentes Paralingüísticos. Esta área hace referencia a como se transmite el mensaje, las señales vocales incluyen:

-Volumen: Una persona asertiva modulara su voz en base al mensaje que quiere transmitir.

-Tono: El tono asertivo debe ser uniforme y bien modulado, sin incomodar al otro.

-Fluidez: En una conversación asertiva se destaca la continuidad, se minimizan los bloqueos y las muletillas, transmitiendo el mensaje lo mejor posible.

-Claridad y velocidad. Al comunicar el mensaje se debe hablar con claridad para que el receptor lo entienda y no lo malinterprete por otro lado, la velocidad no debe ser ni muy lenta, ni muy rápida. (Alberti et al., 1999; Naranjo, 2008; Reza, 2008)

- **Comunicación Verbal.** La conversación es la herramienta básica que permite transmitir información y establecer relaciones sociales. Los elementos importantes de ésta son:

-Duración del Habla. Se refiere a la capacidad de enfrentarse a situaciones y controlar el nivel de ansiedad ya que mientras más extensa sea la conversación podría considerarse más asertivo al emisor.

-Retroalimentación. Consiste en un intercambio mutuo de ideas para lograr un mayor entendimiento de la información transmitida.

-Preguntas. Son importantes para mantener una comunicación fluida y mostrar interés de lo que el otro dice. (Alberti et al., 1999; Castanyer, 1997; Naranjo, 2008; Sales, 2009)

Tipos de la Conducta Asertiva

De acuerdo con diversos autores la conducta asertiva se divide en cuatro dimensiones que son las siguientes: Empática, Positiva, Elemental, Ascendente, Subjetiva y respuesta asertiva frente a la no-asertividad o a la agresividad. (Flores, 2002)

- 1) El término Asertividad Empática se usa para describir las necesidades del otro, entendiendo su postura y posteriormente reconocer los derechos propios llegando a un acuerdo. Este tipo de conducta se usa básicamente cuando no se quiere lastimar al otro, pero tampoco hacer a un lado las necesidades del propio individuo. Esta dimensión se puede poner en práctica para detener un comportamiento agresivo. (Alberti et al., 1999; Castanyer, 1997, Torres y Díaz, 2012)

- 2) La Asertividad Positiva refuerza lo bueno y valioso de cada persona, esta consiste en expresar un comentario positivo en el momento adecuado ya que constantemente se cree que estos juicios están dados por hecho, sin embargo, se les da mayor importancia a las críticas negativas sea consciente o inconscientemente. (Caballo, 1983)

- 3) La Respuesta Asertiva Elemental se usa en situaciones conflictivas donde es necesario poner un límite al interlocutor porque su conducta es abusiva y no está respetando los derechos del otro, el mensaje transmitido debe ser firme y claro sin llegar a ser agresivo. (Castanyer, 1997)

- 4) Respuesta Asertiva Ascendente. Este tipo de conducta se caracteriza por presentarse gradualmente, es decir, cuando un sujeto mantiene un comportamiento desinteresado en las necesidades de su compañero, éste tiene que mostrar su incomodidad escalonadamente usando como base la asertividad. Hay que tener en cuenta que si una persona no desea cambiar es problema suyo y no del otro, esto puede sonar muy obvio, sin embargo, pocas veces se puede comprender. (Castanyer, 1997)

- 5) Asertividad Subjetiva se basa principalmente en cuatro puntos:
 - Describir el comportamiento del otro sin condenarlo.
 - Describir objetivamente el efecto que tiene en uno el comportamiento del otro.
 - Descripción de los propios sentimientos.
 - Expresión de lo que se quiere del otro. (Castanyer, 1997)

Este tipo de asertividad se emplea para llegar a un acuerdo dejando claro lo que se ha hecho y lo que se desea. Se usa para aclarar situaciones que se vienen repitiendo desde hace un tiempo.

- 6) Respuesta Asertiva frente a la No-Asertividad o a la Agresividad. Se recurre a esta conducta cuando se necesita defenderse de personas agresivas, pero también para guiar el comportamiento de una persona no-asertiva sin llegar a la arrogancia. (Castanyer, 1997)

Dimensiones de la Asertividad.

La Conducta Asertiva se caracteriza por ser un conjunto de conductas interpersonales que se basa en expresar lo que se piensa y siente de la mejor manera sin presentar ansiedad. Por lo tanto, una adecuada conceptualización de la conducta socialmente habilidosa implica la especificación de tres componentes de la habilidad social: una dimensión conductual (tipo de habilidad), una dimensión personal (las variables cognitivas) y una dimensión situacional (el contexto ambiental). Diferentes situaciones requieren conductas diferentes. (García, 2010)

Esta se relaciona con tres variables importantes: las personales o individuales, situacionales y culturales.

- ✓ Dimensión Personal o Individual. Se refiere al individuo y sus componentes conductuales, cognitivo-afectivo y fisiológico. También incluye características sociodemográficas como edad, sexo, estatura, estado de salud, peso, formación académica y apariencia física entre otros rasgos. Estas características indican las diferencias culturales que existen en las relaciones interpersonales del individuo así como las habilidades sociales con las que cuenta. (Del Prette y Del Prette, 2002; Hidalgo y Abarca, 1999)

- ✓ Dimensión Situacional. Se refiere a las situaciones en las que se da la interacción y define las normas y valores que se deben llevar a cabo, tomando en cuenta el ambiente físico y contextual en que se da una relación. Existen varias características del comportamiento en esta dimensión:
 - a) La estructura del objetivo
 - b) Las reglas sociales y normas explícitas.
 - c) Los roles formales e informales asociados con la posición del individuo.
 - d) El repertorio de elementos necesarios para alcanzar los objetivos.
 - e) Las consecuencias de la interacción razonablemente estandarizadas para la consecución de los objetivos o realización de la actividad.
 - f) Los conceptos compartidos en aquel ambiente.
 - g) El contexto físico de la acción. (Del Prette et al., 2002; Hidalgo et al., 1999)

- ✓ Dimensión Cultural. Edward T. Hall dice que la cultura es comunicación y la comunicación es cultura, por lo que ésta se encarga de guiar el comportamiento; es decir, que cada cultura es diferente por lo que las normas de comunicación serán distintas, lo que para un mexicano es desagradable para un americano es agradable. (Del Prette et al., 2002; Gamble, 2005; Hidalgo et al., 1999)

Según Díaz-Loving y Flores (2004) consideran tres dimensiones diferentes de clasificar la asertividad:

- Asertividad Indirecta es la inhabilidad del individuo de poder tener enfrentamiento directo, es decir, de cara a cara con otras personas en situaciones cotidianas o del área laboral ya sea con familiares, amigos, jefes y compañeros de trabajo, llevándolo por lo tanto a expresar sus opiniones, deseos, sentimientos, peticiones, limitaciones personales, a no decir no, a dar y recibir alabanzas y a manejar la crítica por medio de cartas o teléfono.
- No asertividad es la inhabilidad del individuo de poder expresar sus deseos, opiniones, sentimientos limitaciones, alabanzas, a iniciar la interacción con otras personas y a manejar la crítica.
- Asertividad es la habilidad del individuo de poder expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos a dar y recibir alabanzas, a hacer peticiones y a manejar la crítica. (citado en Flores, 2010)

Investigaciones de Asertividad

En México no se ha profundizado mucho sobre este tema debido a que es un concepto reciente, sin embargo, a partir de 1987 Flores, Díaz Loving y Rivera iniciaron el estudio de la asertividad basándose en la cultura del mexicano. La primera prueba que se aplicó en México fue La Prueba de Asertividad de Rathus traducida al español teniendo como resultado tres dimensiones: asertividad en situaciones cotidianas, asertividad por medios indirectos y no asertividad. (Flores, 2002)

En este país dos formas que usa la población para resolver conflictos son la abnegación y la agresividad, por otro lado, Flores (1994) estipula que la cultura, la situación, interacción

social y variables sociodemográficas son variables fundamentales para ser asertivo. (Flores, 2002; Flores y Díaz-Loving, 2004)

Guerrero (1994) dice que la dimensión cultural de los mexicanos es la obediencia por amor y no por poder, donde se cree que lo más importante es la satisfacción de las necesidades de otros que la de ellos mismos haciendo uso de la auto-modificación. (Flores, 2010)

Con respecto a las variables sociodemográficas siendo el género una de ellas se ha identificado al hombre como asertivo y la falta de asertividad se ha dirigido hacia la mujer, sin embargo, esto no se puede generalizar debido a que en otras investigaciones se ha encontrado lo contrario. (Flores, 2002)

La edad y la escolaridad en México muestran tener relación con la asertividad, es decir, mientras una persona se encuentre con una mayor preparación académica tendrá más habilidades sociales para enfrentarse a cualquier conflicto disminuyendo la ansiedad, por otro lado las personas con educación básica tienden a usar con mayor frecuencia la asertividad indirecta y la no asertividad. De acuerdo a la edad se ha observado que mientras más joven, se ejerce la asertividad indirecta. (Flores, 2002)

Las variables de personalidad indican que una persona asertiva tiene una alta autoestima y respeto por los derechos de los demás y los propios. (Flores, 2002)

Según Leal et al. (2010) los individuos que consumen drogas manifiestan dificultad en las habilidades sociales con bajos niveles de asertividad.

Las investigaciones realizadas en México confirman la relación entre asertividad y personalidad, por lo cual el locus de control interno influye considerablemente en esta conducta, es decir, las personas asertivas se creen responsables de las consecuencias de sus actos, pero las que tienen una baja asertividad creen que los factores externos son los culpables de sus logros y fracasos. (Flores, 2002)

La Rosa (1986) considera que la cultura es fundamental para construir la personalidad de los mexicanos puntualizando que mientras más competitivo es el individuo menos salud emocional podría presentar. (Flores, 2002)

Se ha encontrado que en la sociedad mexicana el autoconcepto en las personas agresivas y no asertivas tiene como consecuencia problemas de adaptación emocional y social, a

diferencia de las personas asertivas que su autoconcepto es individual, o sea que tienen respeto por sí mismos y por los demás, esto explica porque el mexicano al mostrarse poco asertivo no defiende sus derechos habiendo mayor probabilidad de que se desarrollen situaciones conflictivas. (Flores, 2010)

Es importante tomar en cuenta las personas con las que se interactúa y las situaciones en las que se puede encontrar un individuo, ya que estas pueden intervenir en la emisión de la respuesta asertiva. En la interacción con otras personas se puede ver afectada esta habilidad en los mexicanos cuando hay un vínculo emocional o sentimental, así como, cuando existe una relación con personas que tengan mayor poder. (Flores, 2002)

Por otro lado, se observa que en el contexto situacional las personas suelen ser asertivas en situaciones de consumo o de servicio, ya que la interacción es con alguien desconocido, pero si esto ocurre en el área escolar o laboral en donde exigir los derechos pueda tener consecuencias graves podría bajar la asertividad. (Flores, 2002)

En el área laboral, se puede observar que el jefe tiende a estar dentro del modelo autoritario; pues la mayor parte de los mexicanos piensa que el respeto involucra un deber positivo de obedecer. La mayor parte de los mexicanos considera el respeto como una red de deberes y dependencias recíprocas. (Sanchez-Aragón y Díaz-Loving, 2009)

Según Pourjali (2010) y Güven (2010) encontraron que no existe relación alguna entre el género y la edad con la asertividad. Sin embargo, las personas asertivas tienen mayor habilidad para resolver problemas así como relacionarse con los demás, se observó que esta conducta se propicia cuando el individuo participa en actividades sociales y culturales, además de que si perciben logros muy buenos de sus acciones tienden a comportarse asertivamente.

En algunas investigaciones (León y Vargas, 2009; Alberti et al., 1999; Moreno-Jiménez, Rodríguez, Moreno y Garrosa, 2006) se ha encontrado que las consecuencias de una conducta no asertiva pueden presentarse de una manera psicosomática, presentando dolores de cabeza crónicos, fatiga, problemas digestivos, cutáneos y asma; también puede verse afectada la persona con problemas de depresión, insomnio y ansiedad.

Para no aumentar el estrés en un momento determinado es importante saber controlar las emociones, siendo la conducta asertiva una guía que podría ayudar a este objetivo, hay que recalcar que esa habilidad puede ser adquirida sin importar el nivel educativo y los conflictos externos que se presenten. (León y Rodríguez et al., 2009)

Como hemos mencionado el acoso laboral se ha presentado por generaciones, sin embargo, hasta ahora se le han buscado posibles soluciones para controlar y contrarrestar las consecuencias que pudiera tener sobre el individuo y una de las estrategias que podrían usarse es el uso de la asertividad, es por esto que se considera importante la relación que hay entre el acoso laboral y la asertividad.

Relación entre Acoso Laboral y Asertividad.

A lo largo de esta investigación se ha observado que hay muy poca información donde se vinculen estas dos variables, debido a que el acoso laboral y la asertividad son temas recientes para las ciencias sociales. Sin embargo, se tratará de integrarlas buscando principalmente una posible solución al Mobbing.

Es preocupante encontrar que en México las organizaciones no han profundizado en el estudio del acoso laboral ya que el trabajador es considerado como un recurso material y no como un individuo con necesidades, por esta razón el psicólogo laboral debe indagar en las deficiencias de la empresa e intentar brindar posibles soluciones, siendo una de estas mejorar las habilidades sociales de los que la integran. (Franco, 2009; Torres et al., 2012)

La asertividad puede servir como estrategia de afrontamiento ante el acoso laboral debido a que es una habilidad que permite establecer relaciones interpersonales más satisfactorias y mejorar la percepción social del mismo empleado. (Moreno et al., 2006)

Actualmente es indispensable para cualquier individuo tener un trabajo que le brinde bienestar físico, psicológico y económico; sin embargo, otro factor que influye es el entorno social en el que se desarrolla ya que esto le permite compartir sus experiencias, ideas, sentimientos y logros que pueda tener, así como aprender de sus compañeros. Por esta razón es fundamental que el trabajador cuente con las habilidades sociales necesarias para desarrollarse adecuadamente en el ambiente laboral. (Naranjo, 2008)

Debido a la globalización financiera es importante que el mexicano adquiera estas habilidades sociales, en especial la asertividad, lo cual le ayudara a mejorar sus relaciones interpersonales fomentando la individualidad y no la colectividad. (Martínez y Hernández, 2005)

Es por esto que Cepeda (2011) propone un nuevo concepto llamado: asertividad empresarial, ésta se caracteriza por ser una cualidad de la personalidad que un empleado debería tener para adaptarse a diversos cambios y así mantener su trabajo por más

tiempo, además de aportar proyectos creativos siendo esto consecuencia de la aceptación del demandante.

Hay que tener en cuenta que mientras más asertivo sea el individuo en el trabajo y más dispuesto se halle a mostrarse como es, más satisfacción obtendrá. (Rodríguez y Serralde, 1991)

La asertividad en el ámbito laboral crea oportunidades y minimiza situaciones hostiles que puedan distanciar a los empleados, mejora el desempeño de éstos en su área de trabajo, crea una reciprocidad y retroalimentación positiva, además facilita el cumplimiento de objetivos y metas tanto de la empresa como de sus integrantes. (Cepeda, 2011)

Furnham (2001) señala que la asertividad favorece la negociación de la mejor manera, obteniendo el bienestar propio así como de los compañeros, sin llegar a interrumpir la comunicación siendo tímido o agresivo. (citado por Cepeda, 2011)

Sin embargo, no solo es trascendental para el individuo aprender estas habilidades sociales, sino también es algo que le preocupa a las empresas siendo este un desafío constante buscar y establecer una comunicación sin violencia, respetuosa, oportuna y honesta que dé pie a un óptimo desarrollo, adaptación y evolución a los posibles cambios que sucedan fuera y dentro de ésta. (Alarcón, 2003)

Otro punto que podría ayudar la asertividad en una organización es que mientras el clima laboral sea confortable, óptimo y agradable para los trabajadores podría haber mayor ganancia para la empresa. (Fernández, Sanchez y Rico, 2001)

Es recomendable que una organización creé espacios educativos, de capacitación o donde se les brinde información a los trabajadores para modificar la relación del individuo consigo mismo y con el grupo, cambiando su mentalidad, ampliando su creatividad, haciéndolo más adaptativo y mejorando su comunicación con los demás. (Aramburu, 2002)

Una dificultad que se presenta en el área laboral para comportarse asertivamente es el temor a las represalias de supervisores o compañeros e incluso a perder el empleo, sin embargo, la negociación, la solución de problemas y conflictos puede llevarse a cabo en un ambiente democrático donde todos aporten diferentes ideas libremente sin censura ni crítica fomentando la creatividad. (Alberti et al., 1999; Fernández et al., 2001)

Según Moreno et al. (2006) ha encontrado que la asertividad si modera el acoso laboral, por lo cual en algunos hospitales y empresas se han obtenido resultados óptimos al enseñar esta habilidad a todo el personal.

Cuando una persona se comporta de forma pasiva y agresiva tienden a ser más vulnerables a situaciones de acoso, debido a que no defiende sus derechos o necesidades, tienen una baja autoestima y padecen de ansiedad social; teniendo como consecuencia problemas de salud física y psicológica. (Moreno et al., 2006)

Conclusión.

Como se ha visto esta habilidad es fundamental para mejorar los vínculos que se establecen con las personas de su alrededor debido a que permite respetarse a uno mismo sin hacer a un lado al otro, dándole la importancia que merecen las propias necesidades, deseos y pensamientos, actuando conforme a lo que se quiere siempre y cuando no perjudique al receptor, poniendo límites al sentirse agredido de una manera tranquila y sin hostilidad, sin manipular ni ser manipulado y buscar tener una actitud positiva ante cualquier adversidad.

Sin embargo, la asertividad no es una habilidad que sea innata, es decir, necesita ser aprendida y practicada constantemente para poder tener los beneficios que trae consigo su uso.

Desafortunadamente en México la asertividad no ha sido tomada en cuenta como una aptitud necesaria en el desarrollo propio del individuo, ocasionando una sociedad sumisa, conformista y con falta de valor personal, que deja pasar por alto sus derechos y usando la agresividad como una herramienta al interactuar con los demás.

Es por esto que el psicólogo tiene el compromiso moral de compartir el conocimiento y la práctica de la asertividad en el área educativa, familiar o laboral, ya que beneficia al individuo así como a su ambiente creando relaciones interpersonales basadas en el respeto e igualdad, además de que mejora la salud física y mental.

Dentro de una empresa la asertividad puede ser una herramienta de mucha utilidad para mejorar el clima laboral incluyendo la comunicación entre iguales y superiores, resolución de conflictos, optimar la cultura organizacional, satisfacción laboral teniendo como consecuencia mayor productividad y beneficios económicos. Es por esto que las organizaciones deberían invertir en capacitaciones o talleres que brinden creatividad y confianza en sus empleados mejorando sus habilidades sociales y conocimientos generales.

Como hemos mencionado en otros capítulos el Acoso Laboral es un problema actual que puede repercutir en la vida de cualquier persona que trabaje y tenga contacto con otros individuos sin haber de por medio valores sociales que permitan establecer una comunicación de igualdad, estableciendo ambientes desfavorables y perjudicando la economía empresarial.

Un plan de acción que pueden usar las organizaciones para afrontar este fenómeno es a partir de tres estrategias básicas que son: la prevención, el control y evaluación; así como la intervención adecuada de los profesionales en este suceso.

Desafortunadamente no ha sido fácil para las organizaciones llegar a afrontar esta problemática por la falta de interés y divulgación del tema, esto puede ser debido a las repercusiones nocivas que trae para la reputación de una empresa saber que el acoso laboral es común encontrarlo dentro de ella, pero negar la existencia del Mobbing podría desarrollar eventos catastróficos si no se pone un alto a esto.

En México no hay consecuencias para el agresor ni para la empresa que permite el Acoso Laboral, ya que no hay una Ley que castigue este evento en específico y si alguna víctima lo denunciara no se le brindaría la ayuda necesaria para salir adelante.

Es por esto que es tan importante el papel del psicólogo para hacerle frente a la situación tan difícil que viven las víctimas, aportando información que ayude a la sociedad, en especial a las organizaciones, esto se puede llevar a cabo a partir de talleres que mejoren el autoestima y las habilidades sociales, capacitaciones en donde se ponga en práctica el trabajo en equipo, liderazgo, comunicación asertiva y resolución de conflictos, todo esto dirigido a gerentes, administrativos y operativos.

A lo largo de esta investigación se ha observado que hay muy poca información donde se vinculen estas dos variables, debido a que el acoso laboral y la asertividad son temas recientes para las ciencias sociales. Sin embargo, se trató de integrarlas buscando principalmente una posible solución al Mobbing.

Es preocupante encontrar que en México las organizaciones no han profundizado en el estudio del acoso laboral ya que el trabajador es considerado como un recurso material y no como un individuo con necesidades, por esta razón el psicólogo laboral debe indagar en las deficiencias de la empresa e intentar brindar posibles soluciones, siendo una de estas mejorar las habilidades sociales de los que la integran.

La asertividad puede servir como estrategia de afrontamiento ante el acoso laboral debido a que es una habilidad que permite establecer relaciones interpersonales más satisfactorias y mejorar la percepción social del mismo empleado.

Actualmente es indispensable para cualquier individuo tener un trabajo que le brinde bienestar físico, psicológico y económico; sin embargo, otro factor que influye es el entorno social en el que se desarrolla ya que esto le permite compartir sus experiencias, ideas, sentimientos y logros que pueda tener, así como aprender de sus compañeros. Por esta razón es fundamental que el trabajador cuente con las habilidades sociales necesarias para desarrollarse adecuadamente en el ambiente laboral.

Debido a la globalización financiera es importante que el mexicano adquiera estas habilidades sociales, en especial la asertividad, lo cual le ayudara a mejorar sus relaciones interpersonales fomentando la individualidad y no la colectividad.

Es por esto que Cepeda (2011) propone un nuevo concepto llamado: asertividad empresarial, ésta se caracteriza por ser una cualidad de la personalidad que un empleado debería tener para adaptarse a diversos cambios y así mantener su trabajo por más tiempo, además de aportar proyectos creativos siendo esto consecuencia de la aceptación del demandante.

Hay que tener en cuenta que mientras más asertivo sea el individuo en el trabajo y más dispuesto se halle a mostrarse como es, más satisfacción obtendrá. (Rodríguez et al., 1991)

La asertividad en el ámbito laboral crea oportunidades y minimiza situaciones hostiles que puedan distanciar a los empleados, mejora el desempeño de éstos en su área de trabajo, crea una reciprocidad y retroalimentación positiva, además facilita el cumplimiento de objetivos y metas tanto de la empresa como de sus integrantes. (Cepeda, 2011)

Furnham (2001) señala que la asertividad favorece la negociación de la mejor manera, obteniendo el bienestar propio así como de los compañeros, sin llegar a interrumpir la comunicación siendo tímido o agresivo. (citado por Cepeda, 2011)

Sin embargo, no solo es trascendental para el individuo aprender estas habilidades sociales, sino también es algo que le preocupa a las empresas siendo este un desafío constante buscar y establecer una comunicación sin violencia, respetuosa, oportuna y honesta que dé pie a un óptimo desarrollo, adaptación y evolución a los posibles cambios que sucedan fuera y dentro de ésta. (Alarcón, 2003)

También otro punto que podría ayudar la asertividad en una organización es que mientras el clima laboral sea confortable, óptimo y agradable para los trabajadores podría haber mayor ganancia para la empresa.

Es recomendable que una organización cree espacios educativos, de capacitación o donde se les brinde información a los trabajadores para modificar la relación del individuo consigo mismo y con el grupo, cambiando su mentalidad, ampliando su creatividad, haciéndolo más adaptativo y mejorando su comunicación con los demás.

Una dificultad que se presenta en el área laboral para comportarse asertivamente es el temor a las represalias de supervisores o compañeros e incluso a perder el empleo, sin embargo, la negociación, la solución de problemas y conflictos puede llevarse a cabo en un ambiente democrático donde todos aporten diferentes ideas libremente sin censura ni crítica fomentando la creatividad. (Alberti et al., 1999; Fernández et al., 2001)

CAPÍTULO IV. Método

Justificación.

En la actualidad es alarmante el índice de violencia que se observa dentro de las organizaciones creando ambientes desfavorables que perjudican tanto a la misma empresa como a sus trabajadores, por esta razón se le ha dado mayor importancia a la investigación de este tópico.

Las consecuencias del mobbing pueden llegar a ser muy graves para el personal que lo sufre, como pueden ser: ansiedad, depresión, estrés, baja autoestima, problemas gastrointestinales, musculares, dolores de cabeza, caer en adicciones e incluso el suicidio. Este fenómeno también repercute en la empresa disminuyendo la productividad, aumentando el nivel de ausentismo, afectando el rendimiento, la creatividad, el desempeño y motivación de sus trabajadores.

Una forma de evitar el mobbing en una empresa es el desarrollo adecuado de la asertividad en sus empleados ya que esto les permitirá reconocer sus sentimientos y derechos, expresarlos tomando en cuenta la integridad de los demás haciendo a un lado la agresividad y actuando con diplomacia.

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre Mobbing y Asertividad dentro de la empresa Plan Seguro.

Plan Seguro es una empresa que tiene como labor principal comercializar seguros de salud basados en brindar tranquilidad a personas preocupadas por su calidad de vida ofreciendo el respaldo financiero para el cuidado y bienestar propio así como de su familia o empleados ya que ofrece contratos individuales, familiares, para empresas, colectividades o asociaciones que requieran de este servicio.

Debido a que es una empresa preocupada por la Salud, no solo se ocupa de brindarle apoyo a sus clientes sino también al personal con el que labora en todas sus sucursales durante el tiempo que lleva en el mercado, es por eso que les interesa conocer más a fondo la situación en la que se encuentran sus trabajadores dentro de su área de trabajo siendo permisivos para llevar a cabo este tipo de investigaciones.

Objetivo General de la Investigación.

- Determinar si hay relación entre asertividad y mobbing en los trabajadores de Plan Seguro.

Objetivos específicos de la Investigación.

- Investigar si los empleados que laboran en la empresa Plan Seguro perciben Mobbing al ser evaluados con la prueba Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) del Dr. Felipe Uribe Prado (2011).
- Determinar cuál es el tipo de asertividad que ponen en práctica los trabajadores en su ambiente laboral según la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) de la Dra. Mirta Margarita Flores Galaz y el Dr. Rolando Díaz Loving (2004).

Preguntas de Investigación.

- ¿Existe relación con respecto al mobbing y la asertividad en los trabajadores de Plan Seguro?
- ¿Qué tipo de asertividad predomina en los empleados de la empresa Plan Seguro?
- ¿Existe relación entre el mobbing y las variables psicosomáticas?
- ¿Existe relación entre Asertividad y las Variables psicosomáticas?

Hipótesis.

- Si hay relación estadísticamente significativa entre el mobbing y la asertividad.
- Los empleados que sufren mobbing tienden a practicar la no asertividad.
- Los empleados que no sufren mobbing tienden a practicar la asertividad.
- Si hay relación entre el mobbing y las variables psicosomáticas.
- Si hay relación entre asertividad y las variables psicosomáticas.

Variables.

Variables Dependientes:

- ✓ Asertividad

Variable Independiente:

- ✓ Mobbing

Variables clasificatorias:

- ✓ Edad
- ✓ Sexo
- ✓ Estado Civil
- ✓ Escolaridad
- ✓ Ocupación
- ✓ Puesto
- ✓ Jornada Laboral
- ✓ Antigüedad
- ✓ Sueldo
- ✓ Sector al que pertenece su organización
- ✓ Tipo de Contrato
- ✓ Número de personas a su cargo

Definición Conceptual de las variables.

-Mobbing. Es un fenómeno que va acompañado de tres características prototípicas: la intencionalidad de causar daño, la condición de que el acto provoque un daño real, físico y moral, así como la alteración del estado emocional. El acoso laboral debe ser recurrente y con un lapso mínimo de seis meses. (Hirigoyen, 2001)

-Asertividad. Es la capacidad para expresar sentimientos, pensamientos, opiniones o creencias en situaciones interpersonales de manera efectiva, directa, honesta y apropiada, sin generar agresividad o ansiedad. Se reconocen los derechos propios y se validan los derechos de los demás haciendo a un lado la manipulación y creando una relación basada en el respeto, esto con el fin de elevar la autoestima, y desarrollar la autoconfianza para expresar los acuerdos o desacuerdos en el momento adecuado, e incluso pedir a otros un cambio en su comportamiento ofensivo. (Da y Difabio, 2002)

Definición Conceptual de las variables clasificatorias.

- ✓ Edad. Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la fecha actual.
- ✓ Sexo. Condición fisiológica con respecto a los órganos sexuales, así como los roles sociales de masculinidad y feminidad.

- ✓ Estado Civil. Situación determinada por la sociedad regida por derechos y responsabilidades al formalizar una relación interpersonal amorosa como pueden ser: soltero (a), casado (a), divorciado (a), viudo (a) o unión libre.
- ✓ Escolaridad. Trayectoria de estudios concluidos a lo largo de su vida docente.
- ✓ Ocupación. Es la posición que ocupa una persona dentro de una empresa referida principalmente al tipo de responsabilidades y deberes que tiene a su cargo lo cual hace que se forme una jerarquía, habiendo diferencias en las tareas que realizan los directivos, los gerentes y empleados o subordinados.
- ✓ Puesto. Implica dos elementos esenciales: Uno es el contenido el cual es determinado por el conjunto de funciones concretas, por otro lado están los requisitos que son determinados por los factores de habilidad, esfuerzo, responsabilidad y condiciones de trabajo (Grados, 2003).
- ✓ Jornada Laboral. Tiempo establecido por la empresa para trabajar dependiendo del puesto.
- ✓ Antigüedad. Tiempo transcurrido desde el primer día de labores hasta su renuncia, jubilación, despido o muerte.
- ✓ Sueldo. Retribución económica por laborar en la empresa, esa puede ser semanal, quincenal, mensual o anual.
- ✓ Sector al que pertenece su organización. El sector puede ser privado o público.
- ✓ Tipo de Contrato. Convenio entre la empresa y el trabajador con respecto al tiempo o actividades a realizar durante la jornada de trabajo.
- ✓ Número de personas a su cargo. Todas las personas están bajo su mando.

Definición Operacional de las variables.

El mobbing es el conjunto de conductas físicas y verbales que tienen como objetivo dañar tanto a la persona como a su entorno haciendo uso de palabras, gestos y actos agresivos en un periodo de tiempo establecido y continuo. El acoso laboral será medido con el uso de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) que evalúa la frecuencia, duración y su interacción con las variables demográficas.

La Asertividad es el conjunto de habilidades que facilitan la expresión de emociones, pensamientos e ideas, reconociendo los derechos propios así como los de los demás, creando relaciones interpersonales satisfactorias además de tener la capacidad de solucionar sus problemas. Para medir la Asertividad se usará la Escala

Multidimensional de Asertividad (EMA) que evalúa la Asertividad Indirecta, la No Asertividad y la Asertividad en diversos contextos sociales.

Muestra.

El tamaño de la muestra fue de 120 participantes, los cuales trabajan en la empresa Plan Seguro con un mínimo de antigüedad de seis meses ocupando puestos ejecutivo, medio u operativo.

Muestreo.

El tipo de muestreo que se usó en esta investigación es no probabilístico ya que se desconoce la probabilidad específica que tiene cualquier miembro en particular de ser elegido. En base a esto recurrimos al uso del muestreo accidental o “por conveniencia” porque facilitó la aplicación de las pruebas. (Cozby, 2004)

Diseño de Investigación.

La investigación que se realizó fue un diseño no experimental cuantitativo ya que según Kerlinger (2002) y Sampieri (2010) el propósito es observar los fenómenos en su ambiente natural sin una manipulación deliberada de las variables para después cuantificarlas y analizarlas. Debido a que obtuvimos los datos en un solo momento y buscamos solo la relación entre las variables el diseño que corresponde es el transversal correlacional – no causal.

Instrumentos.

El acoso laboral fue medido con el uso de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) que evalúa la frecuencia, duración y su interacción con las variables demográficas. Esta prueba está conformada por 122 reactivos, tiene una duración aproximada de 40 minutos y es autoaplicable. Está basada en 16 Factores que a su vez se dividen en cuatro grupos que son:

GRUPO 1. “Hostigamiento y destructividad”: Factor 1: Hostigamiento Sexual, reactivos 7, 14, 23, 25, 29, 30, 42, 44, 90, 92; Factor 2: Violencia Verbal, reactivos 5, 9, 20, 61, 63; Factor 3: Violencia Física, reactivos 41, 47, 58, 62, 72, 76; Factor 4: Amenazas, reactivos 4, 6, 11, 33, 60, 69, 88, 93. La confiabilidad de Cronbach de este grupo es de .96

GRUPO 2. “Aislamiento Emocional”: Factor 5: Aislamiento, reactivos 13, 31, 36, 64, 68, 75, 82; Factor 6: Comunicación deteriorada, reactivos 43, 71, 73, 87; Factor 7:

Generación de Culpa, reactivos 15, 17, 18, 21, 53, 55, 80. La confiabilidad de Cronbach de este grupo es de .94

GRUPO 3. “Dominación y Desprecio”: Factor 8: Maltrato y Humillación, reactivos 3, 28, 52, 77, 81; Factor 9: Sabotaje y situaciones deshonestas, reactivos 10, 37, 45, 56, 74, 79; Factor 10: Abuso de Poder, reactivos 2, 34, 51, 57, 95; Factor 11: Castigo, reactivos 19, 32, 35, 40, 67, 70, 97. La confiabilidad de Cronbach de este grupo es de .94

Grupo 4. “Hostilidad Encubierta”: Factor 12: Discriminación, reactivos 12, 27, 48, 50, 66, 85, 86; Factor 13: Sobrecarga de trabajo, reactivos 84, 89, 91, 94; Factor 14: Desacreditación Profesional, reactivos 22, 24, 26, 38, 39, 46, 65; Factor 15: Exceso Supervisión y Control, reactivos 1, 49, 54; Factor 16: Clima Laboral Hostil, reactivo 8, 16, 59, 78, 83, 96. La confiabilidad de Cronbach de este grupo es de .93 (Uribe, 2011)

Para medir la Asertividad se usó la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) que evalúa la Asertividad Indirecta, la No Asertividad y la Asertividad en diversos contextos sociales. Está constituida por 45 reactivos, tiene una duración de 30 minutos y es autoaplicable. Las tres dimensiones están compuestas por 15 reactivos respectivamente:

1. Asertividad Indirecta, reactivos 4, 16, 18, 20, 23, 24, 25, 28, 29, 32, 35, 36, 37, 40, 44.
2. No Asertividad, reactivos 2, 3, 5, 6, 9, 10, 13, 30, 31, 34, 39, 41, 42, 43, 45.
3. Asertividad, reactivos 1, 7, 8, 11, 12, 14, 15, 17, 19, 21, 22, 26, 27, 33, 38. (Flores, Díaz-Loving, 2004)

Procedimiento.

- 1) Se realizó un formato en donde se especificaron los objetivos y alcances del proyecto para presentarlo en la empresa Plan Seguro y confirmar su participación.
- 2) Posteriormente se les solicitó un permiso para aplicar los instrumentos a los trabajadores que cumplieran con los requisitos del proyecto, una vez aprobada esta solicitud la empresa Plan Seguro pidió revisar las pruebas psicométricas que se utilizarían.
- 3) Debido a que a la empresa Plan Seguro decidió modificar algunos ítems de la prueba Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo, se recurrió a la aprobación del Dr. Felipe Uribe para llevar a cabo estos cambios.

- 4) Se le pidió a la Gerente de Mercadotecnia y comunicación corporativa que nos brindaran el apoyo para encontrar un lugar dentro de la empresa que fuera apto para la aplicación de las pruebas. Y se le recalcó el perfil de los participantes para que el día de la aplicación fuera más ágil el procedimiento.
- 5) Se programaron previas citas con la empresa Plan Seguro tomando en cuenta la disponibilidad de tiempo de los participantes para iniciar la aplicación de los instrumentos.
- 6) Se preparó el material necesario a usar el día de la aplicación que es el siguiente:
 - 200 Lápices con goma
 - 150 copias del test para medir mobbing (Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo)
 - 150 copias del test para medir asertividad (Escala Multidimensional de Asertividad)
- 7) Llegando el día de las aplicaciones la muestra fue dividida en 6 grupos de 20 personas, los cuales se dividieron en dos semanas debido a que la duración de las pruebas podían interferir en sus actividades laborales.
- 8) La primera semana se aplicó la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo donde se les explicó el motivo de esta investigación, pidiéndoles que contestaran de una manera veraz y transparente dejando en claro que sus datos iban a ser tratados confidencialmente.
- 9) La segunda semana se aplicó la Escala Multidimensional de Asertividad indicándoles que contestaran sinceramente a los reactivos que contenía la prueba.
- 10) Posteriormente se evaluaron cada una de las pruebas y se realizó un análisis estadístico en SPSS para obtener la confiabilidad de las pruebas (Alfa de Cronbach), la correlación que existen entre las variables y para encontrar la diferencia entre las muestras (ANOVA).
- 11) Al obtener los resultados se llevó a cabo un análisis con el objetivo de sustentar las hipótesis de la investigación.
- 12) Consecutivamente se explicaron los resultados con el uso de gráficas y/o tablas para una mejor comprensión de los mismos.
- 13) Se discutieron los resultados de la investigación realizada en base a la literatura.

14) Y se realizaron las conclusiones y sugerencias para previas investigaciones.

Tipo de Estadística

Los datos obtenidos de las pruebas EMAT y EMA se capturaron en el programa estadístico SPSS 18, posteriormente se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo obteniendo la frecuencia, la media y la mediana.

Una vez obtenidos estos resultados se ejecutó un Alfa de Cronbach para obtener la confiabilidad de las pruebas EMAT y EMA.

A continuación se llevó a cabo un análisis estadístico inferencial usando la correlación de Producto-Momento de Pearson para observar si las variables asertividad y acoso laboral se relacionaban entre sí.

Y finalmente se efectuó one-way ANOVA para identificar si hay diferencias entre las calificaciones de las pruebas EMAT y las variables sociodemográficas, laborales y de salud física; así como de la EMA.

CAPÍTULO V. Resultados

Los resultados obtenidos en la investigación se dividirán en dos partes, la primera se compondrá de la Estadística Descriptiva donde se incluirán las características sociodemográficas, laborales y psicosomáticas de la muestra, por otro lado en la segunda parte hablaremos de la Estadística Inferencial donde explicaremos la Confiabilidad obtenida de las dos pruebas, así como las correlaciones obtenidas entre las variables y los datos significativos.

- **Estadística Descriptiva**

Características Sociodemográficas de la muestra.

- 1) **Sexo:** La muestra conformada para esta investigación fue de 120 personas que trabajan en la Empresa Plan Seguro de los cuales 54 (45%) son hombres y 66 (55%) son mujeres.

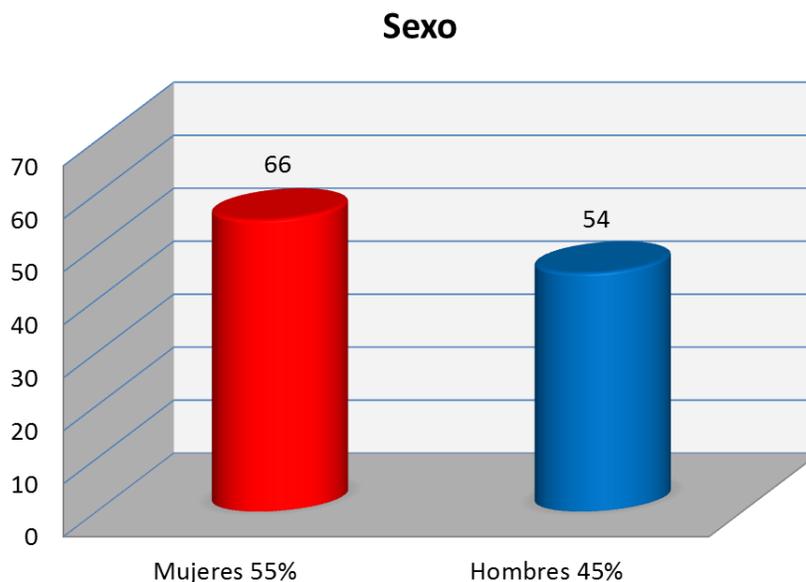


Figura 1 Distribución porcentual de frecuencia por género.

- 2) **Edad:** El rango de edad se ubicó entre los 20 y 56 años con un promedio de 33.16 años. Este apartado se dividió en tres secciones: la primera abarca desde los 20 a los 28 años que explica el 25.8% (31 personas), la segunda comprende desde los 29 a los 37 años con un porcentaje de 45.8% (55 personas) y la tercera se compone desde los 38 a los 56 años con un porcentaje de 28.3% (34 personas).

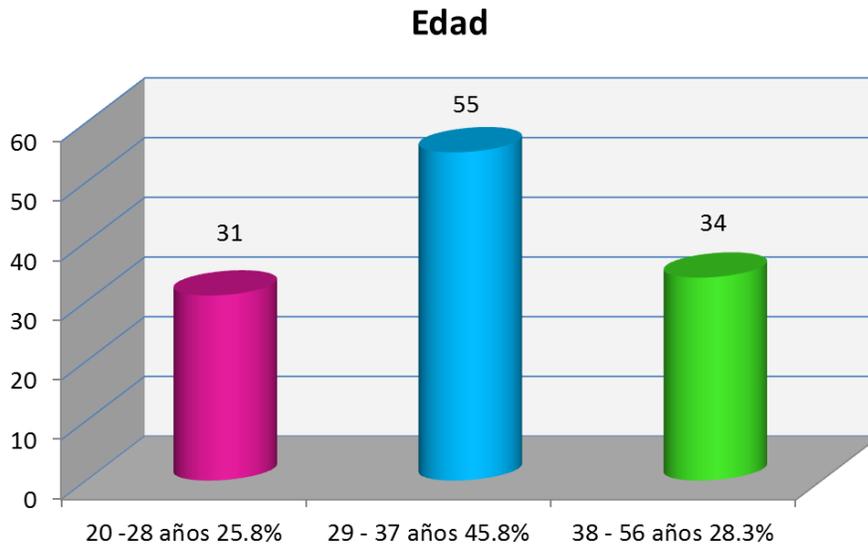


Figura 2 Distribución porcentual de frecuencia por edad.

3) Estado Civil: De los 120 empleados reportan 85 (70.8%) tener pareja y 35 (29.2%) sin pareja.

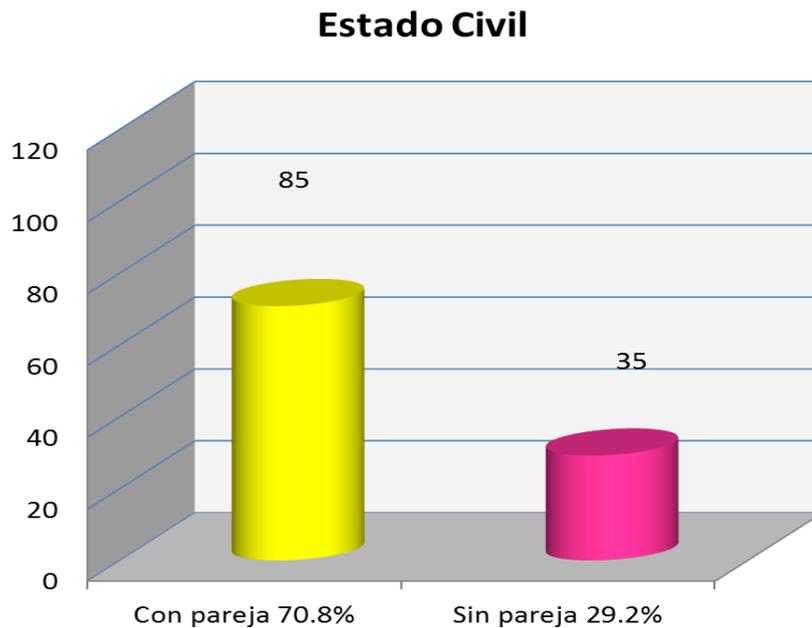


Figura 3 Distribución porcentual por Estado Civil.

4) Escolaridad: Con respecto al grado escolar se encontró que 28 personas concluyeron el bachillerato equivalente al 23.3%, 74 personas terminaron la Universidad con un porcentaje de 61.7%, 9 personas acabaron el Posgrado lo que representa un 7.5% y 9 personas señalaron haber cursado otro tipo de estudio como puede ser una carrera técnica lo cual explica el 7.5% restante.

Escolaridad

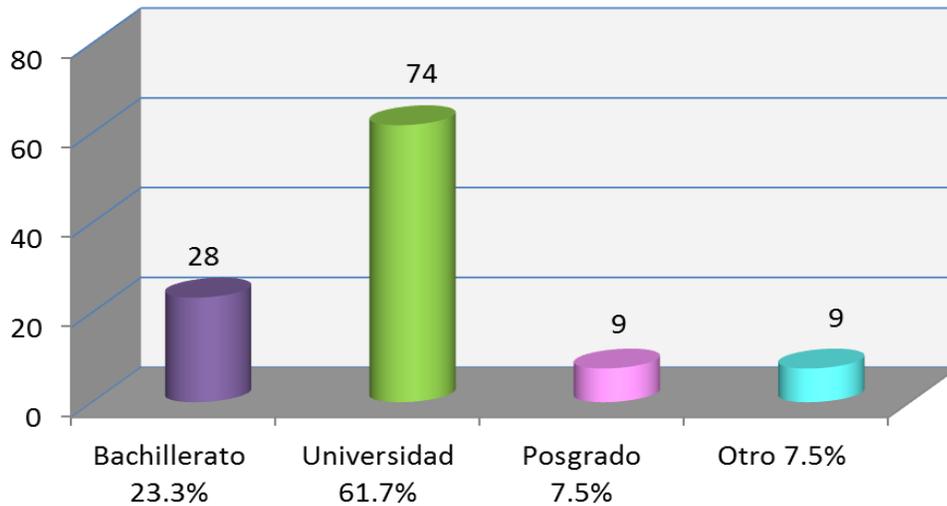


Figura 4 Distribución porcentual de la escolaridad de la muestra.

Características Laborales de la muestra.

- 1) Ocupación: Para facilitar el análisis de esta variable se clasificaron las ocupaciones en Profesionistas con un 15.8% que equivale a 19 personas, Puestos Administrativos con un 60.8% (73 personas), Puestos Técnicos con un 13.3% (16 personas) y Gerenciales con un 10% equivalente a 10 personas.

Ocupación

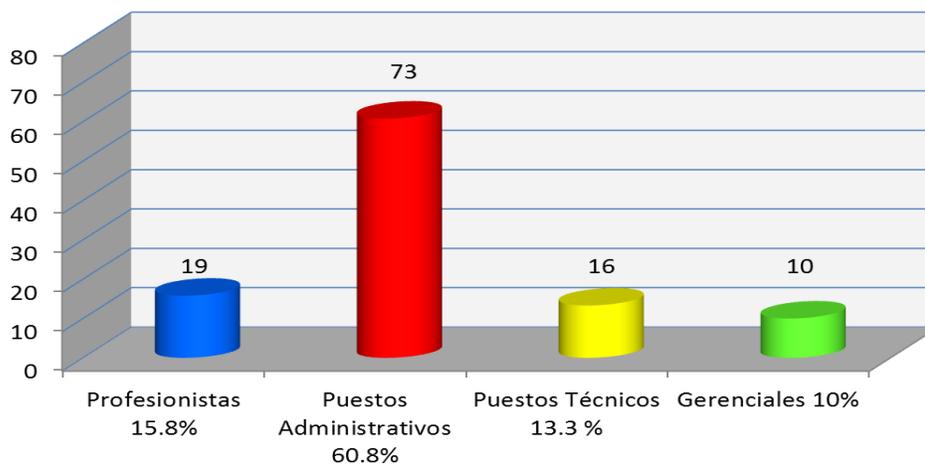


Figura 5 Distribución porcentual de frecuencia por ocupación.

2) Puesto: Conforme a los resultados obtenidos la muestra se compone de 46 personas (38.3%) que ocupan un nivel operativo, 37 personas (30.8%) reportaron laborar en un puesto medio, mientras que 20 personas (16.7%) se encuentran en un nivel ejecutivo y 17 personas (14.2%) ocupan otro puesto.

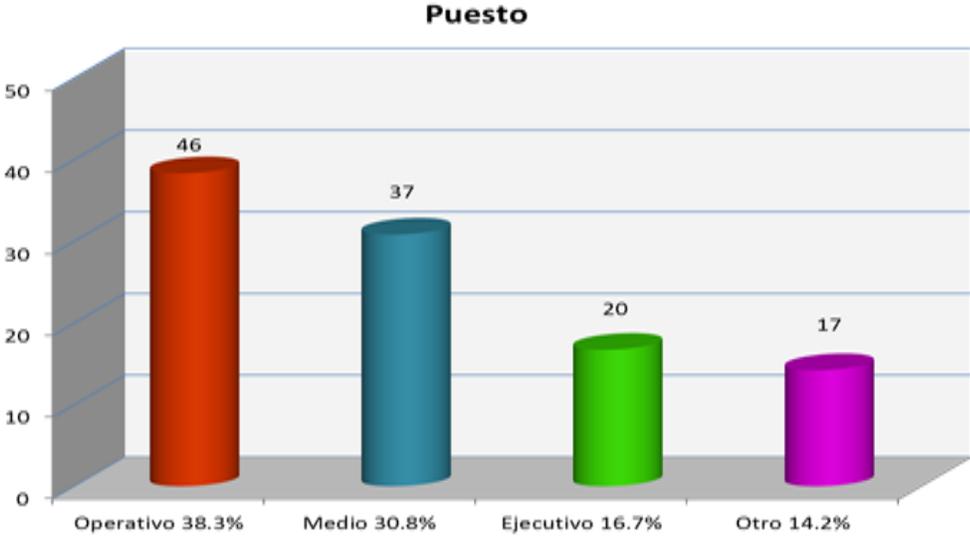


Figura 6 Distribución porcentual de frecuencias por puesto.

3) Jornada Laboral: De los 120 trabajadores 109 reportaron laborar de 4 a 10 horas lo que explica el 90.8% y 11 declararon laborar de 11 a 14 horas lo que equivale a un 9.2%.

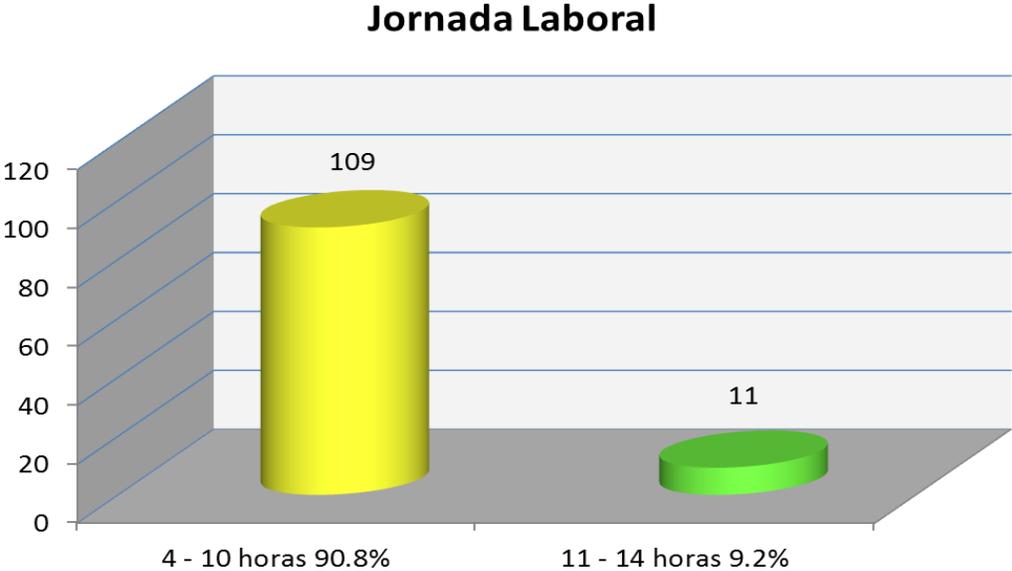


Figura 7 Distribución porcentual de frecuencias por jornada laboral

4) Antigüedad: 33 personas (27.5%) han trabajado de seis meses a un año y medio en la empresa, 58 personas (48.3%) han trabajado de dos años a seis años dos meses y 29 personas (24.2%) han laborado de siete años a quince años en Plan Seguro.

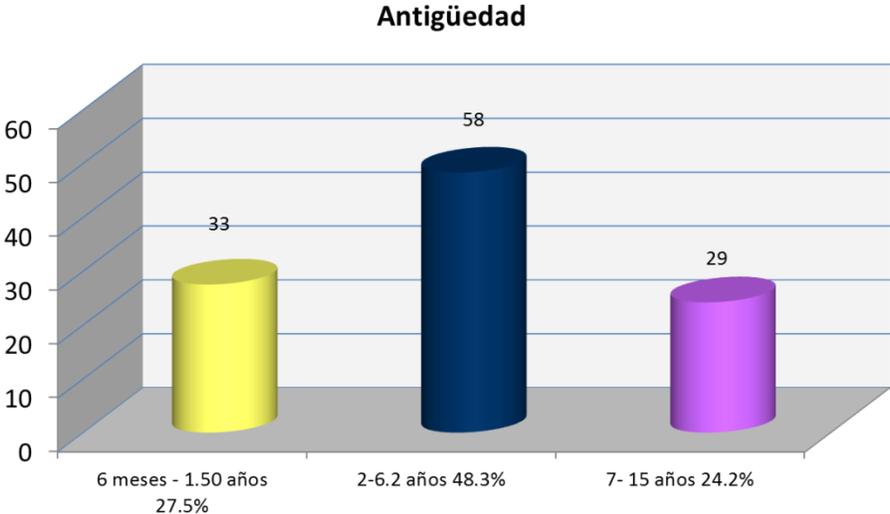


Figura 8 Distribución porcentual de frecuencias por años de antigüedad en Plan seguro.

5) Ingreso: Tomando en cuenta que el sueldo mínimo reportado por los empleados es de \$3000 y el máximo de \$50000, 34 personas (28.3%) señalaron recibir de \$3000 a \$10800, 39 personas (32.5%) reciben de \$10900 a \$14000, 29 personas (24.2%) ganan de \$15000 a \$22000 y 18 personas (15%) reciben de \$23000 a \$50000 mensuales.

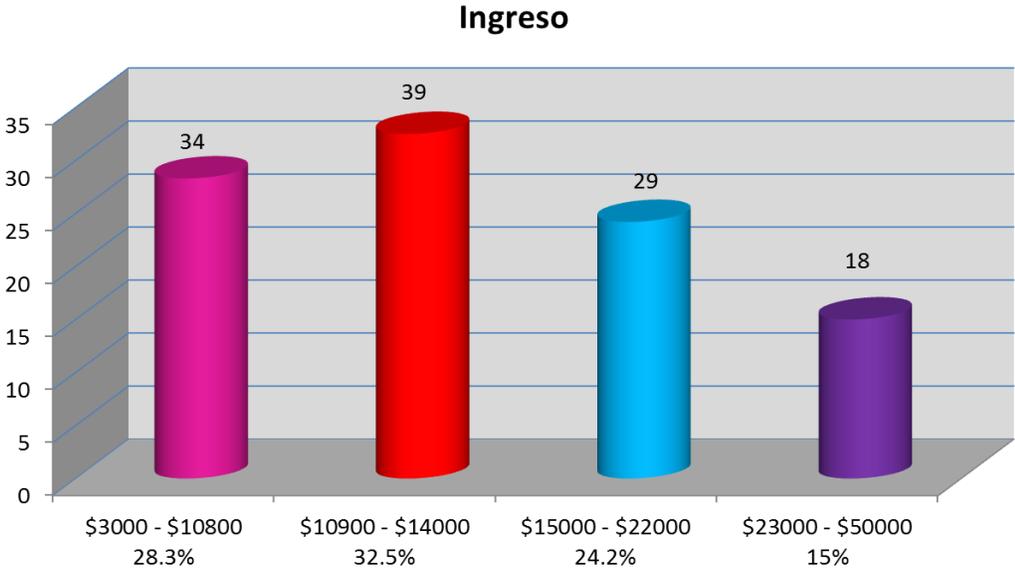


Figura 9 Distribución porcentual de frecuencias por ingreso.

6) Tipo de contrato: De acuerdo a los resultados obtenidos 2 personas (1.7%) fueron contratadas para una obra determinada, 9 personas (7.5%) por un tiempo determinado y 109 personas (90.8%) por tiempo indefinido.

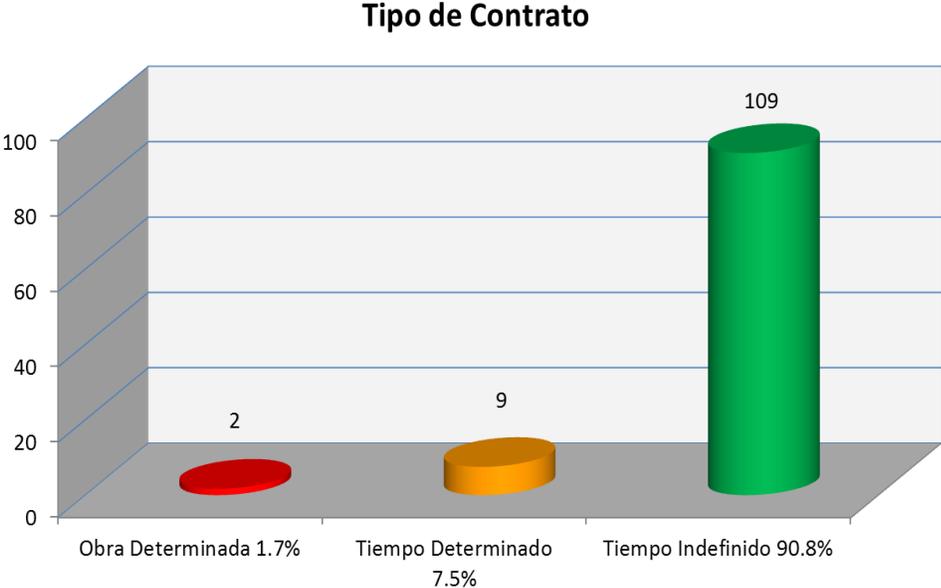


Figura 10 Distribución porcentual de frecuencias por tipo de contrato.

7) Personas a su cargo: 29 empleados (24.2%) reportaron tener gente a su cargo y 91 personas (75.8%) no tener gente a su cargo.

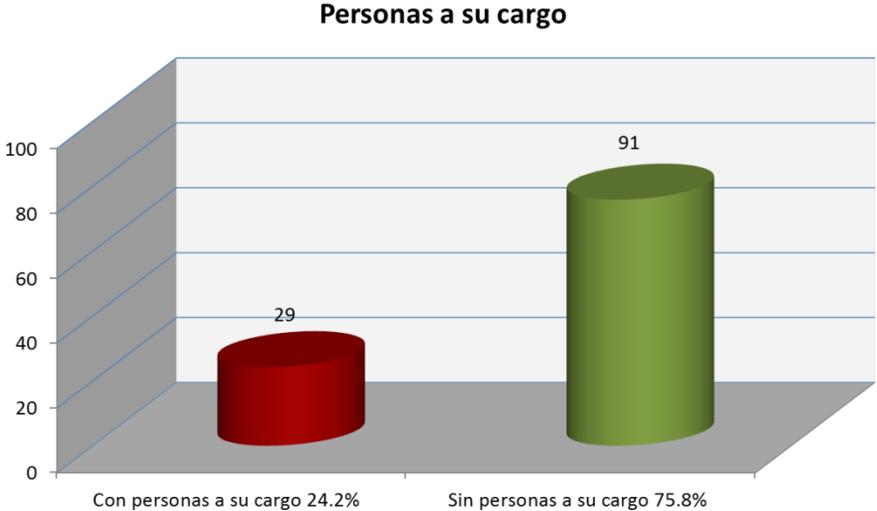


Figura 11 Distribución porcentual de los empleados que tiene personas a su cargo y los que no.

8) Número de personas a su cargo: De los 120 trabajadores 91 (75.8%) no tienen personas a su cargo, 20 (16.7%) tienen de 1 a 5 personas, 6 (5%) tienen de 6 a 12 personas a su cargo y 3 (2.5%) tienen de 17 a 25 personas a su cargo.

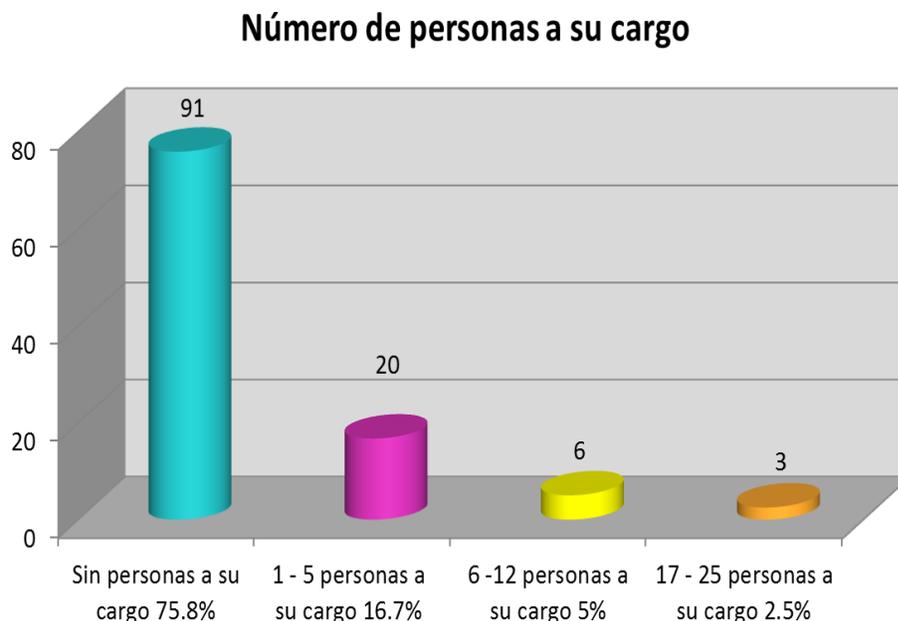


Figura 12 Distribución porcentual de frecuencias por el número de personas a cargo.

Características psicósomáticas de la muestra.

1) Frecuencia con que fuman: 87 (72.5%) trabajadores nunca fuman, 1 (.8%) fuma una vez al año, 14 (11.7%) fuma mensualmente, 6 (5%) fuma semanalmente y 12 (10%) fuma diario.

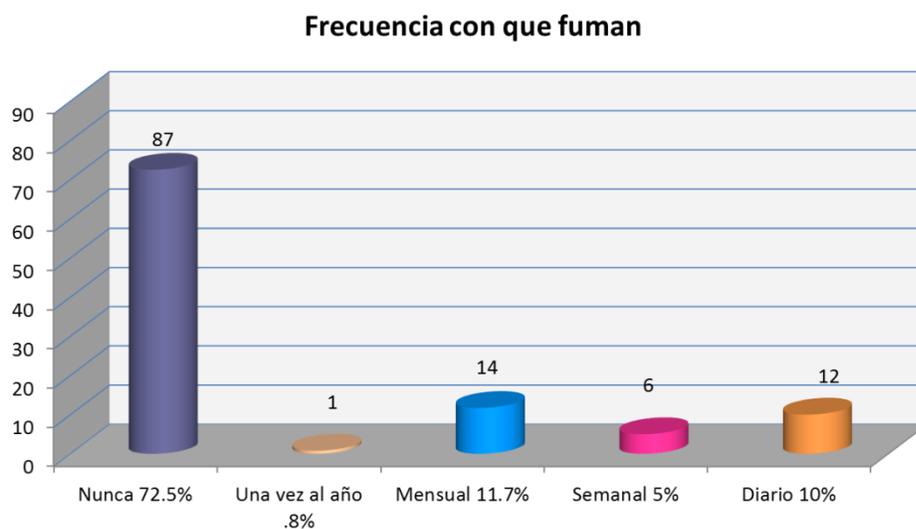


Figura 13 Distribución porcentual de la frecuencia con que fuman.

2) Número de cigarros que fuman: 87 (72.5%) personas no fuman, 7 (5.8%) fuman un cigarro, 6 (5%) fuman dos cigarros, 3 (5%) fuman tres cigarros, 5 (4.2%) fuman cuatro cigarros, 8 (6.7%) fuman cinco cigarros y 1 (.8%) fuma 10 cigarros.

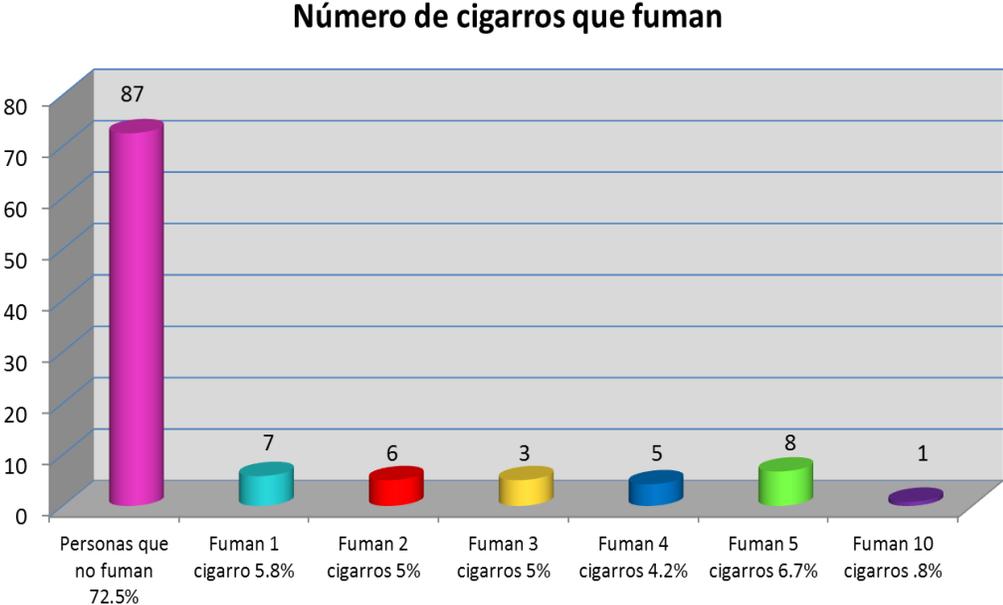


Figura 14 Distribución porcentual de frecuencia por número de cigarros.

3) Alcohol: De las 120 personas 21 (17.5%) no ingieren bebidas alcohólicas, 38 (31.7%) ingieren una vez al año, 48 (40%) ingieren mensualmente, 11 (9.2%) ingieren semanalmente y 2 (1.7%) ingieren diario.

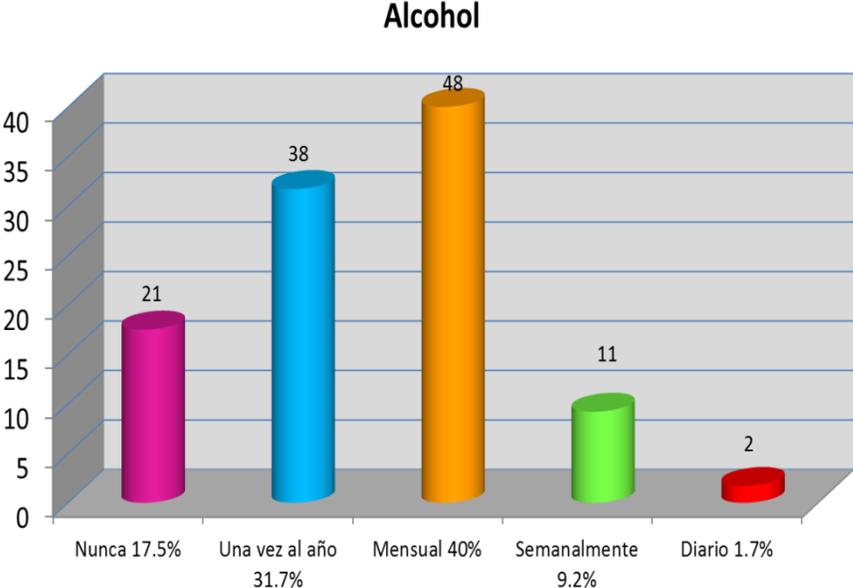


Figura 15 Distribución porcentual de la frecuencia por ingesta de alcohol.

4) Dolor de Cabeza: Conforme a los resultados obtenidos 30 (25%) personas no sufren de dolores de cabeza, 30 (25%) padecen de dolor una vez al año, 40 (33.3%) padecen de dolor mensualmente, 17 (14.2%) padecen de dolor semanalmente y 3 (2.5%) padecen diario de dolor.

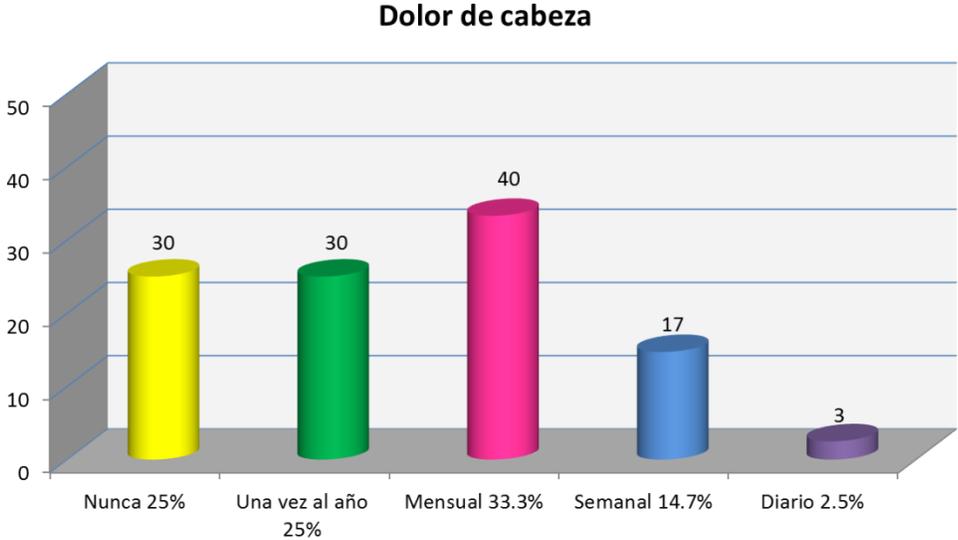


Figura 16 Distribución porcentual de la frecuencia con que padecen dolor de cabeza.

5) Dolores Musculares: 24 (20%) personas nunca han sufrido dolores musculares, 26 (21.7%) han sufrido dolor una vez al año, 47 (39.2%) han sufrido dolor mensualmente, 15 (12.5%) han sufrido dolor semanalmente, 8 (6.7%) sufren dolor diario.

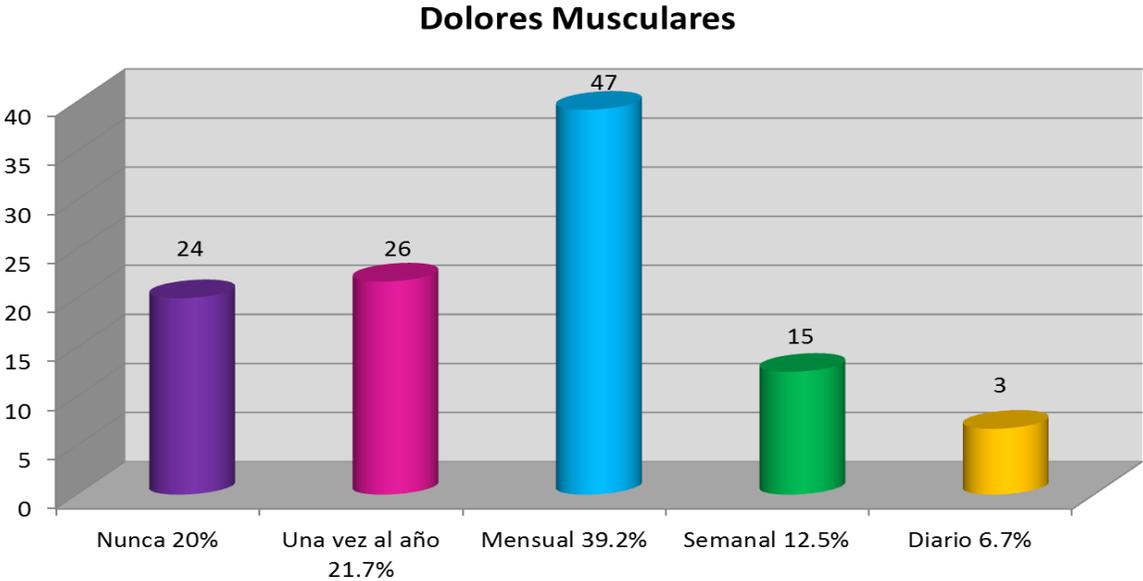


Figura 17 Distribución porcentual de la frecuencia con que padecen dolor muscular.

6) Problemas Gastrointestinales: De los 120 trabajadores 41 (34.2%) nunca han sufrido dolor, 23 (19.2%) una vez al año, 32 (26.7%) mensualmente, 16 (13.3%) semanalmente y 8 (6.7%) diario.

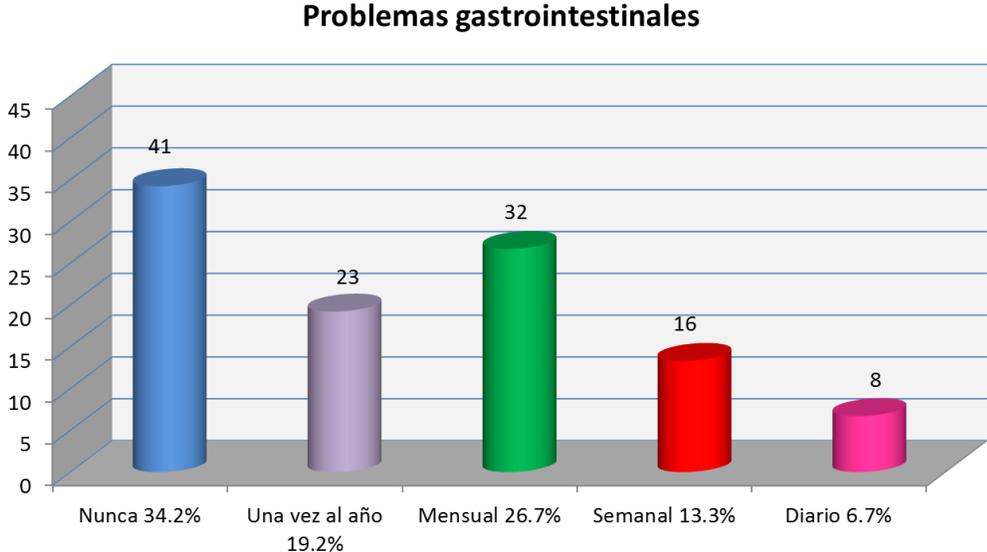


Figura 18 Distribución porcentual de la frecuencia con que sufren problemas gastrointestinales.

7) Trastornos del Sueño: 48 personas (40%) nunca han padecido de este trastorno, 27 (22.5%) si lo han sufrido una vez al año, 28 (23.3%) lo han padecido mensualmente, 12 (10%) lo sufren semanalmente y 5 (4.2%) lo padecen diario.

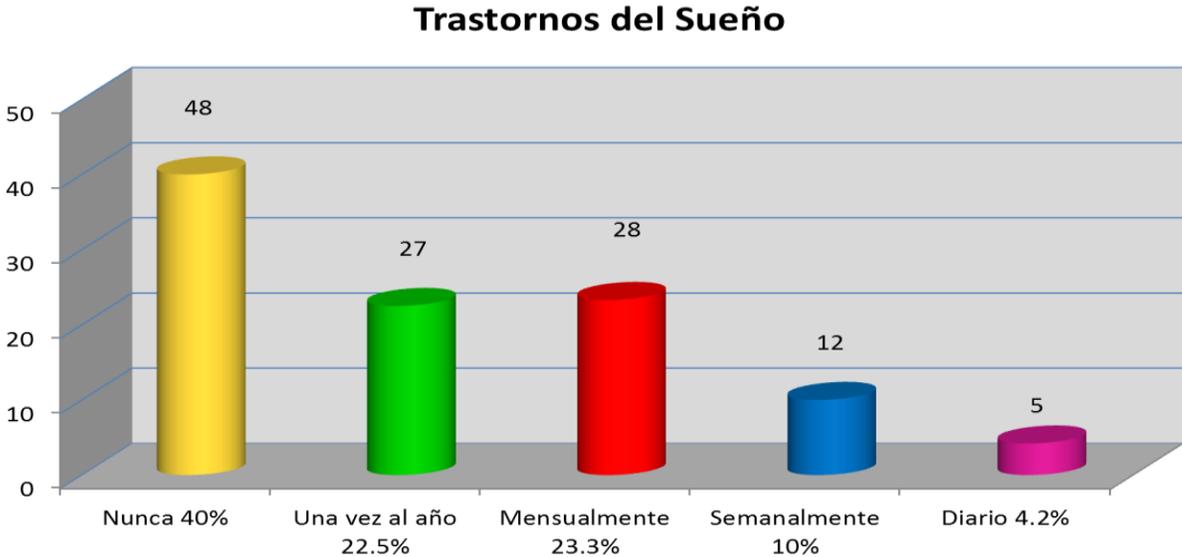


Figura 19 Distribución porcentual de la frecuencia con que sufren trastornos del sueño.

8) Ansiedad: Conforme a los resultados obtenidos 65 (54.2%) personas nunca han sentido ansiedad, 25 (20.8%) una vez al año, 18 (15%) mensualmente, 6 (5%) semanalmente y 6 (5%) diario.

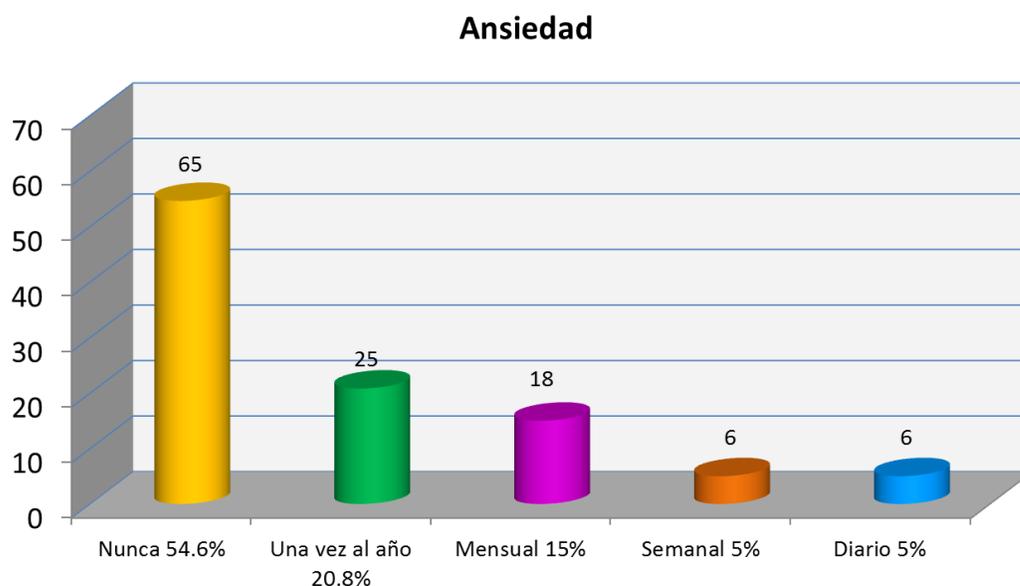


Figura 20 Distribución porcentual de la frecuencia con que padecen ansiedad.

9) Depresión: 71 (59.2%) personas nunca se han sentido deprimidas, 29 (24.2%) han padecido de depresión una vez al año, 9 (7.5%) mensualmente, 8 (6.7%) semanalmente y 3 (2.5%) diario.

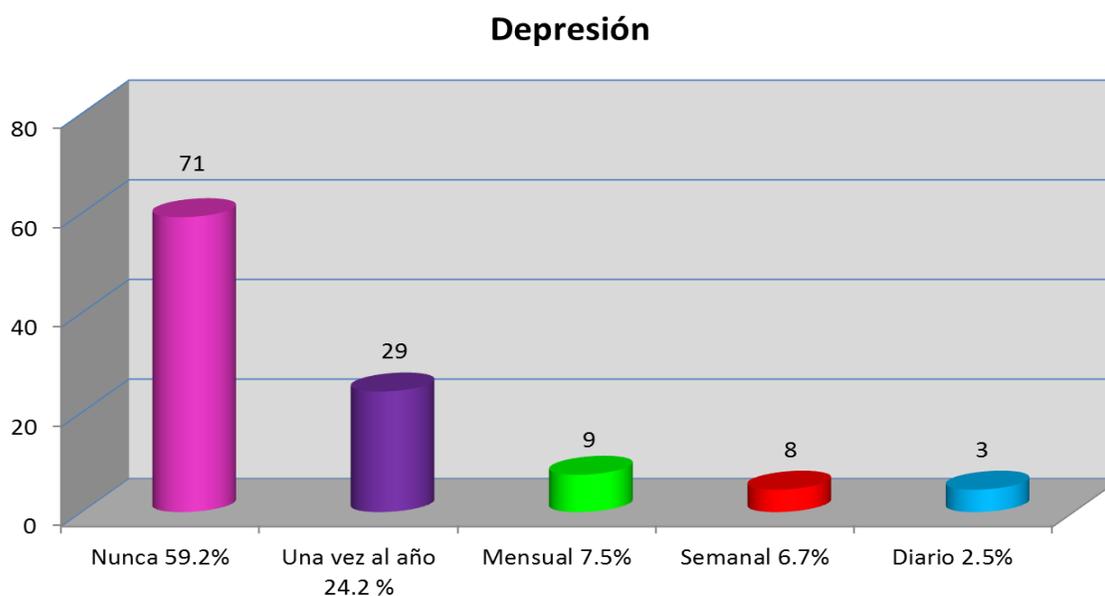


Figura 21 Distribución porcentual de la frecuencia con que padecen depresión.

10) Trastornos Alimenticios: 84 (70%) personas nunca han padecido de este trastorno, 17 (14.2%) lo han sufrido una vez al año, 12 (10%) mensualmente, 5 (4.2%) semanalmente y 2 (1.7%) diario.

Trastornos Alimenticios

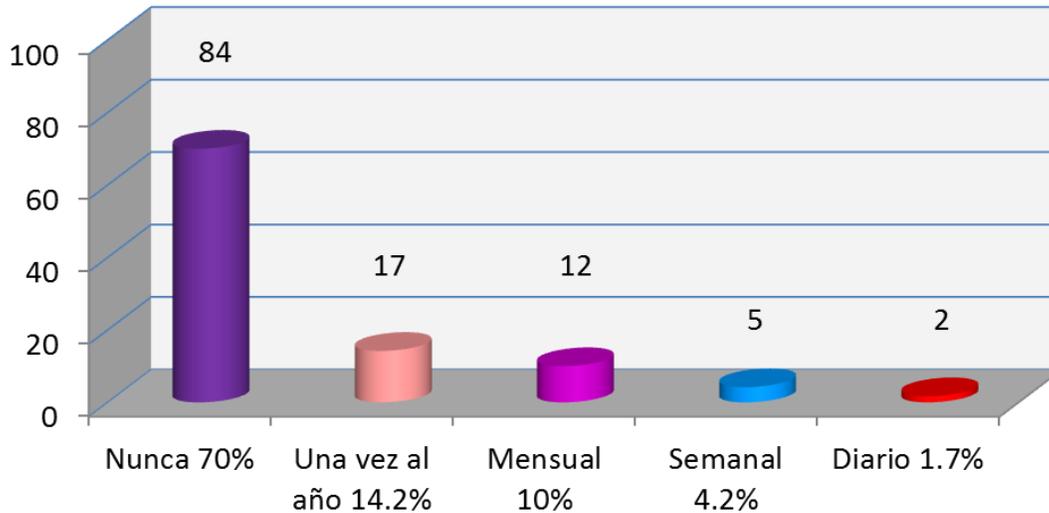


Figura 22 Distribución porcentual de la frecuencia con que padecen trastornos alimenticios.

11) Fobias: 99 (82.5%) nunca han presentado fobias, 10 (8.3%) una vez al año, 7 (5.8%) mensualmente, 3 (2.5%) semanalmente y 1 (.8%) diario.

Fobias

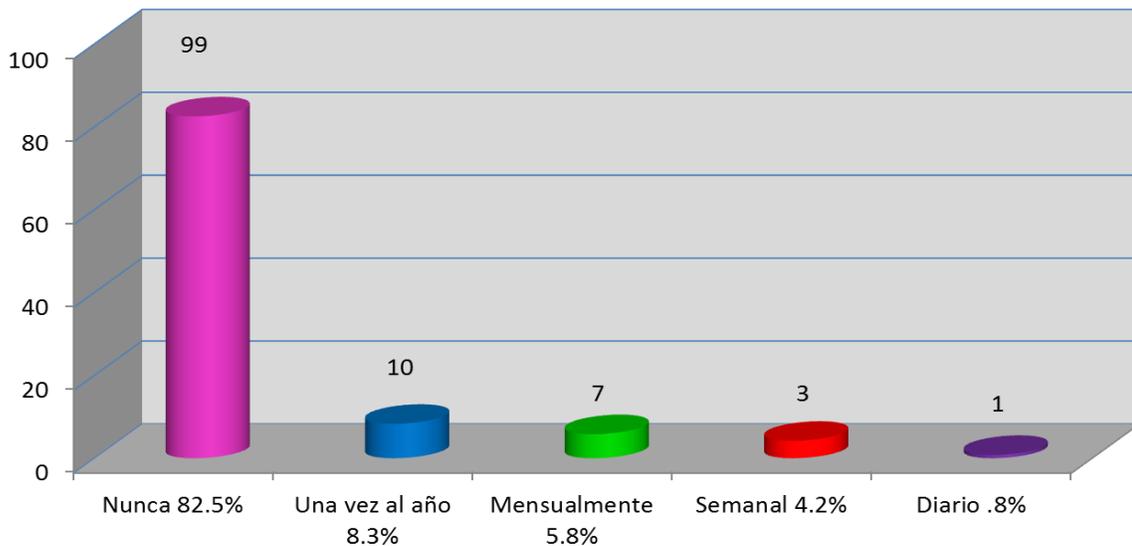


Figura 23 Distribución porcentual de la frecuencia con que sufren trastornos alimenticios.

12) Agresividad: De los 120 empleados 94 (78.3%) reportaron nunca ser agresivos, 20 (16.7%) lo han sido una vez al año, 4 (3.3%) mensualmente, 1 (.8%) semanalmente y 1 (.8%) diario.

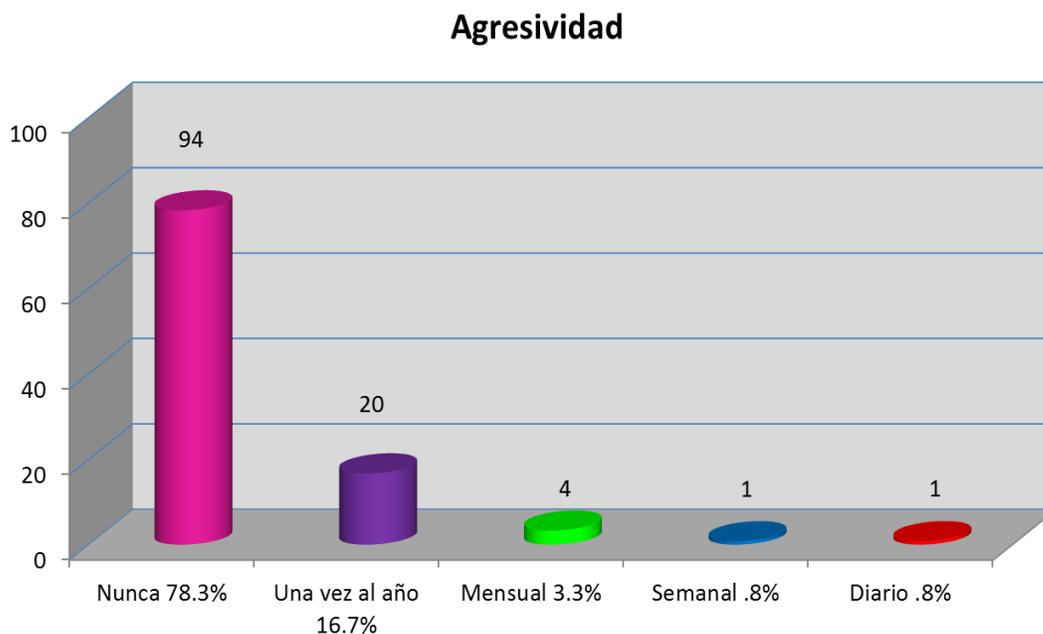


Figura 24 Distribución porcentual de la frecuencia de agresividad.

- **Estadística Inferencial**

1. Confiabilidad de las pruebas. Se utilizó el Alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna de los instrumentos.

Confiabilidad de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT).

La EMAT consta de 97 reactivos que miden Acoso Laboral, 13 para detectar trastornos psicossomáticos y 13 para conocer las variables sociodemográficas de la muestra. En la siguiente tabla podemos observar la confiabilidad de la prueba.

Tabla 1. Confiabilidad de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT).

Alfa de Cronbach	Número de Factores
.895	16

Nota: Cuando el Alfa de Cronbach es mayor a .60 es confiable.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 2. Confiabilidad de los 16 Factores que componen la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT).

Factores	Número de Reactivos	Alfa de Cronbach
F1 Hostigamiento Sexual	10	.736
F2 Violencia Verbal	5	.728
F3 Violencia Física	6	.705
F4 Amenazas	8	.766
F5 Aislamiento	7	.755
F6 Comunicación Deteriorada	4	.635
F7 Generación de culpa	7	.756
F8 Maltrato y Humillación	5	.672
F9 Sabotaje y situaciones deshonestas	6	.676
F10 Abuso de Poder	5	.767
F11 Castigo	7	.761
F12 Discriminación	7	.615
F13 Sobrecarga de Trabajo	4	.740
F14 Desacreditación Profesional	7	.683
F15 Exceso, Supervisión y Control	3	.687
F16 Clima Laboral Hostil	6	.749

Fuente: Elaboración Propia.

Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)

La EMA consta de 45 reactivos divididos en 3 Factores los cuales están compuestos de 15 ítems cada uno como son: Asertividad, Asertividad Indirecta y No Asertividad.

Tabla 3. Confiabilidad de los Factores de la Escala Multidimensional de Asertividad.

Factores	Número de Reactivos	Alfa de Cronbach
Asertividad	15	.644
Asertividad Indirecta	15	.932
No Asertividad	15	.831

Fuente: Elaboración Propia.

1. Correlación entre las Pruebas.

Para conocer la relación que existe entre las variables de acoso laboral, las sociodemográficas, las psicosomáticas y los factores de asertividad llevamos a cabo una Correlación de Producto-Momento de Pearson.

❖ Correlación entre Mobbing y Asertividad.

En este apartado hablaremos de los resultados obtenidos al relacionar acoso laboral y asertividad al llevar a cabo esta investigación en la empresa Plan Seguro.

En la actualidad se le ha dado mayor importancia a la investigación del acoso laboral que es concebido como un problema social, esto se debe a las graves consecuencias individuales y empresariales.

Por otro lado la asertividad es un concepto reciente que ha demostrado ser útil para mejorar las relaciones interpersonales, encontrar fácilmente la solución de conflictos y optimizar las oportunidades laborales.

Sin embargo en este proyecto no se encontró relación entre estas dos variables, lo cual nos hace concluir que a pesar de las habilidades individuales que pueda tener un empleado asertivo podría ser víctima de Acoso Laboral.

❖ Correlación entre los Factores de Acoso Laboral

En base a los resultados obtenidos la mayoría de los factores se relaciona entre ellos mismos como podemos observar en la siguiente tabla, sin embargo, cinco de ellos no correlacionan los cuales son: F3 Violencia Física con F6 Comunicación Deteriorada, F10 Abuso de Poder con F3 Violencia Física, F4 Amenazas con F12 Discriminación, F8 Maltrato y Humillación con F12 Discriminación y F10 Abuso de Poder con F12 Discriminación.

Los factores con mayor correlación son: F11 Castigo con F4 Amenazas, F7 Generación de Culpa con F6 Comunicación Deteriorada, F14 Desacreditación Profesional con F7 Generación de Culpa y F13 Sobre carga de trabajo con F10 Abuso de Poder.

Estos resultados nos dejan ver que si la manera de intervenir dentro de la empresa está basada en represalias e intimidación, abuso de poder, desacreditación profesional y sobrecarga de trabajo provocarían en sus empleados generación de culpa y crearían una comunicación deteriorada.

Tabla 4. Relación entre los Factores de Acoso Laboral.

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
F1	1	.631**	.694**	.380**	.549**	.400**	.477**	.463**	.603**	.330**	.480**	.568**	.409**	.541**	.307**	.553**
F2		1	.439**	.278**	.523**	.523**	.532**	.274**	.583**	.300**	.346**	.656**	.325**	.538**	.400**	.659**
F3			1	.262**	.590**	.168	.254**	.315**	.554**	.163	.448**	.530**	.274**	.380**	.219*	.435**
F4				1	.550**	.501**	.519**	.564**	.581**	.692**	.718**	.106	.517**	.553**	.361**	.369**
F5					1	.505**	.513**	.317**	.606**	.411**	.575**	.454**	.490**	.529**	.308**	.564**
F6						1	.702*	.446**	.587**	.678**	.413**	.316**	.610**	.642**	.300**	.516**
F7							1	.523**	.479**	.602**	.588**	.242**	.657**	.703**	.284**	.493**
F8								1	.424**	.652**	.613**	.146	.488**	.603**	.410**	.382**
F9									1	.498**	.487**	.508**	.404**	.596**	.383**	.569**
F10										1	.581**	.138	.739**	.649**	.365**	.476**
F11											1	.263**	.607**	.620**	.294**	.424**
F12												1	.221*	.399**	.293**	.473**
F13													1	.637**	.263**	.404**
F14														1	.395**	.616**
F15															1	.334**
F16																1

**<=.01 *<=.05 Nota: F1=Hostigamiento Sexual, F2=Violencia Verbal, F3=Violencia Física, F4=Amenazas, F5=Aislamiento, F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de Culpa, F8=Maltrato y Humillación, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de Poder, F11=Castigo, F12=Discriminación, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=Desacreditación Profesional, F15=Exceso de supervisión y control y F16=Clima Laboral Hostil.

❖ Correlación entre acoso laboral y variables psicosomáticas.

Los resultados que obtuvimos al relacionar estas variables demostraron que hay relación entre:

- Número de cigarrillos: F3 Violencia Física $\alpha=.181$ y F9 Sabotaje y situaciones deshonestas $\alpha=.198$
- Dolor Muscular: F1 Hostigamiento Sexual $\alpha=.323$, F2 Violencia verbal $\alpha=.292$, F5 Aislamiento $\alpha=.270$, F6 Comunicación deteriorada $\alpha=.312$, F9 Sabotaje y situaciones deshonestas $\alpha=.280$, F12 Discriminación $\alpha=.304$, F14 Desacreditación profesional $\alpha=.213$ y F16 Clima Laboral Hostil $\alpha=.329$
- Problemas Gastrointestinales: F1 Hostigamiento Sexual $\alpha=.320$, F2 Violencia Verbal $\alpha=.302$, F3 Violencia Física $\alpha=.195$, F5 Aislamiento $\alpha=.187$, F9 Sabotaje y situaciones deshonestas $\alpha=.248$, F12 Discriminación $\alpha=.206$ y F16 Clima Laboral Hostil $\alpha=.349$
- Trastornos de Sueño: F2 Violencia Verbal $\alpha=.255$, F4 Amenazas $\alpha=.237$, F6 Comunicación deteriorada $\alpha=.192$, F8 Maltrato y Humillación $\alpha=.181$, F9 Sabotaje y situaciones deshonestas $\alpha=.258$, F12 Discriminación $\alpha=.214$, F14 Desacreditación profesional $\alpha=.181$, F15 Exceso, Supervisión y Control $\alpha=.254$ y F16 Clima Laboral Hostil $\alpha=.236$
- Ansiedad: F1 Hostigamiento Sexual $\alpha=.203$, F2 Violencia verbal $\alpha=.342$, F4 Amenazas $\alpha=.209$, F5 Aislamiento $\alpha=.246$, F6 Comunicación deteriorada $\alpha=.338$, F9 Sabotaje y situaciones deshonestas $\alpha=.297$, F12 Discriminación $\alpha=.342$ y F16 Clima Laboral Hostil $\alpha=.340$
- Depresión: F1 Hostigamiento Sexual $\alpha=.317$, F2 Violencia Verbal $\alpha=.204$, F3 Violencia Física $\alpha=.246$, F6 Comunicación deteriorada $\alpha=.298$, F8 Maltrato y Humillación $\alpha=.259$, F9 Sabotaje y situaciones deshonestas $\alpha=.263$, F10 Abuso de Poder $\alpha=.222$, F12 Discriminación $\alpha=.367$, F14 Desacreditación Profesional $\alpha=.202$ y F16 Clima Laboral Hostil $\alpha=.369$
- Trastornos Alimenticios: F1 Hostigamiento Sexual $\alpha=.469$, F2 Violencia Verbal $\alpha=.426$, F3 Violencia Física $\alpha=.305$, F5 Aislamiento $\alpha=.189$, F6 Comunicación deteriorada $\alpha=.233$, F7 Generación de Culpa $\alpha=.199$, F9 Sabotaje y situaciones deshonestas $\alpha=.259$, F11 Castigo $\alpha=.198$, F12 Discriminación $\alpha=.524$, F14 Desacreditación profesional $\alpha=.268$, F15 Exceso, Supervisión y Control $\alpha=.276$ y F16 Clima Laboral Hostil $\alpha=.216$
- Fobias: F1 Hostigamiento Sexual $\alpha=.242$, F2 Violencia Verbal $\alpha=.202$ y F12 Discriminación $\alpha=.334$
- Agresividad: F1 Hostigamiento Sexual $\alpha=.226$, F2 Violencia Verbal $\alpha=.256$, F3 Violencia Física $\alpha=.351$, F5 Aislamiento $\alpha=.300$, F8 Maltrato y Humillación $\alpha=.203$, F9 Sabotaje y situaciones deshonestas $\alpha=.214$, F11 Castigo $\alpha=.185$, F12 Discriminación $\alpha=.319$, F13 Sobrecarga de Trabajo $\alpha=.190$, F14 Desacreditación profesional $\alpha=.333$ y F16 Clima Laboral Hostil $\alpha=.242$

Estos datos arrojan que las personas que sufren de trastornos de sueño, ansiedad, depresión, trastornos alimenticios y agresividad tienden a percibir acoso laboral.

Tabla 5. Relación entre los Factores de Acoso Laboral y los Variables Psicosomáticas.

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Frecuencia de Fumar																
Num. De Cigarros			.181*						.198*							
Frecuencia de Alcohol																
Dolor de Cabeza																
Dolor Muscular	.323**	.291**			.270**	.312**			.280**			.304**		.213**		.329**
Problemas Gastrointestinales	.320**	.302**	.195*		.187*				.248**			.206*				.349**
Trastornos de Sueño		.255**		.237**		.192*		.181*	.258**			.214*		.181*	.254**	.236**
Ansiedad	.203*	.342**		.209*	.246**	.338**			.297**			.342**				.340**
Depresión	.317**	.204*	.246**			.298**		.259**	.263**	.222*		.367**		.202*		.369**
Trastornos Alimenticios	.469**	.426**	.305**		.189*	.233*	.199*		.259**		.198*	.524**		.268**	.276**	.216*
Fobias	.242**	.202*										.334**				
Agresividad	.426**	.256**	.351**		.300**			.203*	.214*		.185*	.319**	.190*	.333**		.242**

**<=.01 *<=.05 Nota: F1=Hostigamiento Sexual, F2=Violencia Verbal, F3=Violencia Física, F4=Amenazas, F5=Aislamiento, F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de Culpa, F8=Maltrato y Humillación, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de Poder, F11=Castigo, F12=Discriminación, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=Desacreditación Profesional, F15=Exceso de supervisión y control y F16=Clima Laboral Hostil.

❖ Correlación entre Asertividad y sus Dimensiones

Debido a que en esta prueba la Asertividad es medida por tres dimensiones que son: Asertividad, Asertividad Indirecta y No Asertividad es importante saber si existe alguna relación entre estas ya sea positiva o negativa.

Tabla 6. Relación entre las Dimensiones de Asertividad.

Dimensiones	Asertividad	No Asertividad	Asertividad Indirecta
Asertividad	1	-.334**	-.257**
No Asertividad	-.334**	1	.632**
Asertividad Indirecta	-.257**	.632**	1

**<=.01 *<=.05

- Asertividad: Debido a que la correlación es negativa y significativa se entiende que: A mayor Asertividad menor No Asertividad y Asertividad Indirecta. Por ejemplo si un empleado tiene una personalidad asertiva es poco probable que en sus relaciones interpersonales ejerza la No Asertividad o Asertividad Indirecta.
- No Asertividad: Debido a que la correlación es positiva y significativa se entiende que: A mayor No Asertividad mayor Asertividad Indirecta.
- Asertividad Indirecta: Debido a que la correlación es negativa y significativa con Asertividad se entiende que: A mayor Asertividad Indirecta menor Asertividad. Debido a que la correlación es positiva y significativa se entiende que: A mayor Asertividad Indirecta mayor No Asertividad.

❖ Correlación entre Asertividad y las variables psicosomáticas.

Se encontró una correlación significativa y negativa entre el dolor de cabeza y Asertividad Indirecta, una correlación significativa y positiva entre Depresión y No Asertividad, de igual modo entre Agresividad y No Asertividad.

Tabla 7. Correlación entre las Dimensiones de Asertividad y los Variables Psicosomáticas.

	Asertividad	No Asertividad	Asertividad Indirecta
Frecuencia de Fumar			
Núm. De Cigarros			
Frecuencia de Alcohol			
Dolor de Cabeza			-.267**
Dolor Muscular			
Problemas Gastrointestinales			
Trastornos de Sueño			
Ansiedad			
Depresión		.192*	
Trastornos Alimenticios			
Fobias			
Agresividad		.342**	

**<=.01 *<=.05

A la conclusión que llegamos con estos resultados es que si no se ejerce la asertividad puede ocasionar depresión y agresividad, sin embargo, al hacer uso de la asertividad indirecta tiende a disminuir la probabilidad de sufrir dolor de cabeza.

2. Análisis de Varianza (ANOVA).

El ANOVA determina las diferencias que pueden darse entre dos o más grupos de datos independientes.

⌘ ANOVA de factores de Acoso Laboral con Variables Sociodemográficas.

- Se observa que la variable escolaridad mostró ser estadísticamente significativa, ya que las personas con estudios de bachillerato reportaron un clima laboral hostil F16 (F=3.524, P=.017).

Tabla 8. ANOVA Factores de Acoso Laboral con Escolaridad.

Variable	Grupos	F16	F
Escolaridad	Bachillerato	7.9345	3.524
	Universidad	4.6689	
	Posgrado	2.9074	
	Otro	3.0000	

Nota: F16=Clima Laboral Hostil.

- Los empleados que laboran en un puesto operativo señalan que dentro de la empresa se percibe una comunicación deteriorada F6 (F=2.916, P=.037).

Tabla 9. ANOVA Factores de Acoso Laboral con Puesto.

Variable	Grupos	F6	F
Puesto	Operativo	4.7717	2.916
	Medio	2.3784	
	Ejecutivo	4.2500	
	Otro	2.5441	

Nota: F6=Comunicación Deteriorada.

⌘ ANOVA de factores de Acoso Laboral con Variables Psicosomáticas.

- Los trabajadores que fuman una vez al año reportaron sufrir hostigamiento sexual F1 (F=7.232, P=.000), violencia verbal F2 (F=3.498, P=.010), sabotaje y situaciones deshonestas F9 (F=3.312, P=.013) y las que fuman mensualmente sufren de violencia física F3 (F=3.121, P=.018) así como de discriminación F12 (F=2.864, P=.025).

Tabla 10. Medias Variable Fuman.

Variable	Grupos	F1	F2	F3	F9	F12
Fuman	Nunca	1.4816	2.6092	1.2011	1.7874	1.5386
	Una vez al año	5.4000	7.6000	1.0000	6.5000	1.0000
	Mensual	3.6714	6.4143	2.4048	3.6310	3.2653
	Semanal	1.1833	2.4667	1.0833	1.5278	1.4762
	Diario	1.2583	3.2667	1.0000	3.2639	1.1667

Nota: F1=Hostigamiento Sexual, F2=Violencia Verbal, F9= Sabotaje y situaciones deshonestas, F3= Violencia Física y F12=Discriminación.

Tabla 11. ANOVA Factores de Acoso Laboral y Fuman.

Variable	Factores	F
Fuman	F1	7.232
	F2	3.498
	F3	3.121
	F9	3.312
	F12	2.864

Nota: F1=Hostigamiento Sexual, F2=Violencia Verbal, F9= Sabotaje y situaciones deshonestas, F3= Violencia Física y F12=Discriminación.

- Las personas que fuman de 4 a 10 cigarros han sido víctimas de violencia física F3 (F=6.268, P=.014), aislamiento F5 (F=4.440, P=.037) y generación de culpa F7 (F=4.368, P=.039).

Tabla 12. Medias Variable Número de cigarros.

Variable	Grupos	F3	F5	F7
Número de Cigarros	0	1.1456	1.7586	2.7438
	1	2.0714	2.6939	3.1633
	2	1.0000	1.4048	5.1905
	3	1.3333	3.1190	1.9524
	4	3.0333	5.2000	6.5714
	5	1.6250	2.6786	4.3393
	10	1.3333	1.2857	2.2857

Nota: F3=Violencia Física, F5=Aislamiento y F7 Generación de Culpa.

Tabla 13. ANOVA. Factores de Acoso Laboral y Número de cigarros.

Variable	Factores	F
Número de Cigarros	F3	2.434
	F5	1.712
	F7	1.542

Nota: F3=Violencia Física, F5=Aislamiento y F7 Generación de Culpa.

- Los resultados arrojaron que las personas que padecen de dolor de cabeza diario toleran hostigamiento sexual F1 (F=3.783, P=.006), violencia verbal F2 (F=3.045, P=.020), aislamiento F5 (F=5.073, P=.001), comunicación deteriorada F6 (F=7.821, P=.000), sabotaje y situaciones deshonestas F9 (F=2.780, P=.030), discriminación F12 (F=4.153, P=.004), sobrecarga de trabajo F13 (F=2.785, P=.030) y clima laboral hostil F16 (F=4.334, P=.003).

Tabla 14. Medias Variable Dolor de Cabeza.

Variable	Grupos	F1	F2	F5	F6	F9	F12	F13	F16
Dolor de Cabeza	Nunca	1.6533	2.5400	2.0143	2.9250	1.5722	1.4095	3.6333	5.7111
	Una vez al año	1.4733	2.6800	1.5476	2.4917	2.1222	1.7095	1.8583	3.6667
	Mensual	1.5800	3.2200	2.3321	4.5500	2.5333	1.4214	3.0875	5.1417
	Semanal	2.7882	5.2471	2.6050	4.7647	2.6471	2.8151	3.0000	7.4902
	Diario	1.1667	1.2667	1.0952	3.4167	1.3333	1.7143	1.9167	2.1667

Nota: F1=Hostigamiento Sexual, F2=Violencia Verbal, F5=Aislamiento, F6= Comunicación Deteriorada, F9= Sabotaje y Situaciones Deshonestas, F12=Discriminación, F13=Sobrecarga de Trabajo y F16=Clima Laboral Hostil.

Tabla 15. ANOVA Factores de Acoso Laboral y Dolor de Cabeza.

Variable	Factores	F
Dolor de Cabeza	F1	1.864
	F2	1.732
	F5	.629
	F6	1.603
	F9	.862
	F12	1.819
	F13	.760
	F16	1.538

Nota: F1=Hostigamiento Sexual, F2=Violencia Verbal, F5=Aislamiento, F6= Comunicación Deteriorada, F9= Sabotaje y Situaciones Deshonestas, F12=Discriminación, F13=Sobrecarga de Trabajo y F16=Clima Laboral Hostil.

- En la variable dolor muscular las personas que lo reportan diario se puede apreciar una relación estadísticamente significativa con los siguientes factores: hostigamiento sexual F1 (F=3.783, P=.006), violencia verbal F2 (F=3.045, P=.020), aislamiento F5 (F=5.073, P=.001), comunicación deteriorada F6 (F=7.821, P=.000), sabotaje y situaciones deshonestas F9 (F=2.780, P=.030), discriminación F12 (F=4.153, P=.004), sobrecarga de trabajo F13 (F=2.785, P=.030) y clima laboral hostil F16 (F=4.334, P=.003).

Tabla 16. Medias Variable Dolor Muscular.

Variable	Grupos	F1	F2	F5	F6	F9	F12	F13	F16
Dolor Muscular	Nunca	1.1417	1.9833	1.8929	2.7917	1.3681	1.0238	3.6458	3.2500
	Una vez al año	1.2500	2.3308	1.2637	2.6058	1.4808	1.5000	1.8462	3.8205
	Mensual	1.8043	3.1489	1.6717	3.5000	2.4858	1.6292	2.1596	5.3475
	Semanal	2.3867	4.6933	3.1905	3.4000	2.6667	2.0857	3.7333	6.6000
	Diario	3.4250	6.4750	5.3750	10.6875	4.1250	4.0000	6.5000	11.6458

Nota: F1= hostigamiento sexual, F2= violencia verbal, F5= aislamiento, F6= comunicación deteriorada, F9= sabotaje y situaciones deshonestas, F12= discriminación, F13 =sobrecarga de trabajo y F16 clima laboral hostil.

Tabla 17. ANOVA Factores de Acoso Laboral y Dolor Muscular.

Variable	Factores	F
Dolor de Muscular	F1	3.783
	F2	3.045
	F5	5.073
	F6	7.821
	F9	2.780
	F12	4.153
	F13	2.785
	F16	4.334

Nota: F1= hostigamiento sexual, F2= violencia verbal, F5= aislamiento, F6= comunicación deteriorada, F9= sabotaje y situaciones deshonestas, F12= discriminación, F13 =sobrecarga de trabajo y F16 clima laboral hostil.

- Las personas que reportan tener problemas gastrointestinales semanalmente son víctimas de violencia verbal F2 (F=3.995, P=.005), sabotaje y situaciones deshonestas F9 (F=3.611, P=.008), discriminación F12 (F=2.586, P=.041), exceso, supervisión y control F15 (F=2.774, P=.030) y clima laboral hostil F16 (F=4.436, P=.002); por otro lado las que reportan malestar diario perciben hostigamiento sexual F1 (F=4.298, P=.003).

Tabla 18. Medias Variable Problemas Gastrointestinales.

Variable	Grupos	F1	F2	F9	F12	F15	F16
Problemas Gastrointestinales	Nunca	1.1417	1.9833	1.3681	1.0238	8.9861	3.2500
	Una vez al año	1.2500	2.3308	1.4808	1.5000	5.3462	3.8205
	Mensual	1.8043	3.1489	2.4858	1.6292	9.1348	5.3475
	Semanal	2.3867	4.6933	2.6667	2.0857	8.0889	6.6000
	Diario	3.4250	6.4750	4.1250	4.0000	6.2083	11.6458

Nota: F1= Hostigamiento Sexual F2= violencia verbal, F9= sabotaje y situaciones deshonestas, F12= discriminación, F15= exceso, supervisión y control y F16= clima laboral hostil.

Tabla 19. ANOVA Factores de Acoso Laboral y Problemas Gastrointestinales

Variable	Factores	F
Problemas Gastrointestinales	F1	3.783
	F2	3.045
	F9	2.780
	F12	4.153
	F15	.863
	F16	4.334

Nota: F1= Hostigamiento Sexual F2= violencia verbal, F9= sabotaje y situaciones deshonestas, F12= discriminación, F15= exceso, supervisión y control y F16= clima laboral hostil.

- La variable trastornos de sueño tiene relación estadísticamente significativa con las personas que reportan padecerlos diario en los factores: violencia verbal F2 (F=4.491, P=.002), amenazas F4 (F=2.874, P=.026), sabotaje y situaciones deshonestas F9 (F=3.706, P=.007) y clima laboral hostil F16 (F=4.788, P=.001); en cuanto a las personas que lo padecen mensualmente sufren discriminación F12 (F=4.700, P=.002).

Tabla 20. Medias Variable Sueño.

Variable	Grupos	F2	F4	F9	F12	F16
Sueño	Nunca	2.0750	1.6302	1.4757	1.0685	3.2500
	Una vez al año	2.9111	2.6620	2.0000	1.5926	6.0802
	Mensual	4.9214	2.4643	3.2738	2.9235	7.5417
	Semanal	2.1333	2.6875	1.8472	1.8095	3.0972
	Diario	7.3600	6.2750	4.5000	1.1143	10.4667

Nota: F2=Violencia Verbal, F4=Amenazas, F9=Sabotaje y Situaciones Deshonestas, F12=Discriminación y F16= clima laboral hostil.

Tabla 21. ANOVA Factores de Acoso Laboral y Sueño.

Variable	Factores	F
Sueño	F2	4.491
	F4	2.874
	F9	3.706
	F12	4.700
	F16	4.788

Nota: F2=Violencia Verbal, F4=Amenazas, F9=Sabotaje y Situaciones Deshonestas, F12=Discriminación y F16= clima laboral hostil.

- Los trabajadores que presentan ansiedad semanalmente experimentan hostigamiento sexual F1 (F=3.795, P=.006), violencia verbal F2 (F=5.733, P=.000), violencia física F3 (F=3.061, P=.019), aislamiento F5 (F=6.618, P=.000), sabotaje y situaciones deshonestas F9 (F=3.242, P=.015), discriminación F12 (F=5.204, P=.001) y clima laboral hostil F16 (F=5.794, P=.000); de igual modo los que sienten ansiedad diario toleran amenazas F4 (F=2.508, P=.046) y comunicación deteriorada F6 (F=4.844, P=.001).

Tabla 22. Medias Variable Ansiedad.

Variable	Grupos	F1	F2	F3	F5	F6	F9	F12	F16
Ansiedad	Nunca	1.3246	2.0800	1.1641	1.7319	2.7192	1.6410	1.1341	3.2000
	Una vez al año	2.1520	3.1920	1.5467	1.5829	2.7400	2.0333	1.6914	6.7200
	Mensual	2.0778	4.8333	1.1111	2.0873	6.3194	3.1019	2.9206	7.8981
	Semanal	3.8000	8.4667	2.8889	7.0476	5.8333	4.4722	3.4762	10.8056
	Diario	1.3000	4.2667	1.0000	2.6190	6.9583	3.5000	2.3333	6.3056

Nota F1= Hostigamiento Sexual, F2=Violencia Verbal, F3= Violencia Física, F4= Amenazas F5=, aislamiento, F6= Comunicación Deteriorada, F9= Sabotaje y Situaciones Deshonestas, F12= Discriminación) y F16= clima laboral hostil.

Tabla 23. ANOVA Factores de Acoso Laboral y Ansiedad.

Variable	Factores	F
Ansiedad	F1	3.795
	F2	5.733
	F3	3.061
	F5	6.618
	F6	3.242
	F9	5.204
	F12	5.794
	F16	4.844

Nota F1= Hostigamiento Sexual, F2=Violencia Verbal, F3= Violencia Física, F4= Amenazas F5=, aislamiento, F6= Comunicación Deteriorada, F9= Sabotaje y Situaciones Deshonestas, F12= Discriminación) y F16= clima laboral hostil.

- Los resultados arrojaron que las personas que sufren depresión semanalmente soportan hostigamiento sexual F1 (F=9.325, P=.000), violencia física F3 (F=6.244, P=.000), maltrato y humillación F8 (F=5.453, P=.000), sabotaje y situaciones deshonestas F9 (F=4.749, P=.001), abuso de poder F10 (F=2.930, P=.024), discriminación F12 (F=5.296, P=.001), desacreditación profesional F14 (F=3.214, P=.015) y clima laboral hostil F16 (F=8.603, P=.000); por otro lado las personas que sufren depresión diario perciben comunicación deteriorada F6 (F=3.649, P=.008).

Tabla 24. Medias Variable Depresión.

Variable	Grupos	F1	F3	F6	F8	F9	F10	F12	F14	F16
Depresión	Nunca	1.4479	1.1362	2.5176	1.7211	1.5493	3.4901	1.2193	2.0604	3.6995
	Una vez al año	1.4690	1.3218	4.9224	2.0828	3.0115	6.4138	2.0099	3.2167	6.2529
	Mensual	2.2111	1.0185	5.8056	2.6444	2.2963	6.8000	1.8095	1.9048	4.7407
	Semanal	4.9250	3.3125	5.0313	5.6750	4.8542	8.2750	3.9107	5.2321	14.4792
	Diario	1.0667	1.0000	7.2500	1.0000	1.4444	3.2667	3.6667	2.2381	6.1111

Nota F1= Hostigamiento Sexual, F3= Violencia Física, F6= Comunicación Deteriorada, F8= Maltrato y Humillación, F9=Sabotaje y Situaciones Deshonestas, F10= Abuso de Poder, F12= Discriminación, F14= Desacreditación Profesional y F16 = clima laboral hostil.

Tabla 25. ANOVA Factores de Acoso Laboral y Depresión.

Variable	Factores	F
Depresión	F1	9.325
	F3	6.244
	F6	3.649
	F8	5.453
	F9	4.746
	F10	2.930
	F12	5.296
	F14	3.214
	F16	8.603

Nota F1= Hostigamiento Sexual, F3= Violencia Física, F6= Comunicación Deteriorada, F8= Maltrato y Humillación, F9=Sabotaje y Situaciones Deshonestas, F10= Abuso de Poder, F12= Discriminación, F14= Desacreditación Profesional y F16 = clima laboral hostil.

- En la variable trastornos alimenticios se percibe una relación estadísticamente significativa con las personas que los padecen diariamente con los siguientes factores: hostigamiento sexual F1 (F=24.787, P=.000), violencia verbal F2 (F=13.440, P=.000), violencia física F3 (F=9.615, P=.000), aislamiento F5 (F=3.579, P=.009), comunicación deteriorada F6 (F=3.667, P=.008), generación de culpa F7 (F=4.527, P=.002), sabotaje y situaciones deshonestas F9 (F=3.931, P=.005), castigo F11 (F=3.198, P=.016), discriminación F12 (F=12.034, P=.000), sobrecarga de trabajo F13 (F=2.488, P=.047), desacreditación profesional F14 (F=3.188, P=.016), exceso, supervisión y control F15 (F=3.789, P=.006) y clima laboral hostil F16 (F=3.689, P=.007); en cuanto a las personas que los padecen semanalmente perciben maltrato y humillación F8 (F=5.106, P=.001).

Tabla 26. Medias. Variable Trastornos Alimenticios.

Variable	Grupos	F1	F2	F3	F5	F6	F7	F8	F9	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Trastornos Alimenticios	Nunca	1.4440	2.4333	1.1587	1.8895	3.3393	2.8469	1.8762	1.9048	1.6139	1.1905	2.9107	2.2738	6.8492	4.8651
	Una vez al año	1.4706	3.3294	1.2941	1.7983	2.3971	3.0840	1.7176	2.1471	1.8067	1.8992	2.0147	1.8992	8.8431	4.2745
	Mensual	2.1167	4.6833	1.7083	2.7500	5.5417	3.6310	2.1833	2.8472	1.5714	3.0238	2.6875	3.7857	8.1389	4.7083
	Semanal	3.0000	4.6800	1.1333	1.6286	4.6500	2.4286	6.1600	2.7333	2.5714	4.0857	2.2000	4.5143	15.2000	9.4667
	Diario	10.6000	18.9000	6.0833	8.6429	12.3750	13.1429	5.5000	8.4167	6.7143	7.2143	11.5000	7.0000	27.8333	17.8333

Nota F1=Hostigamiento Sexual, F2= Violencia Verbal, F3 = Violencia Física, F5= Aislamiento, F6= Comunicación Deteriorada, F7= generación de culpa, F8 = Humillación, F9= Sabotaje y Situaciones Deshonestas, F11=Castigo, F12= Discriminación, F13= Sobrecarga de Trabajo, F14 = Desacreditación Profesional, F15= Exceso, Supervisión y Control Y F16 = Clima Laboral Hostil.

Tabla 27. ANOVA. Factores de Acoso Laboral con Trastornos Alimenticios.

Variable	Factores	F
Trastornos Alimenticios	F1	24.787
	F2	13.440
	F3	9.615
	F5	3.579
	F6	3.667
	F7	4.527
	F8	5.106
	F9	3.931
	F11	3.198
	F12	12.034
	F13	2.488
	F14	3.188
	F15	3.789
F16	3.689	

Nota F1=Hostigamiento Sexual, F2= Violencia Verbal, F3 = Violencia Física, F5= Aislamiento, F6= Comunicación Deteriorada, F7= generación de culpa, F8 = Humillación, F9= Sabotaje y Situaciones Deshonestas, F11=Castigo, F12= Discriminación, F13= Sobrecarga de Trabajo, F14 = Desacreditación Profesional, F15= Exceso, Supervisión y Control Y F16 = Clima Laboral Hostil.

- Las personas que tiene fobias semanalmente notan hostigamiento sexual F1 (F=2.894, P=.025), la que los padecen mensualmente notan violencia verbal F2 (F=2.666, P=.036) y por último las personas que las sufren a diario toleran discriminación F12 (F=8.067, P=.000).

Tabla 28. Medias Variable Fobias.

Variable	Grupos	F1	F2	F12
Fobias	Nunca	1.5576	2.8222	1.3911
	Una vez al año	2.0200	2.9800	2.1429
	Mensual	2.6429	7.6286	3.3878
	Semanal	4.6000	3.7333	3.8571
	Diario	1.2000	4.6000	9.0000

Nota F1=Hostigamiento Sexual, F2= Violencia Verbal y F12= Discriminación.

Tabla 29. ANOVA Factores de Acoso Laboral y Fobias.

Variable	Factores	F
Fobias	F1	2.894
	F2	2.666
	F12	8.067

Nota F1=Hostigamiento Sexual, F2= Violencia Verbal y F12= Discriminación.

- La variable agresividad tiene relación estadísticamente significativa con las personas que la presentan diario soportan hostigamiento sexual F1 (F=10.607, P=.000), violencia física F3 (F=2.641, P=.037), sabotaje y situaciones deshonestas F9 (F=2.485, P=.047), discriminación F12 (F=6.812, P=.000), desacreditación profesional F14 (F=3.763, P=.006) y clima laboral hostil F16 (F=2.953, P=.023); por otro lado las personas que son agresivas mensualmente percibe violencia verbal F2 (F=3.894, P=.005).

Tabla 30. Medias Variable Agresividad.

Variable	Grupos	F1	F2	F3	F9	F12	F14	F16
Agresividad	Nunca	1.4436	2.6426	1.1720	1.9574	1.5198	2.1125	4.3316
	Una vez al año	2.3400	4.2100	1.6250	2.7833	1.5357	3.9571	8.2917
	Mensual	3.4250	9.6000	1.2083	2.7500	5.1071	4.1071	8.3333
	Semanal	1.3000	2.4000	1.6667	1.5000	1.7143	2.4286	2.3333
	Diario	10.4000	5.0000	8.5000	9.0000	7.7143	8.7143	12.1667

Nota: F1= Hostigamiento Sexual, F2= Violencia Verbal, F3= Violencia Física, F9= Sabotaje y Situaciones Deshonestas, F12=Discriminación, F14= Desacreditación Profesional, F16= clima laboral hostil.

Tabla 31. ANOVA Factores de Acoso Laboral y Agresividad.

Variable	Factores	F
Fobias	F1	10.607
	F2	3.894
	F3	11.257
	F9	2.485
	F12	6.812
	F14	3.763
	F16	2.953

Nota: F1= Hostigamiento Sexual, F2= Violencia Verbal, F3= Violencia Física, F9= Sabotaje y Situaciones Deshonesta, F12=Discriminación, F14= Desacreditación Profesional, F16= clima laboral hostil.

⌘ ANOVA de factores de Asertividad con variables sociodemográficas.

- En los datos obtenidos se encontró que la Asertividad tiene diferencias con respecto a la variable sexo (F=6.614, P=.011) en donde indica que las mujeres tienden a ser más asertivas que los hombres.

Tabla 32. Medias Variable Sexo.

Variable	Grupo	Asertividad	No Asertividad	Asertividad Indirecta
Sexo	Masculino	3.6444	2.2185	2.1444
	Femenino	3.8091	2.1495	2.0687

Tabla 33. ANOVA. Dimensiones de Asertividad con Sexo

Variable	Dimensiones	F
Sexo	Asertividad	6.614
	No Asertividad	.392
	Asertividad Indirecta	.271

⌘ ANOVA de factores de Asertividad con variables psicossomáticas.

- Los trabajadores que suelen fumar una vez al año tienden a ser Asertivos (F=6.461, P=.000).

Tabla 34. Medias Variable Fuman.

Variable	Grupo	Asertividad	No Asertividad	Asertividad Indirecta
Fuman	Nunca	3.7471	2.1831	2.1333
	Una vez al año	4.3333	1.7333	1.0000
	Mensual	3.9286	2.1619	1.9286
	Semanal	3.1889	2.3444	2.4889
	Diario	3.6444	2.1389	1.9833

Tabla 35. ANOVA Dimensiones de Asertividad con Fuman.

Variable	Dimensiones	F
Fuman	Asertividad	6.461
	No Asertividad	.263
	Asertividad Indirecta	1.119

- Los empleados que reportan nunca tener dolor de cabeza tienden a utilizar la asertividad indirecta (F=2.681, P=.035).

Tabla 36. Medias Variable Dolor de cabeza.

Variable	Grupos	Asertividad	No Asertividad	Asertividad Indirecta
Dolor de Cabeza	Nunca	3.6956	2.1778	2.3911
	Una vez al año	3.7333	2.3267	2.1533
	Mensual	3.6883	2.1483	1.9917
	Semanal	3.8784	2.1176	1.9373
	Diario	3.9556	1.5333	1.1333

Tabla 37. ANOVA Factores de Asertividad y Dolor de Cabeza.

Variable	Factores	F
Dolor de Cabeza	Asertividad	1.245
	No Asertividad	1.417
	Asertividad Indirecta	2.681

- Los individuos que son agresivos a diario tienden a no ser asertivos ($F=4.837$, $P=.001$).

Tabla 38. Medias Variable Agresividad.

Variable	Grupo	Asertividad	No Asertividad	Asertividad Indirecta
Agresividad	Nunca	3.7418	2.1135	2.1149
	Una vez al año	3.6733	2.2400	1.9200
	Mensual	3.7833	2.8000	2.0000
	Semanal	4.0667	2.9333	3.0000
	Diario	3.8000	4.0667	4.1333

Tabla 39. ANOVA Dimensiones de Asertividad con Agresividad.

Variable	Dimensiones	F
Agresividad	Asertividad	.392
	No Asertividad	4.837
	Asertividad Indirecta	2.362

Tabla 40. ANOVA Factores de Acoso Laboral y Variables Psicosomáticas.

VARIABLES	GRUPOS	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Fuma	Nunca	1.48	2.60	1.20						1.78			1.53				
	Una vez al año	5.40	7.60	1.00						6.50			1.00				
	Mensual	3.67	6.41	2.40						3.63			3.26				
	Semanal	1.18	2.46	1.08						1.52			1.47				
	Diario	1.25	3.26	1.00						3.26			1.16				
Dolor de Cabeza	Nunca	1.14	1.98			1.89	2.79			1.36			1.02	3.64			3.25
	Una vez al año	1.25	2.37			1.23	2.60			1.48			1.50	1.84			3.82
	Mensual	1.80	3.14			1.67	3.50			2.48			1.62	2.15			5.34
	Semanal	2.38	4.69			3.19	3.40			2.66			2.08	3.73			6.60
	Diario	3.42	6.47			5.37	10.68			4.12			4.00	6.50			11.64
Dolor Muscular	Nunca	1.14	1.98			1.89	2.79			1.36			1.02	3.64			3.25
	Una vez al año	1.25	2.33			1.26	2.60			1.48			1.50	1.84			3.82
	Mensual	1.80	3.14			1.67	3.50			2.48			1.62	2.15			5.34
	Semanal	2.38	4.69			3.19	3.40			2.66			2.08	3.73			6.60
	Diario	3.45	6.47			5.37	10.68			4.12			4.00	6.50			11.64
Problemas Gastrointestinales	Nunca	1.23	2.03							1.49			1.44			1.75	2.74
	Una vez al año	1.61	2.73							1.82			1.26			2.86	5.20
	Mensual	1.56	2.94							2.34			1.53			2.92	5.58
	Semanal	2.61	6.08							4.13			2.99			3.33	8.68
	Diario	3.51	5.02							2.08			2.26			2.51	7.95
Trastornos de Sueño	Nunca	2.07			1.63					1.47			1.06				3.25
	Una vez al año	2.91			2.66					2.00			1.59				6.08
	Mensual	4.92			2.46					3.27			2.92				7.54
	Semanal	2.13			2.68					1.84			1.80				3.09
	Diario	7.36			6.27					4.50			1.11				10.46

Nota: F1=Hostigamiento Sexual, F2=Violencia Verbal, F3=Violencia Física, F4=Amenazas, F5=Aislamiento, F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de Culpa, F8=Maltrato y Humillación, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de Poder, F11=Castigo, F12=Discriminación, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=Desacreditación Profesional, F15=Exceso de supervisión y control y F16=Clima Laboral Hostil.

Tabla 40. ANOVA Factores de Acoso Laboral y Variables Psicosomáticas.

VARIABLES	Grupos	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
Ansiedad	Nunca	1.32	2.08	1.16	2.12	1.73	2.71			1.64			1.13				10.80
	Una vez al año	2.15	3.19	1.54	1.99	1.58	2.74			2.03			1.69				6.72
	Mensual	2.07	4.83	1.11	2.01	2.08	6.31			3.10			2.92				7.89
	Semanal	3.80	8.46	2.88	4.06	7.04	5.83			4.47			3.47				3.20
	Diario	1.30	4.26	1.00	5.70	2.61	6.95			3.50			2.33				6.30
Depresión	Nunca	1.44		1.13			2.51		1.72	1.54	3.49		1.21		2.06		3.69
	Una vez al año	1.46		1.32			4.92		2.08	3.01	6.41		2.00		3.21		6.25
	Mensual	2.21		1.01			5.80		2.64	2.29	6.80		1.80		1.90		4.74
	Semanal	4.92		3.31			5.03		5.67	4.85	8.27		3.91		5.23		14.47
	Diario	1.06		1.00			7.25		1.00	1.44	3.26		3.66		2.23		6.11
Trastornos Alimenticios	Nunca	1.44	2.43	1.15		1.88	3.33	2.84	1.87	1.90		1.61	1.19	2.91	2.27	6.84	4.86
	Una vez al año	1.47	3.32	1.29		1.79	2.39	3.08	1.71	2.14		1.80	1.89	2.01	1.89	8.84	4.27
	Mensual	2.11	4.68	1.70		2.75	5.54	3.63	2.18	2.84		1.57	3.02	2.68	3.78	8.13	4.70
	Semanal	3.00	4.68	1.13		1.62	4.65	2.42	6.16	2.73		2.57	4.08	2.20	4.51	15.20	9.46
	Diario	10.60	18.90	6.08		8.64	12.37	13.14	5.50	8.41		6.71	7.21	11.50	7.00	27.83	17.83
Fobias	Nunca	1.55	2.82										1.39				
	Una vez al año	2.02	2.98										2.14				
	Mensual	2.64	7.62										3.38				
	Semanal	4.60	3.73										3.85				
	Diario	1.20	4.60										9.00				
Agresividad	Nunca	1.44	2.64	1.17		2.64			1.85	1.95			1.51		2.11		4.33
	Una vez al año	2.34	4.21	1.62		3.45			3.18	2.78			1.53		3.95		8.29
	Mensual	3.42	9.60	1.20		3.42			2.00	2.75			5.10		4.10		8.33
	Semanal	1.30	2.40	1.66		1.42			1.00	1.50			1.71		2.42		2.33
	Diario	10.40	5.00	8.50		8.71			7.80	9.00			7.71		8.71		12.16

Nota: F1=Hostigamiento Sexual, F2=Violencia Verbal, F3=Violencia Física, F4=Amenazas, F5=Aislamiento, F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de Culpa, F8=Maltrato y Humillación, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de Poder, F11=Castigo, F12=Discriminación, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=Desacreditación Profesional, F15=Exceso de supervisión y control y F16=Clima Laboral Hostil.

Capítulo VII. Discusión y Conclusión.

Es alarmante saber que en México el Acoso Laboral no es penalizado ni sancionado por la ley, sabiendo las consecuencias que pueden ocurrir, sin embargo, el psicólogo puede ayudar a controlar este fenómeno dentro de las organizaciones; pero para ello también necesita profundizar sus conocimientos con respecto al tema.

Para ampliar la información con respecto al número de víctimas perjudicadas por el Acoso Laboral sería relevante realizar investigaciones tanto en las empresas privadas como en las públicas, esto con el objetivo de crear conciencia de la gravedad del problema y así planear estrategias que se lleven a cabo en cada organización como una norma general para promover la salud laboral.

Aunque en esta investigación el Acoso Laboral no haya tenido una relación estadísticamente significativa con la Asertividad, es indispensable que las organizaciones se preocupen por capacitar a sus trabajadores en desarrollar sus habilidades sociales debido a que esto puede mejorar la comunicación, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, el liderazgo, la resolución de conflictos, entre otros aspectos que puedan beneficiar al clima laboral y a su vez la producción y ganancias de la empresa.

Otro punto a recalcar es la resistencia que se tiene ante el Acoso Laboral por parte de las organizaciones al considerar que su imagen corporativa podría estar en peligro, pero no se dan cuenta de que si esto se ignora amenaza el bienestar de sus recursos humanos y económicos. Con esto dejan ver que la salud de sus empleados les es indiferente, con tal de obtener ganancias a costa de cualquier precio.

Para realizar esta investigación se usaron dos pruebas psicométricas que son: La Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) y la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA).

El objetivo general de esta tesis fue analizar si hay relación entre Asertividad y Acoso Laboral en los trabajadores de Plan Seguro, saber si los empleados perciben acoso laboral e identificar el tipo de Asertividad que usan en su área de trabajo en una muestra de 120 personas con un mínimo de antigüedad de 6 meses ocupando puestos operativos, administrativos y gerenciales en una empresa privada.

Se concluyó que:

- ψ Las variables sociodemográficas arrojaron los siguientes datos: la muestra fue integrada por 120 trabajadores de la empresa Plan Seguro, 54 hombres (45%) y 66 mujeres (55%), con una edad promedio de 29 a 37 años (45.8%), 85 (70.8%)

trabajadores mantienen una relación de pareja y la escolaridad promedio fue a nivel licenciatura, es decir, 74 personas (61.7%).

- ψ Las variables laborales arrojaron que 73 personas pertenecen al área administrativa (60.8%), 46 trabajadores ocupan un puesto operativo (38.3%), 109 empleados tienen un horario de 4 a 10 horas (90.8%), la antigüedad es de 2 a 6 años para 58 personas (48.3%), 39 trabajadores tienen un sueldo promedio de \$10,900 a \$14,000 (32.5%), 109 empleados tienen un contrato indefinido (90.8%) y 29 personas tienen empleados a su cargo (24.2%).

- ψ En cuanto a las variables psicosomáticas el 72.5% no fuman, el 40% ingieren alcohol mensualmente, el 33.3% padecen dolor de cabeza mensualmente, 39.2% sufre dolor muscular mensualmente, 34.2% nunca reportan tener dolores gastrointestinales, 40% no sufren de trastornos de sueño, 54.6% no padecen de ansiedad, 59.2% nunca se han sentido deprimidos, 70% reportan nunca haber tenido trastornos alimenticios, el 82.5% nunca han sentido fobia y 78.3% nunca han sido agresivas.

- ψ Para la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo se obtuvo una confiabilidad de .895 (Alfa de Cronbach) y para la Escala Multidimensional de Asertividad la confiabilidad de cada factor fue: Asertividad .644, Asertividad Indirecta .932 y No Asertividad .831 (Alfa de Cronbach).

- ψ En cuanto a las correlaciones de Pearson se encontró que la asertividad con el acoso laboral no tienen relación estadísticamente significativa, ya que una persona que use la asertividad también puede llegar a ser víctima de Acoso, pues lo que influyen en mayor proporción es el ambiente laboral; sin embargo, la asertividad es una herramienta que podría mejorar las relaciones interpersonales y su vez evitar la probabilidad de que se presente este fenómeno. Como menciona Cepeda (2011) la asertividad en el ámbito laboral crea oportunidades y minimiza situaciones hostiles que puedan distanciar a los empleados, mejora el desempeño de éstos en su área de trabajo, crea una reciprocidad y retroalimentación positiva, además facilita el cumplimiento de objetivos y metas tanto de la empresa como de sus integrantes.

- ψ Los Factores de Acoso Laboral que mostraron una mayor correlación fueron: Castigo con Amenazas, Generación de Culpa con Comunicación Deteriorada, Desacreditación Profesional con Generación de Culpa y Sobre carga de trabajo con

Abuso de Poder este resultado nos indica que la población evaluada percibe un ambiente sistemático y poco flexible en donde la toma de decisiones es controlada por ciertos integrantes causando miedo para tener el poder y provocando una comunicación deficiente, es por eso que Carbonell et al. (2008) propone que cuando una empresa se encarga de fomentar pensamientos y permitir actitudes nocivas hacia la dignidad y bienestar físico y psicológico de la gente que labora en ella podría desarrollarse el acoso; al igual que si no hay una cultura preventiva ante la violencia.

ψ Los factores del Acoso Laboral que arrojaron correlación positiva con las variables psicosomáticas fueron:

- 1) Las personas que fuman consideran ser víctimas principalmente de Sabotaje y situaciones deshonestas, pero también de violencia física.
- 2) Con respecto a la variable Dolor Muscular se encontró una fuerte correlación con Hostigamiento sexual, violencia verbal, Aislamiento, comunicación deteriorada, sabotaje y situaciones deshonestas, discriminación, desacreditación profesional y sobre todo con Clima Laboral Hostil.
- 3) Aquellas personas que padecen de Problemas Gastrointestinales reportaron ser víctimas de Hostigamiento Sexual, Violencia Verbal, Violencia Física, Aislamiento, Sabotaje y situaciones deshonestas, Discriminación pero sobre todo de un Clima Laboral Hostil.
- 4) Los trabajadores que tienen Trastornos de Sueño indican percibir Violencia Verbal, Amenazas, Comunicación deteriorada, Maltrato y Humillación, Discriminación, Desacreditación profesional, Exceso, Supervisión y Control, Clima Laboral Hostil pero sobre todo de Sabotaje y situaciones deshonestas.
- 5) La Violencia Verbal y la Discriminación son los factores que más alcanzan a percibir aquellas personas que sufren de Ansiedad, pero también Hostigamiento Sexual, Amenazas, Aislamiento, Comunicación deteriorada, Sabotaje y situaciones deshonestas, así como de Clima Laboral Hostil.
- 6) Los individuos que tienen Depresión indicaron percibir Hostigamiento Sexual, Violencia Verbal, Violencia Física, Comunicación deteriorada, Maltrato y Humillación, Sabotaje y situaciones deshonestas, Abuso de

Poder, Discriminación, Desacreditación Profesional pero sobre todo de un Clima Laboral Hostil.

- 7) Con respecto a la variable Trastornos Alimenticios se encontró que las personas que los padecen se asocian positivamente con Hostigamiento Sexual, Violencia Verbal, Violencia Física, Aislamiento, Comunicación deteriorada, Generación de Culpa, Sabotaje y situaciones deshonestas, Castigo, Desacreditación profesional, Exceso, Supervisión y Control, Clima Laboral Hostil pero sobre todo con Discriminación.
 - 8) Aquellas personas que sufren de tener una Fobia son más propensos a sufrir de Hostigamiento Sexual y Violencia Verbal pero sobre todo de ser Discriminados.
 - 9) Los empleados que integran la agresividad a sus patrones de comportamiento perciben ser víctimas de Violencia Verbal, Violencia Física, Aislamiento, Maltrato y Humillación, Sabotaje y situaciones deshonestas, Castigo, Discriminación, Sobrecarga de Trabajo, Desacreditación profesional y Clima Laboral Hostil, pero el factor más reconocido es el Hostigamiento Sexual.
- ψ Todos los trastornos psicosomáticos se relacionan con más de un factor de acoso laboral a excepción de la frecuencia de fumar e ingerir alcohol y dolor de cabeza, es importante recalcar que dependiendo de las características personales de la víctima serán las consecuencias del Mobbing, por esta razón estas variables no fueron predominantes para la muestra.
- ψ En diversas investigaciones se ha encontrado que los efectos del Acoso Laboral tienden a reducir la salud física y psicológica de las víctimas con lo cual se ve perjudicado su bienestar y relaciones interpersonales además de que aumenta la negligencia, los intentos por dejar la organización, el absentismo y las bajas por enfermedad. (Barón et al., 2003)
- ψ La Correlación entre Asertividad con Asertividad Indirecta y la No Asertividad mostro ser negativa. Por otro lado la Asertividad Indirecta y la No Asertividad su correlación fue estadísticamente significativa. Es decir, que si una persona es asertiva es poco probable que use la asertividad indirecta y la no asertividad, pero es más probable que si practica la asertividad indirecta a su vez use la no asertividad.

- ψ En cuanto a la correlación entre Asertividad y las variables psicosomáticas se encontró que las personas que ejercen asertividad indirecta tienen mayor probabilidad de no sufrir dolor de cabeza; sin embargo, en algunas investigaciones se ha encontrado que las consecuencias de una conducta no asertiva pueden presentarse de una manera psicosomática, presentando dolores de cabeza crónicos, pero en esta investigación el resultado fue contrario. Refutando a Flores et al. (2004) mencionan que la población mexicana tiende a no poner en práctica esta habilidad ya que la cultura ha estipulado ciertas normas de comportamiento que dificultan una respuesta asertiva, por lo cual es más fácil usar la asertividad indirecta.
- ψ Los empleados que practican la no asertividad tienen mayor probabilidad de sufrir depresión y mostrarse más agresivos siendo estas consecuencias psicosomáticas de no usar la asertividad. (León et al., 2009; Albertiet al., 1999; Moreno et al., 2006)
- ψ En el Análisis de Varianza (ANOVA) de los Factores de Acoso Laboral con las variables sociodemográficas se encontró que las personas que tienen bachillerato perciben un clima laboral hostil y los empleados que laboran en un puesto operativo señalan que dentro de la empresa se percibe una comunicación deteriorada, estos datos indican que el personal con escolaridad media superior que pertenecen a un puesto operativo son los más afectados de Acoso Laboral.
- ψ Con respecto al ANOVA de los factores de acoso laboral con trastornos psicosomáticos las personas que fuman una vez al año perciben hostigamiento sexual, violencia verbal, sabotaje y situaciones deshonestas y las que fuman mensualmente observan violencia física así como discriminación.
- ψ Las personas que fuman de 4 a 10 cigarros consideran que en su área de trabajo hay violencia física, aislamiento y generación de culpa.
- ψ Los empleados que presentaron sufrir dolor de cabeza diariamente han sentido hostigamiento sexual, violencia verbal, aislamiento, comunicación deteriorada, sabotaje y situaciones deshonestas, discriminación, sobrecarga de trabajo y clima laboral hostil.
- ψ Las personas que reportaron sentir dolor muscular a diario sufren de hostigamiento sexual, violencia verbal, aislamiento, comunicación deteriorada,

sabotaje y situaciones deshonestas, discriminación, sobrecarga de trabajo y clima laboral hostil.

- ψ El personal que señaló padecer de problemas gastrointestinales semanalmente consideran ser víctimas de violencia verbal, sabotaje y situaciones deshonestas, discriminación, exceso, supervisión y control, así como de un clima laboral hostil. Por otro lado las que lo reportan a diario sufren hostigamiento sexual.
- ψ Los trabajadores que tienen trastorno de sueño diariamente reportan padecer violencia verbal, amenazas, sabotaje y situaciones deshonestas, así como clima laboral hostil. Y aquellas que lo sufren mensualmente perciben discriminación.
- ψ Los individuos que presentan ansiedad semanalmente experimentan hostigamiento sexual, violencia verbal y física, aislamiento, sabotaje y situaciones deshonestas, discriminación y clima laboral hostil. Aquellos que se sienten ansiosos a diario toleran amenazas y una comunicación deteriorada.
- ψ Los empleados que reportaron sentirse deprimidos semanalmente toleran hostigamiento sexual, violencia física, maltrato y humillación, sabotaje y situaciones deshonestas, abuso de poder, discriminación, desacreditación profesional y clima laboral hostil, a su vez los que se deprimen a diario perciben una comunicación deteriorada.
- ψ Las personas que sufren algún trastorno alimenticio a diario padecen de hostigamiento sexual, violencia verbal y física, aislamiento, comunicación deteriorada, generación de culpa, sabotaje y situaciones deshonestas, castigo, discriminación, sobrecarga de trabajo, desacreditación profesional, exceso de supervisión y control, así como clima laboral hostil. Al igual que los que lo padecen semanalmente perciben maltrato y humillación.
- ψ Los trabajadores que sufren de fobias semanalmente observan en su trabajo hostigamiento sexual, los que lo padecen mensualmente observan violencia verbal y aquellos que lo sufren a diario toleran discriminación.
- ψ El personal que se percibe agresivo diariamente soportan hostigamiento sexual, violencia física, sabotaje y situaciones deshonestas, discriminación, desacreditación profesional y clima laboral hostil. Por otro lado los que se perciben agresivos mensualmente consideran sufrir violencia verbal.

- ψ Se puede observar que los trastornos psicosomáticos interactúan significativamente con todos los factores de acoso laboral, lo cual confirma que el Mobbing tiene consecuencias psicosomáticas, emocionales, cognitivas y laborales para la víctima. (Alcides et al., 2010; Ausfelder, 2002; Bosqued, 2005; Carbonell et al., 2008; Hirigoyen, 1999, 2001; Moreno, Rodríguez, Garrosa, et al., 2005; Peralta, 2004; Piñuel, 2008; Topa et al., 2006; Velázquez, 2005)

- ψ En cuanto a las ANOVAS de las dimensiones de asertividad con variables sociodemográficas, suelen ser las mujeres más asertivas que los hombres, aunque en otras investigaciones se ha encontrado que el hombre es más asertivo, por esta razón no se podría generalizar este dato y solo aplica para este proyecto. (Pourjali, et al., 2010; Güven, 2010)

- ψ Los ANOVAS de las dimensiones de Asertividad con variables psicosomáticas reportaron que los trabajadores que fuman una vez al año son más asertivos, y por otro lado los empleados que nunca tienen dolor de cabeza tienden a utilizar la asertividad indirecta, estos datos se contradicen con la literatura revisada debido a que hacer uso de la asertividad previene consecuencias psicosomáticas, esto deja ver que a cada persona le afectará de diferente manera usar o no esta habilidad.

- ψ Los individuos que son agresivos todos los días tienden a no usar la asertividad. Según Flores (1994) en este país la población usa la abnegación y la agresividad para resolver conflictos por lo que es necesario difundir información respecto a los beneficios que tiene saber usar la asertividad e integrarla a la sociedad, principalmente al área laboral. (Flores, 2002; Flores et al., 2004)

Conclusiones

En base al desarrollo y los resultados obtenidos de esta investigación se observó que el Acoso Laboral no se relaciona con la Asertividad, esto significa que independientemente de que una persona sea asertiva o no tiene la misma probabilidad de percibir acoso laboral, esto se debe a que un ambiente con altos índices de violencia puede ser un factor primordial para que se presente este fenómeno. Sin embargo, la asertividad puede ser una herramienta a usar por parte de las empresas para combatir esta problemática.

Debido a que en esta investigación la Asertividad no influye en el personal al ser víctima de Acoso Laboral, no es relevante el tipo de Asertividad que practiquen, esta información resulta ser preocupante ya que los empleados de esta empresa podrían practicar la asertividad, la asertividad indirecta o la no asertividad y aun así ser víctimas de Mobbing.

Por esta razón Flores et al. (2004) consideran que el mexicano tiende a obedecer y no defender sus derechos, con lo cual esta habilidad se ha quedado aislada provocando daños en la salud física y mental del trabajador.

Cabe recalcar que aunque la asertividad no tenga relación con el acoso laboral, si puede servir como una estrategia de afrontamiento ante este fenómeno, en base a esta suposición se pueden impartir talleres o capacitar al personal para mejorar sus habilidades sociales. (Moreno et al., 2006)

A partir de los datos obtenidos el acoso laboral y la asertividad resultaron tener relación con las variables psicosomáticas afectando el bienestar de los empleados.

Por esta razón consideramos relevante que la empresa tome en cuenta los factores psicosociales que se desarrollan dentro de la empresa, ya que si estos son benéficos podrían ayudar a prevenir el acoso laboral, pero si estos son perjudiciales o nocivos para el ambiente podría haber mayor probabilidad de que se propicie el Acoso Laboral.

Con respecto al acoso laboral y las variables psicosomáticas se encontró que todos los trastornos se relacionan con más de un factor de acoso a excepción de frecuencia de fumar, frecuencia de alcohol y dolor de cabeza. Por otro lado los factores que continuamente fueron reportados por los trabajadores de Plan Seguro son Sabotaje y Situaciones Deshonestas, Clima Laboral Hostil, Violencia Verbal, Discriminación y Hostigamiento Sexual.

Según Bosqued (2005) los efectos del Acoso Laboral en la Víctima son devastadores llegando a cambiar su comportamiento y actitudes de los que va a llevarle mucho tiempo recuperarse, pues el maltrato psicológico siempre deja secuelas, a menos que haya sido

poco intenso y de corta duración, y la persona que los ha sufrido no solo se siente más físicamente sino que sus emociones, actitudes, capacidades mentales, su vida social y familiar e incluso su economía va a verse afectada por este suceso.

Los hallazgos con respecto a asertividad y las variables psicosomáticas resaltan que si no se ejerce la asertividad puede ocasionar depresión y agresividad, sin embargo, al hacer uso de la asertividad indirecta tiende a disminuir la probabilidad de sufrir dolor de cabeza.

Flores (2010) menciona que las personas agresivas y no asertivas tienen como consecuencia problemas de adaptación emocional y social, a diferencia de las personas asertivas que su autoconcepto es individual, es decir, que tienen respeto por si mismos y por los demás, esto explica porque el mexicano al mostrarse poco asertivo no defiende sus derechos habiendo mayor probabilidad de que se desarrollen situaciones conflictivas.

En México el Acoso Laboral apenas empieza a ser un tema de discusión e interés para la sociedad, por lo cual esta información es poco difundida y conocida por la población trabajadora, sin embargo, es fundamental que las organizaciones se preocupen por profundizar en el bienestar de sus recursos humanos ya que si esto no ocurre podría llegar a ser común observar ambientes laborales que deterioren continuamente la salud de sus empleados.

Una manera de controlar, prevenir y evaluar el Acoso Laboral sería a partir de ampliar las investigaciones que se tienen de esta problemática en el país con el uso de la Prueba EMAT para lograr hacer conciencia del bienestar de los trabajadores y en base a eso crear una ley que penalice el Mobbing.

Hay que recalcar que esta situación no solo sería de gran ayuda hacia el empleado sino también para la organización al recibir mayores ganancias y producción, así como reconocimiento del personal que labora en ella.

Por otro lado en esta investigación se propone un mayor interés en fortalecer las habilidades sociales como la Asertividad, dadas las consecuencias que tiene en las relaciones interpersonales, así como de la salud de la persona.

Aunque esto no será una tarea fácil dado que la cultura se ha rezagado en ciertos patrones de comportamiento que ha estipulado la sociedad los cuales no son benéficos para el desarrollo de una sana convivencia en cualquier área que se desempeñe el sujeto, sin embargo, el compromiso de los psicólogos es reeducar esta conducta para lograr una convivencia respetuosa dentro de la sociedad.

Limitaciones

Debido a que el Acoso Laboral es un tema delicado por las consecuencias que podría tener para la organización fue difícil encontrar una empresa que se prestara para realizar esta investigación.

Una vez encontrada la empresa que nos brindaría su apoyo para este proyecto, la participación de los trabajadores fue reservada ya que consideraron poner en peligro su empleo al ser sinceros en sus respuestas.

La EMAT es un cuestionario extenso lo cual decaía en la participación de la muestra.

Sugerencias

Reducir el número de reactivos de la prueba EMAT para que se agilice el tiempo de su aplicación.

Ampliar la muestra abarcando empresas públicas y privadas para tener un mayor conocimiento de la situación en la que se encuentra el país con respecto al Acoso Laboral.

Llevar a cabo más investigaciones donde se relacionen Acoso Laboral y Asertividad.

Acrecentar el conocimiento teórico-práctico con respecto a la Asertividad y difundirlo dentro de las organizaciones.

Referencias

- Abajo, F. (2004). *Mobbing. Acoso Psicológico en el Ámbito Laboral*. Argentina: Lexis-Nexis de Palma.
- Acosta, M., Aldrete, M., Alvarado, C. y Aranda, C. (2006). *Factores Psicosociales y Salud Mental en el Trabajo*. México: Digital Art.
- Aguilar, E. (1987). *Como ser tú mismo sin culpas*. México: PaxMéxico.
- Alarcón, C., Cervantes, M. & Domínguez, A. (2003). Evaluación de la conducta asertiva y no asertiva en enfermeras jefes de piso. *Rev Enferm IMSS*. 11(3), 133-142.
- Alberti, R. y Emmons, M. (1999). *Viviendo con autoestima. Como fortalecer con asertividad lo mejor de tu persona*. México: PaxMéxico.
- Alcides, J. y Puentes, A. (2010). Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral. *Revista Diversitas. Perspectiva en Psicología*. 6 (1), 51-64
- Aramburu, L. (2002). Respuestas al acoso laboral. Programas y estrategias. *Cuadernos de relaciones laborales*. 20 (2), 337-350.
- Ausfelder, T. (2002). *Mobbing el Acoso Moral en el Trabajo. Prevención, Síntomas y soluciones*. España: Oceano Ambar
- Baranda I. y Mariñelarena I. (2011). *Acoso Psicológico en hombres y mujeres y su relación con el funcionamiento familiar*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM.
- Barón, M., Mundate, L. y Blanco, M. (2003). La espiral del Mobbing. *Papeles del Psicólogo*. 23 (84), 71-82.
- Barrios, S. y Paravic, T. (2006). Promoción de la Salud y un entorno laboral saludable. *Revista. Latino-am Enfermagem*. 14 (1), 136-141.
- Becerril, V. (2009). *Relación entre Mobbing y Variables Sociodemográficas: Validación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) en una muestra de trabajadores mexicanos*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM.
- Bermúdez, A. y Cervantes, P. (2009). *Estudio exploratorio sobre Mobbing en una muestra mexicana mediante redes semánticas*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM.
- Bermúdez, G. y García, Z. (2012). *El Acoso Laboral y la seguridad social México-España*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

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

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

Caballo, V. (1983). Asertividad: Definiciones y dimensiones. *Estudios de Psicología*. 13, 53-62.

Cantú, R. y López, G. (2009). *Psicología de la Salud. Antecedentes, aplicaciones y propuestas*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Carbonell, E., Gimeno, M. y Mejías, A. (2008). *El Acoso Laboral antes llamado Mobbing. Un enfoque integrador*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Cardona, A. y Ballesteros, M. (2005). El Acoso Psicológico: Riesgo Laboral más frecuente de lo reportado. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*. 23 (2), 99-106.

Castanyer, O. (1997). *La asertividad: Expresión de una sana autoestima*. España: Desclee de Brouwer.

Cepeda, R. (2011). Asertividad empresarial en la personalidad negociante de los servicios educativos. *ECORFAN*. 2 (5), 91-108.

Cozby, P. (2004). *Métodos de Investigación del comportamiento*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Da, E.C. y Difabio, H.E. (2002) Asertividad, su relación con los estilos educativos familiares. *Interdisciplinaria. Revista de psicología y ciencias afines*, (19), 119-140.

Del Prette, Z, y Del Prette, A. (2002). *Psicología de las habilidades sociales. Terapia y educación*. México: Manual Moderno.

Dionisio, F. y Pérez, Z. (1994). La terapia asertiva: una estrategia para su empleo. *Revista cubana de Psicología*. 11 (1), 53-63.

Elizondo, M. (1997). Asertividad y escucha activa en el ámbito académico. México: Trillas.

Einarsen, S. y Johan L. (2006). Antecedentes y consecuencias del Acoso Psicológico en el trabajo: Una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del trabajo y las Organizaciones*. 22 (3), 251-273.

Fernández, M., Sánchez, J. y Rico, R. (2001). Procesos estratégicos y estructura organizacional: implicaciones para el rendimiento. *Psicothema*. 13 (1), 29-39.

Fernández, T., Peñasco, P. y Lozada, L. (2009). Actualización y aspectos prácticos sobre el Mobbing. *Actualizaciones*. 16 (10), 605-611.

Fernández, M. y Nava, Y. (2010). El Mobbing o Acoso Moral en el Trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de Derecho*. 33, 62-95.

Flores, M. (2010). Etnopsicología de la asertividad. *Conducta*. 8 (16), 31-44.

Flores, M. (2002). *Asertividad: una alternativa para el óptimo manejo de las relaciones interpersonales*. México: Porrúa.

Flores, M. y Díaz-Loving, R. (2004). *Manual de la Escala Multidimensional de Asertividad*. México: Manual Moderno.

Franco, M. (2009). *Análisis Jurídico del fenómeno social laboral denominado de violencia laboral para establecer tipicidad del acto delictivo y su penalidad*. (Informe de investigación 01-09) Recuperado del sitio de internet www.diputados.gob.mx/cedia/sia/redipal/REDIPAL-01-09.pdf

Gaeta, L. y Galvanovskis, A. (2009). Asertividad: Un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e investigación en psicología*. 14 (2), 403-425.

Gamble, M. (2005). *Interpersonal Communication in theory practice and context*. USA: Houghton Mifflin.

García, A. (2010). Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de educación social. *Revista de Educación*. 12, 225-240.

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 de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM.

Gómez, I. (2006). Salud Laboral: Una revisión a la luz de las nuevas condiciones de trabajo. *Revista: Universidad de Psicología de Bogotá*. 6 (1), 105-113.

González, D. y Delgado, M. (2008). Acoso Laboral y Trastornos de la personalidad: Un estudio con el MCMI-II. *Clinica y salud*. 19 (2), 191-204.

González, D. y Delgado, M. (2008). El Acoso Psicológico en el lugar de trabajo. Antecedentes Organizacionales. *Boletín de Psicología*. (93), 7-20.

González C. y López M. (2011). *Relación entre acoso laboral (Mobbing) y asertividad en una muestra de trabajadores mexicanos*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM.

Gurung, R. (2006). *Health Psychology*. Canada: Thomson Wadsworth.

Güven, M. (2010). An analysis of the vocational education undergraduate student's levels of assertiveness and problem-solving skills. *Procedia social and behavioral sciences*. 2, 2064-2070.

Hidalgo, C. y Abarca, N. (1999). *Comunicación interpersonal. Programa de entrenamiento en habilidades sociales*. Colombia: Alfaomega.

Hirigoyen, M. (1999). *El Acoso Moral. El Maltrato Psicológico en la vida cotidiana*. España: Paidós.

Hirigoyen, M. (2001). *El Acoso Moral en el Trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. España: Paidós.

Kalimo, R., El-Batawi, M. y Cooper, C. (1988). *Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su relación con la Salud*. Belgium:OMS.

Latorre, J. y Beneit, P. (1994). *Psicología de la Salud*. Argentino: Lumen.

Leal, B., Ocampo, A. y Cicero, R. (2010). Niveles de Asertividad, perfil sociodemográfico, dependencia a la nicotina y motivos para fumar en una población de fumadores que acuden a un tratamiento para dejar de fumar. *Salud Mental*. 33 (6), 489-497.

León, A., Rodríguez, C., Ferrel, F. y Ceballos, G. (2009). Asertividad y autoestima en estudiantes de primer semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad pública de la ciudad de Santa Marta (Colombia). *Psicología del Caribe*. 24, 91-105.

León, M. y Vargas, T. (2009). Validación y estandarización de la escala de asertividad de Rathus en una muestra de adultos costarricenses. *Revista costarricense de psicología*. 28 (41-42), 187-205.

Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*. 5 (2), 119-126.

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

López, M., Picón, E. y Vázquez, P. (2008). Estudio del Acoso Psicológico en la Universidad Pública de Galicia. *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*. 24 (1), 41-60.

Llanos, A. F. (3 de Febrero del 2013). Re: En México padecen “acoso laboral” 40% de las personas. [Publicación en una página de Internet]. Recuperado de <http://ferriz.com.mx/vida-y-estilo/en-mexico-padecen-acoso-laboral-40-de-las-personas/>

Martínez, S. y Cruz M. (2008). El acoso psicológico en el trabajo. *Psicología y Salud*. 18 (2), 255-265.

Martínez, S. y Hernández, A. (2005). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana Salud Pública*. 31 (4), 338-344.

Mesenguer, M., Soler, M., García, M., Sáez, M. y Sánchez, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del Mobbing. *Psicothema*. 19 (2), 225-230.

Morales, F. (1997). *Introducción al estudio de la psicología de la Salud*. México: UniSon.

Morán, C., González, M. y Landero, R. (2009). Valoración Psicométrica del cuestionario de Acoso Psicológico Percibido. *Revista de Psicología de Trabajo y de las Organizaciones*. 25 (1), 7-16.

Moreno, B. y Baez, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: UAM.

Moreno–Jiménez, B., Rodríguez, A., Moreno, Y. y Garrosa, E. (2006). El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: dos estudios empíricos. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*. 22 (3), 363-380.

Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E. y Morante, M. (2005). Antecedentes Organizacionales del Acoso Psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*. 17 (4), 627-632.

Moreno, B., Rodríguez, A., Morante, M., Garrosa, E., Rodríguez-Carbajal, R. y Díaz L. (2008). Evaluación del Acoso Psicológico en el Trabajo: Desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. *Corporación Universitaria Iberoamericana*. 7 (2), 335-345.

Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E., Morante, M. y Rodríguez-Carbajal, R. (2005). Diferencias de Género en el Acoso Psicológico en el Trabajo: Un estudio en población Española. *Psicología em Estudo*, 10 (1), 3-10.

Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertiva. *Revista electrónica "Actualidad investigativas en educación"*. 8 (1), 1-26.

Noriega, M., Franco, J., Martínez, S., Cruz, A. y Montoya A. (2009). De la Clínica a lo Social, luces y sombras a 35 años. México: Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco.
OIT (1997). *Factores Psicosociales en el Trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención*. Colombia: Alfaomega.

Olmedo, M. y González, P. (2006). Violence in working settings: the problematic concept of mobbing, its assessment, prevention and treatment. *Revista Acción Psicológica*, 4 (2), 107-128.

Paezy, M., Shahraray, M. y Abdi, A. (2010). Investigating the impact of assertiveness training on assertiveness subjective well-being and academic achievement of Iranian female secondary students. *Procedia social and behavioral sciences*. 5, 1447-1450.

Parés, S. M. (2005). *La prueba testifical. ¿Cómo detectar el falso mobbing? Ponencia en la Primera Jornada de Análisis Integral del Mobbing- Ámbito Jurídico, Girona España, 7 de Agosto. Recuperado de <http://www.acosomoral.org/pdf/poMPares.PDF>*

Peralta, M. (2004). El acoso laboral- Mobbing- Perspectiva Psicológica. *Revista de Estudios Sociales*. (18), 111-122.

Peralta, M. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés post-traumático: Estudio de caso. *Psicología desde el Caribe*. (17), 1-26.

Pérez, C. (2010). Acoso Laboral en las Organizaciones. Tesis de Maestría, Facultad de Psicología, UNAM.

Piñuel, I. (2008). *Mobbing estado de la cuestión. Todo lo que siempre quiso saber y nadie le explicó sobre el acoso psicológico en el trabajo*. España: Gestión 2000.

Piñuel, I. y Oñate, A. (2003). El Mobbing o Acoso Psicológico en el trabajo en España. *Congreso Internacional Virtual: Intangibles e Interdisciplinariedad*.

Pourjali, F. y Zarnaghash, M. (2010). Relationship between assertiveness and the power of saying no with mental health among undergraduate student. *Procedia social and behavioral sciences*. 9, 137-141.

Prieto, A. (2005). Hostigamiento laboral (mobbing) y sus consecuencias para la salud. *Aten Primaria*. 35 (4), 213-216.

Reza, J. (2009). Liderazgo y comunicación asertiva en Hewlett Packard HP. Tesis de Licenciatura. Escuela Superior de Comercio y Administración unidad Tepepan. IPN.

Rodríguez, G. (1998). La Psicología de la Salud en América Latina. México: Miguel Ángel Porrúa.

Rodríguez, M. y Serralde, M. (1991). *Asertividad para negociar*. México: McGraw Hill.

Rojo, V. (2005). Mobbing o acoso laboral, España: Tebar.

Sales, M. (2009). *Asertividad para muchas mujeres y algunos hombres*. España: Bolsillo Octaedro.

Sanchez-Aragón, R. y Díaz-Loving, R. (2009). Reglas y preceptos culturales de la expresión emocional en México: su medición. *Universitas Psychologica*. 8 (3), 793-805.

Slin, D. (2006). ¿Se preocupan las organizaciones por el acoso psicológico en el trabajo? Percepciones de los trabajadores sobre las medidas organizacionales contra el acoso psicológico. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 413-431.

Taylor, S. (2003). *Psicología de la Salud*. México: Mc Graw-Hill.

Torres, I. y Beltran, F. (1986). *La psicología de la Salud: Campos y Aplicaciones*. México: Universidad Veracruzana.

Torres, L. y Díaz, J. (2012). Compromiso Organizacional: Actitud Laboral Asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Formación Gerencial*. 1, 80-102.

Topa, G., Depolo, M. y Morales, F. (2007). Acoso Laboral. Meta-Análisis y Modelo Integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*. 19 (001), 88-94.

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

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

Velázquez, M. (2005). *Mobbing, Violencia Física y Estrés en el Trabajo. Aspectos Jurídicos de los riesgos psicosociales*. España: Gestión2000.

Villasana, N. & Dorrego, E. (2007). Habilidades sociales en entornos virtuales de trabajo colaborativo. *AIESAD*. 10 (2), 45-74.

Zaldivar, D. (1994). La Terapia asertiva: Una estrategia para su empleo. *Revista Cubana de Psicología*. 11 (1), 53-63.