



UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA

Campus Norte

**MOBBING, PROPUESTA DE UN INSTRUMENTO PARA SU
DETECCIÓN EN LA EVALUACIÓN PSICOMÉTRICA DE LAS
EMPRESAS**

TESIS.

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTAN

MARTÍNEZ GONZÁLEZ ERIKA VANESSA

OLVERA RUIZ KARLA MARIANA

Asesor:

Mtro. Jorge Roa Mendoza.

Tlalnepantla de Baz. Estado de México, 2012.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Erika Vanessa

A Dios

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre

Por darme la vida, por quererme mucho, creer en mi y porque siempre me apoyaste. Por ser el más grande ejemplo de lucha y perseverancia. Eres lo más importante en mi vida y sin ti nada de esto hubiera sido posible. Todo te lo debo a ti. Te amo.

A mi padre

Por ser un pilar en mi vida y apoyarme siempre. Gracias por tus consejos y enseñanzas. Te amo

A mis abuelos

Su sabiduría y enseñanzas me han hecho ser hoy una persona de bien. Les dedico este esfuerzo. Los amo viejitos.

A mi familia

A Christian, Christopher y Karina, por ser quienes son y por estar en mis mejores y peores momentos. Simplemente gracias por ser parte de mí.

Andrés

Tu paciencia, constancia y amor han hecho de mí una mejor mujer. Gracias por ser mi compañero de vida. Te amo.

Familia Nevaréz

Gracias por guiarme y aconsejarme, por su amor y comprensión Siempre los llevo en el corazón.

Karla

Por ser una persona ejemplar, por ser mi cómplice, compañera y amiga. Gracias por todo.

Erika Monserrat

Por las alegrías y los momentos tan especiales que hemos compartido. Gracias por tu amistad incondicional.

A Dios

Agradezco Señor todas las bendiciones que me has regalado, a Ti ofrezco mi vida, mi trabajo, mis esfuerzos y dedicación. "Todo lo puedo en Ti que me das la fuerza... Fil. 4,13."

A mis padres

Rosa Isela: Eres un ejemplo de vida, gracias por siempre impulsarme a ser mejor persona y por demostrarme tu amor cada momento. Nunca podré pagarte todo lo que haz hecho por mi.

Alfonso: Gracias por siempre tener un momento para escucharme y apoyarme. Eres una persona muy importante en mi vida y mi mayor ejemplo de fortaleza y constancia.

Los amo mis psicólogos favoritos.

Orlando

Eres un regalo de Dios en mi vida. Nunca olvides que te amo y que no importa las pruebas que la vida te ponga, tienes todo para salir avante de ellas. Siempre contarás con mi amor y apoyo.

A mi familia

Sería imposible agradecer a cada uno de manera particular; todos tienen un lugar muy especial en mi corazón. Gracias Viqui, Lety, Martha, Laura, Daniela, Emi, Carlo, Daniel, Brisa, Sebastián, Isabel, Enrique, Ricky, Silvia, Ale, Bárbara, Xime... A la memoria de los que ya se han ido y nos tienen reservada una morada en el cielo. Los amo.

Jesús Israel

Sin duda Dios ha unido nuestros caminos, gracias por regalarme esta experiencia de vida y amor. Gracias por tu entrega y por motivarme a ser mejor persona cada día. Te amo.

Vane

Sin ti esto no hubiera sido posible. Gracias por siempre regalarme una sonrisa, por tu paciencia, entrega, esfuerzo y dedicación. Colega: lo logramos!! Te quiero mucho.

Priss

También este trabajo te lo dedico a ti. Por ser mi hermana aunque no llevemos la misma sangre, sabes que eres una luz en mi vida.

A nuestros profesores

Por soportar nuestro ritmo de trabajo, por hacernos ver nuestras áreas de oportunidad y por su disposición constante en apoyarnos y sobretodo por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional. Con cariño: Erika Vanessa y Karla Mariana.

INDICE

RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN	8
Capítulo I Planteamiento del problema	
1.1 Justificación	12
1.1.1 Importancia para la sociedad	14
1.1.2 Importancia para los psicólogos	15
Capítulo II. Marco Teórico de la Investigación	
2.1 Marco Histórico	16
2.2 Marco Conceptual	18
2.3 Acoso Laboral vs Mobbing	24
2.3.1 Comportamiento del Acosador	25
2.3.2. Efectos del Acoso	26
2.4 Modelo Explicativo del Mobbing dentro de la Organización	27
2.5 Fases del Mobbing	29
2.5.1 Cuadro Comparativo	34
2.6 Acciones Legales contra el Mobbing	35
2.7 Perfil de las víctimas	39
2.7.1 Características Principales	39
2.7.2 Características Psicológicas	41
2.7.3 Tipología de las víctimas	43
2.8 Perfil de los victimarios	47
2.8.1 Características Principales	47
2.8.2 Características Psicológicas	49
2.8.3 Tipología de los Victimarios	52
2.9 Evaluación Psicológica	61
2.9.1 Medición	64
2.9.1.1 Historia de la Medición en México	64
2.9.1.2 Que medimos en Psicología	66
2.9.2 Psicometría y Teoría de la Medida	67
2.9.2.1 Clasificación de los Tests	67
2.9.2.2 Pruebas Paramétricas	69

2.9.2.3 Pruebas No Paramétricas	70
2.9.3 Teoría Clásica de los Tests	71
2.9.3.1 Validez	71
2.9.3.2 Confiabilidad	73
2.9.4 Coeficiente de Confiabilidad	74
2.9.4.1 Coeficiente Alpha de Cronbach	75
2.9.4.2 Uso del Coeficiente Alpha	77
2.9.4.3 Interpretación del Coeficiente Alpha	78
Capítulo III. Metodología	
3.1. Objetivo General	81
3.1.1 Objetivos Específicos	81
3.2 Hipótesis	81
3.3 Tipo de Estudio	82
3.3.1 Tipos de investigación cuantitativas	85
3.3.2 Investigaciones no experimentales	86
3.4 Momentos de la investigación	87
3.5 Selección de la población	87
3.6 Instrumentos	88
3.7 Intervención	94
Capítulo IV. Análisis de Resultados	
4.1 Resultados	97
4.2 Análisis de Resultados	98
4.3 Discusión	102
4.4 Conclusiones	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXOS	114

RESUMEN

Mobbing, propuesta de un instrumento para su detección en la evaluación psicométrica de las empresas, es una tesis que busca información del mobbing; sus antecedentes, las fases de este fenómeno y principalmente las características de las víctimas así como de los victimarios.

Tiene por objetivo principal generar una propuesta de instrumento confiable, que sea de utilidad para el área de recursos humanos en su proceso de reclutamiento y selección y/o en su evaluación continua. Como hipótesis se plantea: el mobbing puede ser detectable, medible y predecible a través de un instrumento psicológico. El tipo de investigación utilizado es cuantitativo, exploratorio – descriptivo. Se tomo una muestra de cuarenta empleados de la empresa Equinox de manera aleatoria para aplicar el cuestionario de mobbing que consta de 109 preguntas, referenciadas y elaboradas bajo el marco conceptual que presenta esta investigación.

Las respuestas de tipo tricotómico (si, a veces, no) se sometieron a un programa estadístico utilizado por los psicólogos (SPSS), que permite conocer la varianza de cada ítem y del test en general. Dichas varianzas se utilizaron para calcular el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach a través de sus fórmulas: varianza de los ítems y la varianza del puntaje total, obteniendo un índice de consistencia interna del 95%.

Con los resultados de las fórmulas se concluye que: el mobbing puede ser detectable, medible y predecible a través de un instrumento; la confiabilidad obtenida permite presentar un instrumento que tiene un porcentaje de error de medición del 5%; así mismo con la detección de los ítems que carecían de un alto puntaje de consistencia, se eliminaron un total de 39 ítems, obteniendo así un test final de 70 ítems.

Esta tesis abre camino a otras investigaciones sobre el mobbing y sus efectos en las empresas, en las personas que lo sufren, a las que lo realizan y a las que están involucradas de manera indirecta en ello.

Es importante que este fenómeno sea tomado en cuenta y estudiado por los psicólogos mas a fondo para lograr tener un instrumento confiable y válido que sea útil para la detección así como la evaluación de este no tan nuevo, pero poco estudiado mobbing.

PALABRAS CLAVE

Mobbing, hostigamiento laboral, acoso laboral víctima, victimario, evaluación psicométrica, acosador, ambiente laboral.

INTRODUCCION

El mobbing es un fenómeno que se ha presentado en las últimas décadas, en la mayoría de las empresas a nivel mundial, que se caracteriza por la manifestación de acciones causadas por un acosador (victimario) tales como: maltrato psicológico y físico, acoso y hostigamiento. Estas conductas son administradas de forma sistemática por uno o unos individuos, principalmente contra un único individuo (una víctima) quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada. A estos últimos les resulta difícil entender la complejidad de la situación o incluso defenderse, provocando fricción en las relaciones interpersonales y laborales; siendo un factor de descontento e insatisfacción laboral que conlleva a una relación hostil y desprovista de ética, resultando afectados tanto los trabajadores como la proyección de resultados positivos para la empresa.

Hablar de mobbing como tal es muy extenso, se puede tipificar de diversas formas, desde ridiculizar a una persona en público hasta hacer que presente su renuncia o en casos extremos, el trabajador recurra al suicidio. El mobbing no distingue género, sin embargo, depende en gran medida de la posición jerárquica y el empoderamiento que el individuo tenga dentro de la empresa para ser propenso a entrar en cualquiera de los roles. El rol de víctima/victimario traspasa cualquier frontera, siendo las características de la personalidad las que más influyen o son determinantes para que el individuo pueda encasillarse en alguno de ellos.

Este fenómeno es sumamente complejo y desgraciadamente muy poco estudiado y comprendido en México; según algunos estudios que se presentarán a lo largo de este trabajo, el mobbing se desarrolla en etapas que van aumentando de intensidad y que trae por consecuencia un daño crónico y progresivo a quien lo padece.

Para toda empresa es de vital importancia contar con un área de Recursos Humanos, que entre las múltiples actividades y ramas que la componen, sea capaz de evaluar, diagnosticar e intervenir en todas las facetas del ciclo de vida de sus empleados, incluyendo cuando el empleado presente problemas que no sean exclusivamente derivados del desempeño de las funciones de su puesto. El ambiente laboral se torna un factor determinante para la estadía, desempeño y satisfacción de los trabajadores, quienes estando en un ambiente propicio, agradable, motivante y que los impulse a la superación, brindan resultados óptimos que benefician a toda la organización.

El propósito de este trabajo de investigación, en adición a presentar de una manera general los antecedentes, estudios y datos más significativos para entender contextualmente el mobbing, es sin lugar a duda, realizar una aportación para poder contribuir a la detección oportuna del mismo, que puede permitir a los psicólogos laborales tener herramientas para su tratamiento e intervención en pro del bienestar de la persona y por consecuencia de generar un mejor ambiente laboral, basado en relaciones interpersonales más sanas y que impulsen a la empresa a ser más productiva.

La psicología con el paso de los años se consolidó como una ciencia gracias a que sus aportaciones y estudios comenzaron a ser medibles, estandarizables, confiables y reproducibles. Es por eso que la propuesta de investigación radica en un instrumento de medición que nos permita llegar a presentar resultados concretos.

La finalidad de la construcción de un instrumento que permita medir el mobbing, es que de esta manera el instrumento sintetice la labor de investigación así como que resuma las aportaciones del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y a las variables o conceptos usados. Sintetiza, a través de las técnicas de recolección, el diseño concreto escogido para este trabajo, gracias a estos instrumentos se puede vincular el marco teórico con los hechos. Es la herramienta que se utiliza para poder sentar por escrito las actitudes que se han detectado a través de las observaciones.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ser humano es un ser social, inmerso en una realidad determinada por factores económicos, políticos y de diversa índole que determinan e influyen su modo de actuar y de pensar. En la actualidad, el fenómeno llamado “globalización” es un elemento que rige el comportamiento, creencias, modelos económicos y políticos de la sociedad moderna.

La globalización es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a gran escala, que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unificando sus mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que impactan de manera global. La globalización tiene como objetivo la integración del individuo, dentro y entre las sociedades, con el propósito de equilibrar los cambios tanto económicos como sociales.

Para Heinz (1995): “La globalización en la empresa mexicana traza una brecha en el rumbo económico impuesta por las presiones externas que ha desgastado la capacidad de respuesta y de movilización de los diferentes factores sociales”.

Por lo tanto esta estructura de economía, sociedad y política, es un factor que necesariamente influye a las empresas para la toma de decisiones que le permitan ir a la vanguardia con los cambios que ocurren día con día, sin importar lo que tengan que hacer para lograrlos. Lo ideal sería que dentro de estos cambios, el individuo llegue a tener una satisfacción laboral plena, que permita abrir las puertas a un sistema económico satisfactorio, permitiéndole tener un desarrollo humano.

Por desgracia los factores antes mencionados mantienen al individuo en una constante situación de estrés, competencia y necesidad de sobresalir dentro de esa masa, para ser más rentable, para ir a la vanguardia y obtener la mayor recompensa.

El mobbing indirectamente es una consecuencia de ello, ya que así como las ideas político-culturales se extienden a los distintos grupos sociales inmersos en la globalización, las enfermedades y fenómenos de la magnitud del mobbing también.

El psicólogo laboral como actor fundamental en el desarrollo y crecimiento de las empresas mexicanas, tiene un campo de oportunidad muy amplio, como por ejemplo, abordando el fenómeno del mobbing comenzando por su detección, ya que desgraciadamente no existe mucha investigación y por ende muy poca información al respecto.

La presente investigación tiene como finalidad elaborar una propuesta de instrumento que integre factores como: perfil de víctimas, perfil del acosador, rasgos de personalidad y el cual pretende ser una herramienta adicional para los procesos de reclutamiento y selección de personal.

Por tal motivo cabe hacerse las siguientes preguntas de investigación;

¿Existe un diagnóstico oportuno en las organizaciones que permita distinguir las características de un victimario y de la misma manera de la víctima de mobbing?

¿Se pueden detectar estas características por medio de un test?

¿Puede obtenerse la confiabilidad de un test a través de su tratamiento estadístico?

Es por ello, que los objetivos de esta investigación radican en la elaboración de un test que permita detectar a la víctima y victimario del mobbing, dentro de una empresa y evaluar el test desde los parámetros estadísticos pertinentes para lograr la confiabilidad del mismo.

1.1 JUSTIFICACION

Es bien sabido que el reclutamiento y selección de personal es todo un proceso que consta de diversas entrevistas y aplicaciones de test en fases y niveles; y aunque varían en cada empresa según sus necesidades, todas tienen como finalidad indagar y comprobar rasgos psicológicos, físicos y emocionales de cada sujeto, como pueden ser: la personalidad, sus habilidades, aptitudes, conocimientos, experiencia, intereses, desarrollo personal, entre otras; obteniendo durante y al final del proceso conclusiones sobre cada rasgo investigado y que a su vez, todos estos rasgos antes mencionados empaten con el perfil del puesto al que aspira el candidato y que se alinee con la misión, visión y objetivos organizacionales.

Sin embargo existen rasgos importantes que no son explorados en esta selección de personal, como es el mobbing. Desgraciadamente este fenómeno no es considerado como prioritario en la evaluación de los candidatos de ninguna índole jerárquica, pues en realidad no existe una conciencia clara del riesgo y las consecuencias que una persona con rasgos de mobbing puede causar a sus compañeros de área y que esto repercute indiscutiblemente a nivel organizacional.

Las cifras en México de mobbing se encuentran por debajo del promedio mundial, sin embargo, existe muy poca información sobre este fenómeno, sus repercusiones en el trabajador y posibles formas para abordarlo, prueba de ello es que: "El 69.5% de los encuestados nunca había escuchado este término", afirmó Fernando Calderón, director de Mercadotecnia y Relaciones Públicas de OCC (2012).

Alrededor del 51% de los profesionistas mexicanos ha sufrido mobbing, según un estudio de OCC (2012). Las principales formas, son rumores o calumnias (30%), aislar o excluir a la persona (18.6%), insultos o motes (18.5%), ignorar o no dejar participar a la persona (16.9%) y amenazar (11%).

Del total de los encuestados, 12.2% ha sufrido mobbing, es decir, una situación continúa de violencia o acoso laboral, según la OMS.

Florencia Peña, investigadora de la Escuela Nacional de Antropología e Historia (ENAH) afirmó: “El tema del mobbing es todavía es un discurso del ámbito académico y se debe trabajar más con empresas, dependencias, sindicatos y trabajadores mismos” (citado en “La Jornada”, 2011)

La académica agregó que esta práctica está presente en muchos lugares de interacción colectiva, como sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, no nada más en empresas privadas e instituciones públicas, por lo que resulta fundamental identificarla y atenderla.

Hasta el momento, no hemos encontrado algún dato de empresas que tomen en cuenta algún estudio, estrategia o instrumento que arroje rasgos que permitan distinguir aquellas personas con tendencia a desarrollar conductas del mobbing, mismas que llevan a los individuos a ser factores determinantes de un mal ambiente laboral, a propiciar acosos laborales que necesariamente afectan en el desempeño y productividad de las mismas. Tomando en cuenta lo antes mencionado, consideramos que el psicólogo laboral tiene un área de oportunidad para mejorar los procesos de reclutamiento específicamente en la etapa de selección de candidatos.

La importancia de este planteamiento radica en la posibilidad de detectar los rasgos de la personalidad que son propios del “mobbing” a través de la propuesta de un instrumento que permita al psicólogo laboral tener una herramienta adicional que le auxilie en la fase de reclutamiento y selección del personal a detectar y clasificar las características del victimario así como de la víctima, teniendo como resultado una contratación adecuada.

Hoy en día en las empresas, es indispensable considerar la selección y contratación de personal adecuado como una solución a las necesidades de capacitación, actualización y desarrollo.

Un proceso óptimo de este tipo probablemente podría reducir gastos, disminuir la rotación del personal y contribuir a la mejora del ambiente de cualquier institución laboral.

1.1.1. Importancia para la Sociedad

Es común que en las organizaciones, y como consecuencia del desprestigio que el mismo mobbing promueve y conlleva, se culpe a la víctima del conflicto, lo que hace más sencillo “eliminarla”, real o simbólicamente (vía el despido, la destitución o la estigmatización) o promover que se auto-elimine (a través de la renuncia, la incapacidad médica o el suicidio) como la forma más rápida y sencilla de “resolverlo”.

Como consecuencia, es posible que se de un funcionamiento anormal de la organización social, lo que puede traducirse en consecuencias más severas que simples discusiones o problemas personales. Distintos estudios han puesto de manifiesto que la existencia de problemas en estos ámbitos está relacionada con la aparición de ciertas disfunciones que repercutirán tanto sobre los trabajadores (clima laboral inadecuado, insatisfacción en el trabajo, desmotivación) como sobre el funcionamiento de la Institución (Ausentismo, abandono del trabajo, incremento de accidentes, disminución de la cantidad y la calidad del trabajo, etc.) (Bosqued, 2005).

Furnham (2001) sugiere que la aparición del mobbing puede descansar en la creencia de la dirección de la organización en un estilo de mando autoritario que presiona sistemáticamente a los subordinados permitiendo una rentabilidad máxima. También lo propician nuevas formas de trabajo que persiguen optimizar los resultados sin tener en cuenta el factor humano, generando tensión y creando así las condiciones favorables para que emerja.

A modo de conclusión y basado en el análisis de los autores, consideramos que la evolución social, empresarial y tecnológica puede provocar mobbing cuando en la sociedad se le da mayor relevancia a los factores económicos que a los factores humanos.

1.1.2. Importancia para la Psicología

Dada la gravedad, es necesario alertar a las empresas sobre la necesidad de llevar a cabo las acciones que conduzcan a eliminar el mobbing de los contextos laborales. Este tiene el potencial de infringir un daño emocional extremo que conduce a cuadros patológicos, psíquicos y físicos severos e incapacitantes e incluso hasta la muerte. Sin embargo, con demasiada frecuencia es enmascarado como bromas cotidianas, comentarios inofensivo o conflictos entre personas, por lo que es silenciosamente tolerado o, cuando menos, trivializado (Ballesteros, 2004).

Juárez (2005) nos explica que el mobbing, deteriora las relaciones de solidaridad y cooperación en las organizaciones donde es prevalente, amenazando el ambiente global y afectando su productividad y posibilidades de desarrollo. Por tanto, incluso organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo consideran ya un problema social y de salud que debe ser reconocido, atendido y legislado; desgraciadamente, en México apenas comienza a ser visualizado.

Capítulo II

MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION

2.1 Marco Histórico

El concepto de acoso grupal o mobbing fue introducido en las ciencias sociales por el etólogo Konrad Lorenz (1966), como extrapolación de sus observaciones en diversas especies de animales para describir la conducta de un grupo de animales más pequeños que amenazan a un solo animal más grande.

A partir de su obra, se inicia toda una línea de investigación sobre el tema en medicina, psicología laboral, administración de recursos humanos, y otras; dentro de este universo, apareció en 1998 el término acoso moral (harcèlement moral), utilizado por primera vez por Marie Hirigoyen (1998) en Francia. La expresión refiere agresiones más sutiles, difíciles de advertir y probar sin importar su procedencia (individuo, grupo o institución), y en cualquier ámbito humano (pareja, familia, trabajo).

En principio se excluyó de este término la violencia física y la conducta discriminatoria; no porque el acoso moral no contenga ambas conductas, sino porque en Francia ya había leyes que regulaban y prohibían dichas conductas; lo que pretendía conseguir Hirigoyen (1998) era una ley contra la violencia psicológica.

Sin embargo, el profesor Leymann (1984) de la Universidad de Estocolmo es el pionero de investigación en mobbing en Europa. Estimaba ya en los años ochenta que un 3.5% de trabajadores de una empresa experimentan “mobbing” o acoso en sus puestos de trabajo.

En Estados Unidos, Kelly Dan editor de la revista norteamericana “Workforce” (2001), nos habla de que un 25% de los trabajadores norteamericanos han experimentado o experimentarán a lo largo de sus carreras el acoso psicológico o mobbing.

En 1995, los psicólogos alemanes estimaron que el coste anual del acoso en las empresas rondaba en los cien mil millones de marcos. Iñaki (2001), señala también que el profesor Cary Cooper, del Instituto de Ciencias y Tecnología de la universidad de Manchester cifra pérdidas anuales por el mobbing en la industria británica 18,9 millones de jornadas laborales perdidas.

Aunque se trata de un problema antiguo, el mobbing, no fue descrito ni sistemáticamente investigado hasta comienzos de los años ochenta, es probable que haya sido abordado por primera vez por Brodsky (1976), pero no fue tratado como objeto científico hasta 1984, cuando se publicó el informe del National Board of Occupational Safety and Health de Estocolmo (Leymann y Gustafsson, 1984). Posteriormente, los sucesivos estudios que se han realizado al respecto, han aumentado las cifras originales de víctimas de las nuevas formas de mobbing en el trabajo.

Así, de 3.5% de la población laboral señalado en su momento por el propio Leymann (1990), se ha incrementado 5% en 1998, y 7% en 1999, según estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo.

En México, este tipo de fenómenos ha sido muy poco estudiado; por lo tanto, son mínimas las cifras y referencias oficiales sobre la extensión, el grado, el carácter y las tipologías particulares que asume el hostigamiento laboral.

En los últimos años, el acoso laboral ha recibido una constante y cada vez mayor atención académica como un problema social inscrito en las organizaciones laborales que tiene múltiples dimensiones, por ejemplo en áreas socioeconómicas, culturales, de género y otras. (Moreno B.; Garrosa E.; Galindo C.; Julián L.; Rodríguez R.; Morante M.; y Losada M.2005).

En la actualidad, sobre todo en el ámbito europeo y estadounidense del estudio de temas laborales, ya se ha convertido en materia propia de investigación. Entre otros factores, el interés se debe a la novedad del campo teórico, a la extensión del problema y a las consecuencias económicas, sociales, y de otro tipo, sobre todo de afección para la salud, que acarrea para las víctimas.

De hecho, se ha tematizado bastante respecto a los síntomas presentados por los que sufren este tipo de ataques.

2.2 Marco conceptual

La palabra mobbing es el gerundio del verbo inglés “*to mob*”, que se traduce como atacar, apiñarse, agobiar, abrumar, molestar, fastidiar, incomodar, aplastar. Este término surge en el campo de estudio de la Biología y la Etología, haciendo referencia a los ataques colectivos sobre un solo animal.

Leymann (1996) lo considera como:

...“un fenómeno en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona o personas, respecto de las que mantiene una relación asimétrica de poder, en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que esa persona abandone el lugar de trabajo”.

Por su parte Piñuel (2001), define el mobbing como:

“Aquel acoso que se produce en un entorno laboral con el objetivo de intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la situación que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costos, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas”.

En definitiva, no hay una definición única de hostigamiento laboral o mobbing, sin embargo, a pesar de tal situación se puede establecer una serie de

criterios generales para identificarlo frente a otro tipo de agresiones. Según Hoel (2000), mobbing significa:

- Un patrón de conducta: no se trata de una conducta aislada sino más bien repetida con sistematicidad.
- Una acción negativa: se refiere a las agresivas y destructivas, verbales o no.
- Unas relaciones de poder desiguales: las partes siempre se encuentran en relaciones jerárquicas asimétricas.
- Una víctima: este tipo de acoso siempre produce víctimas.

No todos los patrones de conducta repetidos, ni las acciones negativas, ni el abuso de relaciones asimétricas, ni la existencia de víctimas son mobbing; pero dichas características deben aparecer para que se pueda describir el fenómeno como tal. Agresiones, tensiones entre colegas, conflictos jerárquicos, y otros, pueden ser habituales en la relación laboral mas no necesariamente considerados como hostigamiento laboral. Por otra parte, también es imposible trasladar tales características a otros ambientes como el social, familiar u otros, y considerar que se trata de mobbing; éste sólo se aplica al ámbito laboral.

En su significado más simple, se llama mobbing al ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte. Actualmente, se aplica a situaciones grupales en las que un sujeto es sometido a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo al que pertenece, con la complicidad del resto, dentro del ámbito laboral.

Shuster, (1996) mencionado en González de Rivera (2000) considera que: “el acoso institucional es una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir un ser humano en situaciones sociales ordinarias”.

Lo define como ser objeto de agresión por los miembros del propio grupo social, y lo distingue de dos situaciones próximas:

- El rechazo social, en el que el individuo puede ser excluido por sus iguales de contactos e interacciones, pero no perseguido.
- La desatención social, en la que el individuo es, simplemente, ignorado.

Más específicamente se puede definir el mobbing como: el deliberado y continuo maltrato modal y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado, o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo (incluido muy frecuentemente su propio jefe), que buscan con ello desestabilizarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral para poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización.

Es necesario recalcar que todos estos comportamientos son intencionales; pretenden modificar a la baja, reducir, y deteriorar el desempeño de un trabajador con vistas a eliminar su capacidad de ser empleable. Para determinar la existencia de una situación de mobbing se requiere que este tipo de acciones de acoso psicológico se mantengan a lo largo del tiempo (por lo menos 6 meses) como menciona Leymann (1996); de manera recurrente y con una frecuencia por lo menos semanal.

Algunas de las motivaciones para desencadenar contra un trabajador el mobbing suelen ser variadas:

- Justificar un despido para el que no hay argumentos sólidos.
- Desplazar a la víctima para poner en su lugar a otro trabajador que la sustituirá
- Forzarla a un abandono ilícito mediante chantaje o amenaza de su puesto de trabajo
- Obligarla mediante todo un asedio a solicitar el traslado o a aceptar una jubilación anticipada.

- Ahorrarse el coste de la indemnización de un despido improcedente que no se puede o se quiere desembolsar.
- Aislar a una persona que puede hacer sombra al acosador.
- Aislar a una persona al cual se considera contrario a la cultura que el acosador impone en el departamento.
- No aceptación de solicitudes sexuales por parte de acosadores, en el caso de mujeres.

Quedan claramente excluidos del diagnóstico de mobbing el tener estrés por tener que trabajar rápidamente, o por la competitividad empresarial existente, el tener un mal día, el mantener un conflicto con un compañero o incluso el padecer un jefe exigente o perfeccionista.

De manera gradual el mobbing va deteriorando la autoestima y la autoconfianza del trabajador afectado que, debido a los sucesivos ataques a su desempeño, a su reputación personal y profesional va quedando psicológicamente afectado, entrando poco a poco en un espiral infernal de bajas y altas laborales en medio de un creciente terror a volver a un lugar de trabajo.

González de Rivera, (2002) menciona:

“...de este modo, insomnio, depresión, ataques de pánico, cefaleas, hiper vigilancia, trastornos de ansiedad, estrés postraumático así como todo tipo de disfunciones y somatizaciones se desarrollan como los típicos efectos que presentan las víctimas de estas agresiones en el entorno laboral.”

Unificando las aportaciones e investigaciones de los diversos autores que han estudiado al mobbing, consideramos que Leymann (1996), ha dado un significado amplio y preciso sobre el mobbing, ya que hace hincapié en la violencia psicológica en su forma sistemática de una vez por semana y el tiempo de seis meses de los cuales deben de considerarse al momento de hablar de mobbing.

Así mismo analiza que el poder que mantiene el victimario no es por igual respecto a su víctima, así como, que el objetivo del victimario será la de perjudicar a su víctima a través de la degradación de su reputación, la influencia negativa en sus labores y como finalidad buscará que la víctima abandone el puesto de trabajo.

Otra de las grandes aportaciones de Leymann (1996) es el test de detección de mobbing “Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT”, en donde distingue hasta 45 comportamientos hostiles de distinta naturaleza que se pueden englobar en su mayor parte en las siguientes categorías, (esta versión presentada esta modificada por González de Rivera, 2003) (ANEXO 1)

- Acciones contra la reputación o la dignidad personal.
- Acciones contra el ejercicio del trabajo.
- Manipulación de la comunicación o de la información.
- Tratamiento originario de situaciones de inequidad.

Para la corrección del Inventario se han establecido tres parámetros globales: el número total de estrategias de acoso psicológico (NEAP), el índice global de acoso psicológico (IGAP) y el índice medio de acoso psicológico (IMAP). El cálculo de estos parámetros globales se efectúa de la manera siguiente:

- NEAP: Se obtiene sumando todas las respuestas distintas de cero. Esta medida es conceptualmente la misma que el LIPT total calculado con el cuestionario dicotómico, aunque presenta diferencias de orden metodológico.
- IGAP: Se obtiene sumando los valores asignados a cada estrategia de acoso psicológico y dividiendo esta suma entre el número total de estrategias consideradas en el cuestionario, es decir, entre 60.
- IMAP: Se obtiene dividiendo la suma de los valores asignados a cada estrategia entre el número total de respuestas positivas. Este número es

variable, y viene determinado por el NEAP. Es la suma de los valores asignados a cada estrategia / NEAP.

La administración de la versión escalar del LIPT-60, además de informar sobre la presencia e intensidad de cada conducta de acoso, permite establecer tres índices globales que cuantifican distintos aspectos complementarios de la situación. Si se suma el total de diferentes estrategias de acoso sufridas, único parámetro global medido por el LIPT dicotómico, se obtiene en el LIPT-60 el NEAP (Número de Estrategias de Acoso Psicológico). De la intensidad asignada a las diferentes estrategias de acoso se deriva el IGAP (Índice Global de Acoso Psicológico), que estima el efecto que las estrategias de acoso tienen sobre la víctima de ellas. Por ejemplo, dos personas diferentes pueden sufrir el mismo número de conductas de acoso, digamos que ambas tiene un NEAP = 10. Esta es una cifra relativamente baja, que puede tanto corresponder a una persona que sufre acoso como a una que no. Sin embargo, si uno de estos sujetos presenta un IGAP alto, superior a 1,2, nos inclinaremos en sentido contrario. El IMAP (Índice Medio de Acoso Psicológico), cuantifica el valor medio asignado a las respuestas positivas, es decir, a la intensidad y frecuencia de las conductas de acoso sufridas. (Et. Al., 2003).

En la ciudad de Guadalajara, el Dr. Pando (2007) realiza el inventario de trabajo (IVAPT), del cual comenta:

- Inició con un listado de 94 ítems.
- Una primera revisión lo redujo a 47.
- Validación de expertos de España, Chile, Honduras, México, Perú y Venezuela.
- Tras una aplicación a 234 trabajadores de 14 Estados de la República Mexicana en 17 giros empresariales diferentes se obtiene una versión final.
- 22 Reactivos con una confiabilidad Alpha de Cronbach de 0.91 y explica el 53.47% de varianza.

Este mismo permite diferenciar tres valoraciones: presencia de violencia psicológica en el trabajo, la intensidad de la violencia psicológica, y el acoso psicológico en el trabajo.

Y los resultados que obtiene de los participantes fueron los siguientes:

- Los trabajos o actividades que me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme. 86%
- Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad. 84%
- Se me evita o rechaza en el trabajo. 82%
- Se me ataca verbalmente verbales criticando los trabajos que realizo. 78%

Este instrumento al igual que el de Leymann (1996), lo que busca es medir a la víctima del mobbing, aportando la intensidad como lo hace el Dr. Pando (2007) sin embargo, lo que nosotros buscamos es identificar la presencia de los rasgos del victimario del mobbing, ya que no podemos considerarlos aislados; es decir desde nuestra perspectiva detectar a la víctima puede ser una prevención, sin embargo detectar al victimario puede disminuir la intensidad o eliminar el mobbing, consideramos que sería posible el correcto posicionamiento de los individuos en las áreas que les sean favorables a su desempeño o donde se propicie un ambiente idóneo .

2.3 Acoso Laboral vs Mobbing

Es necesario recalcar importantes diferencias que existen entre el acoso laboral y el mobbing, esta distinción es necesaria ya que no podemos confundir las acciones de un acosador que pretende hacer “mobbing”, es por ello que describiremos brevemente a algunos autores que hablan sobre el acoso laboral.

Cervera; Rojo (2005) definen al acoso laboral como:

“La conducta no deseada que en el marco de una relación de trabajo constituye un ataque a la dignidad del trabajador “, y el mobbing como: “la práctica de la violencia psicológica orientada a destruir a la víctima como consecuencia de las peculiaridades del agresor perverso narcisista”.

Nos enfocaremos a indagar mas sobre la parte hostigadora, para poder esclarecer, cuales son las razones que tiene para “acosar”. El hostigador tiene más recursos al tener más apoyos (Mobbing) o una posición superior a la del trabajador acosado. Piñuel (2001) comenta al respecto:

- Intención de dañar: El acoso es siempre una situación provocada intencionadamente y premeditada.; el autor del acoso quiere dañar y la víctima lo sabe y esta percepción acentúa los efectos del acoso, convirtiéndolo una situación altamente estresante.
- Producción del daño: Se centra en la esfera de los derechos de la personalidad más esenciales: la propia salud, la integradora moral, la dignidad, la intimidad, el honor, etc. Se pretende desequilibrio, erosionar psíquicamente a la víctima. La intención es: lesionar los derechos de la víctima.
- El carácter deliberado, complejo, continuado, predeterminado y sistemático: Es una sucesión de actos encaminados a un fin, la intencionalidad no se evidencia en ninguno de los actos integrantes de la conducta y sólo es detectable mediante el análisis global de la misma.

2.3.1 Comportamiento del Acosador

Tratan deliberadamente y de forma constante de destruir a la víctima acabando con su resistencia psicológica, además de los ataques se hacen de una forma creciente. Tomemos como ejemplo:

- Ataques verbales: insultos, burlas, amenazas, críticas injustificadas, ridiculización.
- Desacreditación profesional: sobrecarga de trabajo, encomendar tareas rutinarias por debajo o por encima de sus posibilidades, asignar objetivos o proyectos inalcanzables, retener o manipular información crucial, presiones para inducir al error, bloqueo de iniciativas, impedir utilización de medios adecuados, infravalorar, no reconocer el trabajo.
- Aislamiento social: limitar el movimiento en el entorno de trabajo, no escuchar, hacer el vacío, aislamiento físico, dificultar comunicación.
- Ataques personales: descalificaciones, burlas, menosprecio, falsos rumores, calumnias, rechazo, humillaciones.
- Violencia física: gritos, empujones, amenazas físicas, invasión de la vida privada, acoso sexual, no tener en cuenta problemas físicos o de salud.

2.3.2 Efectos del acoso

Para cualquier persona que sufra ataque mediante dichos comportamientos, va a sufrir en su salud con consecuencias a corto y a largo plazo:

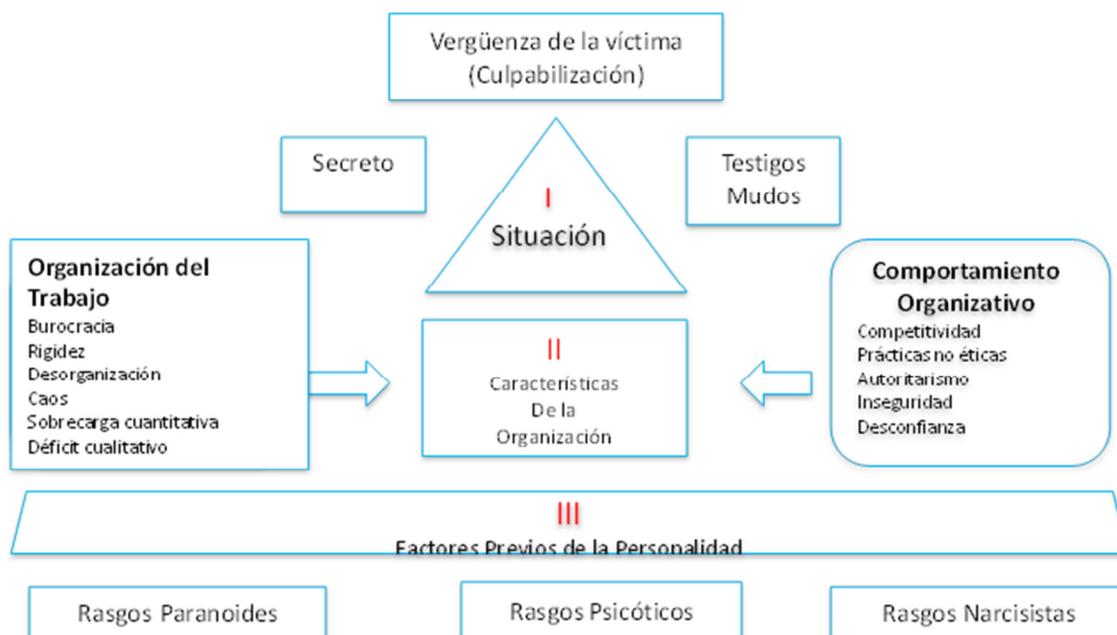
- Salud física: trastornos del sueño, desajustes del sistema nervioso autónomo, dolores, cansancio, debilidad, fatiga crónica, síntomas psicósomáticos del estrés, pérdidas de memoria, irritabilidad, dificultad en concentrarse.
- Efectos psicológicos: síndrome de estrés postraumático SEP, crisis nerviosa, suicidio, cambios en la personalidad, obsesiones, depresión, aislamiento social, síndrome de estrés por coacción continuada SECC, síndrome de fatiga crónica SFC.
- Efectos en las relaciones interpersonales y vida social de las víctimas: dañan las relaciones con los compañeros de trabajo, con la pareja, aislamiento de la esfera social y familiar, o dificultad económica.

El término mobbing se ha extendido con rapidez y hoy se emplea con naturalidad al referirse a los casos de terror psicológico que surgen en el lugar de trabajo. Sin embargo, no todas las situaciones de malestar laboral pueden considerarse un caso de acoso laboral. Las antipatías entre dos empleados no pueden considerarse como tales en sentido estricto; si no se aplica correctamente el término, se corre el peligro de que las víctimas reales no puedan darse cuenta de su problema.

El mal ambiente de trabajo o cuchicheos y chismes no entran dentro del concepto de acoso laboral. Según Leymann (1996) “una impertinencia, una vez dicha, es y sigue siendo una impertinencia; pero si se repite cada día, durante varias semanas, entonces hablamos de acoso laboral”.

2.4 Modelo Explicativo del Mobbing dentro de la organización

González (2004) incluye el modelo explicativo del mobbing en el contexto de la organización (ver Cuadro 1), dentro del cual enfatiza la influencia de la organización:



Cuadro 1. Modelo explicativo del mobbing

Dentro de este cuadro lo que nos invita a reflexionar el autor es la estructura que con lleva el mobbing, planteándolo de esta manera, el victimario quien posee de antemano uno o varios de los rasgos de personalidad paranoides, psicopáticos y/o narcisistas percibe a la víctima como alguien amenazante, lo suficiente como para considerar que debe eliminarlo, entonces inicia el trato hostil, intentando demostrar su dominio y superioridad, sin importarle los daños que pueda causarle ni a la víctima ni a la organización.

El victimario efectúa, en la medida de lo posible sus ataques en secreto con apoyo explícito o tácito de testigos (jefes y/o compañeros) que callan deliberadamente, y con el soporte involuntario de quienes callan por miedo a represalias (comúnmente compañeros) o bien por indiferencia. El propósito es deteriorar la imagen pública de la víctima, destruir su equilibrio y resistencia psicológicos, y así generar condiciones que justifiquen su exclusión.

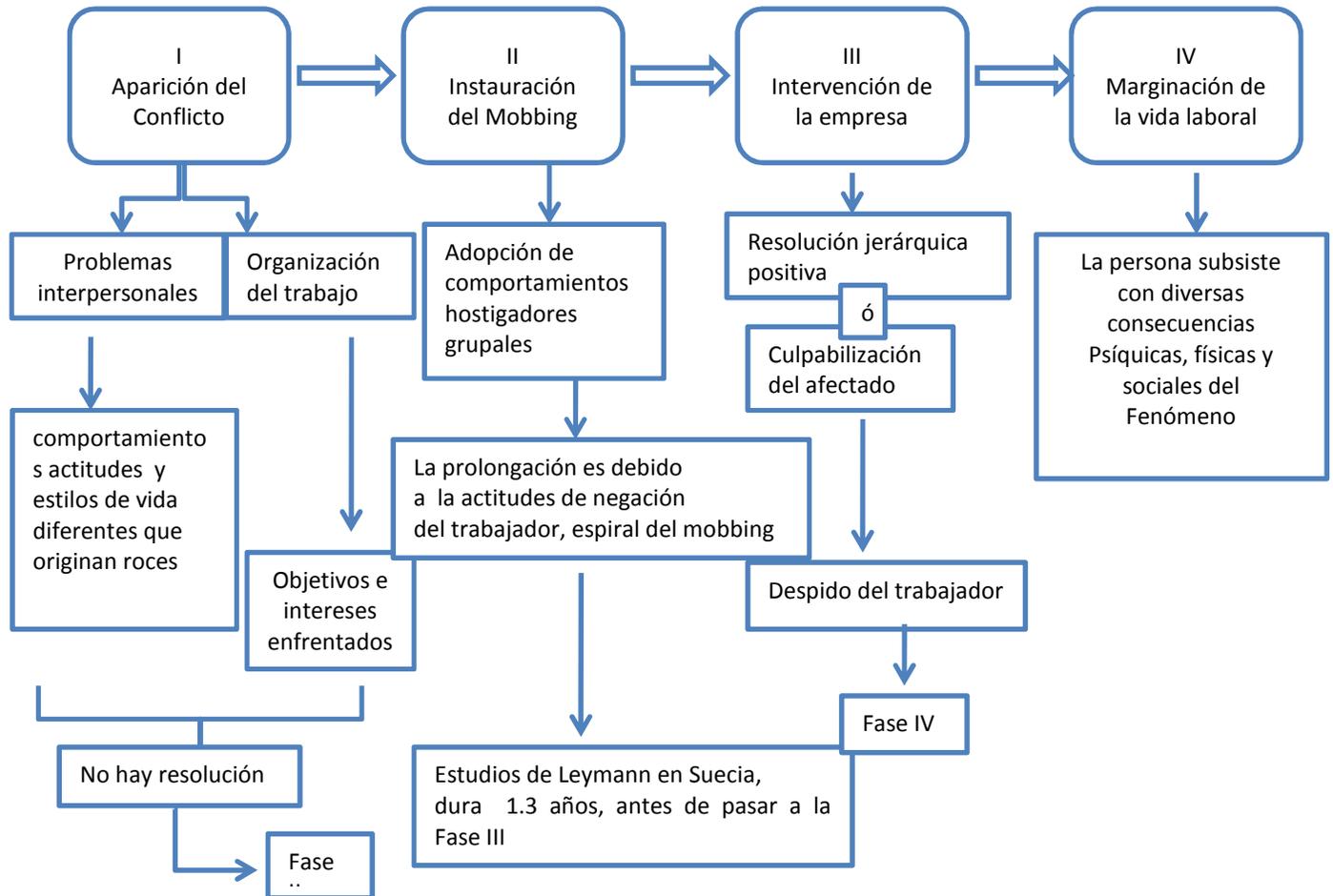
La víctima, sorprendida, suele reaccionar pasivamente, con dudas; niega lo que sucede, evita enfrentarlo y poco a poco se siente avergonzada y culpable, tiende a creer que es responsable de las fallas que se le atribuyen; llega a sentirse inepto e incapaz de tomar decisiones, con lo cual contribuye a justificar su estigmatización y el prolongamiento de los ataques.

Como lo plantea González (2004), las características de la organización encierran el encubrimiento del acosador, pues se dificulta, el establecimiento de límites en la asignación de roles, responsabilidades y cargas de trabajo. Cuando la organización, a través de sus directivos interviene para “resolver el conflicto”, suele hacerlo fallando en contra de la víctima.

Se encuentra atrapada en un espiral destructivo, es objeto de más ataques, que son más incisivos en la medida que percibe el abandono de sus compañeros, las dificultades que afectan su entorno extra-laboral (relaciones de pareja, familiares, amistades), y su propio debilitamiento, debido a lo cual paulatinamente cede, hasta que renuncia porque le resulta intolerable, o es expulsada de la organización por su “mal desempeño”.

2.5 Fases del Mobbing

Como en todo proceso, tiene un inicio, un desarrollo y un resultado, el proceso de mobbing constaba originalmente de cuatro fases bien delimitadas, conocidas como “clásicas” (Cuadro 2) mencionadas por Leymann (1996):



Cuadro 2. Fases Clásicas del Mobbing

- Primera fase: Se inicia el acoso psicológico

Ante las presiones iniciales de hostigamiento psicológico en el trabajo, el primer síntoma de las víctimas es la desorientación, las personas que esperan el apoyo de la organización, no se explican el por qué de la presión, pero no actúan contra ella, confiando en que más tarde o más temprano la presión pasará y contarán con la integración en el proyecto de la organización.

Si el hostigamiento, continúa, la persona objeto del mobbing, comienza a preguntarse en qué ha fallado, qué tiene que hacer para que el hostigamiento cese; empieza a reflexionar sobre sus propios errores y a insistir en el análisis de los mismos; la excesiva preocupación tiende a producir trastornos del sueño. En este punto puede que se manifiesten los primeros signos de ansiedad en relación con el mantenimiento del estatus laboral y algunas alteraciones de los hábitos alimenticios (Bruziches y Rinaldi, 2000).

A estas alturas, la víctima, es una persona aislada que ya ha identificado a su agresor, aunque no necesariamente a la verdadera fuente de influencia; en un intento de disminuir la presión se ha dirigido a dicha figura, esperando una solución no demasiado llamativa con idea de no verse perjudicada por una especie de juicio público contra el.

Baron, Blanco, Munduate (2003) agregan al respecto:

“En su encuentro con el victimario se verá sometida al dilema de ceder a las pretensiones de éste o tener que enfrentarse a una agresión de mayor intensidad y persistencia, con frecuentes amenazas condicionadas ante una denuncia pública del asunto”.

La víctima esta buscando la manera de resolver el problema, sin que se perjudiquen sus intereses en la organización, y para ello tiende a recurrir a sus relaciones más cercanas, encontrando una incomprensión del problema; en este momento se siente totalmente aislada, ante el acosador y ante su responsabilidad para con la organización laboral, temiendo además que dicha relación con su organización se deteriore.

Baron, Et. Al. (2003) afirman que:

...”la persona acosada se debate entre dos alternativas, por un lado, la negación del problema, “¿Cómo me esta pasando esto a mí?”, “¿Será cuestión de dejar pasar un tiempo?”. Por la esperanza que aún mantiene

la persona de resolver la situación en un breve plazo y del modo más discreto posible, la segunda alternativa considera la necesidad de un enfrentamiento abierto hacia el acosador, con el riesgo de que el conflicto se generalice a la opinión pública del resto de la organización.”

Será ésta la primera telaraña en la que se vera atrapada la víctima, y éste uno de los momentos cruciales para acabar con el acoso sin que todavía se produzcan daños difíciles de reparar.

- Segunda fase: Se abre el conflicto

Como sucede en la primera fase, la siguiente también es propiciada por el victimario, y se caracteriza por una graduación del ataque psicológico hacia la víctima, con el objetivo de intimidar a la misma y hacerle notar que cualquier movimiento para defenderse sólo conseguirá acrecentar el hostigamiento.

Baron, Et. Al. (2003) opinan: “A veces estas reacciones de incremento de la presión, se acompañan incluso de amenazas condicionadas, dirigidas explícitamente hacia la seguridad laboral del acosado”

- Tercera fase: La intervención de los superiores

Ante este incremento de la presión la persona puede recurrir a algunos compañeros de la organización que pudieran ayudarle a afrontar el problema, generalmente personas con capacidad de influencia en la organización, López y González (2007) complementan:

“...con el objeto de que no le reporte perjuicios laborales, la víctima busca que el asunto no sea de conocimiento público, lo que suele ser argumento justificativo para que las respuestas de estos nuevos participantes del problema sean de acogida positiva, pero inoperantes”

Comienzan los primeros sentimientos de rechazo y de marginación; la víctima empieza a sentirse aislada y a los iniciales síntomas de ansiedad, se suceden los sentimientos de culpa y con ello algunos brotes depresivos, poco a poco se va minando su fortaleza, ante la persistente presión del hostigamiento y la falta de medios para afrontarlo.

Merino (2009) agrega:

“Si la persona se repliega en sí misma y se dispone a aguantar todo lo que sea necesario, se puede identificar en esta fase que la víctima se ha dejado atrapar por una telaraña y que con ello ha entrado directamente en lo que denominamos la espiral del Mobbing”

Esta espiral se caracteriza por repeticiones negativas en donde, la presión del ataque esta ya incidiendo en los síntomas patológicos, y éstos en la ineficacia de la respuesta laboral, justifican y refuerzan el hostigamiento de manera progresiva, llegando a agravar el problema hasta hacerlo insostenible.

La persona hostigada, sin fuerzas ya para afrontar el problema, comienza a preocuparse por un problema mayor, su deteriorado estado de salud, cuya evolución se hace contingente con el comienzo del deterioro de su plano social como conflictos familiares y pérdida de amistades, además de manifestar un rendimiento laboral o profesional totalmente inadecuado a lo que se espera de su puesto de trabajo, y cierta propensión a conductas de tipo distractorio y adictivo como el abuso del consumo de alcohol, del tabaco, consumo de drogas y psicofármacos (Baron, Blanco y Munduate, 2003).

Cuando se llega a esta situación, se puede decir que el victimario dispone de una oportunidad perfecta para conseguir su objetivo de perjudicar a la víctima, ya que se está autolesionando, sin que éste primero tenga que desgastarse públicamente. En éste momento del hostigamiento, la víctima, necesita verdadera ayuda, de no producirse, las consecuencias llegan en el mejor de los casos, al abandono del puesto de trabajo, con el agravante de una enfermedad añadida, o a

consecuencias todavía más graves, debido a ese progresivo deterioro físico, psíquico y social que produce la espiral del mobbing, en la que la persona atacada se encuentra atrapada.

- Cuarta fase: La huida

En esta fase Ballesteros, (2004) opina al respecto:

“Tanto la presión como el deteriorado estado de salud de la víctima, pueden llegar a hacer insostenible su presencia en el entorno laboral. La simple idea de volver al contexto laboral después de una baja médica, de volver a experimentar las presiones que le llevaron a su estado actual, tiende a convertirse en algo terrorífico“.

La víctima del mobbing opta por buscar soluciones fuera del dominio de la organización laboral, en el caso de que su historia laboral refleje una dedicación de varios años a su organización su carrera tiende a concluir en una amarga prejubilación. En otros casos, de personas más jóvenes, éstas siguen soportando la presión por algún tiempo, hasta que su trabajo se vuelve puramente instrumental y se mantienen en la organización de una manera burocrática, en tanto les llega una oportunidad para poder marcharse, lo que suele ser infrecuente dadas las condiciones de precaria salud en la que tienden a encontrarse.

Desde el enfoque de la víctima este continuo conflicto en el que se ve inmerso, atraviesa también cuatro fases totalmente enlazadas y vivenciadas con una carga tan elevada de sentimientos de impotencia, que conduce en gran medida a poner en peligro la salud, llegando en casos extremos a un final auto lesivo, con consecuencias irreparables para la víctima. (Baron, et. al. 2003).

Aunque diversos autores identifican una serie de fases o etapas por las cuales se hace presente el mobbing, la mayoría coinciden en un inicio precario difícil de distinguir por la propia víctima que se va incrementando en intensidad y en notorias repeticiones; así como la poca o nula intervención de los demás

compañeros de trabajo que no suelen prestar atención a la ayuda que pide la víctima, tomándolo como un simple juego al que no quieren entrar.

2.5.1 Cuadro Comparativo de las Fases del Mobbing

Ballesteros (2004) elaboró una comparación, al cual agrega su propuesta, basada en el análisis del punto de vista de la víctima en actitud pasiva en el que incluye dichas fases y hasta una quinta (Cuadro 3) y es precisamente tal comparación lo que permite hacer notar la consistencia lograda en sus conceptos. Naturalmente, los autores referidos muestran diferentes opiniones derivadas del enfoque de cada uno y de sus experiencias:

<i>Autores Fases</i>	<i>Piñuel (2001)</i>	<i>Carreras (2002)</i>	<i>González de Rivera (2002)</i>	<i>Ballesteros (2004)</i>
<i>FASE I</i>	Incidentes críticos	Conflictos Cotidianos Escalada de Incidentes	Conflicto Persuasión del conflicto Exageración Potenciación	Autolimitación inducida
<i>FASE II</i>	Acoso y Estigmatización	Mobbing y Estigmatización	Estigmatización Conductas de Acoso Desacreditación Manejo del rumor	Auto competición y compromiso
<i>FASE III</i>	Intervención de la dirección	Intervención de la empresa	Intervención con mas efectos positivos que negativos	Auto competición Devaluación del rol
<i>FASE IV</i>	Solicitud de Ayuda Especializada Externa Diagnóstico Incorrecto	Expulsión Búsqueda de ayuda <i>Amplificación del proceso:</i> Culpa/bajas Reincorporaciones Aislamiento Cambio de puesto Baja/despido	Eliminación Marginación "Ninguneo" Bajas Múltiples Incapacidad Médica Muerte/Suicidio	Auto competición y compromiso Devaluación del Rol
<i>FASE V</i>	Salida de la Organización	Normalización

Cuadro 3. Comparativo de Fases del Mobbing

Aunque existen matices en la descripción de las etapas, se ha mencionado también que en la primera fase el conflicto puede tener origen en el natural desarrollo de las actividades, y que los ataques son suaves; o que en la tercera etapa la intervención es casi siempre tardía, en esencia comprenden los hechos señalados.

2.5 Acciones Legales Contra el Mobbing

Es vital conocer como la sociedad mexicana desde el ámbito legal, ve al mobbing y cuales son las líneas de acción que va trazando al respecto y bajo este enfoque, encontramos que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) Federal en Coahuila, sancionará a las personas que comentan el llamado “mobbing” de acuerdo a Manuel de Jesús Hernández Rocha, delegado de la STPS en el Estado de Coahuila:

“mediante la denuncia anónima de parte de los afectados, esta dependencia federal puede iniciar inspecciones al interior de los negocios con el fin de detectar y aplicar sanciones ejemplares a quienes realicen estas acciones, citado en (Valdés, 2012)”

Por el otro lado, es interesante descubrir que la sociedad esta despertando ante este fenómeno; un ejemplo claro de ello es la reacción que tuvo la diputada Liz Aguilera García, la cual exhortó al gobierno federal, a través de la STPS que implemente o publicite, si existen, las políticas públicas, programas y acciones, tendientes a prevenir, combatir y erradicar la práctica del mobbing, (citado en Redacción Minuto a Minuto, 2011) la legisladora comentó:

“El acoso psicológico en los centros laborales es una práctica que siempre ha existido, en los años ochentas el psicólogo alemán Heinz Leymann realizó diversos estudios, clarificando sus manifestaciones y definiendo mediante el termino ingles mobbing”

En la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2008, se define al acoso laboral, como una forma de violencia psicológica, o de acoso moral, practicada en el ámbito laboral, que consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, como palabras, actos, gestos y escritos que atentan contra la personalidad, la dignidad o integridad de la víctima. Puede ser ejercido por agresores de jerarquías superiores, iguales o incluso inferiores a las de las víctimas; esto hace evidente que no es muy clara la diferencia entre el acoso laboral y lo que es el mobbing, situación en la cual hacemos hincapié en el presente trabajo.

Es pertinente señalar que en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se prohíbe toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas; aunado a lo enunciado en el Art. 5 constitucional, se garantiza nuestro derecho a ejercer cualquier profesión, industria, comercio o trabajo siendo lícitos, sin impedimento alguno.

Dentro de la Ley Federal del Trabajo se establece que el trabajo es un derecho y un deber social y además se advierte que el mismo exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y no debe hacerse distinciones entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social.

La legisladora Liz Aguilera, comentó al respecto (citado en la publicación Minuto a Minuto):

“El desinterés o desconocimiento del mobbing y sus causas genera la permanencia de estas conductas en los centros laborales, desvirtuando y desmotivando el crecimiento que los individuos necesitan para su desarrollo, siendo esto un motivo por el que creemos necesario sean implementadas políticas públicas, programas y acciones tendientes a su

eliminación, sobre todo a través de la prevención y rápida identificación de estos problemas. Por ello debemos conocer cuáles son las distintas modalidades que son utilizadas para someter a las víctimas de acoso psicológico-laboral o mobbing, encontrando entre ellas a los gritos e insultos, ya sea en privado o en presencia de otras personas, el sobrecargar selectivamente a los empleados, las amenazas continuas, la modificación de responsabilidades sin razón determinada.”

Datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), indican que entre un 10%y 15% de trabajadores sufren mobbing, la mejor herramienta para evitar este tipo de violencia en el trabajo es la información, recomienda la OIT:

“Desafortunadamente en México, aún no existen estudios sobre las repercusiones económicas del mobbing, ni hay legislación laboral específica sobre el acoso psicológico que atienda y determine los derechos del afectado” (citado en Pérez, 2008)

En la mayoría de los casos el hostigamiento laboral afecta a trabajadores brillantes, bien valorados, cumplidos y participativos; personas activas y con gran personalidad, a las que se intenta presentar como poco inteligentes, holgazanes o conflictivos. Es un problema tan serio, que en países altamente industrializados, entre 12% y 15% de las personas que padecen esta situación llegan al suicidio, advierte la OIT.

Desde una perspectiva legal, Santos H. (2004) proporciona los siguientes datos:

“...el 25% de las mujeres lo han padecido y el 84% de las mujeres, lamentablemente considera que esas formas de acoso y violencia son algo natural. Ejemplo de este fenómeno, es el bajo índice que ha denunciado dicha situación ante las autoridades judiciales, pues el número únicamente se reduce a 3%. Sin embargo, 6.6% lo ha reconocido abiertamente sin haber realizado alguna denuncia ante las autoridades competentes.”

Como es sabido, es un problema que esta haciendo eco dentro de nuestro Derecho del Trabajo y que hace al mismo tiempo, se estudie dentro del Derecho de la Seguridad Social, como herramienta de análisis de los efectos jurídicos, de seguridad y salud, que puede ocasionar el fenómeno de estudio.

Dentro de Latinoamérica encontramos ciertos datos estadísticos que deberían alarmar a México, por su posición dentro del conocimiento y combate para con el mobbing; debido a que países como Brasil, Argentina y España han logrado avances sustanciales en la prevención y combate del mobbing, México se encuentra rezagado aunque se reconoce que ya existe cierto interés académico por el tema, coincidieron participantes del primer Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional (citado en "La Jornada", 2011).

Los estudios sobre mobbing en América Latina son prácticamente inexistentes a pesar de haber sido demostrado que el Mobbing es un problema de salud pública y ocupacional en Europa. Encuestas como la de la Universidad de Alcalá en 2001 declaran que un 55% de la población activa encuestada padece algún tipo de problema psicológico, atribuible al acoso laboral. Sin embargo, las inadecuadas técnicas de evaluación pueden estar produciendo una sobrevaloración de la prevalencia del problema. (Pando, 2006).

En una encuesta global que realizó la firma de soluciones de recursos humanos Monster.com.mx, 55% de los participantes mexicanos reconoció haber sufrido de maltrato o abuso en su lugar de trabajo, mientras que la mitad de los empleados que no lo habían experimentado en carne propia, sí presenciaron otros casos.

2.7 Perfil de las víctimas

2.7.1 Características Principales

Es evidente que no existe la típica víctima de mobbing, ya que puede sucederle a cualquier persona completamente normal, tanto mujeres como hombres y raras veces carece de motivo. Sin duda, las personas están más amenazadas cuando de alguna manera se diferencian de los otros compañeros, de manera física, cultural, política o en cuestiones económicas, entre otras más.

Las víctimas se caracterizan por su poca autoestima, una persona que es insegura y además es atacada, comienza a estresarse de manera alarmante; es por ello que le resultará tan difícil defenderse enérgicamente de los ataques ya que sus reservas de fuerzas prácticamente se han agotado y antes de que pueda renovarlas, el victimario volverá a atacar.

Como menciona Kerlinger (1975):

...“muchas víctimas desprenden simpatía y, sólo con el paso del tiempo, acaban por suscitar la envidia y la rabia de alguien; al llegar al momento crítico la persona acosada ya no sabe cómo responder, lo cual estimula a su agresor, quien se siente cada vez más poderoso y recrudece sus ataques.”

A partir de ese momento, la presión irá en aumento y la persona acosada adoptará un papel pasivo, quién es acosado suele estar convencido de la maldad del autor y se considerará indefenso e impotente ante él. En ciertos momentos de desesperación, se lamentará de lo malo que es el mundo en general y lo malvados que son ciertos compañeros en particular, probablemente sus comentarios comenzarán a aburrir a su familia y a su círculo de amigos y llegará un momento en que comiencen a rehuirla.

Ausfelder (2002) dice: “A pesar de que la desesperación de la víctima es lícita, debe sobreponerse a ella y descubrir las posibilidades que tiene de superar este conflicto. En ciertos casos le flaquean las fuerzas y enferma psíquicamente.”

Se puede describir como víctima a las siguientes personas:

- Las que caen en una situación de acoso laboral y sufren de estrés psíquico, se vuelven depresivas o incluso piensan en el suicidio.
- Las que están convencidas de su inocencia pero creen que todo lo hacen mal.
- Las que se muestran muy inseguras, indecisas y desamparadas.
- Las que contemplan su propio papel de manera pasiva.
- Las que no quieren sentirse responsables de la situación y se atormentan a sí mismas con reproches.

También hay personas que todavía no se han convertido en el blanco de un acosador pero que muestran una cierta predisposición para serlo; las personas cohibidas, las que son muy calladas, las sensibles o las sufridoras son las que corren un riesgo mayor.

A pesar de su aparente pasividad, pueden desarrollar un resentimiento muy fuerte que las convierta en agresoras. También pueden tenerse por víctimas algunas personas que poseen una fuerte conciencia de sí mismas e incluso atraen la simpatía de sus compañeros. (Ausfelder, 2002).

Es evidente que al hablar de mobbing no existen pruebas para afirmar que existan trabajadores que por sus características personales, puedan ser etiquetados apriorísticamente como víctimas propiciatorias. Sin embargo, comparten ciertas características, vale la pena agregar una observación de Cabetas y Del Castillo, (2004):

“Es algo paradójico, pues la víctima muestra una especial dificultad para defenderse, y sin embargo los estudios al respecto concluyen en que los acosados por mobbing son personas con buen nivel ético, alta capacitación profesional (...). No son holgazanes, al contrario, suelen presentar un perfil ‘workaholic’, expresión americana para designar a la persona ‘adicta al trabajo’, que sólo así se siente reconocida.”

2.7.2 Características Psicológicas

Desde otro punto de vista, Piñuel, (2001) nos muestra una lista de reacciones emocionales de las víctimas de mobbing que derivadas de sus trabajos de investigación, concluye con algunas de ellas las cuales son:

- Rememoración de lo sucedido
- Evitación de cuanto recuerde de lo vivido
- Miedo extremo a vivir situaciones parecidas
- Tristeza y angustia vital
- Palpitaciones y sensación de falta de aire
- Insomnio y pesadillas
- Llanto fácil y sobresaltos
- Irritabilidad y agresividad
- Reacciones violentas ante situaciones cotidianas
- Indiferencia ante las personas más queridas

El cuadro clínico muestra dos formas principales: la depresiva y la de estrés-ansiedad. La depresiva es muy parecida a la del síndrome de desgaste profesional o burn out, aunque con mayores dudas sobre la auto-identidad y con tendencia a la idealización de las mismas estructuras o personas responsables de la persecución; recordemos que el síndrome del burn out se caracteriza por sensación de estar desbordado, con agotamiento de la capacidad adaptativa.

La de estrés-ansiedad, comparte características comunes con el trastorno de estrés postraumático, con intrusiones obsesivas y sueños repetitivos relacionados con la situación de acoso, hiperactividad simpática, irritabilidad y desarrollo progresivo de conductas de evitación. (Piles de la Fuente, 2001).

Camps del Saz, Martín, Pérez, López (1996), agrupan los síntomas principales en tres categorías (Cuadro 4):

Cansancio emocional	Evitación y aislamiento	Sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional
<p>Agotamiento físico y psíquico, abatimiento, sentimientos de impotencia y desesperanza, desarrollo de un auto concepto negativo y actitudes negativas hacia el trabajo y la vida en general.</p>	<p>Ausentismo laboral, ausencia de reuniones, de resistencia a enfrentarse con personas o atender al público, o en su concepto emocional, que se vuelve fría, distante y despectiva.</p>	<p>Deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de sentimiento de gratificación personal en el trabajo. Este, suele presentarse de manera directa, aunque puede manifestarse de forma paradójica, encubriéndose con una actitud aparente de entusiasmo e hiper dedicación.</p>

Cuadro 4. Síntomas Principales

La repercusión familiar del mobbing puede ser importante, con aumento de la tensión entre los cónyuges y mayor morbilidad general tanto en ellos como en sus hijos. Desde el punto de vista laboral, se acompaña con frecuencia de absentismo, bajas prolongadas y cambios bruscos de entorno laboral.

López (2007) dice al respecto: (...) “El suicidio es una complicación grave, sobre la que ha llamado recientemente la atención”.

El riesgo es particularmente severo en profesionales cualificados que derivan importante gratificación de su trabajo; la elección del lugar de trabajo como escena del acto suicida se puede interpretar como un último intento de rebeldía o como una acusación póstuma.

Una de las características más llamativas, es la dificultad de la víctima para entender lo que está pasando y organizar conceptualmente su propia defensa, en términos coloquiales podríamos decir que "no se lo puede creer". Este factor cognitivo es uno de los mayores obstáculos para la identificación, tratamiento y prevención. De hecho, la mayoría de estudios lo obvian completamente y ponen todo el énfasis en el propio sujeto más que en la corrección de los condicionantes patógenos del entorno.

2.7.3 Tipología de las víctimas

No existe la típica víctima de mobbing, en realidad puede sucederle a cualquiera, a todos aquellos que sean "completamente normales" y raras veces carece de motivo; sin embargo, pareciera ser que las personas están más amenazadas cuando de alguna manera se diferencian de los otros compañeros. Identificar a una víctima, no es algo sencillo, sin embargo es importante mencionar la siguiente tipología, en donde se destacan los comportamientos medibles de estos mismos, que menciona Ausfelder, (2002):

- **La persona pesada que siempre intenta acercarse a los demás**

Da facilidades a los recién llegados y siempre procura que haya buen ambiente en la empresa; la mayoría de las veces se trata de una mujer; le gustan todos, aunque algunos sólo la toleran y no dejan que se acerque mucho, no confían en ella. Siempre está de buen humor, se siente bien y quiere agradar a todo el mundo, pero esto despierta ciertas sospechas en los demás. Sus ofrecimientos son desinteresados, le interesa el buen ambiente, no las historias profundas y enigmáticas ni los chismes.

Después se apreciará que detrás de este ánimo resplandeciente, se esconde un carácter muy sensible, pero aun cuando ponga al mal tiempo buena cara, ciertos comentarios y comportamientos le harán mella.

Por eso este tipo es elegido como víctima de mobbing; tal vez porque un compañero descontento de sí mismo tenga envidia de que al otro la vida no le permita desanimarse; o quizá éste provoca al victimario, simplemente porque es muy querido y él en determinadas circunstancias tiene dificultad de socializar. (Et. Al, 2002)

- **El verdadero amigo que es sincero, serio y servicial**

En una persona así puede confiarse plenamente y su compañía es muy grata, ya que un verdadero amigo no es frecuente, se caracteriza por su seriedad y su interés por los demás sin segundas intenciones y su valentía ya que cuando es necesario y puede, intercede por ellos. No tiene envidia y a menudo se esfuerza por ser imparcial; en las discusiones no se queda callado, toma partido y se arriesga. No tiene prejuicios, sino que ofrece a todos una oportunidad y ayuda si es posible, se puede confiar en él. Para cualquier empresa, es un personaje extraordinariamente importante dada su integridad.

Sin embargo el verdadero amigo corre el peligro de ser utilizado por los otros y es consciente de ello. Tampoco ayuda a nadie en espera de agradecimiento, ya que para él es algo natural y responde a sus principios. Esta persona noble puede acabar siendo víctima de mobbing, porque gracias a su franqueza y seriedad puede atacársele de muchas maneras. Dado su carácter, despierta la envidia de muchos y choca a menudo con las personas irascibles; de la manera que posee amigos, también se tiene enemistades ya que en alguna ocasión ha expresado con franqueza sus puntos de vista. (Et. Al, 2002).

- **La persona ambiciosa que quiere progresar**

No se trata de una persona de las que han hecho carrera, pero es ambiciosa. Con mucho cuidado intenta ascender hacia el éxito, hace incontables horas extraordinarias, se lleva trabajo a casa para el fin de semana y espera que sus superiores recompensen su sacrificio con un ascenso o un aumento de sueldo.

Hay personas ambiciosas que adelantan tranquilas y en silencio, sin preocuparse mucho de su persona. Esto puede ser un error, pues hacer ruido es cosa del oficio.

Otros de esta clase llaman la atención hacia ellos y su trabajo y, de ese modo, alcanzan su objetivo más rápidamente. El límite con el tipo de carrera puede confundirse con mucha facilidad; y cuando la ambición es tan grande que sacudir a los competidores molestos se convierte en algo necesario, es muy probable que al final uno se comporte como un victimario. Da igual de qué modo lleva adelante su progreso, sólo le interesa la eficacia.

Cuando esta persona es acosada, el motivo es estrictamente profesional, más de uno se sentirá molesto al ver que no es el mejor de su departamento. La persona cobarde también podría elegir a la ambiciosa como víctima, pues sin duda está demasiado pendiente de que su labor sea bien recibida. También se ha de tener en consideración a la persona frustrada, que no puede soportar que su compañero encuentre satisfacción y placer en seguir adelante. (Et. Al, 2002).

- **La persona presuntuosa que se siente muy segura de sí misma**

Incluso en situaciones estresantes, esta persona no se deja inquietar, cuando el jefe lo reprende, no le atormentan todo el día las dudas. Él sabe de lo que es capaz y por eso también se siente seguro de la justicia. Hay quienes mantienen una arrogancia equivocada, la mayoría de las veces excesiva. Están convencidos tanto de su personalidad como de su capacidad, se meten en todo, pero saben poco y frustran los ánimos del ambiente. Sin embargo, aquí hablamos de la auténtica persona presuntuosa, que está en situación de valorarse debidamente, pero que también tolera cualquier crítica. No muestra su seguridad, sino que la contempla como parte esencial de su experiencia, de este modo, la presunción no opera de manera encubierta y falsa, sino de forma natural y distendida.

Ejerce un efecto autosuficiente, lo que puede molestar sensiblemente a un causante de mobbing legítimo, quien la mayoría de las veces tiene que luchar con su propia arrogancia.

Especialmente para la persona intrigante, cobarde y crítica, la persona presuntuosa es casi una representación maligna. Solamente la sensación de que alguien este aparentemente bastante libre de miedos y presiones, puede irritarles.

Et, Al. (2002) agrega: “Esta actitud muestra envidia y entonces puede pasar que ciertos compañeros se pregunten: ¿Como es que solo los otros tienen que temblar por su puesto de trabajo y se olvidan de cualquier reconocimiento? ¿El presuntuoso no se preocupa en absoluto? Para que no este demasiado contento, nos ocuparemos de manera más intensa de él”. Así puede empezar el mobbing.

- **El compañero que alguna vez muestra debilidad**

Cuando uno se imagina a un buen compañero, entonces también recuerda a la persona pesada, no obstante, hay ciertas diferencias: mientras que esta persona es graciosa, sociable y muy amable, este tipo de compañero no ha de ser necesariamente divertido; fuera de la empresa se pueden discutir con él los problemas que pueda haber en el departamento, pues siempre presta atención a todo el mundo.

Su lealtad y honradez están fuera de duda, si él promete algo, lo lleva a cabo en todas las circunstancias; tampoco tiene ninguna dificultad en mostrar su fragilidad, lo que hace que parezca muy humano y digno de confianza, pero también lo hace vulnerable para el victimario, quien aprovecha su accesibilidad para atacarlo. Su carácter sencillo y amable no agrada a ciertas personas y como es fácil averiguar sobre su vida privada, será fácil atacarlo.

- **El esclavo que se siente especialmente unido al jefe**

Es una persona que sonríe en secreto, pero a la que al mismo tiempo se acosa con desconfianza; alguien que se entrega demasiado a su jefe y cada vez que es nombrado se asusta, no sólo tiene problemas personales, sino que también causa extrañeza a los demás.

Es un servidor fiel de su superior porque tiene mucho miedo y no quiere provocar nunca su ira; para salvar su propia piel en caso necesario y no caer en desgracia a su jefe, prefiere dar largas a otros compañeros que mantener su falta o contradecirlos.

Uno puede suponerse que alguien que es tan sumiso también es cobarde y de carácter débil; quien es esclavo de la autoridad tiene muchos enemigos y representa, por su escasa arrogancia, una gran predisposición para ser atacado. Es el miembro más débil del departamento y, por ello, puede convertirse en el blanco de todos los ataques, pues ninguno se arriesga a que delate a todo el mundo para agradar más a su superior. Alguien tan servil casi siempre juega un doble papel poco claro y por eso puede ser tanto el victimario como la víctima, no goza de muchas simpatías, de modo que el grupo de los que quieren eliminar al esclavo es muy grande.

A través de este análisis de los diversos tipos de personas que pueden ser víctimas, es claro que muestran actitudes cotidianas dentro de cualquier empresa, por lo que puede ser un obstáculo para su detección personal. Es indispensable un profundo análisis sobre las actitudes de las víctimas, sobre todo en aquellas, donde pueda llegar a “exagerar”, ya que algún enfrentamiento, cambio de actitud o comunicación con sus compañeros de trabajo, puede evitar o detener a un victimario a aprovecharse de esta situación, donde atacará, por sus características, a cualquiera que detecte vulnerable.

2.8. Perfil de los victimarios

2.8.1 Características Principales

En cuanto a los motivos de los victimarios, González (2004) agrega lo siguiente:

“Es una persona fría y calculadora, pero ¿qué motivos tiene en realidad para iniciar el acoso moral?, pues bien, es muy frecuente que las motivaciones sean poco consistentes y objetivas; estas motivaciones dependan más de los aspectos psicológicos de la relación interpersonal

de los implicados, que de la realidad, que siempre podría tener un abordaje más razonable”.

Dentro de estos motivos, se han apuntado los siguientes (Cuadro 5):

<p>Incapacidad personal del acosador</p>	<p>Dentro de un rol directivo sin tener las cualidades para ello; con lo que su reacción es infravalorar a los demás, para que su incompetencia no sea evidente. Esta reacción se denomina ‘mediocridad inoperante activa’ (MIA), y se resume en una situación de inferioridad de una persona desbordada por la responsabilidad profesional que se le asigna. El acosador siente envidia por algunas cualidades de la persona a quien acosa.</p>
<p>Incompatibilidad entre trabajador y acosador</p>	<p>Provocará problemas de relación interpersonal, por ejemplo, por incumplimiento de las expectativas hacia el trabajador, situaciones de desafío, desobediencia o resistencia pasiva por parte del trabajador a las indicaciones recibidas, etc.</p>
<p>Estrategias empresariales</p>	<p>En ocasiones, el acoso está relacionado con problemas económicos que requieren ajustes de personal en las empresas.</p>
<p>La propia personalidad del hostigador</p>	<p>Puede tratarse de una persona con rasgos específicos que se comporta de forma rígida, distante e intolerante con aquellos trabajadores que no se adaptan fielmente al esquema que tiene del funcionamiento de la empresa. En estos desajustes puede iniciar una conducta persecutoria hacia aquella persona que no se adapta a sus indicaciones, o bien porque entra en conflicto con sus valores. Otras características serían las de ser un individuo muy estable emocionalmente, dominante, orgulloso, con un alto concepto de sí mismo, inteligente y calculador.</p>

	<p>Otro modelo es el de un individuo inteligente, pero con una capacidad intelectual mediatizada por un alto nivel de “neuroticismo”, muy inestable emocionalmente, inseguro, con poca tolerancia a la frustración, mal manejo de sus emociones y sentimientos, con tendencia a experimentar ansiedad y a tener reacciones explosivas. Si se encuentra en un puesto de responsabilidad, éste suele desbordar su capacidad resolutiva, “le queda grande”. Sus reacciones serán desajustadas a la importancia del hecho, incoherentes de unas ocasiones a otras, y si establece malas relaciones con un trabajador determinado (envidia por su manera de ser, sus éxitos, etc.), puede convertirlo en objeto de su agresividad y de su acoso.</p>
--	---

Cuadro 5. Características Principales de los Victimarios

2.8.2 Características Psicológicas

Respecto a las características psicológicas de los acosadores Cabetas y Del Castillo (2004), presentan una interesante interpretación desde la perspectiva psicoanalítica, destacando además rasgos sádicos. Podemos encontrar algunas acciones, señaladas por los diversos autores, de los victimarios hacia las víctimas y son:

1. Actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese:

- El superior jerárquico no permite que se exprese la víctima.
- Se le interrumpe constantemente.
- Los compañeros no le dejan expresarse.
- Sus compañeros le gritan, le recriminan.
- Critican el trabajo de la víctima.
- Critican su vida privada.
- Aterrorizan a la víctima con llamadas telefónicas.

- Le amenazan verbalmente.
- Le amenazan por escrito.
- Evitan todo contacto visual.
- Ignoran su presencia, dirigiéndose exclusivamente a otros.

2. Aislamiento de la víctima:

- No hablarle.
- No dejarle que hable.
- Designarle un puesto de trabajo que le aleje y le aisle de sus compañeros.
- Prohibir a sus compañeros que le dirijan la palabra.
- Negar la presencia física de la víctima.

3. Desacreditación de la víctima frente a sus compañeros:

- Murmurar o calumniarle.
- Lanzar rumores sobre ella.
- Ridiculizar o reírse de ella.
- Intentar que parezca una enferma mental.
- Intentar que se someta a un examen psiquiátrico.
- Burlarse de sus dolencias o minusvalías.
- Imitar las maneras, la voz, los gestos de la víctima para ridiculizarle.
- Criticar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas.
- Burlarse de su vida privada.
- Reírse de sus orígenes, de su nacionalidad.
- Darle trabajos humillantes.
- Comentar el trabajo de la víctima de manera malintencionada.
- Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la víctima.
- Injuriarle con términos obscenos o degradantes.
- Acosar sexualmente a la víctima (gestos o intenciones).

4. Desacreditar el trabajo de la víctima:

- No confiarle ninguna tarea.
- Privarle de toda ocupación y vigilar que no pueda encontrar ninguna.
- Exigirle tareas totalmente absurdas o inútiles.
- Darle tareas muy inferiores a sus competencias.
- Darle incesantemente tareas nuevas.
- Hacerle realizar trabajos humillantes.
- Darle tareas muy superiores a sus competencias, para poder demostrar su ineptitud.

5. Comprometer la salud de la víctima:

- Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.
- Amenazarle físicamente.
- Agredirle físicamente, pero sin gravedad, a modo de advertencia.
- Ocasionarle gastos a la víctima para perjudicarlo.
- Ocasionarle desperfectos en su domicilio o en su puesto de trabajo.
- Agredir sexualmente a la víctima.

Iglesias (2007) agrega lo siguiente:

“En todo proceso habitual de acoso, destaca la figura del maltratador principal, normalmente constituido por una personalidad narcisista y paranoide que considera en todo momento que está realizando lo debido, con el fin de sentir justificada su conducta violenta hacia la víctima. Junto a esta figura se encuentra la de los acosadores secundarios, que siguen las acciones del anterior en mayor o menor medida en función de su autoridad o carisma, y por último se encuentran todos aquellos sujetos que pueden considerarse partícipes pasivos de esta situación de violencia, puesto que aunque no intervienen activamente en el maltrato,

se inhiben ante esta situación de injusticia ya sea por miedo a represalias o bien persiguiendo un beneficio secundario de la misma.”

Es muy fácil determinar que entre las características más observadas por los especialistas como factores desencadenantes del mobbing se encuentran el miedo (a ser desplazado o que sea evidenciada su ineptitud), mediocridad profesional, inseguridad, y en el fondo de todo esto, envidia y complejo de inferioridad.

2.8.3 Tipología de los victimarios

Cuando las personas se amargan la vida mutuamente, siempre hay un causante y una víctima, sin dejar de lado a aquellas a las que supuestamente permanecen al margen (observadores o participantes), pues casi siempre forman parte de este círculo, ni a las que se inclinan hacia una de las partes, y mucho menos a las que prefieren estar a ambos lados y que al final se aprovechan de quienes pueden obtener el mayor beneficio. Ausfelder (2002) hace mención a la tipología de los victimarios, y que es importante tener presente cuando se pretende diferenciarlos, por lo que resumimos a algunos a continuación:

- **La persona intrigante que exagera, tergiversa y miente**

La palabra intriga, se dirige al manejo cauteloso, acción que se ejecuta con astucia y ocultamente, para conseguir un fin; por lo que una persona intrigante exagera, tergiversa y miente todo lo que puede. ¡Y lo hace de la manera más delicada!; quiere enredar con un objetivo determinado, causar perjuicios y después sacar provecho de ello. Ansia más poder para influir sobre determinadas personas y decisiones. La manera de proceder proporciona al perverso autor una alegría interior; es lo suficientemente astuto como para no dejarse atrapar y deja preferiblemente que los demás actúen por él en lugar de arriesgarse por cuenta propia.

A veces el intrigante no se propone nada o no puede obtener provecho directamente de su juego; sus actos son, en cierto modo, impulsivos y por ello su

conducta puede considerarse como un trastorno de la personalidad. Gran parte de los acosadores forman parte de esta categoría. Sin embargo, probar la culpabilidad de un intrigante hábil y astuto, suele ser muy difícil para la víctima, cuando no es completamente inútil, pues se necesita un trabajo minucioso de investigación y ¿qué persona acosada tiene el humor, la fuerza y el tiempo para ello? La intriga ya empieza con chismes inofensivos y sigue con bromas a expensas de los demás. De hecho, es más sencillo atacar a un compañero por detrás que encararse con él (et, al. 2002).

Es importante cuestionarse ¿Por qué intriga una persona? Es posible que sea infeliz y arrastre este problema desde su infancia o haya tenido mala suerte con las relaciones amorosas o los amigos; el intrigante sufre porque se siente poco importante, su deseo de poder es fuerte pero carece de valor y fuerza para conseguirlo, por ello trama sus planes en la sombra. Si descubre que alguien es como él, procura no acercarse y evita darle alguna razón para que se fije en el, pues una confrontación podría resultar devastadora.

- **La persona que ha ascendido y no tolera a nadie a su lado**

Son aquellos que se propusieron desde estudiantes que llegarían a ser alguien en la vida y desde entonces persiguen esta meta a cualquier precio. No tiene tiempo para una compañía; su afición es perfeccionarse profesionalmente y regala sus vacaciones a la empresa; faltar un solo día es inconcebible para él. Sólo le afecta el miedo a que en su ausencia otro compañero pudiese mostrarse igual de bueno y competente que él, por eso prefiere quedarse en el sitio. Él se presenta a sus superiores como una persona que piensa día y noche solamente en el bienestar de la empresa y se abre paso a codazos entre sus compañeros para seguir adelante.

Su lema es: inclinarse enérgicamente hacia arriba, pisar firmemente hacia abajo (Et, Al. 2002). Cuando alguien le lleva la contraria, lo aparta sin piedad; se sirve de cualquier manera de hostigamiento laboral, pues no tolera a nadie a su lado, se adapta según lo que convenga y cambia de opinión cuando haga falta.

Nunca llevará la contraria a la persona que pueda serle de provecho en su camino de ascenso. Si finalmente llega a la posición más alta, tras los primeros instantes de satisfacción comenzará a sentirse incómodo, pues no puede esperar grandes simpatías de sus subordinados, a los que ha tratado sin ninguna consideración.

Quienes se comportan así muchas veces han sido rechazados en su infancia y ahora, para compensar, intentan llegar a ser alguien importante y con ello obtener un cierto reconocimiento; creen que sus compañeros se asombrarán cuando sepan a dónde ha llegado. Sin embargo, su ascenso y su permanencia en el puesto suelen provocarle enfermedades psicosomáticas, derrumbamiento interior o también dramas familiares.

- **La persona envidiosa que se preocupa más del sueldo de sus compañeros que del trabajo**

El envidioso es un pariente cercano del intrigante, ya que tampoco se presenta de cara, prefiere envidiar los éxitos o posesiones de los demás mientras permanece en segundo plano; desea tener lo mismo que la persona envidiada, aun cuando él ni siquiera sabe exactamente qué y cuánto más tiene el otro; su miedo a ser perjudicado es tan grande, que cada día trama nuevas tretas para impedir que alguien sea mejor que él.

La persona envidiosa presta demasiada atención a lo que hace disfrutar a su compañero; si éste tiene un abrigo nuevo, o tal vez ha alquilado un piso más grande, surge la envidia «éste debe ganar mucho aquí, pues de lo contrario no podría permitirse tanto lujo. Probablemente tiene otros negocios complementarios, ya me enteraré». Investiga en secreto qué sueldo tiene y prepara los argumentos debidamente para protestar ante su superior y aconsejar que le rebaje el sueldo. Sabiendo esto se dirige de buena gana a su jefe y le llena los oídos con chismes hasta que llega un momento en que éste empieza a pensar si ese empleado está demasiado bien remunerado y si su tarea corresponde con lo que cobra.

Pero esa persona no sólo informará al jefe, también hará propaganda entre los otros compañeros de que él puede permitirse lo que otros tal vez no tienen. Por

desgracia, hay muchas personas predispuestas a estos enfrentamientos, porque probablemente desean también desde hace tiempo un aumento de sueldo. De este modo, el victimario encuentra un público que le atiende (Et, Al. 2002).

- **La persona miedosa que no soporta la competencia**

Son aquellos que están muy convencidos de sí mismos y de sus habilidades, preguntan a la gente con muy poca convicción y esperan con asombrosa naturalidad que todos accedan a sus deseos y disposiciones. Si alguien se niega a hacer lo que esperan, enseguida amenaza con decírselo al jefe y, aunque el compañero acabe por obedecerla, se lo comenta igualmente; si su superior hace caso de sus quejas infantiles, se sentirá respaldado. Tienen un miedo constante a que alguien pueda hacer su trabajo; a menudo les resulta difícil ejecutar determinadas tareas, se asustan si presienten competencia y da vía libre a su histerismo innato. El trato con las personas no es muy diferente; pero si han descubierto que alguien los soporta, le exigirán mucho y acabarán por perder el contacto con el resto de sus compañeros, se habrán convertido en su asistente personal.

- **El tirano que difunde el miedo y el pánico**

El tirano es un tipo de acosador a quien le interesa única y exclusivamente el poder, asume los papeles de monarca autoritario, déspota severo y capitán general en una misma persona y se siente muy bien así; aunque su trabajo no está a la altura de sus pretensiones, suele acabar en un puesto directivo y comienza a tratar a sus empleados con un sadismo despiadado. (Et, Al. 2002).

Un tirano no siempre tiene que cubrir el puesto más alto, también puede actuar en zonas más bajas de la jerarquía, desempeñando las funciones de un director de equipo. Sin embargo, no cambia nada en su comportamiento. Aunque la posición pueda ser muy insignificante, si él tiene algo que decir, transforma la vida laboral de todos los que están por debajo en un infierno. Mientras hace tanto daño al otro y lo humilla, mantiene la superioridad; en principio, no concierta compromisos y no necesita escuchar, nunca asumiría la responsabilidad del mal

ambiente de trabajo que causa, los demás son en principio los culpables, si las cosas no ocurren como él se ha propuesto, reacciona con ataques de rabia y amenazas de cólera; parece tener muchas ganas de propagar el miedo y el terror y pasa por delante muy sutilmente para alcanzar sus objetivos. Sólo permite a su lado a la gente que se somete voluntariamente, sin críticas y que también aprueba sus mayores errores.

No tolera que lo contradigan, confía sólo en si mismo y evita siempre la verdad, pues nadie se aventuraría nunca a decir sin reservas lo que él no quiere oír; ordena a sus siervos que traten de enterarse de lo que dicen sobre él otros compañeros; así, en cierta manera, se comporta como un espía que infesta el ambiente de trabajo; en ese caso, el compañero que abrigue la mínima duda sobre él acabará por vivir aterrorizado. Algunos se dejan humillar totalmente por él y sus opiniones, para un tirano el rendimiento de un trabajador no tiene importancia.

¿Qué se esconde tras una persona como ésta? Una persona atormentada por un montón de complejos de inferioridad; el poder que exteriormente parece del todo convincente, esconde la debilidad interior del tirano, quien no admite dudas de sí mismo; un análisis crítico significaría un gran peligro para su dignidad personal, muy inestable. El origen de este comportamiento tiránico que infunde miedo puede ser el propio miedo inconsciente y no confesado, la persona que se siente pequeña, desamparada y muy insegura debe tapar a los otros para parecer grande y poderosa entre los enanos. En vez de hacer frente a su propio miedo, atemoriza y espanta a los demás y disfruta porque eso le hace olvidar sus carencias.

- **La persona cobarde que tiembla en su posición**

La persona que obtiene un empleo gracias a alguien y no gracias a su propia valía, en cierta manera siempre se sentirá un poco insegura, sobre todo cuando su protector deje el departamento o la empresa y su sucesor no sea tan benevolente; la preocupación sobre el empleo obtenido es tan grande, que considera que

cualquier medio es válido si le permite mantenerse a flote; la intriga podrá ser una buena arma para ella y no se acobardará ante las murmuraciones. Si su ánimo es fuerte, incluso puede que se comporte de manera agresiva si cree que de esa forma pueda reforzar su posición (Et, Al. 2002).

La persona cobarde es débil, prefiere el camino más tranquilo y se deja tentar con mucha facilidad, por lo tanto, también puede ser un simpatizante, tiende a repetir mecánicamente lo que otra persona le inculca y sin comprobarlo por sí misma, lo cual puede convertirla en portavoz del acosador. En caso de ser él el que acosa, la mayoría de las veces tiene mala conciencia, se comporta de forma sospechosa y, en consecuencia, es fácil de descubrir. En conjunto puede considerarse como una persona de carácter débil, pero previsible, que nunca será un causante de acoso con malicia, sino por instinto de supervivencia.

- **La persona agresiva que humilla y pisotea**

Se trata de uno de los tipos más molestos, ya que se regodea humillando a sus compañeros y elogiando a sus superiores; los que están debajo, a quienes él tiene algo que decir, podrán conseguir algo de lo que él ha conseguido. Cuando un superior, del que se siente dependiente, le exige algo incomprensible para él, da paso a su frustración aterrizando a sus compañeros y disfrutando de sus asombrosas humillaciones.

Este prototipo de persona tiene mucho parecido con el tirano, pero es resentida y es miserablemente rastrea; sin embargo, esta conducta no puede ser tan extraña. ¿Acaso no nos comportamos como él en algunas ocasiones? Cuando nos enfadamos por culpa de una persona autoritaria, tras pasamos nuestro resentimiento muy a gusto a otra víctima que no pueda hacernos nada. Pensemos, por ejemplo, en un padre de familia que regresa a casa frustrado por el trabajo y de inmediato se desahoga con la mujer y los niños; los pequeños son castigados por cualquier tontería. Lo que queremos explicar es que en la vida real y cotidiana, nadie está completamente libre de este modo de conducta; las personas de este tipo han nacido justamente para acosar, pues sin duda

representan constantemente un doble papel y, por ello, tampoco es fácil de probar su culpabilidad como causantes. Interpretan ambos papeles el de servidor amigable y sumiso, y el de monstruo vociferante y sádico respondón (Et, Al. 2002).

Los superiores lo verán exclusivamente como una persona amable y encantadora y se quedarán perplejos cuando desde abajo se oigan las quejas sobre esta persona tan agradable, pues sólo conocen su verdadera cara quienes están por debajo de él. Su infancia probablemente estuvo marcada por unos padres dominantes y autoritarios que con esfuerzo supieron prevenir un desdoblamiento de personalidad libre y sin trabas; quizá se deshizo de la presión autoritaria en la infancia maltratando a los animales domésticos o a los insectos; ahora importuna en todo momento a los compañeros, para que no puedan resultarle peligrosos.

- **La persona irascible que cambia de humor continuamente**

Conocer una persona así es difícil; tan pronto es muy amable como irascible, las personas coléricas que se excitan fácilmente son irritables y tienen mal humor; son muy difíciles de tratar. No se dejan dominar fácilmente y desean provocar cambios permanentes en el trabajo e incluso en su vida privada; después de un ataque de rabia pueden volver a ser mansos y muchas veces incluso lamentan su arrebató: sin embargo, ¿quién tiene ganas de aguantar algo tan desagradable cada día?

El objetivo de la persona irascible es intimidar y hacer que el contrario se sienta inseguro con sus cambios de humor; como la gente no sabe a qué atenerse, consigue molestar a la víctima; la persona que en este momento es elogiada y al cabo de un momento es presentada como inepta y de poca confianza ha de reflexionar sobre ello, pues de lo contrario perderá el norte y se resentirá su autoestima.

Este tipo de personas pertenece a la peor clase de autores de acoso, por lo que también supone un duro desafío para la gente de su entorno ya que resulta difícil hacer frente a su enfado; su carácter es explosivo y si se pone nervioso por

cualquier asunto, buscará una razón para desahogarse de la manera más contundente. No le importa si ofende a alguien, no puede controlar sus impulsos y en este instante tampoco piensa sobre ello (Et, Al. 2002).

- **La persona frustrada que se desahoga de sus problemas íntimos en la empresa**

Una persona que no tiene ideas claras consigo misma o que da vueltas a un problema conyugal se desahoga muy a gusto en el trabajo, en ese caso, los compañeros tienen que sufrir las consecuencias y, con frecuencia, no pueden comprender por qué razón y de dónde provienen ciertos cambios de humor, pues, como es de esperar, la persona frustrada no olvida en la oficina el hecho de que por el momento tiene demasiados problemas en su casa.

Es muy frecuente que se muestre como una persona caprichosa e intente sobreponerse a sus preocupaciones mediante intrigas y acosos; mezcla una parte de envidia con un buen puñado de críticas. La persona frustrada no puede soportar la idea de que otras personas se sientan felices consigo mismas y por ende procura cambiar esto gustosamente. Et, Al. (2002): "Por eso le gusta investigar también en la vida privada de su víctima, para distraerse de su propio dilema".

Cuando las personas frustradas quieren hacer daño, lo hacen con todas las consecuencias; sin embargo, cuanto más se enfrasca y más difícil lo ve, tanto más le costará salir del círculo vicioso; la situación cambiará sólo cuando empieza a ver las cosas de manera positiva, desgraciadamente no se siente en condiciones de hacerlo. Su decepción hace que se amargue por cualquier causa y se considera incapaz para realizar cualquier proyecto. Para no abrumarse por este sentimiento sin duda, prefiere agredir a otro, pues cree que nadie tiene derecho a ser mejor que él.

- **La persona critica y pedante que siempre sabe más**

Este tipo de persona siempre encuentra algo de que quejarse; en casi todo encuentra algo criticable, con su incesante pesimismo proclama el estado de necesidad permanente y hace vacilar a todo el mundo; y en cuanto alguien pone en marcha un proceso de trabajo, enseguida lo entorpece con sus dos famosas palabras: “Sí, pero...”. Esta actitud produce una continua batalla en el trabajo que tal vez no sorprenda a primera vista, pero que es muy eficaz con el tiempo, pues entorpece a todos los compañeros a su alrededor y corta cualquier iniciativa desde su fase inicial.

El mal humor y el malestar marean el estado de ánimo de los compañeros; no puede suponerse, que el crítico y pedante tampoco sabe que podría hacerse algo mejor, en realidad, sólo se inmiscuye porque quiere demostrar a los demás que están equivocados (Et, Al. 2002).

El trasfondo de este comportamiento puede encontrarse en la infancia, presumiblemente desde muy pequeño se creyó superior a quienes lo rodeaban, quien crece en estas condiciones, desarrolla una agresividad que más tarde por ejemplo, en su vida profesional, descargará en forma de enérgico ejercicio de poder. En otras palabras: la persona crítica y pedante devuelve lo que antes tuvo que experimentar dolorosamente.

A diferencia del tirano, a quien uno enseguida puede reconocer, al crítico se le descubren las intenciones sólo al cabo de un tiempo, aunque es bastante inofensivo, es igualmente molesto. Cuando el crítico se convierte en causante de acoso, se pone desmesuradamente nervioso e intenta provocar en su víctima un sentimiento de culpa o rabia.

- **Los simpatizantes indispensables para la persona que acosa**

El mobbing sólo será posible cuando exista un grupo de simpatizantes, muchos de ellos ven el problema con los brazos cruzados, se mantienen al margen y encubren el terror psicológico; si nadie le molesta, el victimario trabajará con más

comodidad. Algunas personas se involucran un poco, mientras que otras apoyan a los instigadores y cada vez alejan más a la víctima escogida con pequeñas indirectas.

A todos ellos les falta el valor, los principios y la responsabilidad necesarios para oponerse a esta práctica perjudicial, pues el miedo a ser ellos mismos las víctimas los atormenta más que su propia conciencia, ya que saben perfectamente que su comportamiento es injusto. Los simpatizantes son cómplices de la agresión; no valen las medias tintas: no se puede disculpar a los compañeros que deliberadamente y con frecuencia, se consideran ajenos ante los malos tratos (físicos o de palabra) que tienen lugar en su departamento.

Se den cuenta o no, por su causa, alguien se despierta todas las mañanas con un nudo en la garganta y trabaja en su puesto a la espera de que alguien vuelva a humillarlo (Et, Al. 2002).

Estas tipologías tienen sus deficiencias, porque nadie, ni el acosador ni la víctima, son puntualmente como se describieron; se trata de tipos mixtos que reúnen en sí mismos diversas características. No obstante, las tipologías permiten poner cierto orden y claridad al momento que poder distinguirlos para su identificación y medición.

Lo importante a recordar es que una sola persona puede conseguir amargar la vida de otra en el trabajo; al principio, sólo molestará un poco, y si esto resulta satisfactorio y la víctima no se defiende, la persona que acosa puede seguir adelante. No es necesario esperar que ocurran grandes batallas, pues por lo general todo empieza sin aviso previo (Et, Al. 2002).

2.9 La evaluación psicológica

La evaluación dentro del campo de la psicología, es considerada, como aquella disciplina de la psicología científica que se ocupa de la exploración y análisis del comportamiento de un sujeto o sujetos, a los niveles de complejidad que se estime oportunos (motor, fisiológico, cognitivo), con distintos objetivos

básicos y aplicados (detección, descripción, diagnóstico, selección, orientación, predicción, explicación, intervención, cambio, valoración, investigación), a través de un proceso de toma de decisiones en el que se conjuntan, utilizan y aplican una serie de dispositivos, tests y técnicas de medida y/o evaluación (Fernández, 1996).

Garaigordobil (1998) considera que: “para que un proceso pueda considerarse como evaluación psicológica, debe reunir tres requisitos”:

- La determinación de un contexto y un objetivo, esto es, un evaluador, un evaluado, una técnica o procedimiento de medida y una interpretación de los valores obtenidos.
- La existencia de un marco teórico que permita la ubicación de las hipótesis.
- Poseer un sistema de categorías que permita la clasificación del evaluado.

Aragón, (2004) aporta: “La evaluación en psicología, se refiere a diagnosticar, es decir, a detectar la presencia de un estado, un conocimiento, una patología, etc., de acuerdo al campo en donde se esté evaluando.” En sentido amplio, el término de evaluación no se restringe sólo al diagnóstico, sino a todo un proceso cuya meta consiste en identificar, rotular, seleccionar, plantear objetivos, intervenir, pronosticar y volver a evaluar si los objetivos planteados se alcanzaron; su finalidad estriba sobre todo en su utilidad para la toma de decisiones.

De este modo, la evaluación no representa por tanto un fin en sí misma, sino que persigue un objetivo eminentemente práctico y como tal está al servicio de la disciplina: su objetivo fundamental no es la explicación sino la búsqueda de medidas prácticas de intervención.

La importancia de la evaluación psicológica entraña un concepto muy importante que se refiere a las inferencias que de ella pueden derivarse, inferencias basadas en las respuestas que se dan en la situación de evaluación.

Como mínimo, el proceso de evaluación supone que la conducta a evaluar por medio de algún instrumento específico, es una muestra de los repertorios de conducta que el evaluado posee; representa lo que el individuo ha aprendido como resultado de su interacción con el entorno social. Sin embargo, así como no todas las evaluaciones son iguales, tampoco lo son sus fines.

Al respecto, podemos considerar que dentro del proceso de evaluación psicológica existen:

- *Estrategias selectivas*: se busca la optimización a través de la selección adecuada ya sea de personas en determinadas condiciones; elegir a las personas con un criterio de ejecución o clasificarla de acuerdo a dicho criterio o de condiciones se parte de unos individuos concretos y la estrategia consiste en buscar las condiciones idóneas que mejor se adapten a cada uno de ellos de acuerdo al criterio de optimización.
- *Estrategias modificativas*: se busca una forma de actuar buscando la optimización a través de la modificación tanto de las conductas de las personas como de las condiciones. Dentro de esta, se debe considerar que para que sea útil nos debe proporcionar los elementos suficientes para determinar tanto el método modificativo en cada caso concreto así como poder verificar la efectividad del mismo una vez utilizado (Pawlik, 1980).

A este tipo de diagnóstico que utiliza la estrategia modificativa en oposición al que usa la estrategia selectiva y que presupone por tanto que el individuo posee la cualidad evaluada como un rasgo permanente de su conducta, se le llama diagnóstico de proceso, en el que se considera que la conducta es susceptible de cambiar a través de diferentes procesos modificativos.

Sin embargo, sea el diagnóstico del tipo que sea, el objetivo final que persigue toda evaluación es la toma de decisiones. Esta toma de decisiones presupone la existencia de alternativas entre las cuales hay que elegir.

Se podría considerar entonces a la intervención psicológica como todo aquello que al final de un proceso evaluativo se puede implementar como consecuencia de dicho proceso.

2.9.1 Medición

El objetivo final de toda ciencia es describir, explicar y predecir los fenómenos que estudia; para lograr este objetivo, la ciencia debe recoger y comparar datos que permitan fundamentar sus teorías. La medida es el componente esencial de este proceso; es lo que le ha permitido a la psicología alcanzar el estatus de ciencia y no sólo ser considerada como una doctrina psicológica.

La medición es por tanto una actividad prioritaria tanto en la ciencia psicológica en general como en la evaluación psicológica en particular; es la que le permite a una disciplina alcanzar el estatus de ciencia ya que, una vez que se pueden medir sus datos, se pueden comparar, replicar, establecer modelos matemáticos para su explicación y realizar investigaciones controladas (Aragón, 2004).

2.9.1.1. Historia de la medición en México

Siendo éste trabajo una propuesta hecha en México, vale la pena mencionar los antecedentes que sirvieron como fundamento para los estudios y pruebas psicométricas que dieron pauta para fortalecer el aporte de la psicología mexicana para sus propios habitantes.

Morales (2000) menciona el destacado trabajo realizado por el Dr. Rogelio Díaz Guerrero, un autor de gran peso en la estandarización de las pruebas psicométricas en México. Uno de sus múltiples logros fue reunir un equipo de investigadores para crear el INCCAPAC (Instituto Nacional de Ciencias del Comportamiento y la Actitud Pública, Asociación Civil) en 1964, que estaban enfocados en una serie de investigaciones cuyo objetivo era, entre muchos otros, lograr la estandarización de un número muy significativo de instrumentos de

medición psicométrica. Por mencionar un ejemplo, se encuentran las escalas de Wechsler tanto para niños como para adultos.

La estandarización del WISC (escala para niños) se inició cerca de 1964, en un intento por proporcionar un instrumento de medición acerca de los factores de inteligencia y que dicho instrumento pudiera utilizarse en la población mexicana.

Et. Al., (2000) nos relata los pasos que el Dr. Díaz Guerrero y su equipo siguieron para lograr este objetivo:

1. Obtención de una muestra suficientemente extensa y representativa de la población sujeta a estudio.
2. La muestra contendría a escolares urbanos “estables”, de ambos sexos y de tres niveles de sistemas escolares, los cuales representan los 3 niveles económicos en México.
3. Se tomó la traducción de Puerto Rico y, comparándola con la original de Wechsler, se corrigió dicha traducción y se adaptaron aquellos reactivos que se consideraron no adecuados a nuestra cultura, cuidando de no alterar el contenido de los mismos.
4. Se administró la escala completa siguiendo las instrucciones exactamente como lo indica el autor, pero con las modificaciones para México en relación con la sintaxis, respetando siempre el significado de tales instrucciones.
5. Se hizo un análisis de dificultad de los reactivos a fin de establecer el orden pertinente para México.
6. Se hizo una recalificación con el orden obtenido para México.
7. Se ejecutó un análisis por edades.
8. Se procedió a la transformación de las puntuaciones crudas a Z.
9. Se estableció una confiabilidad test-re test obteniendo un alto coeficiente de confiabilidad temporal significativo al 0.01 y al 0.05 en los distintos sub test por grupo.
10. Con la primera aplicación del WISC se comprobó la validez de construcción mediante el análisis factorial denominado eje principal, es decir, se logró el máximo grado de varianza de cada factor.

Se ejecutó finalmente un análisis factorial por edades y se realizaron análisis de varianza (ANOVAS) para probar el poder discriminativo por edad de cada sub test, así como la hipótesis de diferenciación por sexo y por nivel socioeconómico.

Como podemos apreciar, es un proceso sumamente largo y detallado, cabe puntualizar también que esta estandarización partió de un estudio longitudinal.

2.9.1.2 ¿Qué medimos en psicología?

Aragón y Silva (2004) aportan:

“La conducta y el comportamiento, pero no tiene el mismo nivel de dificultad el medir una conducta como “fumar”, “hacer berrinche”, que las conductas de “palpitaciones por nerviosismo” o “estudiar” o “estar triste”; en realidad, no podemos medir esas conductas de manera directa ni absoluta, y entonces, más que conductas, lo que medimos son “atributos de la conducta” o “atributos psicológicos”.

Por otra parte, aunque conductas como “fumar” sea fácilmente medible, a la psicología le interesaría el componente psicológico de la conducta de fumar ya que esta conducta tiene otros componentes: biológico, fisiológico, motor, etc.; así, de la conducta de fumar, nos interesaría el atributo psicológico, por ejemplo, la dependencia psicológica hacia el cigarrillo, las cognitivas que el sujeto presenta tanto cuando se va a fumar el cigarro como cuando no puede hacerlo, otras conductas que desencadenan tal conducta, las consecuencias tanto agradables como aversivas del hecho de fumar, etc.

Muchos de los atributos psicológicos no los podemos medir directamente, sino sólo los podemos medir indirectamente, por eso se habla de que los atributos psicológicos se miden a través de indicadores; esto es, instrumentos que nos van a mostrar indirectamente el atributo que pretendemos medir (Aiken, 1996).

2.9.2 Psicometría y Teoría de la medida

Así como en las ciencias físicas la elaboración de instrumentos se deriva de la teoría en la que están inmersos y de una tecnología que permite medir sus objetos de estudio, los instrumentos de evaluación psicológica responden a una teoría de la medida; como dice Martínez (1996): "...los instrumentos de medición psicológica necesitan demostrar su utilidad y validez científica".

En psicología, la psicometría es la que garantiza que los instrumentos de medición elaborados cuenten con las garantías científicas para su uso; por ello es el conjunto de métodos, técnicas y teorías implicadas en la medición de variables psicológicas; estudia las propiedades métricas exigibles en las mediciones psicológicas y establece las bases para que dichas mediciones se realicen de forma adecuada. Muñiz (1992) recalca: "...El objetivo de ésta es proporcionar modelos para transformar los hechos en datos con la finalidad de asignar valores numéricos a los sujetos, sobre la base de sus respuestas."

2.9.2.1 Clasificación de los Tests

No todos los instrumentos de evaluación psicológica son iguales; podemos clasificarlos de acuerdo a su interpretación, a su forma de comparación, a su finalidad, a su modo de aplicación y al área del comportamiento que miden (Aragón y Silva, 2004).

De acuerdo a la interpretación: se dividen en pruebas objetivas y pruebas subjetivas.

- Las objetivas: nos proporcionan tablas y medidas de comparación de la ejecución de los sujetos; nos permiten interpretar los resultados de una manera clara, objetiva, no ambigua y la interpretación no depende del juicio del evaluador. Así, la ejecución de un sujeto arrojaría los mismos resultados y sería interpretada de la misma manera por dos evaluadores

diferentes, (por ejemplo, prueba de inteligencia WISC-RM, prueba de personalidad 16PF, prueba MMPI).

- Las subjetivas: la interpretación de la ejecución del evaluado descansa en los juicios del evaluador, que a su vez dependen de la teoría sobre la que la prueba descansa; aunque hay líneas generales de interpretación, los resultados de un mismo sujeto podrían ser interpretados de diferente manera por diferentes evaluadores (por ejemplo, prueba de Roscharch, Machover; HTP).

Por la forma de comparación, las pruebas pueden ser referidas a la norma o referidas al criterio.

- Las pruebas referidas a la norma: la ejecución de un sujeto se compara contra la ejecución de un grupo o de una población, esto es, contra un grupo normativo.
- Las pruebas referidas al criterio: cada individuo es comparado contra un criterio arbitrario determinado de antemano, y la ejecución del sujeto se compara para observar qué tanto se aleja o se acerca al criterio establecido, criterio que si bien es arbitrario en el sentido de que no es normativo, se basa en la experiencia y en cuestiones teóricas.

Por su finalidad, las pruebas pueden ser utilizadas para detección, investigación, diagnóstico, selección, predicción, planeación de un tratamiento, intervención, valoración del cambio, etc., teniendo siempre presente que, independientemente del objetivo de su aplicación, la finalidad última de toda aplicación de pruebas es la toma de decisiones.

Por su modo de aplicación, las pruebas pueden ser de lápiz y papel, orales, de manipulación o ejecución, mixtas y computarizadas.

Por su forma de aplicación pueden ser individuales, colectivas y mixtas.

Por los atributos que evalúan, pueden ser clasificadas arbitrariamente en:

- Pruebas del área educativa-intelectual (inteligencia, rendimiento, aptitudes, percepción, desarrollo psicológico, memoria, lenguaje, etc.)
- Pruebas del área clínica (personalidad, depresión, motivación, ansiedad, habilidades sociales, adaptación, autoconcepto, etc.)
- Pruebas del área de selección y orientación vocacional (aptitudes vocacionales, preferencias e intereses profesionales y vocacionales, valores, etc.)

2.9.2.2 Pruebas Paramétricas

Estas pruebas, son las que primero se desarrollaron y las más conocidas y utilizadas, parten de considerar una condición relativamente fuerte para las variables involucradas, ésta es que sus poblaciones responden a una distribución de probabilidad específica, normal en casi todos los casos. Dicha condición determina que estas pruebas abarquen solamente los parámetros de la distribución considerada, resultando de ello la denominación de "paramétricas", con que ellas se agrupan (Lassala, 1973).

Otra condición limitante que se deriva de la anterior es el hecho de que, si aceptamos a priori que las variables que consideramos siguen una cierta distribución teórica, podemos utilizar las pruebas únicamente cuando las variables involucradas son de tipo cuantitativo.

En las pruebas paramétricas las hipótesis básica y alternativa que se plantean involucran siempre valores numéricos de los parámetros de la o las distribuciones consideradas, o de relaciones entre ellos. Esta característica determina, por otra parte, la posibilidad de cálculo directo de los posibles riesgos

de aceptación, debiendo para ello precisar numéricamente las hipótesis alternativas correspondientes.

Relacionado con las pruebas paramétricas se puede establecer un concepto importante, el de intervalo de confianza. Ello implica que, dada una muestra de observaciones de una variable y μ un parámetro de su distribución, se pueden obtener valores mínimo μ_A y máximo μ_B , dentro de los cuales existirá una alta probabilidad de que se encuentre el valor exacto de dicho parámetro, para la población de la variable en estudio.

Estos límites se obtienen en cada caso específico en función de la información de la muestra considerada y de un cierto nivel de significación que se adopte.

2.9.2.3 Pruebas No Paramétricas

Los procedimientos no paramétricos se usan cuando los sujetos en que se basan otras pruebas no son satisfechos y se requiere de un análisis de datos. En general, los métodos no paramétricos no presuponen conocimiento alguno sobre la forma de la población de la cual proceden las muestras. Por esta razón, en ocasiones se les llama métodos libres de distribución.

Estos métodos tienen ventajas y desventajas: las desventajas principales son en general su menor eficiencia y no son muy sensitivos para detectar diferencias reales aunque existan, particularmente cuando las muestras proceden de poblaciones normales. Estas pruebas frecuentemente tienen una mayor probabilidad de cometer errores del tipo II y de sugiere que se recolecten muestras grandes para darles más valor (Weímer, 1999).

Poseen ciertas ventajas: son todas ellas muy rápidas y sencillas de realizar. En adición, se pueden usar con datos cualitativos, como rangos o datos categóricos. También requieren menos supuestos restrictivos que sus contrapartes paramétricas.

2.9.3 Teoría Clásica de los Tests

La psicometría es una rama relativamente muy joven de la psicología; se origina con los primeros trabajos de Spearman de 1904 a 1913 en (Muñiz, 1992), cuyo objetivo era encontrar un modelo estadístico que fundamentara las puntuaciones de los tests y permitiera la estimación de los errores de medición asociados a todo proceso de medición.

Reconocer que toda medida psicológica contiene un término de error, fue un gran avance para la evaluación psicológica, ya que entonces se empieza a considerar que no basta el juicio humano para determinar los atributos psicológicos, y que los instrumentos de evaluación psicológica deben intentar, al igual que los instrumentos de las ciencias físicas, medir con precisión. Por ello, la necesidad primero de establecer y luego de medir la confiabilidad y la validez de los instrumentos psicológicos, así como las recomendaciones técnicas tanto para la elaboración de tests como para su uso; para poder considerarlos adecuados y científicos, los instrumentos de todas las ciencias deben contar con dos requisitos indispensables y la psicología no es la excepción: la validez y confiabilidad.

2.9.3.1 Validez

La validez es el grado en que un instrumento de medición mide realmente lo que se propone; es el grado de adecuación, significación y utilidad de las inferencias específicas que pueden derivarse a partir de las puntuaciones de los tests, teniendo en cuenta que lo que se valida no es el instrumento, sino la interpretación de los datos obtenidos por medio de él (Martínez, 1996). Se refiere principalmente a la utilidad de los datos proporcionados por el instrumento, a las inferencias que podemos deducir de la ejecución del sujeto en una prueba.

Existen tres tipos de validez: de constructo, de criterio y de contenido, y de acuerdo a la validez que posea un instrumento determinado, en esa medida podemos realizar inferencias sobre la conducta posterior del sujeto evaluado (Aragón y Silva, 2002).

- **Validez de constructo:** valida un rasgo teórico o constructo hipotético, se validan los rasgos psicológicos que mide el test; y no sólo el rasgo sino la teoría sobre la que éste descansa; lo que implica que el instrumento mide un rasgo teórico derivado de toda una teoría psicológica, subyacente al instrumento de medición y a la medida misma.
- **Validez de criterio:** puede ser concurrente o predictiva, y se refiere a que la medida obtenida por un sujeto en la prueba nos va a ayudar a predecir un comportamiento, es la eficacia de un test en la predicción de situaciones específicas; se compara la actuación del sujeto en un test con un criterio, con una medida directa e independiente de lo que está destinado a medir; debe existir evidencia de que hay una relación entre las puntuaciones del test y las del criterio.
- **Validez de contenido:** es el grado en que un conjunto de reactivos representan adecuadamente un dominio de conductas; es una muestra representativa de un contenido teórico de conocimientos, habilidades o conductas; mide una muestra representativa de un contenido teórico de conocimientos o habilidades, y en este tipo de validez se garantiza que los resultados del sujeto en la prueba, se puedan generalizar al universo de contenido que la prueba representa.

De esta manera, tanto la confiabilidad como la validez son dos requisitos indispensables que debe poseer todo instrumento de evaluación psicológica, lo cual nos garantizará el poder usarlo confiablemente y asegurar que las inferencias y decisiones que de ellos se deriven, serán las más apropiadas.

2.9.3.2 Confiabilidad

(Muñiz, 1992) nos dice:

”...es la exactitud, la precisión con que un instrumento de medición mide el objeto, en términos estrictos, la confiabilidad sería la ausencia de errores de medición utilizando un instrumento determinado.”

En psicología, es difícil utilizar dichos términos en la medición de atributos psicológicos; como alternativa se utilizan como sinónimo de confiabilidad el de estabilidad de la medida y el de consistencia interna:

- **La estabilidad de la medida:** al medir un atributo psicológico con un determinado instrumento, éste será confiable si, al evaluar a los mismos sujetos con el mismo instrumento, las medidas obtenidas en la segunda aplicación sean muy similares a las obtenidas en la primera aplicación, esto es, sean estables a través del tiempo, lo cual indicaría que los errores de medición serían mínimos y por tanto la confiabilidad sería aceptable, atribuyéndose las diferencias encontradas entre una medición y otra a los errores aleatorios asociados al proceso de medición y no al instrumento (Muñiz, 1992).
- **La consistencia interna:** los reactivos que componen un instrumento serán consistentes entre sí, en la forma en que están evaluando el atributo psicológico propuesto; es decir, en aquellos sujetos que puntúan alto en el atributo, los sujetos de manera individual puntuarán alto en aquellos reactivos que tienden a medir dicho atributo y puntuarán bajo en aquellos que no lo miden, siendo así consistentes los reactivos entre sí en la evaluación del atributo a evaluar (Et. al, 1992).

2.9.4 Coeficiente de Confiabilidad

Cortina (1993) menciona:

...“El coeficiente de confiabilidad es un coeficiente de correlación entre dos grupos de puntajes e indica el grado en que los individuos mantienen sus posiciones dentro de un grupo. Abarca valores desde 0 a 1. Cuanto más se acerque el coeficiente a 1, más confiable será la prueba. Señala la cuantía en que las medidas del test están libres de errores casuales o no sistemáticos...”

Por ejemplo, un coeficiente de 0.95 quiere decir que en la muestra y condiciones fijadas de aplicación del test el 95% de la varianza de los puntajes directos se debe a la auténtica medida, y sólo el 5%, a errores aleatorios.

Existen diferentes maneras para determinar la confiabilidad de un instrumento, tales como: repetición de test o prueba (test/re test), formas equivalentes, división por mitades y análisis de homogeneidad de ítems (Alfa de Cronbach).

a) Método del test-re test: Se aplica dos veces el mismo test (el lapso entre las aplicaciones se determina previamente), a una misma muestra de individuos. Las dos series de puntajes resultantes se correlacionan con el coeficiente de correlación "r" de Pearson.

b) Método de las formas equivalentes: Se aplican dos formas equivalentes o paralelas del test al mismo grupo de individuos, y las dos series de puntajes resultantes se correlacionan con el coeficiente producto de los momentos de Pearson (r).

c) Método de la división por mitades o "Split half method": Se aplica el test una sola vez a una muestra, luego se califica por separado los ítems pares (2, 4, 6, ..., n) y los ítems impares (1, 3, 5, ..., n). A continuación, las dos series de puntajes resultantes se correlacionan con el coeficiente "r" de Pearson, pero

por haberse dividido el test en dos partes (ítems pares e ítems impares), el "r" resultante debe ser "corregido" para arrojar el "r" para todo el test.

d) Análisis de homogeneidad de ítems: los instrumentos que buscan medir un constructo pueden ser validados de forma indirecta basándose en la relación que muestren los ítems que componen la escala; es decir, presentan una excelente consistencia interna o interrelación entre las preguntas o incisos que hacen parte de la escala. Esto es realizar una validación de un constructo sin un patrón de referencia.

Este método evalúa el error factorial específico y el error por respuesta al azar los cuales están distribuidos independientemente dentro de los ítems y tienden a cancelarse mutuamente cuando los puntajes de los ítems son sumados. (Cronbach, 1951). La escala es aplicada a los sujetos en un momento puntual y mide, en pocas palabras la interrelación de los ítems de la escala, para lo cual la fórmula mas usada es el coeficiente alpha de Cronbach.

2.9.4.1 Coeficiente Alpha de Cronbach

El coeficiente alfa fue descrito en 1951 por Cronbach, es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados; en otras palabras, es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento.

También se puede concebir este coeficiente como la medida en la cual algún constructo, concepto o factor medido está presente en cada ítem. Generalmente, un grupo de ítems que explora un factor común muestra un elevado valor de alfa de Cronbach. Existen dos formas de calcularlo (Cronbach, 1951):

a) La varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{k \sum \sigma_i}{k-1} \left(1 - \frac{\sigma_x^2}{(k-1)} \right)$$

Donde:

k : Número de ítems de la prueba o test

$\sum \sigma_i$: Varianza de cada ítem

σ_x^2 : Varianza del cuestionario total

b) La varianza del puntaje total

$$\alpha = \frac{n p}{1 + p (n-1)}$$

Donde:

n = número de ítems

p = promedio de correlaciones lineales entre cada uno de los ítems

Para poder calcular la fiabilidad de un test, este debe cumplir con dos requisitos previos:

1. Estar formado por un conjunto de ítems que se combinan aditivamente para hallar una puntuación global (esto es, las puntuaciones se suman y dan un total que es el que se interpreta).
2. Todos los ítems miden la característica deseada en la misma dirección, es decir, los ítems de cada una de las escalas tienen el mismo sentido de respuesta (a mayor puntuación, más ansiedad, por ejemplo).

El segundo ítem es el que se corresponde con el sentido de respuesta, pero como el primero no cumple esa relación, deberá ser invertido para que el test así tenga todos los ítems con el mismo sentido y se pueda, pues, calcular el índice de consistencia (Cronbach , 1972).

Para el análisis de resultados se recomienda lanzar los estadísticos; al hacerlo, obtendremos dos tipos de resultados: los estadísticos de los ítems y de la escala y los estadísticos de los ítems en relación con el valor total; estas dos tablas de resultados serán fundamentales para la interpretación y posible reformulación del test. Para ello es necesario explicar dos conceptos:

1. Coeficiente de correlación lineal: Mide el grado y la dirección de la asociación lineal entre dos variables cuantitativas.
2. Correlación Ítem-Total: Esta correlación es de gran relevancia porque indica la correlación lineal entre el ítem y el puntaje total (sin considerar el ítem en evaluación) obtenido por los jueces indicando la magnitud y dirección de esta relación. Los ítems cuyos coeficientes ítem-total arrojan valores menores a 0,35 deben ser desechados o reformulados ya que las correlaciones a partir de 0,35 son estadísticamente significativas más allá del nivel del 1%. Una baja correlación entre el ítem y el puntaje total puede deberse a diversas causas, ya sea de mala redacción del ítem o que el mismo no sirve para medir lo que se desea medir.

2.9.4.2 Uso del Coeficiente de alpha de Cronbach

El coeficiente de Cronbach es una propiedad inherente del patrón de respuesta de la población estudiada, no una característica de la escala en sí misma; es decir, el valor de alfa cambia según la población en que se aplique la escala.

Hernández, (2001) afirma:

“...en los estudios donde se emplee una escala para cuantificar una característica, por muy popular y validada que sea, debe informarse siempre el valor de alfa en esta población y no debemos conformarnos con que sólo se diga que mostró una buena consistencia en otros estudios.”

El alfa de Cronbach tiene una gran utilidad cuando se usa para determinar la consistencia interna de una prueba con un único dominio o dimensión, porque si se usa en escalas con ítems que exploran dos o más dimensiones distintas, aunque hagan parte de un mismo constructo, se corre el riesgo de subestimar la consistencia interna (Cortina, 1993).

2.9.4.3 Interpretación del coeficiente alfa de Cronbach

El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.70; por debajo de este valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su parte el valor máximo esperado es de 0.95; por encima de este valor se considera que hay redundancia o duplicación. Varios ítems están midiendo exactamente el mismo elemento de un constructo; por lo tanto, los ítems redundantes deben eliminarse (Et, Al. 1993).

Usualmente, se prefieren valores de alfa entre 0.80 y 0.90; sin embargo, cuando no se cuenta con un mejor instrumento se pueden aceptar valores inferiores de alfa de Cronbach, teniendo siempre esa limitación.

Krus (1993) hace mención:

...“es necesario tener en cuenta que el valor de alfa es afectado directamente por el número de ítems que componen una escala. A medida que se incremente el número de ítems, se aumenta la varianza sistemáticamente colocada en el numerador, de tal suerte que se obtiene un valor sobre estimado de la consistencia de la escala”

De igual manera, se debe considerar que el valor del alfa de Cronbach se puede sobre estimar si no se considera el tamaño de la muestra: a mayor número de individuos que complementen una escala, mayor es la varianza esperada menciona Blad (1997).

Para la validación del instrumento se analizará la confiabilidad del mismo con ayuda del coeficiente de confiabilidad, a través del método de análisis de homogeneidad de ítems apoyándonos en el alpha de Cronbach, por ser el más adecuado para los objetivos que hemos planteado. Este es usado para poder medir la confiabilidad de tipo: consistencia interna, calculándolo por medio de la varianza de los ítems o la varianza del puntaje total.

Para el análisis de los resultados obtendremos:

- a) El coeficiente de correlación lineal (estadístico de los ítems y de la escala).
- b) La correlación ítem-total (estadístico de los ítems en relación con el valor total).

Ambos elementales para la interpretación y/o reformulación del instrumento.

Para el proceso de evaluación de ítems se calificarán las respuestas obtenidas en cada uno de los ítems puntuando un valor de 3 a los ítems que fueran contestados como “sí”, un valor de 2 a las respuestas equivalentes a “a veces” y valor de 1 a las que se contestarán como “no”, a excepción de los siguientes ítems:

20.- ¿Te defiendes ante los ataques de tus compañeros?

29.- ¿Tienes un buen manejo de tus emociones?

52.- ¿Si algún compañero no te cae bien, le permites opinar?

58.- ¿Te sientes seguro dentro de tu trabajo?

60.- ¿Te sientes tranquilo dentro de tu trabajo?

66.- ¿Te haz enfrentado a tus compañeros de trabajo, cuando te atacan?

73.- ¿Consideras que se te debería gratificar por tu esfuerzo adicional en tu trabajo?

74.- ¿Te sientes entusiasmado dentro de tu trabajo?

80.- ¿Le confías tareas a aquellos compañeros de los que sueles burlarte?

Lo anterior, como requisito de lo que hace mención Cronbach (1972): “El segundo ítem es el que se corresponde con el sentido de respuesta, pero como el primero no cumple esa relación, deberá ser invertido para que el test así tenga todos los ítems con el mismo sentido y se pueda, calcular el índice de consistencia”.

Con los resultados obtenidos se utilizará el programa estadístico SPSS el cual permite obtener la varianza de los ítems, tomando estas varianzas en la integración de las fórmulas que hace mención Cronbach (1951) y obtener así la confiabilidad del instrumento.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Objetivo General

Generar una propuesta de instrumento confiable para el psicólogo laboral que le permita conocer e identificar en sus candidatos, aquellos que posean los rasgos psicológicos del mobbing tanto de la víctima como del victimario.

3.1.1 Objetivos Específicos

1. Elaborar una propuesta de instrumento que permita detectar, medir y predecir el mobbing.
2. Elaborar una propuesta de instrumento que permita distinguir los rasgos del victimario.
3. Elaborar una propuesta de instrumento que permita distinguir los rasgos de la víctima.
4. Obtener la confiabilidad del instrumento.

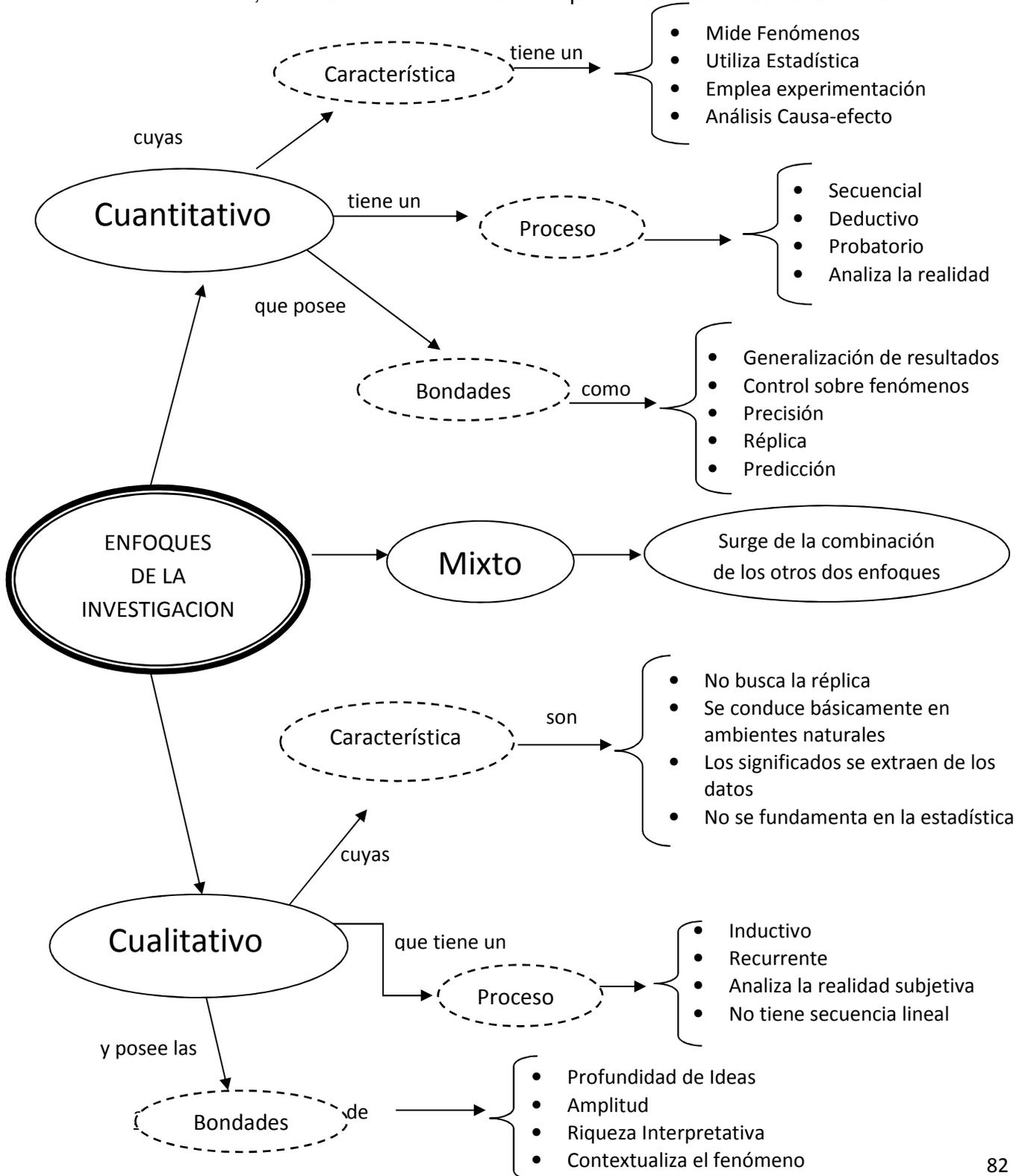
3.2 Hipótesis

Ha: El mobbing puede ser detectable, medible y predecible a través de un instrumento psicológico.

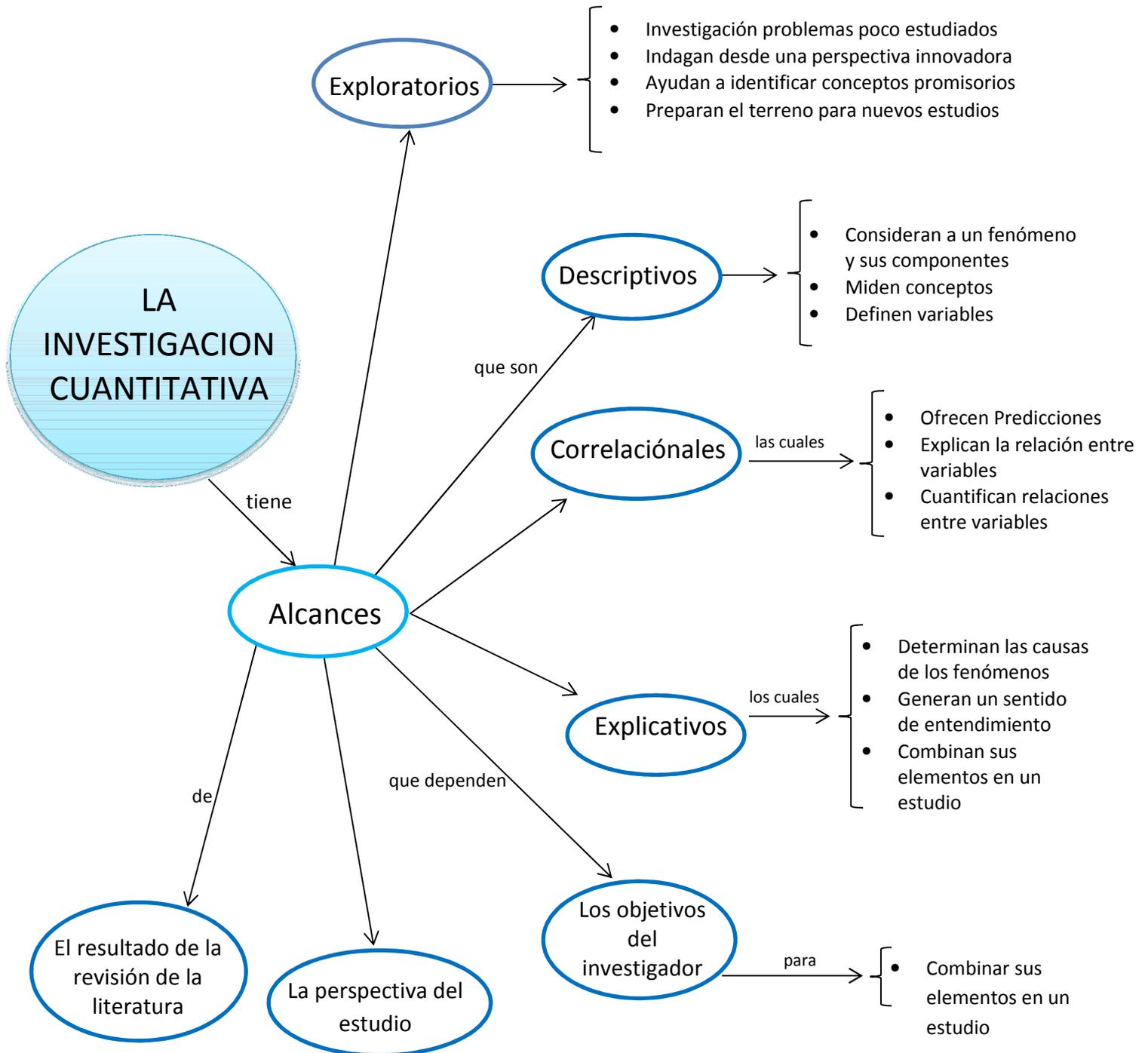
Ho: El mobbing no puede ser detectable, medible y predecible a través de un instrumento psicológico.

3.3 Tipo de estudio

Hernández (2001) hace referencia a los tipos de investigación cuantitativa, cualitativa y mixta; el enfoque que utilizaremos en este trabajo será de carácter cuantitativo, debido a las características que se detallan a continuación:



Con base en la clasificación mostrada y de acuerdo a las características del estudio que se realizará, el modelo de investigación que más se adecúa a las necesidades de la investigación es el que muestra Hernández (2001):



La investigación cuantitativa es usada en las ciencias naturales y sociales, desde la física y la biología hasta la sociología y el periodismo; es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables (Et, Al. 2001).

Dentro de esa investigación cuantitativa se encuentran presente tres tipos de investigación:

- Investigación descriptiva: Se refiere a la etapa preparatoria del trabajo científico que permita ordenar el resultado de las observaciones de las conductas, las características, los factores, los procedimientos y otras variables de fenómenos y hechos. Este tipo de investigación no tiene hipótesis explicada.
- Investigación analítica: Es un procedimiento más complejo con respecto a la investigación descriptiva, que consiste fundamentalmente en establecer la comparación de variables entre grupos de estudio y de control sin aplicar o manipular las variables, estudiando éstas según se dan naturalmente en los grupos. Además, se refiere a la proposición de hipótesis que el investigador trata de probar o negar.
- Investigación experimental: Es un procedimiento metodológico en el cual un grupo de individuos son divididos en forma aleatoria en grupos de estudio y control y son analizados con respecto a un factor o medida que el investigador introduce para estudiar y evaluar.

La investigación cuantitativa es la que analiza diversos elementos que pueden ser medidos y cuantificados; toda la información se obtiene a base de muestras de la población, y sus resultados son extrapolables a toda la población, con un determinado nivel de error y nivel de confianza; se sirve de números y métodos estadísticos; parte de casos concretos para llegar a una descripción general o comprobar hipótesis causales (Briones, 2002).

Con referencia al cuadro que hace mención Hernández (2001) y a las características que presenta la propia investigación cuantitativa hemos determinado basarnos en un modelo de investigación exploratorio descriptivo, debido a las características de nuestra propuesta como a continuación se describen:

1. Es un tema de investigación poco estudiado.
2. A través de esta investigación se pueden sentar precedentes para estudios posteriores más elaborados y rigurosos.
3. Se pretende especificar las propiedades, características y rasgos más importantes del mobbing.
4. A través de este estudio se recogerá información, sin la necesidad de relacionar las variables medidas.
5. Este estudio ofrecerá la posibilidad de hacer predicciones aunque no sean certeras totalmente.

3.3.1. Tipos de investigaciones cuantitativas

Briones (2002) explica al respecto: "...hay numerosos tipos de investigaciones cuantitativas que resultan de la aplicación de uno o más criterios de clasificación", que se pueden dividir según el:

- Objetivo principal: pueden clasificarse en descriptivas y en explicativas.
- Tiempo: se distinguen las investigaciones sincrónicas o transversales, que se refieren al objeto de investigación en un mismo período de tiempo, y las investigaciones diacrónicas o longitudinales, en las cuales los individuos se analizan durante un cierto tiempo, de manera más o menos continua. A este tipo pertenecen los estudios de cohortes constituidas por personas que tienen uno o más rasgos comunes (por ejemplo, estudiantes egresados de un cierto nivel educativo en un mismo año), los estudios de paneles (un mismo grupo estudiado en varios momentos), etc.

Otra clasificación importante se basa en la posibilidad que tiene el investigador de controlar la variable independiente y otras situaciones del estudio (como conformar por su cuenta el grupo o los grupos que serán objetos de su estudio). De acuerdo con este criterio se distinguen los siguientes tipos generales de investigaciones: a) experimentales; b) cuasi experimentales; y c) no experimentales (et. al., 2002)

3.3.2 Investigaciones no experimentales

Son aquellas en las cuales el investigador no tiene el control sobre la variable independiente, como tampoco conforma a los grupos del estudio; en estas investigaciones, la variable independiente ya ha ocurrido cuando el investigador hace el estudio. Briones (2002) comenta al respecto:

“... ha ocurrido un cierto fenómeno, que es tomado como variable independiente (por ejemplo, la exposición a la televisión) para un estudio en el cual el investigador desea describir esa variable como también los efectos que provoca sobre otro fenómeno, que es la variable dependiente (por ejemplo, conductas delictivas)”.

Por esta característica distintiva en lo que se refiere a la ocurrencia de la variable independiente, las investigaciones en las que se da esta circunstancia reciben el nombre de investigaciones ex post facto (después del hecho).

A este tipo de investigaciones pertenecen: la encuesta social, el estudio de casos, el estudio de cohortes, la observación estructurada, la investigación-acción participativa y la investigación evaluativa. (Et. Al. 2002).

Para el desarrollo de la investigación cuantitativa será, según su objetivo: una investigación descriptiva, y por el periodo de tiempo una investigación transversal, debido a que se realizará en una cierta población o en una muestra de ella en un período corto de tiempo.

3.4 Momentos de la investigación

- a) Determinar el fenómeno a medir: mobbing.
- b) Identificar los rasgos que presentan tanto víctima como victimario.
- c) Establecer las categorías que conformaran el instrumento.
- d) Elaborar los ítems.
- e) Revisar los ítems en cuanto a redacción y sintaxis.
- f) Clasificar los ítems de acuerdo a las categorías previamente definidas.
- g) Asignar un valor a cada respuesta, utilizando la escala Likert.
- h) Seleccionar la población a la cual se le aplicará el test.
- i) Aplicar el instrumento a la población.
- j) Vaciar los datos en el programa estadístico (SPSS).
- k) Analizar la confiabilidad del instrumento.
- l) Presentar conclusiones.

3.5 Selección de la población

Para la aplicación del test de mobbing, se entregaron los cuestionarios de mobbing a 40 trabajadores de la empresa Equinox Agente de Seguros y de Fianzas S.A de C.V.

3.6 Instrumentos Utilizados

Se elaboraron dos instrumentos fundamentados en el marco conceptual de esta investigación, con la finalidad de detectar los rasgos de las víctimas así como de los victimarios. Se elaboraron 55 preguntas correspondientes a las características de las víctimas y 54 preguntas que correspondían a los victimarios. Posteriormente se incorporaron en uno solo test teniendo un total de 109 ítems, con tres tipos de respuestas si, a veces y no (ANEXO 2).

Para la elaboración del instrumento se analizaron las características que aportaron los diversos autores que han estudiado al mobbing, así pues, los ítems que miden los atributos de la víctima se basaron en los siguientes autores, (ANEXO 3.1):

Shuster (1996) *Definición y características principales del mobbing*

- 1.- ¿Sientes que eres molestado sin ningún motivo, por uno o varios compañeros de tu trabajo?
- 3.- ¿Dentro de tu trabajo, te sientes atacado por uno o más de tus compañeros?
- 5.- ¿Consideras ser rechazado por uno o varios de tus compañeros de trabajo?
- 7.- ¿Te sientes ignorado por algún compañero de trabajo?
- 10.- ¿Has vivido cualquier tipo de maltrato verbal por parte de uno o más compañeros de trabajo?
- 12.- ¿Crees que tus compañeros intentan desestabilizar tus emociones?

González (2004) *Entorno Laboral*

- 15.- ¿Consideras que te exigen actividades adicionales a tu trabajo que no te corresponden?
- 17.- ¿Te sientes agredido por uno o más compañeros de trabajo?
- 30.- ¿Has recibido ataques o críticas negativas a tu desempeño laboral?

Cabetas y del Castillo (2004) *Características Personales*

- 19.- ¿Te consideras adicto a tu trabajo?

20.- ¿Te defiendes ante los ataques de tus compañeros?

González de Rivera (2000) *Efectos de las agresiones*

22.- ¿Piensas que algún compañero busca minimizar tus logros?

24.- ¿Consideras que recibes maltrato diario, de cualquier índole (físico, psicológico o emocional)?

25.- ¿Te sientes deprimido, dentro de tu trabajo?

27.- ¿Sientes que tu autoestima se ha afectado negativamente por comentarios dentro de tu trabajo?

28.- ¿Has sentido ansiedad, debido a las situaciones de tu entorno laboral?

Piñuel (2001) *Respuestas Emocionales*

31.- ¿Si se te atribuyen fallas de tu trabajo que sabes que no cometiste, te sientes responsable?

33.- ¿Te sientes capaz de poder tomar decisiones dentro de tu trabajo?

35.- ¿Aun fuera de tu trabajo, recuerdas los ataques que recibiste?

37.- ¿Has sentido tristeza recurrente en tu trabajo?

39.- ¿Evitas recordar los eventos desagradables de tu trabajo?

41.- ¿Sientes miedo a vivir situaciones de burlas o parecidas?

43.- ¿Alguna vez has experimentado la sensación de falta de aire?

45.- ¿Haz llegado a padecer de insomnio constante?

González de Rivera (2002) *Cansancio emocional*

46.- ¿Te haz sentido agresivo e irritable dentro de tu trabajo?

48.- ¿Te defiendes sobre los comentarios negativos que recibes dentro de tu trabajo?

51.- ¿Has sentido impotencia por no poder defender tu postura ante alguien de mayor jerarquía?

53.- ¿Has sentido mayor agotamiento físico sin razón alguna?

55.- ¿Has experimentado sentimientos de impotencia ante burlas de tus compañeros?

Et. Al (2002) *Evitación y asilamiento*

- 58.- ¿Te sientes seguro dentro de tu trabajo?
- 60.- ¿Te sientes tranquilo dentro de tu trabajo?
- 62.- ¿Calificas tu trabajo de manera negativa?
- 64.- ¿Haz faltado a tu trabajo sin razón justificable?
- 66.- ¿Te haz enfrentado a tus compañeros de trabajo, cuando te atacan?

Et. Al. (2002) *Sentimientos inadecuados profesionales*

- 67.- ¿Te consideras distante de tus compañeros de trabajo?
- 69.- ¿Haz faltado a reuniones laborales, a causa de tus sentimientos?
- 71.- ¿Haz notado que tu capacidad laboral ha disminuido?
- 73.- ¿Consideras que se te debería gratificar por tu esfuerzo adicional en tu trabajo?

López (2007) *Estrés y ansiedad*

- 74.- ¿Te sientes entusiasmado dentro de tu trabajo?
- 76.- ¿Le dedicas más tiempo del que deberías a tu trabajo?
- 78.- ¿Prefieres evitar a tus compañeros de trabajo?
- 81.- ¿Haz notado mayor tensión con tu pareja o dentro de tu casa derivado de tu estrés laboral?
- 83.- ¿Te haz distanciado de tus hijos, por estrés?

Ausfelder (2002) *Descripción de los síntomas*

- 84.- ¿Experimentas dolores de cabeza constantes?
- 86.- ¿Con frecuencia tienes dolor de estómago?
- 88.- ¿Te sientes inseguro cuando tu trabajo es evaluado?
- 91.- ¿Consideras que tu aspecto físico influye en tu reconocimiento laboral?
- 93.- ¿Has perdido el apetito debido a situaciones estresantes en tu trabajo?
- 96.- ¿Te sientes inferior, en cuanto a tus capacidades, con respecto a tus compañeros de trabajo?

99.- ¿Tus compañeros te hacen sentir que la mayoría de los problemas son por tu culpa?

101.- ¿Tienes miedo a expresar tus ideas y emociones dentro de tu trabajo?

103.- ¿Experimentas sudoración en las manos ante las críticas y agresiones de tus compañeros?

105.- ¿Has tenido náuseas como consecuencia de un evento estresante en tu trabajo?

107.- ¿Consideras que tienes personas de apoyo en tu trabajo?

108.- ¿Te sientes solo?

109.- ¿Te afecta de manera trascendente las críticas de tus compañeros?

Para la elaboración de ítems, que corresponden a los victimarios fue de la misma manera como se menciona anteriormente (ANEXO 3.2):

González (2004), *motivos de los acosadores*:

2.- ¿Ejerces maltrato de alguna forma a algún compañero en especial?

4.- ¿Tienes un trato hostil, hacia tus compañeros?

6.- ¿Buscas la participación de tus demás compañeros para atacar a algún otro?

8.- ¿Has intentado deteriorar la imagen de algún compañero?

Et. Al (2004) *Para definir la incapacidad personal del acosador*:

9.- ¿Te sientes amenazado por las habilidades de algún otro compañero?

11.- ¿Consideras ser superior a las tareas o responsabilidades que se te asignan?

13.- ¿Sientes envidia por algún compañero en especial?

Et. Al (2004) *Personalidad del Hostigador*

14.- ¿Cuándo algún trabajador no cumple sus tareas, haces público su mal desempeño?

16.- ¿Eres intolerante con los trabajadores que no se adaptan al esquema de la empresa?

- 18.- ¿Cuándo un compañero no comparte los mismos valores que tu, sientes que debes estar detrás de él" (perseguirlo)?
- 21.- ¿Eres una persona dominante?
- 23.- ¿Consideras que eres inseguro?
- 26.- ¿Consideras tener poca tolerancia a la frustración?
- 29.- ¿Tienes un buen manejo de tus emociones?
- 32.- ¿Tienes reacciones explosivas, constantemente?
- 34.- ¿Para cumplir con tus responsabilidades, cambias de parecer fácilmente?
- 36.- ¿Si tienes una mala relación con algún compañero, buscas desquitarte con él?

Cabetas y del Castillo (2004) *Evitar que la víctima se exprese*

- 38.- ¿Interfieres de forma premeditada el trabajo de los demás?
- 40.- ¿Criticas y ridiculizas constantemente el trabajo de tus compañeros?
- 42.- ¿Haces críticas sobre la vida privada de alguno de tus compañeros?
- 44.- ¿Has amenazado de manera verbal a algún compañero?
- 47.- ¿Al estar solos, evitas el contacto con aquel compañero que molesta?
- 49.- ¿Ignoras la presencia de algún compañero, dirigiéndote únicamente a los demás?

Et. Al (2004) *Aislamiento*

- 50.- ¿Prefieres no establecer conversaciones con el compañero que no es de tu agrado?
- 52.- ¿Si algún compañero no te cae bien, le permites opinar?
- 54.- ¿Has presionado a tus compañeros que eviten hablar con alguien, solo por que no son amigos?
- 56.- ¿Has organizado actividades, donde no se involucre a un compañero en específico?

Et. Al (2004) *Desacreditación de la víctima frente a sus compañeros*

- 57.- ¿Has creado algún rumor sobre un compañero en específico?

- 59.- ¿Ridiculizas o haces bromas junto con tus compañeros a otro, de manera constante?
- 61.- ¿Has intentado someter a un examen psicológico a algún compañero, como burla?
- 63.- ¿Junto con tus compañeros, se burlan de las dolencias de algún otro?
- 65.- ¿Imitas gestos, maneras, o la voz de algún compañero con la intención de ridiculizarlo frente a los demás?
- 68.- ¿Criticas sus preferencias religiosas frente a otros?
- 70.- ¿Te has burlado de la vida privada de otros?
- 72.- ¿Comentas con los demás, la forma de trabajo de alguna persona, de una manera malintencionada?
- 75.- ¿Haces burla sobre los orígenes de los demás?
- 77.- ¿Pones en duda las decisiones de algún compañero?
- 79.- ¿Realizas expresiones que atacan la dignidad de otros?

Et. AI (2004) *Desacreditación en el trabajo*

- 80.- ¿Le confías tareas a aquellos compañeros de los que sueles burlarte?
- 82.- ¿Exiges tareas absurdas a tus compañeros de trabajo?
- 85.- ¿Te anticipas para que algún compañero no encuentre tareas para realizar, con la finalidad de perjudicarlo?
- 87.- ¿Consideras que las tareas que repartes a tus subordinados, pueden ser inferiores a sus competencias?
- 89.- ¿Buscas demostrar la ineptitud de algún compañero, dándole tareas superiores a sus habilidades?

Et. AI (2004) *Comprometer la salud*

- 90.- ¿Exiges trabajos peligrosos, o que pongan en daño la integridad de alguien en especial?
- 92.- ¿Has amenazado físicamente a un compañero?
- 94.- ¿Has agredido físicamente a algún compañero de trabajo?

95.- ¿Has ocasionado desperfectos en los artículos personales de algún compañero de trabajo?

97.- ¿Alguna vez has provocado desperfectos en el puesto de trabajo de algún compañero?

Iglesias (2007) *Proceso del hostigamiento*

98.- ¿Justificas tus ataques hacia algún compañero?

100.- ¿Consideras que es tu deber burlarte de algún compañero?

102.- ¿Continuas los ataques que comenzó algún otro compañero?

104.- ¿Permites los actos de injusticia que se comenten hacia un compañero?

106.- ¿Sientes miedo a ser desplazado de tu puesto de trabajo?

El instrumento elaborado, que busca medir el mobbing lo podemos registrar dentro de las siguientes características: por su manera de interpretación es una prueba objetiva, ya que se pueden interpretar los resultados con una tabla previa, es decir de una manera clara; por su forma de comparación es una prueba referida al criterio, dado que cada individuo es comparado contra un criterio arbitrario, por su finalidad es un test de investigación; para su modo de aplicación es de papel y lápiz, hablando de su forma de aplicación es individual y según los atributos que evalúan es un test del área clínica; según la clasificación que mencionan Aragón y Silva (2004).

3.7 Intervención

Para la validación del instrumento se otorgó a cada participante la prueba de mobbing (ANEXO 2), y un lápiz del no. 2., se leyeron junto con cada encuestado las instrucciones del test que fueron: “A continuación encontraras una serie de enunciados que reflejan actitudes y comportamientos dentro del trabajo, marca con una X la opción con las que mas te identifiques. Es una prueba anónima, por lo que te pedimos contestar con la mayor sinceridad posible. Gracias por tu colaboración”.

Con las respuestas de los 40 participantes, se realizaron las calificaciones de la prueba; a cada respuesta se le dio un valor numérico según correspondiera, de tipo tricotómica, es decir de tres opciones de respuestas:

- a las respuestas de si una puntuación de 3,
- a las respuestas de a veces una puntuación de 2
- a las respuestas de no una puntuación de 1

A excepción de las preguntas, 20, 29, 52, 58, 60, 66, 73, 74 y 80 que su valor de si y no se evaluaron de manera inversa; esto es debido a que el instrumento se debe evaluar en relación a la respuesta esperada, es decir, los ítems de test deberán tener el mismo sentido de respuesta (ANEXO 3).

Para la evaluación de cada ítem se vaciaron los resultados en una tabla de Excel, (ANEXO 4) contabilizando cada sujeto y su puntuación según fuera su respuesta; con esa tabla se utilizó el SPSS el cual es un programa informático usado en las ciencias sociales. Pardo y Ruiz (2009) comentan al respecto:

...“originalmente SPSS fue creado como el acrónimo de Statistical Package for the Social Sciences aunque también se ha referido como "Statistical Product and Service Solutions"; sin embargo, en la actualidad la parte SPSS del nombre completo del software IBM SPSS no es acrónimo de nada.”

Con los datos en el programa se calculó la varianza de los ítems:

Estadísticos descriptivos								
	N	Varianza						
item 1	40	.512	item 41	40	.459	item 82	40	.256
item 2	40	.182	item 42	40	.333	item 83	40	.349
item 3	40	.503	item 43	40	.369	item 84	40	.548
item 4	40	.349	item 44	40	.215	item 85	40	.092
item 5	40	.635	item 45	40	.430	item 86	40	.276
item 6	40	.369	item 46	40	.487	item 87	40	.244
item 7	40	.353	item 47	40	.490	item 88	40	.071
item 8	40	.358	item 48	40	.574	item 89	40	.281
item 9	40	.256	item 49	40	.510	item 90	40	.049
item 10	40	.533	item 50	40	.666	item 91	40	.358
item 11	40	.584	item 51	40	.635	item 92	40	.251
item 12	40	.400	item 52	40	.712	item 93	40	.356
item 13	40	.244	item 53	40	.615	item 94	40	.430
item 14	40	.410	item 54	40	.215	item 95	40	.215
item 15	40	.471	item 55	40	.615	item 96	40	.092
item 16	40	.349	item 56	40	.613	item 97	40	.302
item 17	40	.408	item 57	40	.490	item 98	40	.281
item 18	40	.421	item 58	40	.651	item 99	40	.267
item 19	40	.256	item 59	40	.533	item 100	40	.199
item 20	40	.404	item 60	40	.605	item 101	40	.179
item 21	40	.451	item 61	40	.163	item 102	40	.336
item 22	40	.551	item 62	40	.233	item 103	40	.112
item 23	40	.318	item 63	40	.387	item 104	40	.307
item 24	40	.379	item 64	40	.379	item 105	40	.163
item 25	40	.451	item 65	40	.510	item 106	40	.336
item 26	40	.292	item 66	40	.794	item 107	40	.584
item 27	40	.562	item 67	40	.244	item 108	40	.285
item 28	40	.644	item 68	40	.215	item 109	40	.346
item 29	40	.471	item 69	40	.112	SUMA	40	43.117
item 30	40	.435	item 70	40	.421	SUMA	40	760.199
item 31	40	.497	item 71	40	.071	N válido	40	
item 32	40	.387	item 72	40	.430	(según lista)		
item 33	40	.336	item 73	40	.779			
item 34	40	.503	item 74	40	.430			
item 35	40	.507	item 75	40	.346			
item 36	40	.421	item 76	40	.503			
item 37	40	.400	item 77	40	.456			
item 38	40	.251	item 78	40	.605			
item 39	40	.664	item 79	40	.144			
item 40	40	.281	item 80	40	.692			

Capítulo IV

RESULTADOS, ANALISIS DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES

4.1 Resultados

Como se menciona en el contenido de este trabajo, se busca obtener el coeficiente de confiabilidad a través de un análisis de homogeneidad ya que pueden ser validados de forma indirecta basándose en la relación que muestren los ítems que componen la escala, esto se logra a través del análisis del alfa de Cronbach que ofrece la confiabilidad del tipo de consistencia interna.

Aplicando sus dos fórmulas (Cronbach, 1951):

a) La varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Donde:

k : es el número de ítems de la prueba o test

$\sum \sigma_i$: Varianza de cada ítem

σ_x^2 : Varianza del cuestionario total

Sustituyendo los valores, tenemos los siguientes datos:

Número de ítems: **109**

Sumatoria de la varianza de cada ítem: **43.117**

Varianza del cuestionario total: **760.199**

Logrando calcular la fórmula de esta manera:

$$\alpha = \frac{109}{(108)} \left(1 - \frac{43.117}{760.199} \right)$$

$$\alpha = 1.0092 \left(1 - 0.0567 \right)$$

$$\alpha = 1.0092 \left[0.9433 \right]$$

$$\alpha = 0.9519$$

b) La varianza del puntaje total

$$\alpha = \frac{n p}{1 + p (n-1)}$$

n= número de ítems

p= promedio de correlaciones lineales entre cada uno de los ítems (ANEXO 5)

Obteniendo los siguientes resultados:

n= 109

p= 9.23317788

Sustituyendo dichos valores en la fórmula:

$$\alpha = \frac{(109) 9.23317788}{1 + 9.23317788 (109-1)}$$

$$\alpha = \frac{1006.416389}{10.23317788 (108)}$$

$$\alpha = \frac{100641.6389}{1105.183211}$$

$$\alpha = 91.06330778$$

4.2 Análisis de Resultados.

Al someter la prueba al tratamiento estadístico nos encontramos que el análisis de confiabilidad alfa de Cronbach resultante del desarrollo de sus fórmulas, se obtiene una correlación interna del .95, es decir que la muestra y condiciones fijadas de aplicación del test el 95% de la varianza de los puntajes directos se debe a la auténtica medida y solo el 5% a errores aleatorios, en otras palabras, los ítems muestran ser confiables para futuras aplicaciones y análisis estadísticos.

Para la interpretación de ambas fórmulas, obtuvimos una varianza del puntaje total de la prueba del 91% y respecto a la varianza de los ítems un 95% de confiabilidad, ambas fórmulas corroboran la confiabilidad del instrumento, sin ser

necesaria la aplicación de ambas fórmulas, ya que con cualquiera de las dos, los resultados hubieran concluido en lo mismo.

Sin embargo como menciona Cortina (1933) que obteniendo un valor de alfa de Cronbach mayor a .95 es probable que dentro de la prueba existen preguntas duplicadas o redundantes, por lo cual se eliminaron aquellas preguntas que obtuvieran, dentro de la correlación lineal, una puntuación por abajo de .35, dando como resultado la re-formulación del instrumento elaborado, quedando así un instrumento donde se eliminaron preguntas que carecen de confiabilidad o que se encuentran duplicadas o redundantes. Los ítems son: 4, 5, 7, 9, 11, 12, 13, 16, 19, 21, 23, 26, 31, 33, 39, 43, 45, 48, 51, 61, 62, 64, 76, 77, 81, 83, 84, 87, 88, 91, 96, 101, 103, 104, 105, 106, 107, 108. El test final, se puede observar en el ANEXO 6, con un total de 71 ítems.

Dentro de la elaboración del instrumento se plantearon tres rangos para la calificación de las preguntas que corresponden a las características de las víctimas y de los victimarios encontramos 55 ítems que miden las características de las víctimas y su redacción esta formulada para que su respuesta máxima sea de 3 puntos, es decir están orientadas a responder “sí” (o “no” en algunas preguntas) a ser víctimas o considerar actos que pudieran evaluarse como tal.

Sin embargo, derivado del tratamiento estadístico antes mencionado, se eliminaron 25 ítems por su baja correlación; por lo tanto, se tiene un total de 90 puntos para considerar a un sujeto como víctima y la calificación mínima sería de 30 (ya que 1 es la calificación más baja), calculando sus rangos de la siguiente manera:

Rango: Valor Max-Valor Min/ Núm. De Rangos

Valor Máximo: 90; Valor Mínimo: 30 Rangos: 3

Total: 20

Los rangos obtenidos son:

De 30 a 50 “baja o nula presencia de las características de víctima del mobbing”

De 51 a 70 “presencia de las características de víctima del mobbing”

De 71 a 90 “alta presencia de las características de víctima del mobbing”

De igual manera, se construyeron 54 ítems que miden los rasgos del victimario, quedando después del análisis estadístico 41 ítems, su puntaje máximo es de 123 y el mínimo de 41, quedando sus rangos:

De 41 a 68 “baja o nula presencia de las características de victimario del mobbing”

De 69 a 96 “presencia de las características de victimario del mobbing”

De 97 a 123 “alta presencia de las características de victimario del mobbing”

Obteniendo la suma de las respuestas que arroja cada sujeto en el área de la víctima, podremos determinar en que rango se encuentra cada sujeto dentro de los parámetros establecidos, y de esa manera obtenemos esta tabla:

	Victima	Victimario
Alto	3	2
Medio	9	3
Bajo	28	35
Total	40	40

Es decir, de estos resultados se puede concluir que 11 sujetos de los 40 cuestionados (entre puntaje alto y medio), experimentan alguno de los síntomas que los autores referidos en el desarrollo de la investigación, hacen mención sobre las características de las víctimas del mobbing, o bien, se identifican con las actitudes que los compañeros de trabajo tienen hacia ellos y que son específicamente del mobbing.

De lo anterior, se concluye que 5 de las 40 personas evaluadas, presentan las características que los autores han mencionado respecto a los victimarios; es decir, manifiestan tener actitudes hacia sus compañeros de trabajo que son propias del mobbing.

Por lo tanto, haciendo referencia a nuestra hipótesis donde se plantea la idea de que el mobbing es detectable a través de un instrumento psicológico, podemos concluir lo siguiente:

La hipótesis Ha se cumple ya el mobbing puede ser detectable, medible y predecible a través de un instrumento psicológico; traducido a porcentaje obtenemos:

	Victima	Victimario
Alto	7.5%	5%
Medio	22.5%	7.5%
Bajo	70%	87.5%
Total	40	40

El 30% de la población (entre los rangos alto y medio) presenta rasgos significativos del perfil de víctima, mientras el 12.5% (entre los rangos alto y medio) presenta rasgos significativos del perfil de victimario.

Ésta población estudiada es más propensa a presentar rasgos de víctimas, lo que nos muestra una clara necesidad de la intervención del psicólogo laboral.

Es evidente que se deberá investigar mas a profundidad cuales son aquellos síntomas o las características en las cuales los participantes expresan sentirse víctimas o victimarios del mobbing.

4.3 Discusión

Este estudio ha sido muy interesante debido a que la literatura nos arroja muchísima información respecto al fenómeno. Los distintos autores a los que hacemos referencia en este trabajo por lo general llegan a la misma conclusión, a conceptos muy similares y a puntos de vista que se complementan y enriquecen.

Es importante hacer mención de que no hemos descubierto el hilo negro ni hemos creado nuevos conceptos. La aportación más valiosa de nuestro trabajo ha sido la compilación de todas esas valiosas aportaciones que a través del tiempo y de diferentes estudios, los autores han hecho al estudio de este fenómeno.

Si bien es cierto que ya contamos con antecedentes referentes a pruebas psicométricas como el LIPT de Leymann y el IVAPT del Dr. Manuel Pando, el valor agregado de este test radica en enfocar la mitad de los ítems a la detección de los rasgos del victimario, cosa que no presentan los autores antes mencionados.

Otro punto adicional de interés y retomando las raíces de la psicometría mexicana con el Dr. Díaz Guerrero, es importante para la población mexicana contar con un instrumento que esté diseñado con lenguaje y contextos mexicanos.

Esta propuesta nace de la observación de una población muy específica y es por eso que, con la experiencia cercana a la población y con la literatura que consultamos al respecto, determinamos que enriquecería más al estudio del tema una propuesta nueva, con miras a que dando continuidad al estudio y sometiendo la prueba a distintos procesos estadísticos, podamos en un futuro contar con la validez suficiente como para que cualquier psicólogo que así lo decida, pueda utilizar esta prueba como herramienta para la detección y/o prevención del mobbing.

4.4 Conclusiones

Hablar de mobbing hoy en día, resulta aún ser un término desconocido para algunas personas, sin embargo es un tema que los psicólogos laborales debemos tener muy presente debido a la globalización en la que vivimos y es que desgraciadamente el ritmo de vida, orilla a los seres humanos, a no ser conscientes del entorno laboral en el que se desenvuelven.

A través de las lecturas realizadas durante el proceso de investigación, resulta fascinante la facilidad con la que el mobbing puede pasar desapercibido por las empresas y peor aún por las personas que lo sufren y aquellas que lo realizan; haciendo que las características sean actitudes y comentarios que se viven día a día, enmascaradas como bromas ligeras, burlas comunes, apodos, entre otros.

Siendo el mobbing un problema donde se involucran desde dos o mas compañeros, afectando a toda un área o incluso a la empresa en su totalidad, provocando a la larga efectos negativos dentro de ésta como la rotación de personal, calidad de producción, deficiencia en el trabajo, entre otros; por el otro lado, genera en las víctimas, victimarios y a los demás compañeros de trabajo, baja autoestima, estrés, conflictos familiares, depresión y en casos extremos el suicidio.

Fue muy interesante conocer las etapas del mobbing, las características del victimario así como de la víctima y poder identificar los rasgos que permiten evaluar a cada uno de ellos; la elaboración del test, su análisis y resultados permitieron concluir que es posible la evaluación del mobbing, con un instrumento que pueda utilizar, (posterior al debido tratamiento estadístico) el psicólogo laboral siendo una herramienta más para el proceso de reclutamiento y selección de personal.

A través de todo el trabajo realizado dentro de esta investigación y respecto al objetivo general planteado, podemos concluir que se ha generado un

instrumento confiable para el psicólogo laboral que permite detectar a los sujetos que posean los rasgos psicológicos del mobbing tanto de la víctima como del victimario; es claro que, para considerar este instrumento de detección dentro de un área de reclutamiento, es necesario llevar mas investigación al respecto, así como su proceso de validación.

Podemos concluir, dentro de los objetivos específicos, es posible la elaboración de un instrumento que permite detectar, medir y predecir el mobbing. Desde el análisis de la víctima así como del victimario, y que permitieron detectar los rasgos que pueden ser mas cuantificables en ambos casos.

Recordando la hipótesis planteada en el marco de la investigación, se puede concluir con la afirmación de la hipótesis Ha propuesta en la investigación, el mobbing se puede medir, detectar y predecir a través de un instrumento psicológico.

Sin embargo, como parte de las debilidades que se generaron a lo largo de este trabajo, es importante considerar que dentro de esta investigación hubiera sido de mayor utilidad contar con una población mayor para hacer más sustentables los datos.

Podemos añadir que existen distintos factores externos que probablemente hayan influido en los resultados. Al ser una de las investigadoras parte de la plantilla laboral y la responsable del área de recursos humanos de la empresa, los trabajadores comentaban que se sentían inseguros por temor a que supiéramos quien había contestado tal respuesta y que por ello, se tomaran acciones o medidas que implicaran que la información sería de conocimiento de su jefe o de los directores, pese a que el cuestionario fue aplicado con carácter anónimo.

En adición a lo anterior, es pertinente mencionar que al observar el trabajo diario y su dinámica laboral, el clima, el ambiente y tener conocimiento de los problemas que presentan entre ellos, detectando inclusive casos muy específicos

de mobbing, considerábamos que la prueba iba a arrojar datos muy contundentes ante la presencia de lo ya descrito, sin embargo otro factor que vale la pena estudiar, a modo de complemento de esta investigación, es sin duda cómo se sitúan jerárquicamente los trabajadores, cómo a pesar de su cargo y puesto dentro de la empresa, las relaciones humanas y los roles de liderazgo trascienden lo institucionalmente establecido.

Esta investigación pretende ser una brecha para futuras investigaciones del mobbing, aportar una perspectiva, desde la cual consideramos es necesario hacer conscientes a las empresas Mexicanas de las características de este fenómeno, de su desarrollo y sus consecuencias. Es importante tener presente que esta investigación fue de tipo exploratoria; y por ello la presencia de errores es inevitable, sin embargo, con la integración de más información al respecto permitirán avanzar en la detección de mobbing.

Los beneficios de esta investigación son diversos, para con los trabajadores el facilitar la comprensión del mobbing, que distingan cuando y porque sucede, cuales son las actitudes de un victimario, así como también pueda distinguir a un víctima para tener cuidado y atención a las suplicas de ayuda y lograr evitar que el mobbing, produzca en él o en sus compañeros consecuencias irreparables.

Para una empresa la presencia del mobbing genera mal clima laboral, no se cumplirían objetivos, mal ambiente laboral, falta de comunicación, una alta rotación de personal; entre muchas otras más. Cuando no se tiene la información debida se invierte erróneamente y se trata de solucionar el problema desde otras perspectivas, lo que tendrá como consecuencia mayor gasto y el mismo problema; es por ello, que contar con una herramienta que permita identificar al mobbing, como una víctima o un victimario, será una inversión positiva para la empresa, su personal y la sociedad en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aragón, L. (2004) *Fundamentos Psicométricos en la Evaluación Psicológica*. Revista Electrónica de Psicología Iztacala Vol. 7 No. 4 Unidad de Evaluación Psicológica Iztacala Universidad Nacional Autónoma de México Facultad de Estudios Superiores Iztacala.

Adkins, D. (1994). *Elaboración de tests. Desarrollo e interpretación de los tests de aprovechamiento*. México: Trillas

Aiken, L. (1996). *Tests psicológicos de evaluación*. México: Prentice-Hall.

Anastasi, A. (1986). *Los tests psicológicos*. Madrid: Aguilar.

Aragón, L. y Silva, A. (2002) *Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica*. México: Pax.

Ausfelder, T. (2002) *Mobbing, el acoso laboral en el trabajo*. Barcelona: Océano.

Ballesteros, S. (2004) *Dentro del mobbing. Análisis y reconsideraciones de los procesos básicos*. Madrid: Congreso Virtual de Psiquiatría Interpsiquis.

Baron, M., Blanco, J., Munduate, L., (2003) *La espiral del mobbing*. Sevilla: Pirámide.

Blad, K. (1997) *Cronbach's alfa*. Ed. Med

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

Briones, G. (2002) *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá: Arfo

Brodsky, C. (1976) *The harassed worker*. Toronto: Lexinton Books.

Brown, G. F. (1980). *Principios de la medición en psicología y educación*. México: El Manual Moderno .

Bruziches, D.; Rinaldi, B. (2000) *Job Safety:Where There is High Tension at the Work Place: MOBBING*. Washington: Infirm

Cabetas I. y Del Castillo B. (2004) *El acosador de mobbing laboral. Reflejo descriptivo de su trastorno en el Test de Rorschach*. Ponencia presentada en el 5º Congreso Virtual de Psiquiatría Interpsiquis.

Camps del Saz, P.; Martín D.; Pérez J. y López, J.A. (1996). *Hostigamiento psicológico en el trabajo: El mobbing*. Madrid: Salud y Trabajo pág.118, 10-14.

Carreras, M.V.; Cosculluela, A.; Freixa, M.; Gómez, J. y Lucaya, D. (2002). *Acoso moral en el trabajo, mobbing*. Madrid: Médica Psiquiatría, pps. 2, 65-91

Cerdá, E. (1984). *Psicometría general*. Barcelona: Herder

Cervera, A; Rojo, V. (2005) *Mobbing o Acoso Laboral*. Madrid: Tébar

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (2002) México: Trillas.

Cortada de Kohan, N. (1999). *Teorías psicométricas y construcción de tests*. Buenos Aires: Lugar.

Cortina, J. (1993) *Que es coeficiente alpha? Una investigación sobre su teoría y aplicación*. España: Apple pps. 78, 98-104.

Cronbach, L. (1972). *Fundamentos de la exploración psicológica*. Madrid: Biblioteca Nueva.

Ebel, R. (1977). *Fundamentos de la medición educacional*. Buenos Aires: Guadalupe

Fernández, R. (1996) *Introducción a la evaluación psicológica*. Salamanca: Pirámide.

Furnham, A. (2001) *El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Oxford University Press.

Weímer R. (1999) *Estadística* México: Continental

Garaigordobil, M. (1998) *Evaluación Psicológica. Bases teórico-metodológicas, situación actual y directrices de futuro*. Salamanca: Amarú Ediciones.

González, V. (2004) *El mobbing. Aspectos conceptuales y cuestiones prácticas para el médico de familia sobre las conductas de acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Semergen Novartis.

González de Rivera, J. (2000) *Mobbing: El Síndrome del Acoso Institucional*. Diario Medico

González de Rivera, J. (2002) *Mobbing: El asesinato psicológico en el lugar del trabajo*. Madrid: Espasa Calpe

Gronlund, N. (1978). *La elaboración de tests de aprovechamiento*. México: Trillas.

Heinz D. (1995) *La sociedad global. Educación, mercado y democracia*. México: Mortiz. 49- 98

Hernández, R. (2001) *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. págs. 52 - 134.

Hirigoyen, M. (1998) *Le harcèlement moral, la violence perverse auquotidien*. París: La Découverte& Syros.

Hoel, H. (2000) *Destructive Conflict and Bullying at Work*. Manchester: University of Manchester Institute of Science and Technology.

Iglesias, C. (2007) *Acoso laboral, revisión del concepto y actualizaciones*. Ponencia presentada en el 8º Congreso Virtual de Psiquiatría Interpsiquis

Juárez, A. (2005). *Mobbing un riesgo psicosocial latente en el trabajo de enfermería*. Enfermería IMSS pps.3-13, 153-160.

Kerlinger, F. (1975) *Investigación del comportamiento. Técnica y metodología*. México: Interamericana.

Koszer, N. (2006) *Mobbing: un siniestro estresor laboral*. Ponencia presentada en el 7º Congreso Virtual de Psiquiatría Interpsiquis

Krus (1993) *The problems of negative reliabilities*; Texas: Meas.

Lassala R. (1973) *Estadística General* México: Fondo educativo interamericano pag. 201-216

Levine, Ch. y Freeman, F. (1973) *Introducción a la medición en psicología y educación*. Buenos Aires: Paidós.

Ley Federal del Trabajo, (2010) México.

Leymann, H. (1996). *The content and development of mobbing at work. European Journal of Work and Organizational Psychology*. Pag. 5, 2, 6-16.

Leymann, H., Gustavsson, B. (1984). *Violencia psicológica en los lugares de trabajo. Dos estudios exploratorios*. Stockholm.

Lord, F. (1980) *Applications of item response theory to practical testing problems*. Hillsdale: Erlbaum.

Lorenz, K. (1961) *La Evolución y Modificación de la Conducta* .Harvard: University Press.

Martínez, R. (1996) *Teoría de los tests psicológicos y educativos*. Madrid: Síntesis Psicológica.

Monroe, D. (1974) *Resultados de pruebas psicológicas. Interpretación estadística*. México: Limusa.

Moreno B.; Garrosa E.; Galindo C.; Julián L.; Rodríguez R.; Morante M.; y Losada M (2005) *Mobbing Manual. Transportes y comunicaciones de la comunidad de Madrid*. Madrid: Unión General de Trabajadores.

Muñiz, J. (1992) *Teoría clásica de los tests*. Madrid: Pirámide.

Olmeda, M. y García, A. (2004). *Demandas por estrés laboral en un Centro de Salud Mental*. Ponencia presentada en el 5º Congreso Virtual de Psiquiatría Interpsiquis.

OIT (Organización Internacional del Trabajo) (1998). *Manual de Mediación*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

OMS (Organización Mundial de la Salud) (2000).

Pando M. (2006) Estrés y Salud Mental en el Trabajo. Congreso en Cuernavaca, Morelos: Violencia psicológica y mobbing, datos preliminares de Latinoamérica.

Pando M. (2007) *Enseñanza e Investigación en Psicología*, Vol. 11, número 2, México.

Pardo, A. y Ruiz, M. (2002) *SPSS 11. Guía para el análisis de datos*. Madrid: McGraw-Hill.

Pawlik, K. (1980) *Diagnosis del diagnóstico*. Barcelona: Herder.

Pérez. C (2008) *'Mobbing', hostigamiento laboral de daños irreversibles*. México: D.F. El Universal.

Piñuel, I. (2001) *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.

Santos H. (2004) Derecho del Trabajo. Diccionario Jurídico Mexicano. México: Porrúa-Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México. p. 1172.

Zepeda, F. (1999) *Psicología Organizacional*. México: Addison Wesley Longman.

WEBLIOGRAFIA

American Psychological Association. (2005) ApaStyle.org. *Style APA*. 16 de Mayo del 2012 <http://www.apastyle.org/styletips.html>.

Cronbach, L (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests 19 de Junio 2012 [doi:10.1007/BF02310555](https://doi.org/10.1007/BF02310555).

Guttman, L. (1945). A basis for analyzing test-retest reliability *Psychometrika* 12 de Mayo 2012 [doi:10.1007/BF02288892](https://doi.org/10.1007/BF02288892).

Hoyt, C. (1941). Test reliability estimated by analysis of variance 18 de Mayo del 2012 [doi:10.1007/BF02289270](https://doi.org/10.1007/BF02289270).

La Jornada (2011) *México está rezagado en combate al acoso laboral, señalan expertos* 12 Septiembre 2012. <http://www.jornada.unam.mx/2011/07/10/politica/017n2pol>

López, J. y González, J. (2007). *La simulación dentro de la problemática de la violencia en el trabajo*. 12 de Abril de 2012 www.mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/printer_440.html

Merino, J. (2009) *El acoso moral en el trabajo (mobbing): Ensayo sobre la perversión de la tortura psicológica en el trabajo*, 05 de Abril del 2012 www.acosomoral.org/

OCC Mundial (2012) México, DF. 16 de Septiembre del 2012 www.occ.com

Valdés, L. (2012) La STPS sanciona a negocios donde se cometa “mobbing” Impresión: Milenio, Sección: Negocios 12 de Septiembre del 2012 <http://www.milenio.com/cdb/doc/impreso/9097652>

Piles de la Fuente, P. (2001) *¿Interviene el estrés en el trastorno bipolar?* 05 de Mayo de 2012 www.psiquiatria.com/articulos/trastorno_bipolar.com

Rivera, J. (2004) *Entrevista a José Luis Rivas, El acosado* 24 de Marzo del 2012
www.acosomoral.org/

Piden a STPS se combata acoso laboral psicológico o Mobbing, México, D.F.,
Redacción Minuto a Minuto, 2011 <http://www.elmonetario.com.mx/?p=11751> 19
de Septiembre del 2012.

ANEXO 1

Inventario LIVT

Marque con una cruz (X): El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto; el uno ("1") si la ha experimentado un poco, el dos ("2") si ha sido moderadamente, el tres ("3") si la ha experimentado bastante y el cuatro ("4") si la ha experimentado mucho.

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2. Le interrumpen cuando habla.	0	1	2	3	4
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0	1	2	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	2	3	4
5. Critican su trabajo.	0	1	2	3	4
6. Critican su vida privada.	0	1	2	3	4
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	1	2	3	4
8. Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	4
9. Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	1	2	3	4
10. No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	3	4
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	2	3	4
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	1	2	3	4
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	1	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	1	2	3	4
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	1	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	1	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	2	3	4
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	2	3	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	3	4
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	1	2	3	4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	1	2	3	4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante.	0	1	2	3	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	3	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	3	4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	1	2	3	4
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	0	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	3	4
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	3	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física.	0	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	1	2	3	4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0	1	2	3	4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	1	2	3	4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0	1	2	3	4
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0	1	2	3	4
47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0	1	2	3	4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	1	2	3	4

49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0	1	2	3	4
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0	1	2	3	4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0	1	2	3	4
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53. Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.	0	1	2	3	4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	0	1	2	3	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	1	2	3	4
56. Exageran sus fallos y errores.	0	1	2	3	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	2	3	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	4
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	0	1	2	3	4
60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	3	4

ANEXO 2

A continuación encontraras una serie de enunciados que reflejan actitudes y comportamientos dentro del trabajo, marca con una X la opción con la que más te identifiques. Es una prueba anónima, por lo que te pedimos contestar con la mayor sinceridad posible. Gracias por tu colaboración.

		SI	A VECES	NO
1	¿Sientes que eres molestado sin ningún motivo, por uno o varios compañeros de tu trabajo?			
2	¿Ejerces maltrato de alguna forma a algún compañero en especial?			
3	¿Dentro de tu trabajo, te sientes atacado por uno o más de tus compañeros?			
4	¿Tienes un trato hostil, hacia tus compañeros?			
5	¿Consideras ser rechazado por uno o varios de tus compañeros de trabajo?			
6	¿Buscas la participación de tus demás compañeros para atacar a algún otro?			
7	¿Te sientes ignorado por algún compañero de trabajo?			
8	¿Has intentado deteriorar la imagen de algún compañero?			
9	¿Te sientes amenazado por las habilidades de algún otro compañero?			
10	¿Has vivido cualquier tipo de maltrato verbal por parte de uno o más compañeros de trabajo?			
11	¿Consideras ser superior a las tareas o responsabilidades que se te asignan?			
12	¿Crees que tus compañeros intentan desestabilizar tus emociones?			
13	¿Sientes envidia por algún compañero en especial?			
14	¿Cuándo algún trabajador no cumple sus tareas, haces público su mal desempeño?			
15	¿Consideras que te exigen actividades adicionales a tu trabajo que no te corresponden?			
16	¿Eres intolerante con los trabajadores que no se adaptan al esquema de la empresa?			
17	¿Te sientes agredido por uno o más compañeros de trabajo?			
18	¿Cuándo un compañero no comparte los mismos valores que tu, sientes que debes estar "tras de el" (perseguirlo)?			
19	¿Te consideras adicto a tu trabajo?			
20	¿Te defiendes ante los ataques de tus compañeros?			
21	¿Eres una persona dominante?			
22	¿Piensas que algún compañero busca minimizar tus logros?			
23	¿Consideras que eres inseguro?			
24	¿Consideras que recibes maltrato diario, de cualquier índole (físico, psicológico o empccional)?			
25	¿Te sientes deprimido, dentro de tu trabajo?			
26	¿Consideras tener poca tolerancia a la frustración?			
27	¿Sientes que tu autoestima se ha afectado negativamente por comentarios dentro de tu trabajo?			
28	¿Has sentido ansiedad, debido a las situaciones de tu entorno laboral?			
29	¿Tienes un buen manejo de tus emociones?			
30	¿Has recibido ataques o críticas negativas a tu desempeño laboral?			
31	¿Si se te atribuyen fallas de tu trabajo que sabes que no cometiste, te sientes responsable?			
32	¿Tienes reacciones explosivas, constantemente?			
33	¿Te sientes capaz de poder tomar decisiones dentro de tu trabajo?			
34	¿Para cumplir con tus responsabilidades, cambias de parecer fácilmente?			
35	¿Aun fuera de tu trabajo, recuerdas los ataques que recibiste?			
36	¿Si tienes una mala relación con algún compañero, buscas desquitarte con él?			
37	¿Has sentido tristeza recurrente en tu trabajo?			
38	¿Interfieres de forma premeditada el trabajo de los demás?			
39	¿Evitas recordar los eventos desagradables de tu trabajo?			
40	¿Críticas y ridiculizas constantemente el trabajo de tus compañeros?			
41	¿Sientes miedo a vivir situaciones de burlas o parecidas?			
42	¿Haces críticas sobre la vida privada de alguno de tus compañeros?			
43	¿Alguna vez has experimentado la sensación de falta de aire?			
44	¿Has amenazado de manera verbal a algún compañero?			
45	¿Haz llegado a padecer de insomnio constante?			
46	¿Te haz sentido agresivo e irritable dentro de tu trabajo?			
47	¿Al estar solos, evitas el contacto con aquel compañero que molestas?			
48	¿Te defiendes sobre los comentarios negativos que recibes dentro de tu trabajo?			
49	¿Ignoras la presencia de algún compañero, dirigiéndote únicamente a los demás?			
50	¿Prefieres no establecer conversaciones con el compañero que no es de tu agrado?			
51	¿Has sentido impotencia por no poder defender tu postura ante alguien de mayor jerarquía?			
52	¿Si algún compañero no te cae bien, le permites opinar?			
53	¿Has sentido mayor agotamiento físico sin razón alguna?			
54	¿Has presionado a tus compañeros que eviten hablar con alguien, solo por que no son amigos?			

55	¿Has experimentado sentimientos de impotencia ante burlas de tus compañeros?			
56	¿Has organizado actividades, donde no se involucre a un compañero en específico?			
57	¿Has creado algún rumor sobre un compañero en específico?			
58	¿Te sientes seguro dentro de tu trabajo?			
59	¿Ridiculizas o haces bromas junto con tus compañeros a otro, de manera constante?			
60	¿Te sientes tranquilo dentro de tu trabajo?			
61	¿Has intentado someter a un examen psicológico a algún compañero, como burla?			
62	¿Calificas tu trabajo de manera negativa?			
63	¿Junto con tus compañeros, se burlan de las dolencias de algún otro?			
64	¿Haz faltado a tu trabajo sin razón justificable?			
65	¿Limitas gestos, maneras, o la voz de algún compañero con la intención de ridiculizarlo frente a los demás?			
66	¿Te haz enfrentado a tus compañeros de trabajo, cuando te atacan?			
67	¿Te consideras distante de tus compañeros de trabajo?			
68	¿Críticas sus preferencias religiosas frente a otros?			
69	¿Haz faltado a reuniones laborales, a causa de tus sentimientos?			
70	¿Te has burlado de la vida privada de otros?			
71	¿Haz notado que tu capacidad laboral ha disminuido?			
72	¿Comentas con los demás, la forma de trabajo de alguna persona, de una manera malintencionada?			
73	¿Consideras que se te debería gratificar por tu esfuerzo adicional en tu trabajo?			
74	¿Te sientes entusiasmado dentro de tu trabajo?			
75	¿Haces burla sobre los orígenes de los demás?			
76	¿Le dedicas más tiempo del que deberías a tu trabajo?			
77	¿Pones en duda las decisiones de algún compañero?			
78	¿Prefieres evitar a tus compañeros de trabajo?			
79	¿Realizas expresiones que atacan la dignidad de otros?			
80	¿Le confías tareas a aquellos compañeros de los que sueles burlarte?			
81	¿Haz notado mayor tensión con tu pareja o dentro de tu casa derivado de tu estrés laboral?			
82	¿Exiges tareas absurdas a tus compañeros de trabajo?			
83	¿Te haz distanciado de tus hijos, por estrés?			
84	¿Experimentas dolores de cabeza constantes?			
85	¿Te anticipas para que algún compañero no encuentre tareas para realizar, con la finalidad de perjudicarlo?			
86	¿Con frecuencia tienes dolor de estómago?			
87	¿Consideras que las tareas que repartes a tus subordinados, pueden ser inferiores a sus competencias?			
88	¿Te sientes inseguro cuando tu trabajo es evaluado?			
89	¿Buscas demostrar la ineptitud de algún compañero, dándole tareas superiores a sus habilidades?			
90	¿Exiges trabajos peligrosos, o que pongan en daño la integridad de alguien en especial?			
91	¿Consideras que tu aspecto físico influye en tu reconocimiento laboral?			
92	¿Has amenazado físicamente a un compañero?			
93	¿Has perdido el apetito debido a situaciones estresantes en tu trabajo?			
94	¿Has agredido físicamente a algún compañero de trabajo?			
95	¿Has ocasionado desperfectos en los artículos personales de algún compañero de trabajo?			
96	¿Te sientes inferior, en cuanto a tus capacidades, con respecto a tus compañeros de trabajo?			
97	¿Alguna vez has provocado desperfectos en el puesto de trabajo de algún compañero?			
98	¿Justificas tus ataques hacia algún compañero?			
99	¿Tus compañeros te hacen sentir que la mayoría de los problemas son por tu culpa?			
100	¿Consideras que es tu deber burlarte de algún compañero?			
101	¿Tienes miedo a expresar tus ideas y emociones dentro de tu trabajo?			
102	¿Continuas los ataques que comenzó algún otro compañero hacia alguien mas?			
103	¿Experimentas sudoración en las manos ante las críticas y agresiones de tus compañeros?			
104	¿Permites los actos de injusticia que se comenten hacia un compañero?			
105	¿Has tenido náuseas como consecuencia de un evento estresante en tu trabajo?			
106	¿Sientes miedo a ser desplazado de tu puesto de trabajo?			
107	¿Consideras que tienes personas de apoyo en tu trabajo?			
108	¿Te sientes solo?			
109	¿Te afecta de manera trascendente las críticas de tus compañeros?			

ANEXO 3.

		SI	A VECES	NO
1	¿Sientes que eres molestado sin ningún motivo, por uno o varios compañeros de tu trabajo?	3	2	1
2	¿Ejerces maltrato de alguna forma a algún compañero en especial?	3	2	1
3	¿Dentro de tu trabajo, te sientes atacado por uno o más de tus compañeros?	3	2	1
4	¿Tienes un trato hostil, hacia tus compañeros?	3	2	1
5	¿Consideras ser rechazado por uno o varios de tus compañeros de trabajo?	3	2	1
6	¿Buscas la participación de tus demás compañeros para atacar a algún otro?	3	2	1
7	¿Te sientes ignorado por algún compañero de trabajo?	3	2	1
8	¿Has intentado deteriorar la imagen de algún compañero?	3	2	1
9	¿Te sientes amenazado por las habilidades de algún otro compañero?	3	2	1
10	¿Has vivido cualquier tipo de maltrato verbal por parte de uno o más compañeros de trabajo?	3	2	1
11	¿Consideras ser superior a las tareas o responsabilidades que se te asignan?	3	2	1
12	¿Crees que tus compañeros intentan desestabilizar tus emociones?	3	2	1
13	¿Sientes envidia por algún compañero en especial?	3	2	1
14	¿Cuándo algún trabajador no cumple sus tareas, haces público su mal desempeño?	3	2	1
15	¿Consideras que te exigen actividades adicionales a tu trabajo que no te corresponden?	3	2	1
16	¿Eres intolerante con los trabajadores que no se adaptan al esquema de la empresa?	3	2	1
17	¿Te sientes agredido por uno o más compañeros de trabajo?	3	2	1
18	¿Cuándo un compañero no comparte los mismos valores que tu, sientes que debes estar "tras de él" (perseguirlo)?	3	2	1
19	¿Te consideras adicto a tu trabajo?	3	2	1
20	¿Te defiendes ante los ataques de tus compañeros?	1	2	3
21	¿Eres una persona dominante?	3	2	1
22	¿Piensas que algún compañero busca minimizar tus logros?	3	2	1
23	¿Consideras que eres inseguro?	3	2	1
24	¿Consideras que recibes maltrato diario, de cualquier índole (físico, psicológico o empccional)?	3	2	1
25	¿Te sientes deprimido, dentro de tu trabajo?	3	2	1
26	¿Consideras tener poca tolerancia a la frustración?	3	2	1
27	¿Sientes que tu autoestima se ha afectado negativamente por comentarios dentro de tu trabajo?	3	2	1
28	¿Has sentido ansiedad, debido a las situaciones de tu entorno laboral?	3	2	1
29	¿Tienes un buen manejo de tus emociones?	1	2	3
30	¿Has recibido ataques o críticas negativas a tu desempeño laboral?	3	2	1
31	¿Si se te atribuyen fallas de tu trabajo que sabes que no cometiste, te sientes responsable?	3	2	1
32	¿Tienes reacciones explosivas, constantemente?	3	2	1
33	¿Te sientes capaz de poder tomar decisiones dentro de tu trabajo?	3	2	1
34	¿Para cumplir con tus responsabilidades, cambias de parecer fácilmente?	3	2	1
35	¿Aun fuera de tu trabajo, recuerdas los ataques que recibiste?	1	2	3
36	¿Si tienes una mala relación con algún compañero, buscas desquitarte con él?	3	2	1
37	¿Has sentido tristeza recurrente en tu trabajo?	3	2	1
38	¿Interfieres de forma premeditada el trabajo de los demás?	3	2	1
39	¿Evitas recordar los eventos desagradables de tu trabajo?	3	2	1
40	¿Críticas y ridiculizas constantemente el trabajo de tus compañeros?	1	2	3
41	¿Sientes miedo a vivir situaciones de burlas o parecidas?	1	2	3
42	¿Haces críticas sobre la vida privada de alguno de tus compañeros?	3	2	1
43	¿Alguna vez has experimentado la sensación de falta de aire?	3	2	1
44	¿Has amenazado de manera verbal a algún compañero?	3	2	1
45	¿Haz llegado a padecer de insomnio constante?	3	2	1
46	¿Te haz sentido agresivo e irritable dentro de tu trabajo?	3	2	1
47	¿Al estar solos, evitas el contacto con aquel compañero que molestas?	3	2	1
48	¿Te defiendes sobre los comentarios negativos que recibes dentro de tu trabajo?	3	2	1
49	¿Ignoras la presencia de algún compañero, dirigiéndote únicamente a los demás?	3	2	1
50	¿Prefieres no establecer conversaciones con el compañero que no es de tu agrado?	3	2	1

51	¿Has sentido impotencia por no poder defender tu postura ante alguien de mayor jerarquía?	3	2	1
52	¿Si algún compañero no te cae bien, le permites opinar?	1	2	3
53	¿Has sentido mayor agotamiento físico sin razón alguna?	3	2	1
54	¿Has presionado a tus compañeros que eviten hablar con alguien, solo por que no son amigos?	3	2	1
55	¿Has experimentado sentimientos de impotencia ante burlas de tus compañeros?	3	2	1
56	¿Has organizado actividades, donde no se involucre a un compañero en específico?	3	2	1
57	¿Has creado algún rumor sobre un compañero en específico?	3	2	1
58	¿Te sientes seguro dentro de tu trabajo?	1	2	3
59	¿Ridiculizas o haces bromas junto con tus compañeros a otro, de manera constante?	3	2	1
60	¿Te sientes tranquilo dentro de tu trabajo?	1	2	3
61	¿Has intentado someter a un examen psicológico a algún compañero, como burla?	3	2	1
62	¿Calificas tu trabajo de manera negativa?	3	2	1
63	¿Junto con tus compañeros, se burlan de las dolencias de algún otro?	3	2	1
64	¿Haz faltado a tu trabajo sin razón justificable?	3	2	1
65	¿Imitas gestos, maneras, o la voz de algún compañero con la intención de ridiculizarlo frente a los demás?	3	2	1
66	¿Te haz enfrentado a tus compañeros de trabajo, cuando te atacan?	1	2	3
67	¿Te consideras distante de tus compañeros de trabajo?	3	2	1
68	¿Criticas sus preferencias religiosas frente a otros?	3	2	1
69	¿Haz faltado a reuniones laborales, a causa de tus sentimientos?	3	2	1
70	¿Te has burlado de la vida privada de otros?	3	2	1
71	¿Haz notado que tu capacidad laboral ha disminuido?	3	2	1
72	¿Comentas con los demás, la forma de trabajo de alguna persona, de una manera malintencionada?	3	2	1
73	¿Consideras que se te debería gratificar por tu esfuerzo adicional en tu trabajo?	1	2	3
74	¿Te sientes entusiasmado dentro de tu trabajo?	1	2	3
75	¿Haces burla sobre los orígenes de los demás?	3	2	1
76	¿Le dedicas más tiempo del que deberías a tu trabajo?	3	2	1
77	¿Pones en duda las decisiones de algún compañero?	3	2	1
78	¿Prefieres evitar a tus compañeros de trabajo?	3	2	1
79	¿Realizas expresiones que atacan la dignidad de otros?	3	2	1
80	¿Le confías tareas a aquellos compañeros de los que sueles burlarte?	1	2	3
81	¿Haz notado mayor tensión con tu pareja o dentro de tu casa derivado de tu estrés laboral?	3	2	1
82	¿Exiges tareas absurdas a tus compañeros de trabajo?	3	2	1
83	¿Te haz distanciado de tus hijos, por estrés?	3	2	1
84	¿Experimentas dolores de cabeza constantes?	3	2	1
85	¿Te anticipas para que algún compañero no encuentre tareas para realizar, con la finalidad de perjudicarlo?	3	2	1
86	¿Con frecuencia tienes dolor de estómago?	3	2	1
87	¿Consideras que las tareas que repartes a tus subordinados, pueden ser inferiores a sus competencias?	3	2	1
88	¿Te sientes inseguro cuando tu trabajo es evaluado?	3	2	1
89	¿Buscas demostrar la ineptitud de algún compañero, dándole tareas superiores a sus habilidades?	3	2	1
90	¿Exiges trabajos peligrosos, o que pongan en daño la integridad de alguien en especial?	3	2	1
91	¿Consideras que tu aspecto físico influye en tu reconocimiento laboral?	3	2	1
92	¿Has amenazado físicamente a un compañero?	3	2	1
93	¿Has perdido el apetito debido a situaciones estresantes en tu trabajo?	3	2	1
94	¿Has agredido físicamente a algún compañero de trabajo?	3	2	1
95	¿Has ocasionado desperfectos en los artículos personales de algún compañero de trabajo?	3	2	1
96	¿Te sientes inferior, en cuanto a tus capacidades, con respecto a tus compañeros de trabajo?	3	2	1
97	¿Alguna vez has provocado desperfectos en el puesto de trabajo de algún compañero?	3	2	1
98	¿Justificas tus ataques hacia algún compañero?	3	2	1
99	¿Tus compañeros te hacen sentir que la mayoría de los problemas son por tu culpa?	3	2	1
100	¿Consideras que es tu deber burlarte de algún compañero?	3	2	1
101	¿Tienes miedo a expresar tus ideas y emociones dentro de tu trabajo?	3	2	1
102	¿Continuas los ataques que comenzó algún otro compañero hacia alguien mas?	3	2	1
103	¿Experimentas sudoración en las manos ante las críticas y agresiones de tus compañeros?	3	2	1
104	¿Permites los actos de injusticia que se comenten hacia un compañero?	3	2	1
105	¿Has tenido nauseas como consecuencia de un evento estresante en tu trabajo?	3	2	1
106	¿Sientes miedo a ser desplazado de tu puesto de trabajo?	3	2	1
107	¿Consideras que tienes personas de apoyo en tu trabajo?	3	2	1
108	¿Te sientes solo?	3	2	1
109	¿Te afecta de manera trascendente las críticas de tus compañeros?	3	2	1

ANEXO 3.1

TEST VICTIMA		
Shuster(1996)	1	¿Sientes que eres molestado sin ningún motivo, por uno o varios compañeros de tu trabajo?
	3	¿Dentro de tu trabajo, te sientes atacado por uno o más de tus compañeros?
	5	¿Consideras ser rechazado por uno o varios de tus compañeros de trabajo?
	7	¿Te sientes ignorado por algún compañero de trabajo?
	10	¿Has vivido cualquier tipo de maltrato verbal por parte de uno o más compañeros de trabajo?
	12	¿Crees que tus compañeros intentan desestabilizar tus emociones?
González s/f	15	¿Consideras que te exigen actividades adicionales a tu trabajo que no te corresponden?
	17	¿Te sientes agredido por uno o más compañeros de trabajo?
Cabetas 2004	19	¿Te consideras adicto a tu trabajo?
	20	¿Te defiendes ante los ataques de tus compañeros?
González de Rivera	22	¿Piensas que algún compañero busca minimizar tus logros?
	24	¿Consideras que recibes maltrato diario, de cualquier índole (físico, psicológico o emocional)?
	25	¿Te sientes deprimido, dentro de tu trabajo?
	27	¿Sientes que tu autoestima se ha afectado negativamente por comentarios dentro de tu trabajo?
	28	¿Has sentido ansiedad, debido a las situaciones de tu entorno laboral?
González s/f	30	¿Has recibido ataques o críticas negativas a tu desempeño laboral?
Piñuel (2001)	31	¿Si se te atribuyen fallas de tu trabajo que sabes que no cometiste, te sientes responsable?
	33	¿Te sientes capaz de poder tomar decisiones dentro de tu trabajo?
	35	¿Aun fuera de tu trabajo, recuerdas los ataques que recibiste?
	37	¿Has sentido tristeza recurrente en tu trabajo?
	39	¿Evitas recordar los eventos desagradables de tu trabajo?
	41	¿Sientes miedo a vivir situaciones de burlas o parecidas?
	43	¿Alguna vez has experimentado la sensación de falta de aire?
	45	¿Haz llegado a padecer de insomnio constante?
Cansancio emocional	46	¿Te haz sentido agresivo e irritable dentro de tu trabajo?
	48	¿Te defiendes sobre los comentarios negativos que recibes dentro de tu trabajo?
	51	¿Has sentido impotencia por no poder defender tu postura ante alguien de mayor jerarquía?
	53	¿Has sentido mayor agotamiento físico sin razón alguna?
	55	¿Has experimentado sentimientos de impotencia ante burlas de tus compañeros?
	58	¿Te sientes seguro dentro de tu trabajo?

Evitación y aislamiento	60	¿Te sientes tranquilo dentro de tu trabajo?
	62	¿Calificas tu trabajo de manera negativa?
	64	¿Haz faltado a tu trabajo sin razón justificable?
	66	¿Te haz enfrentado a tus compañeros de trabajo, cuando te atacan?
Sentimientos inadecuados profesionales	67	¿Te consideras distante de tus compañeros de trabajo?
	69	¿Haz faltado a reuniones laborales, a causa de tus sentimientos?
	71	¿Haz notado que tu capacidad laboral ha disminuido?
	73	¿Consideras que se te debería gratificar por tu esfuerzo adicional en tu trabajo?
Estrés-ansiedad	74	¿Te sientes entusiasmado dentro de tu trabajo?
	76	¿Le dedicas más tiempo del que deberías a tu trabajo?
	78	¿Prefieres evitar a tus compañeros de trabajo?
	81	¿Haz notado mayor tensión con tu pareja o dentro de tu casa derivado de tu estrés laboral?
	83	¿Te haz distanciado de tus hijos, por estrés?
	84	¿Experimentas dolores de cabeza constantes?
	86	¿Con frecuencia tienes dolor de estómago?
	88	¿Te sientes inseguro cuando tu trabajo es evaluado?
	91	¿Consideras que tu aspecto físico influye en tu reconocimiento laboral?
	93	¿Has perdido el apetito debido a situaciones estresantes en tu trabajo?
	96	¿Te sientes inferior, en cuanto a tus capacidades, con respecto a tus compañeros de trabajo?
	99	¿Tus compañeros te hacen sentir que la mayoría de los problemas son por tu culpa?
	101	¿Tienes miedo a expresar tus ideas y emociones dentro de tu trabajo?
	103	¿Experimentas sudoración en las manos ante las críticas y agresiones de tus compañeros?
	105	¿Has tenido nauseas como consecuencia de un evento estresante en tu trabajo?
	107	¿Consideras que tienes personas de apoyo en tu trabajo?
	108	¿Te sientes solo?
109	¿Te afecta de manera trascendente las críticas de tus compañeros?	

ANEXO 3.2

TEST VICTIMARIO		
Definición Gonzalez s/f	2	¿Ejerces maltrato de alguna forma a algún compañero en especial?
	4	¿Tienes un trato hostil, hacia tus compañeros?
	6	¿Buscas la participación de tus demás compañeros para atacar a algún otro?
	8	¿Has intentado deteriorar la imagen de algún compañero?
Incapacidad Personal del Acosador	9	¿Te sientes amenazado por las habilidades de algún otro compañero?
	11	¿Consideras ser superior a las tareas o responsabilidades que se te asignan?
	13	¿Sientes envidia por algún compañero en especial?
Personalidad del Hostigador	14	¿Cuándo algún trabajador no cumple sus tareas, haces público su mal desempeño?
	16	¿Eres intolerante con los trabajadores que no se adaptan al esquema de la empresa?
	18	¿Cuándo un compañero no comparte los mismos valores que tu, sientes que debes estar "tras de él" (perseguirlo)?
	21	¿Eres una persona dominante?
	23	¿Consideras que eres inseguro?
	26	¿Consideras tener poca tolerancia a la frustración?
	29	¿Tienes un buen manejo de tus emociones?
	32	¿Tienes reacciones explosivas, constantemente?
	34	¿Para cumplir con tus responsabilidades, cambias de parecer fácilmente?
36	¿Si tienes una mala relación con algún compañero, buscas desquitarte con él?	
Evitar que la víctima se exprese	38	¿Interfieres de forma premeditada el trabajo de los demás?
	40	¿Criticas y ridiculizas constantemente el trabajo de tus compañeros?
	42	¿Haces críticas sobre la vida privada de alguno de tus compañeros?
	44	¿Has amenazado de manera verbal a algún compañero?
	47	¿Al estar solos, evitas el contacto con aquel compañero que molestas?
49	¿Ignoras la presencia de algún compañero, dirigiéndote únicamente a los demás?	
Aislamiento	50	¿Prefieres no establecer conversaciones con el compañero que no es de tu agrado?
	52	¿Si algún compañero no te cae bien, le permites opinar?
	54	¿Has presionado a tus compañeros que eviten hablar con alguien, solo por que no son amigos?
	56	¿Has organizado actividades, donde no se involucre a un compañero en específico?
Desacreditación de la víctima	57	¿Has creado algún rumor sobre un compañero en específico?
	59	¿Ridiculizas o haces bromas junto con tus compañeros a otro, de manera constante?
	61	¿Has intentado someter a un examen psicológico a algún compañero, como burla?
	63	¿Junto con tus compañeros, se burlan de las dolencias de algún otro?
	65	¿Imitas gestos, maneras, o la voz de algún compañero con la intención de ridiculizarlo frente a los demás?
	68	¿Criticas sus preferencias religiosas frente a otros?
	70	¿Te has burlado de la vida privada de otros?
	72	¿Comentas con los demás, la forma de trabajo de alguna persona, de una manera malintencionada?
	75	¿Haces burla sobre los orígenes de los demás?
	77	¿Pones en duda las decisiones de algún compañero?
79	¿Realizas expresiones que atacan la dignidad de otros?	

Desacreditación en el trabajo	80	¿Le confías tareas a aquellos compañeros de los que sueles burlarte?
	82	¿Exiges tareas absurdas a tus compañeros de trabajo?
	85	¿Te anticipas para que algún compañero no encuentre tareas para realizar, con la finalidad de perjudicarlo?
	87	¿Consideras que las tareas que repartes a tus subordinados, pueden ser inferiores a sus competencias?
	89	¿Buscas demostrar la ineptitud de algún compañero, dándole tareas superiores a sus habilidades?
Comprometer la salud	90	¿Exiges trabajos peligrosos, o que pongan en daño la integridad de alguien en especial?
	92	¿Has amenazado físicamente a un compañero?
	94	¿Has agredido físicamente a algún compañero de trabajo?
	95	¿Has ocasionado desperfectos en los artículos personales de algún compañero de trabajo?
	97	¿Alguna vez has provocado desperfectos en el puesto de trabajo de algún compañero?
Iglesias 2007	98	¿Justificas tus ataques hacia algún compañero?
	100	¿Consideras que es tu deber burlarte de algún compañero?
	102	¿Continuas los ataques que comenzó algún otro compañero hacia alguien mas?
	104	¿Permites los actos de injusticia que se comenten hacia un compañero?
	106	¿Sientes miedo a ser desplazado de tu puesto de trabajo?

ANEXO 3

CUESTIONARIO MOBBING				
<p>A continuación encontraras una serie de enunciados que reflejan actitudes y comportamientos dentro del trabajo, marca con una X la opción con la que más te identifiques. Es una prueba anónima, por lo que te pedimos contestar con la mayor sinceridad posible. Gracias por tu colaboración.</p>				
1	¿Sientes que eres molestado sin ningún motivo, por uno o varios compañeros de tu trabajo?			
2	¿Ejerces maltrato de alguna forma a algún compañero en especial?			
3	¿Dentro de tu trabajo, te sientes atacado por uno o más de tus compañeros?			
4	¿Tienes un trato hostil, hacia tus compañeros?			
5	¿Consideras ser rechazado por uno o varios de tus compañeros de trabajo?			
6	¿Buscas la participación de tus demás compañeros para atacar a algún otro?			
7	¿Te sientes ignorado por algún compañero de trabajo?			
8	¿Has intentado deteriorar la imagen de algún compañero?			
9	¿Te sientes amenazado por las habilidades de algún otro compañero?			
10	¿Has vivido cualquier tipo de maltrato verbal por parte de uno o más compañeros de trabajo?			
11	¿Consideras ser superior a las tareas o responsabilidades que se te asignan?			
12	¿Crees que tus compañeros intentan desestabilizar tus emociones?			
13	¿Sientes envidia por algún compañero en especial?			
14	¿Cuándo algún trabajador no cumple sus tareas, haces público su mal desempeño?			
15	¿Consideras que te exigen actividades adicionales a tu trabajo que no te corresponden?			
16	¿Eres intolerante con los trabajadores que no se adaptan al esquema de la empresa?			
17	¿Te sientes agredido por uno o más compañeros de trabajo?			
18	¿Cuándo un compañero no comparte los mismos valores que tu, sientes que debes estar "tras de él" (perseguirlo)?			
19	¿Te consideras adicto a tu trabajo?			
20	¿Te defiendes ante los ataques de tus compañeros?			
21	¿Eres una persona dominante?			
22	¿Piensas que algún compañero busca minimizar tus logros?			
23	¿Consideras que eres inseguro?			
24	¿Consideras que recibes maltrato diario, de cualquier índole (físico, psicológico o emocional)?			
25	¿Te sientes deprimido, dentro de tu trabajo?			
26	¿Consideras tener poca tolerancia a la frustración?			
27	¿Sientes que tu autoestima se ha afectado negativamente por comentarios dentro de tu trabajo?			
28	¿Has sentido ansiedad, debido a las situaciones de tu entorno laboral?			
29	¿Tienes un buen manejo de tus emociones?			

30	¿Has recibido ataques o críticas negativas a tu desempeño laboral?			
31	¿Si se te atribuyen fallas de tu trabajo que sabes que no cometiste, te sientes responsable?			
32	¿Tienes reacciones explosivas, constantemente?			
33	¿Te sientes capaz de poder tomar decisiones dentro de tu trabajo?			
34	¿Para cumplir con tus responsabilidades, cambias de parecer fácilmente?			
35	¿Aun fuera de tu trabajo, recuerdas los ataques que recibiste?			
36	¿Si tienes una mala relación con algún compañero, buscas desquitarte con él?			
37	¿Has sentido tristeza recurrente en tu trabajo?			
38	¿Interfieres de forma premeditada el trabajo de los demás?			
39	¿Evitas recordar los eventos desagradables de tu trabajo?			
40	¿Criticas y ridiculizas constantemente el trabajo de tus compañeros?			
41	¿Sientes miedo a vivir situaciones de burlas o parecidas?			
42	¿Haces críticas sobre la vida privada de alguno de tus compañeros?			
43	¿Alguna vez has experimentado la sensación de falta de aire?			
44	¿Has amenazado de manera verbal a algún compañero?			
45	¿Haz llegado a padecer de insomnio constante?			
46	¿Te haz sentido agresivo e irritable dentro de tu trabajo?			
47	¿Al estar solos, evitas el contacto con aquel compañero que molestas?			
48	¿Te defiendes sobre los comentarios negativos que recibes dentro de tu trabajo?			
49	¿Ignoras la presencia de algún compañero, dirigiéndote únicamente a los demás?			
50	¿Prefieres no establecer conversaciones con el compañero que no es de tu agrado?			
51	¿Has sentido impotencia por no poder defender tu postura ante alguien de mayor jerarquía?			
52	¿Si algún compañero no te cae bien, le permites opinar?			
53	¿Has sentido mayor agotamiento físico sin razón alguna?			
54	¿Has presionado a tus compañeros que eviten hablar con alguien, solo por que no son amigos?			
55	¿Has experimentado sentimientos de impotencia ante burlas de tus compañeros?			
56	¿Has organizado actividades, donde no se involucre a un compañero en específico?			
57	¿Has creado algún rumor sobre un compañero en específico?			
58	¿Te sientes seguro dentro de tu trabajo?			
59	¿Ridiculizas o haces bromas junto con tus compañeros a otro, de manera constante?			
60	¿Te sientes tranquilo dentro de tu trabajo?			
61	¿Has intentado someter a un examen psicológico a algún compañero, como burla?			
62	¿Calificas tu trabajo de manera negativa?			
63	¿Junto con tus compañeros, se burlan de las dolencias de algún otro?			
64	¿Haz faltado a tu trabajo sin razón justificable?			
65	¿Imitas gestos, maneras, o la voz de algún compañero con la intención de ridiculizarlo frente a los demás?			
66	¿Te haz enfrentado a tus compañeros de trabajo, cuando te atacan?			

67	¿Te consideras distante de tus compañeros de trabajo?			
68	¿Criticas sus preferencias religiosas frente a otros?			
69	¿Haz faltado a reuniones laborales, a causa de tus sentimientos?			
70	¿Te has burlado de la vida privada de otros?			
71	¿Haz notado que tu capacidad laboral ha disminuido?			
72	¿Comentas con los demás, la forma de trabajo de alguna persona, de una manera malintencionada?			
73	¿Consideras que se te debería gratificar por tu esfuerzo adicional en tu trabajo?			
74	¿Te sientes entusiasmado dentro de tu trabajo?			
75	¿Haces burla sobre los orígenes de los demás?			
76	¿Le dedicas más tiempo del que deberías a tu trabajo?			
77	¿Pones en duda las decisiones de algún compañero?			
78	¿Prefieres evitar a tus compañeros de trabajo?			
79	¿Realizas expresiones que atacan la dignidad de otros?			
80	¿Le confías tareas a aquellos compañeros de los que sueles burlarte?			
81	¿Haz notado mayor tensión con tu pareja o dentro de tu casa derivado de tu estrés laboral?			
82	¿Exiges tareas absurdas a tus compañeros de trabajo?			
83	¿Te haz distanciado de tus hijos, por estrés?			
84	¿Experimentas dolores de cabeza constantes?			
85	¿Te anticipas para que algún compañero no encuentre tareas para realizar, con la finalidad de perjudicarlo?			
86	¿Con frecuencia tienes dolor de estómago?			
87	¿Consideras que las tareas que repartes a tus subordinados, pueden ser inferiores a sus competencias?			
88	¿Te sientes inseguro cuando tu trabajo es evaluado?			
89	¿Buscas demostrar la ineptitud de algún compañero, dándole tareas superiores a sus habilidades?			
90	¿Exiges trabajos peligrosos, o que pongan en daño la integridad de alguien en especial?			
91	¿Consideras que tu aspecto físico influye en tu reconocimiento laboral?			
92	¿Has amenazado físicamente a un compañero?			
93	¿Has perdido el apetito debido a situaciones estresantes en tu trabajo?			
94	¿Has agredido físicamente a algún compañero de trabajo?			
95	¿Has ocasionado desperfectos en los artículos personales de algún compañero de trabajo?			
96	¿Te sientes inferior, en cuanto a tus capacidades, con respecto a tus compañeros de trabajo?			
97	¿Alguna vez has provocado desperfectos en el puesto de trabajo de algún compañero?			
98	¿Justificas tus ataques hacia algún compañero?			
99	¿Tus compañeros te hacen sentir que la mayoría de los problemas son por tu culpa?			
100	¿Consideras que es tu deber burlarte de algún compañero?			
101	¿Tienes miedo a expresar tus ideas y emociones dentro de tu trabajo?			

102	¿Continuas los ataques que comenzó algún otro compañero hacia alguien mas?			
103	¿Experimentas sudoración en las manos ante las críticas y agresiones de tus compañeros?			
104	¿Permites los actos de injusticia que se comenten hacia un compañero?			
105	¿Has tenido nauseas como consecuencia de un evento estresante en tu trabajo?			
106	¿Sientes miedo a ser desplazado de tu puesto de trabajo?			
107	¿Consideras que tienes personas de apoyo en tu trabajo?			
108	¿Te sientes solo?			
109	¿Te afecta de manera trascendente las críticas de tus compañeros?			

ANEXO 4

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55				
S1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3			
S2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1					
S3	1	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1				
S4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1					
S5	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	3	1	1	2	1	1	1					
S6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1						
S7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1					
S8	3	1	3	1	1	1	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	2	1					
S9	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	1	3	2	1	3	1	1				
S10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	2	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1				
S11	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	1	1					
S12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1		
S13	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2				
S14	3	1	3	2	3	1	3	1	2	3	1	2	1	1	3	1	3	1	1	2	1	3	1	3	3	1	3	3	3	2	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	3	2	1	3	3	1	2	1	3			
S15	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1			
S16	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2		
S17	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	
S18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1		
S19	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
S20	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1
S21	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	3	2	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2	1		
S22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1			
S23	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	2	2	1	3	1	3	3	1	2	1	2				
S24	3	2	3	2	3	3	1	3	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	3	3	1	2	1	1	1	3	3	3	1	1	3	1	2	1	1	1	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2			
S25	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	3	3	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1				
S26	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	1	3	
S27	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3	1	1	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	1	3			
S28	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	1	1			
S29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
S30	3	1	3	1	2	1	3	1	1	3	1	3	2	1	3	1	3	1	1	2	1	3	1	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	2	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3		
S31	1	2	2	1	1	3	1	3	1	3	2	1	1	3	3	3	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	2	2	1		
S32	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
S33	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
S34	3	2	2	1	3	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	3	2	1	1	3	1	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	1	2	2	1	2	1	3	3	3	2	1	2	2	2	1	1	3				
S35	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1</																																																

ANEXO 4

55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109				
3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	1			
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	
1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1		
1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1		
1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
3	1	1	3	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	1	3	1	3	2	1	3	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	
2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	
1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	
1	3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1		
1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1		
2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	3	2	1	3	1	3	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
1	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1			
3	2	1	3	2	3	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	1	1	3	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	
3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3			
1	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	
1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3	3		
1	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	1	2	1	3	1	3	1	1	3	1	1			
2	1	1	3	1	3	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
1	2	2	1	2	2	3	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
3	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2

ANEXO 5

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19
item1	1																		
item2	.306	1																	
item3	0.788	0.458	1																
item4	0.328	.265	0.331	1															
item5	0.514	0.373	0.581	.229	1														
item6	0.371	0.712	0.345	.300	0.312	1													
item7	0.523	.147	0.596	.161	0.732	.064	1												
item8	.301	0.637	0.508	0.406	.246	0.754	-.049	1											
item9	.214	.042	0.315	-.034	-.027	-.192	.113	-.172	1										
item10	0.61	0.572	0.783	.131	0.651	0.515	0.622	0.503	.248	1									
item11	.114	.153	.085	0.409	-.009	0.381	-.083	.256	.038	.128	1								
item12	0.476	.057	0.48	.041	0.519	.080	0.491	.108	.048	0.567	.011	1							
item13	.127	.061	.073	.176	-.244	.085	-.109	.022	.128	.089	0.357	-.082	1						
item14	.125	0.671	0.316	.299	0.361	0.679	.062	0.721	-.097	0.559	.114	.089	.101	1					
item15	.281	0.372	0.422	-.190	0.498	.277	0.432	0.351	-.028	0.493	-.067	0.473	-0.397	0.328	1				
item16	.206	.265	.086	-.029	.011	0.443	-.132	0.334	-.034	.250	.125	.041	.000	.231	.063	1			
item17	0.727	.311	0.748	0.326	0.446	.238	0.632	.272	0.322	0.707	.202	0.622	.122	.154	0.453	-.014	1		
item18	.072	.204	.045	.214	-.005	0.547	-.140	.310	-.102	.103	.305	.013	.160	0.327	-.144	0.348	-.025	1	
item19	-.228	-.137	-.186	.052	-.138	-.108	-.164	-.150	0.323	-.082	.187	-.273	.180	.081	-.194	.123	-.274	.289	1
item20	-.117	.184	-.125	.014	-.188	.126	-.134	.140	-.153	-.040	-.091	-.178	.184	.169	.125	.250	-.009	-.068	-.134
item21	-.021	.215	-.075	.220	.038	0.49	-.141	.281	-0.347	-.063	0.34	.024	-.077	.215	.111	.220	-.167	.283	.030
item22	0.639	.202	0.536	.175	0.422	.170	0.421	-.014	0.324	0.509	.260	0.491	.035	-.067	.214	.000	0.514	.107	-.119
item23	.019	.021	.051	-.139	0.394	-.120	.222	-.251	.153	.118	-.125	.158	-.184	.163	.166	-.216	-.028	-.042	.243
item24	0.732	0.493	0.717	.268	0.534	0.35	0.524	.308	0.364	0.698	.067	0.316	.063	.249	0.387	.056	0.727	-.122	-0.315
item25	0.395	.054	0.398	0.362	.297	-.113	0.527	-.089	0.347	0.324	.010	0.338	-.077	-.036	0.389	-.026	0.466	-.224	-.181
item26	.075	.195	.000	0.322	.231	.117	.130	-.089	-.012	-.008	0.427	.150	-.072	-.009	.285	.000	.167	.110	.106
item27	0.332	-.136	0.444	.162	.165	-.135	0.481	.003	0.409	0.368	.038	0.314	.173	.024	.137	-0.359	0.477	-.127	-.098
item28	0.418	.292	0.388	.292	0.363	.305	0.406	.141	.231	0.396	.295	0.323	.162	.092	.221	-.032	0.486	.138	-.243
item29	-.020	.241	.263	.000	.299	.277	.259	0.335	.102	0.531	.214	0.413	-.057	0.372	0.415	.000	0.366	.202	.046
item30	.297	0.332	.252	.026	.289	0.403	0.338	.229	.040	0.422	.098	0.332	-.098	.105	.276	.092	0.362	.138	-.209
item31	-.044	-.192	.051	.000	-.234	-.269	-.145	-.129	.207	-.056	-.006	-.058	0.461	-.007	-0.364	-.185	.014	-.140	-.063
item32	-.009	.087	.093	.237	-.075	.190	-.066	0.355	.175	.257	.245	.156	.042	0.344	.195	.237	.174	.114	.134
item33	.009	.218	.087	-.195	.080	.160	-.078	.211	-.101	.027	.026	-.308	.045	.252	-.081	.045	-.187	.014	-.057
item34	.081	.119	.184	.086	.218	.226	.231	0.326	.029	0.337	-.009	.137	-.147	0.373	.158	.147	.068	.045	-.043
item35	0.537	.122	0.549	.012	0.34	.172	0.592	.020	0.379	0.667	.025	0.581	-.018	.052	0.413	.073	0.696	.050	-.137
item36	.182	0.482	.212	.013	.293	0.677	.193	0.575	-.102	0.482	.254	.075	.000	0.575	0.317	.214	.285	.085	-.180
item37	0.363	0.342	0.48	0.316	0.366	.147	0.559	.108	0.369	0.511	.064	.231	-.082	.089	0.473	.110	0.495	-.050	-.032
item38	.138	0.594	0.347	0.451	.018	0.582	.002	0.776	-.094	0.37	.219	-.227	.130	0.614	.233	.278	.229	.150	.033
item39	0.328	.096	0.408	.202	0.369	.135	.310	.029	.221	.188	.179	.139	-.159	-.002	.286	-.011	.291	.223	.003
item40	.302	0.753	0.45	0.442	.177	0.74	.014	0.85	-.045	0.525	.185	-.046	.073	0.734	0.343	0.442	.299	.246	-.069
item41	0.32	.151	0.523	.141	0.387	-.162	0.615	-.066	0.52	0.474	.007	0.371	-.038	-.086	0.345	-.179	0.539	-.152	.109
item42	.216	0.693	0.414	.256	.275	0.754	.013	0.782	-.218	0.544	.286	.028	.158	0.675	.251	0.407	.205	0.363	.024
item43	-.041	-.079	-.190	-.157	-.111	.028	-.149	-.162	-.025	-.121	0.381	-.120	0.427	.020	-.092	.157	-.159	.286	.225
item44	0.416	0.681	0.468	0.375	0.46	0.592	.081	0.612	-.150	0.426	.190	.175	.084	0.486	.272	.094	0.325	.213	-.178
item45	0.351	-.005	.265	.212	0.479	-.006	0.495	-.093	-.033	.309	-.114	0.383	.020	.072	0.377	-.053	0.419	-.066	-.168
item46	0.438	0.375	0.436	0.411	0.603	0.466	0.422	0.336	-.111	0.407	.004	.267	-.130	0.36	0.435	.224	0.406	.210	-.238
item47	0.607	0.335	0.6	0.459	0.439	.229	0.62	.254	.156	0.53	.026	.255	.186	.192	0.44	-.037	0.614	-.124	-0.315
item48	.203	.174	0.372	.183	.250	.134	.165	0.379	.047	.274	.040	.011	.069	.280	.123	.126	.085	-.240	-.047
item49	.098	0.446	.162	0.413	-.052	0.626	-.160	0.603	-.209	.189	0.416	-.068	.255	0.474	.144	.231	.051	0.365	-.103
item50	0.438	0.342	0.558	0.394	0.45	.119	0.459	.264	.188	0.492	.100	0.318	.111	.158	0.429	.021	0.49	-.034	-.014
item51	.278	.109	.309	.229	.162	-.058	0.34	-.171	.116	.089	.085	.061	.179	-.280	.018	-.207	.219	-.055	-.218
item52	.226	0.538	0.437	.298	.132	0.405	.216	0.491	.281	0.519	.138	.279	.139	0.526	0.36	.144	0.412	.239	.056
item53	.045	-.027	.074	.188	.141	.124	.037	.056	-.128	.064	.104	.279	.116	.063	.113	.022	-.003	0.419	.115
item54	0.324	0.492	0.483	.262	.180	0.6	-.130	0.72	-.022	0.348	.188	.070	.112	0.535	.161	.075	.121	.222	-.240
item55	0.388	.153	0.415	0.000	0.431	.000	0.412	.027	.291	0.47	-.064	0.568	-.066	-.026	0.548	.111	0.563	-.050	-.097
item56	.140	0.361	.268	.233	.171	0.561	.036	0.654	-.262	0.321	.264	-.093	.166	0.54	.107	.177	.056	.172	-.165
item57	.197	0.507	0.341	0.335	.209	0.651	.065	0.682	-.279	0.329	.122	.023	-.037	0.535	.280	.273	.212	0.328	-.170
item58	.305	0.317	0.404	.215	.244	.183	0.394	.272	.259	0.441	-.078	.201	.048	.205	.179	.054	0.485	.025	-.196
item59	.168	0.408	.287	0.369	.078	0.515	-.146	0.679	-.168	.230	.174	-.100	.018	0.559	.237	.309	.102	.103	-.151
item60	.166	0.34	0.353	.246	.074	.260	.266	0.407	.222	0.443	.035	.177	.067	0.34	.240	.134	0.475	.091	-.039
item61	.033	.037	.000	.000	.050	0.365	.200	.172	-.172	.141	.135	-.100	-.161	.260	.219	.215	.174	.147	-.078
item62	-.248	-.112	-.270	-.036	-.070	-.070	-.138	-.146	-.068	-.222	-.212	-.118	-.161	.178	0.329	-.126	-.141	.016	.194

item63	0.337	0.57	0.384	.307	.287	0.665	.003	0.768	-.232	0.37	-.191	.091	-.042	0.538	.255	.237	.239	.305	-0.354
item64	-.141	.200	-.047	.056	-.145	0.35	-.037	.308	-.047	.184	.285	-.013	.063	0.379	.144	-.014	.140	.135	-.068
item65	0.354	0.48	0.446	0.377	.232	0.673	.160	0.717	-.075	0.499	.242	.068	.109	0.536	.170	0.316	0.343	0.465	-.110
item66	.212	.192	.260	.175	-.060	.175	.076	.131	.269	.210	.238	-.018	0.393	.024	-.047	0.419	.250	.164	.198
item67	.054	-.183	.147	.264	-.049	-.256	.066	-.152	0.334	-.053	.289	.164	.158	-.223	-.019	-.176	.203	-.160	.180
item68	.029	0.421	.234	.187	.043	0.592	.081	0.612	-.150	0.351	.190	-.175	-.028	0.486	.191	0.375	.152	0.384	.150
item69	.147	.224	.108	0.389	.060	.189	.113	.208	.095	.066	.163	.000	.116	.194	.265	-.130	.210	-.177	-.095
item70	.238	0.575	.268	.214	.193	0.612	.126	0.575	-.023	0.428	.098	-.113	.080	0.575	.144	0.348	.223	.207	-.102
item71	.245	0.349	.298	-.033	0.359	.016	0.441	-.132	0.413	0.392	-.255	.122	-.146	.086	.228	.130	.248	.015	-.109
item72	.031	0.554	.232	.185	.060	0.457	.031	0.55	-.122	0.333	.114	-.136	.139	0.478	.192	0.318	.132	.187	-.064
item73	.025	.187	.082	.148	.087	.120	.104	.115	-.266	.134	.052	.092	.191	.108	.238	.295	.057	-.202	-.194
item74	-.031	.179	.265	.079	.185	-.006	.298	.168	.199	.309	-.012	.198	-.218	.072	.206	.013	.236	-.247	-.168
item75	.167	0.664	.307	.295	.123	0.645	-.165	0.746	-.237	0.313	.071	.000	.044	0.63	.302	.148	.102	.269	-.194
item76	-.147	.034	.031	-.098	-.123	-.012	-.103	.054	.064	.015	-.128	-.092	0.000	.006	-.132	-.037	-.272	-.011	-.007
item77	.176	0.405	.279	.309	-.025	0.444	-.050	0.487	-.100	.233	.073	-.072	.173	0.361	.062	.180	.098	.182	-.156
item78	.166	.031	.307	.246	.074	-.011	.155	.132	.156	.262	-.052	0.49	.000	.082	0.384	.022	0.372	-.010	-.169
item79	.104	0.698	.248	.275	.110	0.535	.034	0.554	-.147	.306	.204	-.171	.137	0.433	.246	.046	.233	-.021	-.147
item80	.066	.170	.235	.188	0.312	.137	.147	.282	-.032	.172	.003	.029	-.172	.254	.275	-.125	.147	.128	-.261
item81	.077	.213	.055	.263	.126	.299	-.049	.125	.019	.049	.174	.041	.131	.187	.024	.209	.020	0.48	.083
item82	.002	.279	.172	.309	.164	0.392	.028	0.506	-.203	.248	.038	.048	.026	0.537	.046	.052	.083	0.367	.023
item83	-.279	-.142	-.220	.044	-.153	-.129	-.278	-.029	-.034	-.286	.125	-.233	.264	-.041	-.253	.044	-0.354	.147	.137
item84	.139	-.142	.049	.059	.266	.085	.022	.123	-.128	.053	-.130	0.383	.053	.115	.145	-.059	.041	.187	-.077
item85	.248	0.475	.190	0.343	.138	.250	.043	.268	.150	.266	.033	.053	0.342	0.409	.061	.057	.291	-.026	-.184
item86	.312	.006	.151	0.397	.197	.249	.121	.116	.041	.082	.142	.139	.074	.063	.098	.066	.088	.158	-.176
item87	-.018	.183	.000	0.352	-.179	0.342	-.197	0.369	-.282	-.125	.289	-0.329	.263	.183	-.095	.000	-.203	.160	-.231
item88	-.024	.124	.163	.130	-.003	-.142	.117	.028	.033	-.003	-.255	-.030	.049	.086	-.053	-.195	-.053	.015	-.109
item89	.302	0.64	0.382	0.442	.238	0.66	.096	0.688	-.045	0.459	.185	.031	.171	0.659	.202	.278	0.375	0.395	-.069
item90	.089	0.463	.295	.039	.095	0.65	-.166	0.67	-.126	0.422	.099	.220	-.118	0.554	.296	0.433	.018	0.43	-.011
item91	.253	0.316	0.338	0.319	.117	.233	.067	0.342	-.066	.304	.066	.298	-.065	.266	.289	.102	0.366	.020	-.252
item92	.281	0.714	0.419	0.451	.210	0.666	-.084	0.776	-.094	0.44	.219	.178	.233	0.694	.233	.104	.309	.308	-.170
item93	.177	0.634	.254	0.422	.261	0.608	-.047	0.506	-.166	.227	.216	-.081	.044	0.5	.297	.058	.061	0.371	-.208
item94	.305	0.646	0.342	0.45	.109	0.714	-.166	0.746	-.122	0.387	.267	.173	.297	0.6	.192	0.384	.193	0.428	-.141
item95	.184	0.811	0.39	.281	.182	0.774	-.012	0.797	-.150	0.502	.262	.000	.084	0.659	0.353	.281	.238	.213	-.068
item96	.012	.079	-.048	.057	-.074	.111	.043	-.155	-.017	-.081	.144	-.080	.171	-.119	-.307	.057	-.106	0.495	.150
item97	0.321	0.869	0.448	.253	.309	0.837	.002	0.785	-.085	0.593	.200	.162	.024	0.705	0.416	0.411	.281	.281	-.155
item98	.235	0.527	0.314	.278	.117	0.74	-.148	0.688	-.141	0.392	0.438	.260	.073	0.432	.273	0.442	.148	0.544	.026
item99	0.5	.093	0.574	.151	0.349	.131	0.468	.149	.079	0.517	.039	0.691	.000	.016	0.434	-.101	0.575	.123	-.216
item100	.235	.262	.308	.214	.164	0.558	-.094	0.679	-.219	.258	.021	.109	-.087	0.509	.094	.214	-.013	0.434	-.190
item101	.125	-.050	.308	-.164	-.006	-.269	.222	-.149	.303	.160	.153	0.326	-.031	-.310	.166	-.267	.280	-.159	-.087
item102	0.362	0.404	0.349	.180	.086	0.714	-.071	0.676	.013	0.397	0.321	-.042	.045	0.439	.016	0.554	.187	0.532	.057
item103	0.361	0.404	0.54	.130	.252	.063	0.37	.080	0.397	0.38	-.038	.000	.116	.075	.042	-.259	0.45	-.059	-.095
item104	-.063	.255	.157	.047	-.141	.206	-.208	0.385	.089	.100	.095	-.102	.023	.128	.110	.204	.004	-.093	.021
item105	-.233	-.111	-.179	-.215	-.030	-.157	-.120	-.146	-.047	-.206	-.280	-.100	-.161	-.037	.127	-.107	-.124	.049	.047
item106	-.071	-.010	-.087	-.120	-.080	-.233	-.071	-.137	.276	-.209	-0.316	.028	-.045	-.183	.145	.180	-.090	-.150	.144
item107	-.207	.004	-.032	-.011	-.201	.116	-.199	-.144	-.038	-.174	.142	-.0329	0.323	.096	-.128	.102	-.202	.005	.211
item108	0.326	.101	0.447	.033	.154	-.095	0.328	-.068	.299	.300	-.091	0.334	.049	-.124	.228	-.130	0.354	-.089	-.223
item109	0.35	.051	0.43	.000	.287	-.143	0.642	-.200	0.366	0.433	-.157	0.413	-.044	-.187	0.365	-.074	0.512	-.134	-.108
	21.890	29.96	28.25	20.567	17.41	28.260	12.571	28.017	3.908	26.482	10.345	10.337	5.425	23.416	17.316	9.371	17.917	10.941	-6.429

.236	.199	-.106	-.255	.127	-.042	-.008	-.148	.002	.122	-.004	-.006	0.313	0.33	.287	-.073	0.428	.067	0.581	.015
.249	-.314	-.044	-.070	.278	0.363	.061	0.405	.230	0.384	.180	.000	0.614	-0.432	0.446	0.454	0.447	0.594	0.579	-.113
.312	.283	-.149	.056	-.167	.094	.132	-.021	-.099	.150	-.012	-.079	0.331	-.027	.268	.167	0.538	.000	.269	.019
.163	-.047	-.250	.301	-.168	-.111	.270	-.120	-.205	-.097	-.270	-.169	-.094	-.266	-.195	-.116	.016	-.118	-.111	.280
.165	.159	.083	-.234	.298	-.098	-.095	-.126	.211	.285	.303	-.132	.205	.277	0.326	.061	0.496	.156	0.539	-.066
.178	.198	-.154	-.066	-.083	-.012	-.067	.175	.101	.281	.131	.126	0.633	-.032	.306	.145	0.585	.053	0.476	-.273
.178	.096	.121	-.229	0.341	.064	-.017	.101	.192	.248	.275	-.115	.190	.043	.192	.184	0.465	.295	0.584	.137
.173	-.069	.126	-.219	.172	.069	.193	-.056	.041	-.162	.121	-.015	.123	-.082	-.065	.185	.120	.255	.277	.284
-.225	-.077	.105	.092	-.021	0.387	0.313	0.381	.227	.246	-.098	.240	0.376	-.224	.147	.201	-.160	0.329	-.078	.096
0.359	.165	-.205	-.147	.034	-.165	-.090	-.166	-.155	0.373	.157	-.147	0.378	-.167	0.39	.146	0.555	.262	0.787	-.119
.256	.000	-.077	.068	.171	.228	.159	.179	.167	-.042	-.131	.014	.277	-.297	.108	-.013	.295	.242	0.325	-.070
.305	-.012	-.107	-.112	0.328	.071	-.037	.032	.138	.259	0.318	-.028	0.496	.218	0.602	.217	0.695	0.388	0.703	-.165
.072	-.258	0.356	.188	0.472	0.544	.156	.212	.294	.053	.193	-.017	-.008	.174	.163	0.368	.015	0.578	-.101	.254
0.598	.012	-.197	-.132	.113	-.012	.009	-.149	-.149	.263	.004	-.049	0.342	.239	0.452	.026	0.488	.297	0.681	-.209
0.314	.173	.029	-.180	.030	.086	.101	-.184	.009	-.111	-.039	-.005	.082	.113	.041	-.077	.157	.138	.225	-.009
.017	-.070	.092	-.007	.268	0.361	-.009	.305	.246	.249	.173	-.062	.286	-.239	0.32	.248	.175	0.507	.256	-.079
.223	0.324	-.029	-.077	.195	-.130	-.061	-.145	.027	.206	.182	-.108	.175	.188	.123	-.015	0.336	.069	0.631	-.080
-.267	.032	.049	-.141	-.018	.075	-.234	.203	.207	.184	.115	-.026	.035	.025	.184	.015	-.178	.137	-.051	-.213
.178	.124	.141	-.061	.218	-.011	-.185	-.068	.163	.104	.105	.182	.180	.134	.118	.065	.182	.168	0.605	-.133
-.218	-.020	.178	-.187	.225	0.412	.061	0.405	0.436	0.336	.280	.140	0.35	-.262	.074	0.454	-.061	0.438	-.013	.089
0.351	.262	-.091	-.144	.297	-.161	.063	-.163	.051	.148	.215	-.144	.065	.163	.057	-.067	0.501	.150	0.716	-.149
.125	-.211	-.010	.202	.297	.303	.193	.208	.102	.264	-.092	-.027	.107	-.008	.191	.122	.128	0.322	.097	0.361
-.199	.106	.175	.034	-.005	.183	.270	.104	0.493	.071	.133	.023	.219	-.235	-.128	.096	.030	.195	.071	.255
.086	.106	-.154	-.027	-.047	-.181	-.293	-.064	-.085	0.397	.040	.207	0.338	.249	0.315	.023	.289	.048	0.514	-.277
-.055	-.168	-.175	-.062	-.296	-.026	.080	.104	.184	-.063	-.237	.185	.167	-.180	.024	-.0354	-.054	-.027	-.069	-.011
-.020	-.052	.105	.215	-.063	.052	.104	.173	.162	.107	.020	-.068	.125	-.0374	.049	.018	.080	-.055	-.164	.096
.173	-.176	.000	-.030	0.37	.302	.078	.248	0.379	.061	.141	.299	0.488	.058	.310	.154	0.364	0.32	0.388	-.186
-.098	.015	.279	.009	.220	0.566	.282	0.4	0.483	.044	.153	.009	.270	-.206	.220	.307	.083	0.447	-.027	.218
.102	.309	-.035	-.276	-.021	.000	-.072	.104	.227	-.208	.059	.092	.209	.224	.147	-.237	.240	.000	0.441	-.096
.072	-.258	-.032	.188	.004	0.401	.156	0.34	.054	-.088	-.098	.119	.147	-.158	.163	.098	-.133	.274	.091	.018
.260	.043	-.049	-.146	0.32	.029	-.034	-.003	.202	0.361	.218	.043	0.454	.179	0.382	.216	0.544	0.336	0.717	-.092
-.064	0.484	.078	-.124	.066	-.138	-.161	-.140	.043	0.381	.273	-.124	.243	.140	.131	.188	.251	.037	0.383	.014
-.224	.102	.274	-.205	0.336	0.344	.069	.197	0.312	.211	0.372	-.068	.231	-.026	.036	0.356	.020	0.366	.229	.260
-.018	.290	.052	-.191	.310	-.061	-.059	.058	0.322	.289	.266	.100	.292	.128	.058	.074	0.387	.097	0.591	-.041
-.010	0.332	.202	-.030	0.359	.051	.258	-.063	0.466	.141	.257	-.046	-.021	0.319	-.048	-.039	.238	.190	0.33	.258
.168	.303	.118	-.201	.240	.047	.081	.008	.290	.150	.241	.062	0.468	.105	.232	.081	0.428	.173	0.603	-.065
.185	0.412	.019	-.147	.303	-.165	.013	-.166	.121	.292	0.325	-.147	.200	.167	.078	.068	0.555	.175	0.787	-.051
-.093	.075	.227	.120	-.041	.050	0.391	.023	.168	-.184	.141	-.180	-.190	-.233	-.167	.036	-.156	.053	-.118	.228
.130	0.403	.173	-.091	0.434	-.056	.032	-.196	.236	0.331	0.384	-.174	.191	.197	.118	.198	0.497	.236	0.631	.020
.032	0.547	.212	-.146	.163	-.187	.145	-.197	.142	.220	.291	-.231	.221	.013	.041	.080	0.321	.031	0.427	.086
-0.344	.015	0.535	-.035	0.436	0.355	.000	0.424	0.446	0.434	0.391	-.141	-.064	-.274	-.056	0.669	-.184	0.377	-.139	.268
-.111	.239	-.019	-.214	.068	-.068	-.279	.065	.075	.241	.211	-.051	.235	.243	0.389	.083	.257	.018	0.318	.025
-.150	-.217	0.429	.140	.106	.217	.182	0.32	.178	.188	.090	-.032	-.015	-.298	-.034	0.355	-.159	.230	-.191	.108
.177	.171	.149	-.173	.248	-.171	-.020	-.136	.006	.177	.258	-.204	.292	.221	0.412	.127	0.532	.098	0.579	.092
.015	-.228	0.335	.204	0.544	.228	.159	.281	.167	-.042	.102	.122	-.215	-.033	-.216	.309	.059	0.363	.172	.305
.224	.028	-.078	-.025	.032	-.028	.075	-.059	-.136	.093	-.033	-.008	.309	-.251	.091	.021	.264	.263	0.469	-.026
.112	-.283	-.235	0.394	-.064	-.094	.132	-.106	-.178	.058	-.204	-.079	-.178	-.0465	-.268	-.011	-.147	.000	-.111	.175
.177	-.158	-.209	.063	-.111	.224	.143	-.018	.006	-.081	-.010	-.141	.007	-.0389	-.087	.003	-.150	.238	-.128	-.016
.144	.210	-.215	.006	-.176	-.260	.008	-.262	-.128	-.165	-.098	.196	.024	0.321	-.133	-.213	.160	-.276	.116	-.014
-.185	-.243	0.55	.068	0.347	0.529	.067	0.43	0.485	0.333	.208	.051	.008	-.174	.041	0.543	-.237	0.562	-.139	.159
-.188	-0.389	0.499	.000	0.407	0.649	.101	0.553	0.462	0.333	0.38	-.108	-.035	-.0338	.061	0.719	-.134	0.758	-.152	.294
4.108	2.210	9.909	-2.249	16.931	12.752	4.611	9.32677	15.142	14.3519	10.32	-1.484	14.780	-.889	10.394	11.702	14.787	17.089	20.077	3.980

ANEXO 6

CUESTIONARIO MOBBING			
<p>A continuación encontraras una serie de enunciados que reflejan actitudes y comportamientos dentro del trabajo, marca con una X la opción con la que más te identifiques. Es una prueba anónima, por lo que te pedimos contestar con la mayor sinceridad posible. Gracias por tu colaboración.</p>			
	SI	A VECES	NO
¿Sientes que eres molestado sin ningún motivo, por uno o varios compañeros de tu trabajo?			
¿Ejerces maltrato de alguna forma a algún compañero en especial?			
¿Dentro de tu trabajo, te sientes atacado por uno o más de tus compañeros?			
¿Buscas la participación de tus demás compañeros para atacar a algún otro?			
¿Has intentado deteriorar la imagen de algún compañero?			
¿Has vivido cualquier tipo de maltrato verbal por parte de uno o más compañeros de trabajo?			
¿Cuándo algún trabajador no cumple sus tareas, haces público su mal desempeño?			
¿Consideras que te exigen actividades adicionales a tu trabajo que no te corresponden?			
¿Te sientes agredido por uno o más compañeros de trabajo?			
¿Cuándo un compañero no comparte los mismos valores que tu, sientes que debes estar “tras de él” (perseguirlo)?			
¿Te defiendes ante los ataques de tus compañeros?			
¿Piensas que algún compañero busca minimizar tus logros?			
¿Consideras que recibes maltrato diario, de cualquier índole (físico, psicológico o emocional)?			
¿Te sientes deprimido, dentro de tu trabajo?			
¿Sientes que tu autoestima se ha afectado negativamente por comentarios dentro de tu trabajo?			
¿Has sentido ansiedad, debido a las situaciones de tu entorno laboral?			
¿Tienes un buen manejo de tus emociones?			
¿Has recibido ataques o críticas negativas a tu desempeño laboral?			
¿Tienes reacciones explosivas, constantemente?			
¿Para cumplir con tus responsabilidades, cambias de parecer fácilmente?			
¿Aun fuera de tu trabajo, recuerdas los ataques que recibiste?			
¿Si tienes una mala relación con algún compañero, buscas desquitarte con él?			
¿Has sentido tristeza recurrente en tu trabajo?			
¿Interfieres de forma premeditada el trabajo de los demás?			
¿Criticas y ridiculizas constantemente el trabajo de tus compañeros?			
¿Sientes miedo a vivir situaciones de burlas o parecidas?			
¿Haces críticas sobre la vida privada de alguno de tus compañeros?			
¿Has amenazado de manera verbal a algún compañero?			
¿Al estar solos, evitas el contacto con aquel compañero que molesta?			

¿Ignoras la presencia de algún compañero, dirigiéndote únicamente a los demás?			
¿Prefieres no establecer conversaciones con el compañero que no es de tu agrado?			
¿Si algún compañero no te cae bien, le permites opinar?			
¿Has sentido mayor agotamiento físico sin razón alguna?			
¿Has presionado a tus compañeros que eviten hablar con alguien, solo por que no son amigos?			
¿Has experimentado sentimientos de impotencia ante burlas de tus compañeros?			
¿Has organizado actividades, donde no se involucre a un compañero en específico?			
¿Has creado algún rumor sobre un compañero en específico?			
¿Te sientes seguro dentro de tu trabajo?			
¿Ridiculizas o haces bromas junto con tus compañeros a otro, de manera constante?			
¿Te sientes tranquilo dentro de tu trabajo?			
¿Junto con tus compañeros, se burlan de las dolencias de algún otro?			
¿Limitas gestos, maneras, o la voz de algún compañero con la intención de ridiculizarlo frente a los demás?			
¿Te haz enfrentado a tus compañeros de trabajo, cuando te atacan?			
¿Te consideras distante de tus compañeros de trabajo?			
¿Criticas sus preferencias religiosas frente a otros?			
¿Haz faltado a reuniones laborales, a causa de tus sentimientos?			
¿Te has burlado de la vida privada de otros?			
¿Haz notado que tu capacidad laboral ha disminuido?			
¿Comentas con los demás, la forma de trabajo de alguna persona, de una manera malintencionada?			
¿Consideras que se te debería gratificar por tu esfuerzo adicional en tu trabajo?			
¿Te sientes entusiasmado dentro de tu trabajo?			
¿Haces burla sobre los orígenes de los demás?			
¿Prefieres evitar a tus compañeros de trabajo?			
¿Realizas expresiones que atacan la dignidad de otros?			
¿Le confías tareas a aquellos compañeros de los que sueles burlarte?			
¿Exiges tareas absurdas a tus compañeros de trabajo?			
¿Te anticipas para que algún compañero no encuentre tareas para realizar, con la finalidad de perjudicarlo?			
¿Con frecuencia tienes dolor de estómago?			
¿Buscas demostrar la ineptitud de algún compañero, dándole tareas superiores a sus habilidades?			
¿Exiges trabajos peligrosos, o que pongan en daño la integridad de alguien en especial?			
¿Has amenazado físicamente a un compañero?			
¿Has perdido el apetito debido a situaciones estresantes en tu trabajo?			
¿Has agredido físicamente a algún compañero de trabajo?			
¿Has ocasionado desperfectos en los artículos personales de algún compañero de trabajo?			

	¿Alguna vez has provocado desperfectos en el puesto de trabajo de algún compañero?			
	¿Justificas tus ataques hacia algún compañero?			
	¿Tus compañeros te hacen sentir que la mayoría de los problemas son por tu culpa?			
	¿Consideras que es tu deber burlarte de algún compañero?			
	¿Continuas los ataques que comenzó algún otro compañero hacia alguien mas?			
	¿Te afecta de manera trascendente las críticas de tus compañeros?			