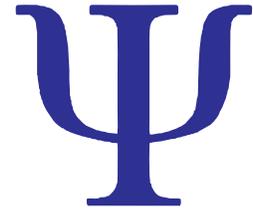




**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

**MOBBING Y SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN
CON LA EDAD Y EL GÉNERO EN UNA MUESTRA DE
TRABAJADORES MEXICANOS.**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE :
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

PRESENTA :

M A R I L Y N Z A M O R A T A P I A

DIRECTORA DE TESIS: DRA. JUANA PATLÁN PERÉZ

REVISOR: DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO

CIUDAD UNIVERSITARIA, MÉXICO, D.F.

MARZO DE 2015.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE

Resumen.....	1
Introducción	2
Capítulo 1. Salud ocupacional.....	5
1.1. Definición de salud.....	5
1.2. Definición de salud ocupacional.....	6
1.3. Factores que afectan a la salud de los trabajadores.....	7
Capítulo 2. <i>Mobbing</i>.....	10
2.1. ¿Qué es el <i>Mobbing</i> ?.....	10
2.2. Antecedentes históricos del <i>Mobbing</i>	12
2.3. Datos sobre la incidencia de <i>Mobbing</i>	14
2.4. Características del <i>Mobbing</i>	18
2.4.1. Tipos de <i>Mobbing</i>	20
2.4.2. Con qué otros conceptos se confunde el <i>Mobbing</i>	22
2.5. Proceso de <i>Mobbing</i>	23
2.6. Características de la personalidad del acosador y de la víctima de <i>Mobbing</i>	25
2.6.1. Rasgos descriptivos del perfil del acosador.....	26
2.6.2. Rasgos descriptivos del perfil de la víctima.....	28
2.7. Antecedentes y consecuentes del <i>Mobbing</i>	31
2.8. Medición y evaluación del <i>Mobbing</i>	41
2.9. Medidas para la prevención y solución del <i>Mobbing</i>	45
Capítulo 3. Satisfacción Laboral.....	50
3.1. Importancia de la satisfacción laboral.....	52
3.2. Factores que favorecen a la satisfacción laboral.....	52
3.3. Teorías de satisfacción laboral.....	56
3.3.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades.....	56
3.3.2. Teoría de la motivación-higiene.....	57
3.6. Satisfacción laboral y <i>Mobbing</i>	59
Capítulo 4. Método.....	62
4.1. Justificación.....	62
4.2. Planteamiento del problema.....	62



4.3. Preguntas de investigación.....	64
4.4. Objetivos.....	64
4.5. Variables.....	65
4.5.1. Variable independiente. <i>Mobbing</i>	66
4.5.2. Variable dependiente. Satisfacción laboral.....	66
4.6. Hipótesis.....	68
4.7. Muestra.....	69
4.8. Tipo y diseño de la investigación.....	69
4.9. Instrumentos de medición.....	69
4.9.1. Escala de Satisfacción laboral.....	70
4.9.2. Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT V2).....	72
4.10. Procedimiento.....	76
4.10.1. Análisis de datos.....	76
Capítulo 5. Resultados.....	78
5.1. Características sociodemográficas de la muestra.....	78
5.1.1. Datos personales.....	79
5.1.2. Variables laborales.....	81
5.2. Estadística descriptiva de <i>Mobbing</i> y de satisfacción laboral.....	86
5.2.1. Estadística descriptiva de <i>Mobbing</i>	86
5.2.2. Estadística descriptiva de los indicadores psicosomáticos de EMAT (V2).....	88
5.2.3. Percentiles del <i>Mobbing</i>	89
5.2.4. Estadística descriptiva de satisfacción laboral.....	92
5.3. Correlación entre <i>Mobbing</i> y satisfacción laboral.....	93
5.4. Correlación entre <i>Mobbing</i> y los indicadores psicosomáticos de EMAT (V2).....	95
5.5. Relación entre <i>Mobbing</i> y las variables sociodemográficas.....	101
5.5.1. Relación entre <i>Mobbing</i> con edad: Resultado del análisis de la correlación producto momento de Pearson y del análisis de la varianza.....	101
5.5.2. Relación entre <i>Mobbing</i> con sexo: Resultados del análisis t-Student.....	108
5.5.3. Correlación entre <i>Mobbing</i> y variables sociodemográficas: Resultados del análisis de correlación producto momento de Pearson.....	112
5.5.4. Relación entre <i>Mobbing</i> con las variables sociodemográficas: Resultados del análisis de la varianza.....	113



5.5.4.1. Relación entre <i>Mobbing</i> y las variables sociodemográficas: Resultados del análisis t-Student.....	116
5.6. Relación entre satisfacción laboral y variables sociodemográficas.....	119
5.6.1. Relación entre satisfacción laboral con edad: Resultados del análisis de correlación producto momento de Pearson y del análisis de la varianza.....	120
5.6.2. Relación entre satisfacción laboral con sexo: Resultados del análisis t-Student.....	123
5.6.3. Relación entre satisfacción laboral y variables sociodemográficas.....	125
5.6.3.1. Correlación entre satisfacción laboral y variables sociodemográficas: Resultados del análisis de correlación producto momento de Pearson.....	125
5.6.3.2. Relación entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas: Resultados del análisis de la varianza.....	127
5.6.3.3. Relación entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas: Resultados del análisis t-Student.....	128
Discusión.....	132
Conclusiones.....	139
Referencias.....	143
Anexos.....	147
Cuestionario EMAT V2.....	147
Escala de Satisfacción Laboral.....	157



Un agradecimiento y al mismo tiempo un reconocimiento a la máxima casa de estudios, la UNAM, de la cual, me siento muy orgullosa de pertenecer y de ser puma. No tengo como agradecer toda la formación académica y todo lo que recibí de mi universidad.

Un reconocimiento a mis profesores, porque a lo largo de mi trayectoria académica fueron un pilar muy importante, al proporcionarme conocimientos y experiencias que impactaron en mi formación.

Dra. Juan Patlán Pérez, quiero agradecerle por todo el apoyo y la ayuda que me brindó a lo largo de mi proyecto, de principio a fin. También, le doy las gracias por respaldarme para que me permitieran aplicar los instrumentos de mi investigación en CONAGUA y por estar presente en las aplicaciones y en la entrega de resultados.

Gracias al Dr. Jesús Felipe Uribe Prado, a la Dra. María del Carmen Gerardo Pérez, a la maestra Isaura López Segura y al Lic. Ricardo Alberto Lozada Vázquez, por tomarse el tiempo de revisar mi tesis y proporcionarme sugerencias para mejorar mi proyecto.

Renata Valeria.

Este proyecto está dedicado para ti Valery, es un logro de las dos porque juntas lo conseguimos; aunque, no fue fácil. Disculpa mis ausencias, sé que el tiempo invertido y dedicado en esta investigación fue un tiempo que no te di, espero poderlo compensar, trato de darte tiempo de calidad y no de cantidad. Te agradezco todas las enseñanzas que me has brindado, ahora conozco el amor más puro e incondicional. Eres la persona más maravillosa y lo mejor que me ha sucedido y no cambiaría nada de lo que he vivido y he pasado, con tal de seguir teniendo la dicha de ser tu mamá. Eres una parte muy importante de mi vida, no sabes cuánto ¡Te amo! ♥

Rita.

Gracias hermana, por estar ahí a mi lado de forma incondicional, por ayudarme cuando te necesite. Sabes que es recíproco y ahora te comparto este logro, que por fin se consolidó después de tanto tiempo.

Iván.

Hubo muchos altibajos; sin embargo, conté con tu apoyo, el cual, me permitió enfocarme sólo a la tesis. Fuiste una parte fundamental para la realización de este trabajo, gracias.

Norma.

Gracias por tu amistad amiga, por tu apoyo y por las sugerencias que me proporcionaste para mejorar mi trabajo, también por estar presente en la aplicación de mis instrumentos.

A mis padres y hermanos.

Sé que mi camino tomo otra dirección y no estuvieron de acuerdo en un inicio. Sin embargo, nunca deje de mirar mis metas y mis objetivos, fue más difícil y al mismo tiempo más satisfactorio el resultado. La respuesta a tu pregunta papá es sí, si valieron la pena todos mis esfuerzos y está ante ti el inicio de uno de ellos.

Resumen

En México se encontró poca literatura relacionada con los efectos causados por el *Mobbing* en la Satisfacción laboral, por tanto, este estudio buscó conocer la asociación que hay entre *Mobbing* y satisfacción laboral en trabajadores mexicanos, así como su relación con la edad; y determinar las posibles diferencias entre hombres y mujeres con respecto a las variables en estudio.

Se empleó una muestra conformada por 153 trabajadores mexicanos. El diseño de investigación realizado fue no experimental, con un tipo de investigación transversal de tipo correlacional. Los instrumentos aplicados fueron la Escala de Satisfacción Laboral y la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo en su segunda versión (EMAT V2), misma que ahora lleva por nombre Escala de Violencia en el Trabajo (EVT). Se encontró un porcentaje entre 2.53% y 5.3% de los participantes, con violencia peligrosa en los 16 factores de EMAT (V2), por lo tanto, la mayoría de los participantes presentaron niveles bajos de *Mobbing*. También, se halló que a menor presencia de *Mobbing* mayor es la satisfacción del trabajador, en cambio cuando existen mayores niveles de *Mobbing* será menor la satisfacción laboral con respecto a la relación con el jefe, las promociones, la relación con los compañeros y el trabajo en sí mismo. Además, cuando se presenten altos niveles de *Mobbing*, el trabajador se verá afectado por diversos trastornos psicosomáticos.

Asimismo, no se encontró relación estadísticamente significativa entre *Mobbing* y edad, en cambio se hallaron diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres con respecto al *Mobbing*. Además, se presentó un mayor hostigamiento sexual y una mayor violencia verbal en las mujeres comparado con el puntaje obtenido por los hombres. Con relación a las variables de edad y sexo, no se encontraron asociaciones estadísticamente significativas entre estas variables con satisfacción laboral.

Palabras clave: *Mobbing*, Satisfacción laboral, Salud ocupacional y Factores de riesgos psicosociales.

Introducción

El presente trabajo abordó el tema de *Mobbing*, al ser muy común este tipo de conductas en diversos ámbitos laborales y porque en algún momento todos los trabajadores han estado expuestos a él; sin embargo, por la cultura que impera en México, parece normal y se minimiza (Zuñiga, 2014). Por lo tanto, se buscó conocer los efectos causados por el *Mobbing* en la satisfacción laboral, al encontrar en México escasa investigación donde se señale dicha relación. Primero que nada, para corroborar si el *Mobbing* contribuye a la baja satisfacción en los trabajadores y en segundo lugar para conocer cuáles son las repercusiones generadas en los trabajadores y el impacto provocado en las organizaciones como consecuencia de este fenómeno, del cual todavía muchos desconocen; no obstante afecta gravemente hoy en día a numerosos trabajadores, por ser el *Mobbing* uno de los factores de riesgos psicosociales (Rudnick, 2007 y Zúñiga, 2014).

El *Mobbing* ha recibido diversos nombres, entre los cuales se encuentran: acoso psicológico laboral, acoso moral en el trabajo, u hostigamiento laboral (Martínez, 2007), psicoterror, acoso, harassment (hostigamiento), bullying (Leymann, 1996) o violencia en el trabajo (Uribe, 2013); sin embargo, todos los autores se refieren al mismo fenómeno aunque aún no logran ponerse de acuerdo. Uribe (2013), menciona que el *Mobbing* es un fenómeno complejo de conceptualizar, medir y hasta de aceptar.

Las cifras reportadas sobre los casos de *Mobbing*, no son exactas, varían mucho; debido a la forma de cómo estudian los investigadores este fenómeno del *Mobbing*, no hay consenso desde cómo definir el constructo, cada uno emplea diferentes instrumentos para medir *Mobbing*, o las muestras utilizadas son de diferente sector (Einarsen, 2000; Einarsen et al., 2003; González-Trijueque y Graña, 2007; Topa et al., 2007; citado en González-Trijueque y Graña, 2009).

Parra y Acosta (2010), mencionan que las cifras reportadas por los investigadores pueden llegar a ser mayores a las reportadas en las publicaciones, debido a los casos no reconocidos o no comunicados. Como se sabe no es nuevo este fenómeno del *Mobbing*, sin embargo, se ha investigado de forma sistemática desde los años ochenta por Leymman (Martínez, 2007 y Leymman, 1996). Tampoco es una moda, es una realidad que se vive día con día, a lo mejor no es conocida ni identificada aún por algunas

personas; no obstante, se manifiesta en muchos centros de trabajo y es esencial ponerle atención a dicho fenómeno, para prevenirlo, evitarlo y erradicarlo desde su origen.

El *Mobbing* resulta ser muy dañino para los trabajadores por la forma tan silenciosa como se presenta (Piñuel y Oñate, 2006), su actuación es sutil y cuidadosa. Zapf, Knorz y Kulla (1996), señalan que las formas de expresión del *Mobbing* son múltiples y diversas (citado en Peralta, 2004). Además, por medio del *Mobbing* se busca someter a la víctima a un proceso de estigmatización y privación de sus derechos con la finalidad de dejar a la víctima aislada socialmente (Leymann, 1996), también se busca la exclusión del grupo, la minusvaloración del desempeño o la búsqueda de situaciones ridiculizantes (Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994; Leymann, 1996; Zapf, Knorz y Kulla, 1996; citado en López, Vázquez y Montes, 2010), así como destruir el desempeño de la víctima, con la intención de lograr su salida, abandono o exclusión de la organización o bien crear un ambiente de terror o de miedo que paralice a los empleados (Piñuel, 2004).

Los diferentes comportamientos provocados por el acosador durante todo el proceso de *Mobbing*, pueden llegar a resultar muy costosos tanto para la empresa, para la víctima como para la sociedad, no sólo resultan costosos económicamente hablando para el empleador, sino también para el trabajador, al provocarle grandes problemas psicológicos, diversos trastornos psicosomáticos (Uribe, 2013), graves enfermedades (entre ellas el síndrome de Estrés Postraumático, SEPT) e incluso le pueden ocasionar consecuencias tan trágicas como es el suicidio o el retiro del mercado laboral de por vida (Leyman, 1987; citado en Leyman 1996; Martínez, 2007 y Piñuel y Oñate, 2006).

Falta mucho camino por recorrer; sin embargo el *Mobbing* aún se estudia por diversos investigadores. Tal como indica Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Morante, Garrosa, Rodríguez-Carvajal y Díaz-Gracia (2008), ha despertado mucho interés el tema de *Mobbing* por todas las repercusiones que trae consigo y ha generado un gran desarrollo en el número de investigaciones.

De esta manera, el presente trabajo abordará en el Capítulo 1, ¿qué es salud?, qué factores contribuyen a dañar la salud de los trabajadores y cómo el *Mobbing* forma parte de los factores de riesgos psicosociales.

En el Capítulo 2, se explicará ¿qué es *Mobbing*?, cuáles son sus antecedentes, sus características, el proceso que se da, el perfil de las víctimas y del acosador, las

causas y las consecuencias generadas, los instrumentos realizados por diversos investigadores para su medición, y por último se proporcionan recomendaciones para prevenir el *Mobbing*.

En el Capítulo 3, se señala ¿qué es Satisfacción Laboral?, ¿qué factores contribuyen a la Satisfacción Laboral?, además de describir dos teorías de la Satisfacción Laboral, las cuales son: la jerarquía de necesidades de Maslow y la teoría de la motivación-higiene. Asimismo, se detallan los estudios realizados por los investigadores para conocer la relación existente entre Satisfacción Laboral y *Mobbing*.

En el Capítulo 4, se explicará el tipo de estudio realizado y la metodología llevada a cabo, al ser un diseño de investigación no experimental, con un tipo de investigación transversal de tipo correlacional, para conocer sí ¿La Satisfacción Laboral tiene relación con el *Mobbing* en una muestra de trabajadores mexicanos? Y sí ¿la edad y el género se relaciona con el *Mobbing* y la Satisfacción Laboral? También, se hablará del procedimiento realizado en esta investigación así como de la aplicación de dos instrumentos, los cuales son: la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) que ahora lleva por nombre Escala de Violencia en el Trabajo (EVT) y la Escala de Satisfacción Laboral.

En el Capítulo 5, se hablará de los análisis estadísticos realizados y de los resultados obtenidos en dicho estudio. Para responder a las preguntas de investigación, se llevó a cabo un análisis estadístico elaborado con el programa SPSS para Windows (*Statistical Program for Social Science*) V. 19.0. Se empleó la estadística descriptiva para obtener frecuencias, medias y porcentajes y, la estadística inferencial para realizar correlaciones, *t* Student y anovas.

Capítulo 1. Salud Ocupacional.

Quien sabe reírse de sí mismo y de las circunstancias tiene ganado el cielo.

Fidalgo, 2002.

En los últimos años se han observado cambios con respecto a cómo se relacionan las empresas con sus trabajadores y actualmente se consideran importantes todos los factores que integran el mundo laboral dentro de las empresas. Las organizaciones son responsables de cuidar la seguridad, salud e higiene de sus trabajadores. Sin embargo, se quedan en simples intentos, porque las cifras en accidentes laborales, bajas por enfermedad laboral y las incapacidades laborales reflejan lo contrario (Gómez, Hernández y Méndez, 2014).

Gómez et al. (2014), indican que las organizaciones se encuentran inmersas en un contexto tan dinámico donde se enfrentan a cambios económicos y sociales, por tanto las organizaciones buscan sobrevivir y prosperar, lo cual lo lograrán sólo si tienen empleados motivados y sanos, tanto física como psicológicamente, así, la tarea del área de Recursos Humanos es analizar sus políticas y ser consecuente con esos valores. De ahí la importancia, de hacer conciencia en las organizaciones de lo trascendente que es velar por la salud de los trabajadores y disminuir o erradicar los riesgos psicosociales tal como es el *Mobbing*, lo que contribuirá a mejorar la Satisfacción Laboral de los trabajadores.

1.1 Definición de Salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la salud como un estado de total bienestar tanto físico, mental y social, y no sólo la carencia de enfermedad. De ahí la importancia de sensibilizar a las empresas para propiciar el bienestar de sus trabajadores en la medida que les sea posible, sin descuidar aspectos fundamentales como por ejemplo: el clima organizacional, la calidad de vida en el trabajo, o la prevención de *Mobbing*, entre otras cosas.

Roskam (1999), señala la importancia de investigar si en el lugar de trabajo hay problemas de salud y seguridad, en caso de haberlos, saber identificar cuáles son, y

propone las siguientes recomendaciones para identificarlos: examinar cuidadosamente el lugar de trabajo, indagar las quejas de los trabajadores, analizar los registros de accidentes así como las situaciones donde se estuvo a punto de sufrir un accidente, estudiar las estadísticas de enfermedades y el uso de cuestionarios para preguntarle a los trabajadores cuestiones de salud y seguridad. Una vez localizada la existencia de un riesgo, se podrá determinar qué medida se empleará para resolverlo con más eficacia.

1.2 Definición de Salud Ocupacional.

De acuerdo con el informe de 1950 del Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se define a la Salud Ocupacional como la actividad encargada de fomentar y mantener el nivel más alto de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en cualquier profesión, de prevenir cualquier daño a la salud del trabajador ocasionado por las condiciones de trabajo, de protegerlos de los riesgos que afectan la salud en su empleo, así como de colocar y mantener al trabajador en un puesto adecuado a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas (Ruiz-Frutos, García, Delclós y Benavides, 2006).

Roskam (1999) y la Oficina Internacional del Trabajo, indican que todo accidente y enfermedad profesional se puede prevenir, por tanto, cada país debe darle la importancia requerida a la salud ocupacional y a la seguridad del trabajador. Si se promueve en el lugar de trabajo la salud física, psíquica y social de los trabajadores serán adecuadas las condiciones de trabajo, lo que propiciará cambios positivos en el trabajador, mismos que se verán reflejados en la organización.

La Salud ocupacional ha sido nombrada también como Seguridad e higiene en el trabajo, Seguridad y Salud en el trabajo y Salud Laboral. Esta disciplina nació como una necesidad y responde al conflicto inherente entre la salud y las condiciones de trabajo. Sus objetivos están encaminados a identificar, eliminar o modificar los factores asociados con el trabajo que provocan un efecto perjudicial en la salud de los trabajadores, así como de fortalecer los factores que producen un efecto benéfico en la salud y el bienestar del trabajador. Además, busca proporcionar tratamiento y rehabilitación a los trabajadores con problemas de salud (Ruiz-Frutos et al., 2006).

Leymann (1996), señala que en la legislación de Suecia, Finlandia y Noruega, se considera el derecho de los empleados a estar física y mentalmente sanos en su lugar de trabajo; asimismo, el Comité Sueco de Seguridad y Salud Laboral tiene tres normas que refieren lo siguiente:

- Obliga al empleador a controlar internamente las condiciones de trabajo para tomar medidas tempranas (AFS, 1992; citado en Leymann, 1996).
- Obliga a intervenir directamente cuando el *Mobbing* ocurre (AFS, 1993; citado en Leymann, 1996).
- Se le responsabiliza al empleador en la rehabilitación profesional, cuando un trabajador haya tenido bajas cortas con frecuencia durante un año o un mes continuo (AFS, 1994).

1.3 Factores que afectan a la Salud de los trabajadores.

La OIT, estima 250 millones de accidentes en el trabajo cada año, de los cuales 335.000 son mortales. También, estima que cada año 160 millones de trabajadores sufren algún tipo de enfermedad profesional, y una cantidad mayor sufre y ve amenazado su bienestar físico y mental. Son estimaciones aproximadas, porque no se disponen de estadísticas completas y además, muchos accidentes no se registran (Roskam, 1999).

Todos los riesgos y peligros hallados en el lugar de trabajo, sin importar si son físicos, químicos, biológicos, etc., pueden ser combatidos por diferentes métodos, con la finalidad de no exponer a los trabajadores a riesgos profesionales. La mejor forma de combatir los riesgos es luchar contra ellos desde su origen, se puede suprimir el riesgo o sustituir el agente o procedimiento de trabajo peligroso por otro (Roskam, 1999).

Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005), señalan la existencia de una relación entre los factores psicosociales y la salud, al manifestarse las consecuencias en las organizaciones a través de mecanismos emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos (citado en Gómez et al., 2014).

Se les conoce como Factores psicosociales a aquellas condiciones presentes en una situación laboral y que están asociadas directamente con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea (Martín y Pérez, 1997). En cambio, los factores de riesgos psicosociales son aquellos factores que pueden adoptar valores (por

exceso, por defecto o por configuración) adversos o desfavorables, y afectan negativamente a la salud y seguridad de los trabajadores, así como al desarrollo del trabajo; quedan, incluidas en este concepto las relaciones personales establecidas en el ámbito laboral por su capacidad para afectar tanto la salud del trabajador como el desarrollo de su trabajo (Lahera y Merino, 2007).

Lahera y Merino (2007), definen a las relaciones interpersonales como todos los contactos personales establecidos en el ámbito del trabajo. Se pueden formar dos tipos de contactos: los creados con los miembros de la misma organización (compañeros, superiores e inferiores) y las relaciones creadas con el personal ajeno a la organización por cuestiones derivadas al trabajo (clientes, pacientes, usuarios, etc.).

La calidad de estas relaciones interpersonales tendrá efecto tanto en la salud de los trabajadores como en el desarrollo de su trabajo. Por tanto, es conveniente realizar una adecuada gestión de los factores de riesgos psicosociales, para buscar un equilibrio idóneo entre dichas condiciones de trabajo y el factor humano. Con la finalidad de evitar la aparición de consecuencias negativas en la salud de los trabajadores y en la organización (Lahera y Merino, 2007).

Al haber diferentes definiciones sobre los factores de riesgos psicosociales, diversos autores han considerado ciertos elementos como integradores de los factores de riesgo psicosociales tales como: la interacción entre condiciones de trabajo, necesidades y capacidades del trabajador. Además, han reconocido el gran daño que causa a la salud de los trabajadores y al desarrollo de su trabajo (Cuenca, 1996; citado en Gómez et al., 2014). Una gestión deficiente provoca altos costos para la empresa, como por ejemplo: aumento del ausentismo, baja motivación, deterioro de las relaciones laborales y en el clima laboral, entre otros (Romero, 2005; citado en Gómez et al., 2014).

Romero (2005), señala que es importante el proporcionar a los factores de riesgos psicosociales la atención adecuada, precisamente porque afectan de forma negativa a los trabajadores, y al funcionamiento de la organización, por consiguiente estos empleados pueden reducir su desempeño, al afectar aspectos como la productividad, la imagen de la empresa, etc. (citado en Gómez et al., 2014).

Nogareda y Gracia (2007), consideran importante fortalecer la comunicación en los centros de trabajo, con la finalidad de prevenir factores de riesgos psicosociales. La

comunicación es un elemento indispensable para la seguridad, la satisfacción laboral, y para un correcto y buen funcionamiento de una empresa. La necesidad de comunicarse para los trabajadores es indispensable, porque a través de la comunicación pueden desarrollar su trabajo, al tener una duda, pueden preguntar ¿cómo debe realizarse tal procedimiento?, ¿qué hacer?, ¿a quién deben dirigirse?, etc. Además, no hay que olvidar que la comunicación no deja de ser una necesidad personal.

Los trabajadores requieren comunicarse por una necesidad personal y para desarrollar sus labores en la empresa, por lo cual, se debe cuidar la forma cómo se comunican, y evitar de esta manera el desarrollo de casos de *Mobbing*. De acuerdo con Rudnick (2007), el *Mobbing* forma parte de los factores de riesgos psicosociales y es complicado abordarlo, por estar asociado a diversos factores como: los estilos de liderazgo y de mando, la carga de trabajo, los estilos de comunicación, el clima laboral, etc.

Piñuel (2004), señaló en su Estudio Cisneros V, que el 32% de los funcionarios de la administración pública (AEAT e IGAE), es decir, uno de cada tres encuestados, están en una situación de alto riesgo psicosocial, específicamente *Mobbing* y Burnout.

El *Mobbing* es considerado un problema de Salud pública por la Organización de Naciones Unidas (ONU), y está tipificado por la OIT (Martínez, Iruña, Camino, Torres y Queipo, 2012). Parra (2010), ha considerado al *Mobbing* como un problema para la salud mental laboral y es muy estudiado el tema en países europeos.

De acuerdo con Martínez (2007), el *Mobbing* es un problema dañino para las empresas de Europa, Australia, Canadá, E.U. y para países sudamericanos e incluso en países de la Unión Europea (como Suecia, Francia y España) y los E.U., ya se ha legislado y es considerado como un delito, por lo que se tiene un gran avance al respecto. Sin embargo, en México apenas se ha considerado, sería deseable existiera una legislación nacional que garantizará mejores condiciones de trabajo, al ser un derecho de los trabajadores, con la finalidad de mantenerse sanos tanto física como mentalmente en sus centros de trabajo, tal como ocurre en Suecia, Finlandia y Noruega (Leymann, 1996).

El *Mobbing*, se ha convertido en un tema de gran interés para los investigadores, por las consecuencias generadas y ha ocasionado un gran desarrollo en el número de investigaciones (Moreno-Jiménez et al., 2008).

Capítulo 2. *Mobbing*

En las sociedades de nuestro mundo occidental altamente industrializado, el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesada ante un tribunal.

Heinz Leymann.

2.1 ¿Qué es el *Mobbing*?

Mobbing también es conocido como acoso psicológico laboral, acoso moral en el trabajo, hostigamiento laboral (Martínez, 2007), violencia en el trabajo (Uribe, 2013), psicoterror, acoso, harassment (hostigamiento) o bullying, éste último término es utilizado por los investigadores australianos e ingleses (Leymann, 1996). *Mobbing* proviene del verbo inglés *to mob* y significa acosar, atropellar o atacar en masa a alguien (Rudnick, 2007). Para Leymann (1996), *Mobbing* es el proceso de atormentar, hostigar o aterrorizar psicológicamente a otros en su lugar de trabajo.

Como se observa el *Mobbing*, recibe diversos nombres; no obstante, todos los autores se refieren al mismo fenómeno, por lo cual en ocasiones hay confusión, al ser el *Mobbing* un fenómeno complejo de conceptualizar, medir y hasta de aceptar (Uribe, 2013).

El concepto de *Mobbing* ha sido estudiado por diversos investigadores, sin embargo, todavía no logran ponerse de acuerdo sobre una definición que sea aceptada por la gran mayoría y no existe una unificación (Parra y Acosta, 2010). No obstante, se reconoce como un proceso en el que ocurre violencia sistemática y reiterativa, por parte de otro trabajador o grupo de trabajadores hacia una persona, sin importar su nivel jerárquico (Fidalgo y Piñuel, 2004; Topa, Depolo y Morales, 2007; citado en González-Trijueque y Graña, 2009). A continuación, se muestran las siguientes definiciones propuestas por diversos autores para conceptualizar el *Mobbing*.

Se le conoce como *Mobbing* a la violencia sistemática que ejerce una persona o un grupo de personas durante un período prolongado, contra otra persona en el sitio de trabajo (Martínez, 2007). En cambio Leymann (1996), hace referencia "...a un proceso de

interacción social por el cual un individuo (raramente más) es atacado por uno o más (sólo en una cuarta parte de los casos, más de cuatro) individuos, con una frecuencia al menos semanal y con una duración de varios meses; llevando al hostigado a una posición de indefensión con un alto potencial de exclusión... (p. 6)". Como se observa, en la definición claramente se habla de un acoso sistemático, el cual busca dañar progresivamente a la persona y ocurre con frecuencia, no es una diferencia o un conflicto cualquiera, sino un proceso continuo que originará consecuencias muy negativas en la víctima, como lo es la exclusión laboral o el suicidio, gracias a uno o a varios acosadores.

De acuerdo con Einarsen y Raknes (1997), el *Mobbing* es una situación en donde una o varias personas perciben continuamente durante un tiempo, que son víctimas de actos negativos, ocasionados por uno o varios compañeros y les es difícil defenderse de esas acciones, por ende un incidente puntual no es acoso (citado en González-Trijueque y Graña, 2009). En dicha definición, también se hace énfasis en que se debe de dar un proceso, no basta con que ocurran eventos aislados, de lo contrario no se puede considerar *Mobbing*.

Martín, Pérez y López (1998), conceptualizan el *Mobbing* como una situación donde se lleva a cabo violencia psicológica extrema, al ser sistemática y recurrente (con una media de seis meses) por parte de un individuo (raramente un grupo de individuos) sobre otra persona o personas en su centro de trabajo, con el objetivo de arruinar su reputación, alterar el desempeño de sus labores y conseguir que esa persona deje su trabajo (citado en Martínez et al., 2012).

Marie France Hirigoyen, una psicoanalista francesa, en 1999 definió el *Mobbing* como todo tipo de conducta abusiva, tales como comportamientos, palabras, gestos, actos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad psíquica o física de una persona o bien que puedan afectar su empleo o clima de trabajo (citado en Martínez et al., 2012).

Por su parte Piñuel (2001), conceptualiza el *Mobbing* como un maltrato verbal y modal constante, dirigido hacia la víctima y desarrollado por uno o más trabajadores, su comportamiento es cruel, tiene la finalidad de aniquilar o destruir psicológicamente a su víctima y busca que salga de la organización, por medio de diversos procedimientos (citado en Piñuel, 2004).

Para Rudnick (2007), el *Mobbing* es una técnica de intimidación utilizada por empresas y organizaciones institucionales que no quieren o no pueden proceder al despido, en la cual el hostigador recurre a su cargo superior para envolver al trabajador seleccionado en un lento proceso de desgaste hasta inutilizarlo. Dicho proceso de *Mobbing* resulta difícil de demostrar, por las pocas pruebas físicas que llegan a existir. Es difícil imaginar que en algunos casos, sean los mismos empleadores los encargados de acosar a la víctima, al no tener razones para despedirla recurren a estas prácticas poco éticas de *Mobbing* para deshacerse de ella.

Por lo consiguiente, el concepto de *Mobbing* va a cambiar, dependiendo de cómo se aborde el tema y de qué modelo teórico se empleé (Peralta, 2004).

Una vez explicado el término de *Mobbing*, se hablará sobre los antecedentes históricos de este fenómeno, que día a día van mermando las condiciones de trabajo de muchos empleados.

2.2 Antecedentes históricos del *Mobbing*

El término *Mobbing* es tomado de la Etología, este término inglés no había sido utilizado antes en el contexto laboral, fue el etólogo austriaco Konrad Lorenz quién lo uso por primera vez, para referirse al ataque de un grupo de animales pequeños amenazando a un animal solitario mayor (Lorenz, 1991; citado en Leymann, 1996 y Peralta, 2004). Es decir, una especie o grupo de ésta atacaba a otro u otros animales tan sólo por considerarlos enemigos, por ser diferentes en fuerza, en tamaño o en su comportamiento (Uribe, 2011).

Después, el médico alemán que radicaba en Suecia Peter Paul Heinemann (1972), quién estaba interesado en el comportamiento social infantil, empleó el término de Lorenz, para referirse a un comportamiento muy destructivo de pequeñas pandillas integrada por niños (citado en Leymann, 1996).

Posteriormente, el término fue acuñado y estudiado sistemáticamente por el Alemán-Sueco Heinz Leymann, a principios de los años 80, al detectar un comportamiento muy parecido en el mundo laboral (Leymann, 1996), donde este tipo de conductas de *Mobbing* se presentaban de forma más sofisticada, encontró que las

mismas estructuras y culturas organizacionales propiciaban que los empleados fueran blancos fáciles para ser acosados y se convirtieran en víctimas (Uribe, 2011).

Leymann (1996), señala el fenómeno de *Mobbing* como muy antiguo e incluso se ha documentado en todas las culturas; no obstante, no fue descrito sistemáticamente hasta su investigación de 1982, sobre la cual elaboró un informe científico que fue publicado en 1984. Además, comenta que el psiquiatra estadounidense Carroll M. Brodsky en 1976, realizó una publicación relacionada, la cual hacía referencia al trabajador hostigado; sin embargo su interés no se centró en analizar los casos, a diferencia de Leymann, quién en su libro estudió casos de *Mobbing* por primera vez.

Martínez, Iurtia, Camino, Torres y Queipo (2012), consideran como un antecedente importante, el Congreso de Hamburgo sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo que se realizó en 1990, en el cual el psicólogo Leymann, empleó por primera vez el término de *Mobbing*.

En 1995, en la ciudad de Gyor, Hungría, se llevó a cabo el Séptimo Congreso Europeo de Psicología Organizacional y del Trabajo, donde se mostraron ocho trabajos, que *El European Journal of Work and Organizational Psychology*, publicó en 1996. A partir de ese Congreso, se realizan cada dos años simposios sobre *Mobbing* en los sucesivos Congresos Europeos de Psicología Organizacional, los cuales generan un mayor interés por seguir investigando más sobre el fenómeno de *Mobbing* (Peralta, 2004).

Piñuel y Oñate (2006), señalan un mayor desarrollo sobre el estudio de *Mobbing* en toda Europa a partir de que Leymann, definiera este fenómeno como uno de los riesgos con más prevalencia, al ser muy dañino por la forma tan silenciosa como se presenta en los trabajadores. Además, Leymann (1996), menciona que el *Mobbing* se ha seguido investigando científicamente en otros países, entre los cuales se encuentran: Noruega con Einarsen, Finlandia con Bjorkqvist y Vartia; Alemania con Becker, Knorz y Zapf; así como en Austria, Hungría, Australia, Holanda, Reino Unido e Italia. Es visible, un mayor desarrollo de investigación sobre el tema en los países Europeos con relación a Latinoamérica (Parra y Acosta, 2010).

Iñaki Piñuel Zavala, se ha dedicado en España a investigar exhaustivamente el tema de *Mobbing*, es profesor de la Universidad de Alcalá, y ha realizado estudios epidemiológicos con respecto al *Mobbing*, a través de seis investigaciones llamadas

CISNEROS. Contribuyendo este investigador durante seis años a elaborar un instrumento que evalúa los riesgos psicosociales y sus factores, recibe el nombre de Barómetro Cisneros, dicho nombre hace referencia al siguiente acrónimo: Cuestionario Interpersonal sobre Sicoterror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales (Piñuel y Oñate, 2006).

En México, también se han llevado a cabo investigaciones sobre el tema de *Mobbing*, entre ellas se encuentra la investigación dirigida por el psicólogo Felipe Uribe Prado y colaboradores, quién construyó la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo en su segunda versión (EMAT V2), que ahora lleva por nombre Escala de Violencia en el Trabajo (EVT), siendo una investigación que inicio en el año 2007 y finalizó en el 2012 con la Escala de Violencia en el Trabajo (Uribe, 2011; 2013).

Enseguida, se mencionan las cifras que reportan algunos autores sobre el fenómeno del *Mobbing*, resultado de los hallazgos en sus investigaciones realizadas.

2.3 Datos sobre la Incidencia de *Mobbing*.

La OIT publicó en el 2000, una encuesta de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, en la cual, reportó que 13 millones de trabajadores europeos habían sufrido *Mobbing* y estableció un 5% como prevalencia de los supuestos casos de *Mobbing* en España, en el último año dentro de la población activa. En cambio, en el Informe Cisneros se encontró una incidencia superior, de 9.2% con población activa, al haber controversia debido a que la OIT reportó cifras inferiores a las obtenidas en este informe cuando evaluaron el mismo fenómeno en España (Martínez et al., 2012).

González-Trijueque y Graña (2009), refieren que el dato proporcionado por la OIT en el 2000, es muy similar al obtenido en su investigación, al ser de 5.8%, sin embargo sí se compara con la cifra reportada con en el Informe Cisneros, es muy inferior.

Zapf, Einarsen, Hoel y Vartia (2003), quienes analizaron 31 estudios europeos realizados entre 1989 y 2001, indicaron una prevalencia entre un 1% y un 4% en acosos efectuados por lo menos una vez a la semana y durante al menos seis meses, y en casos no tan severos se encontró entre un 8% y un 10% en población europea, al ser afectados de forma ocasional, por conductas de *Mobbing* (citados en Moreno-Jiménez et al., 2008).

Existen otros autores que reportan una prevalencia de *Mobbing* más elevada, entre los cuales se encuentran: Niedl (1995), quién encontró un 26.6% de prevalencia; Quine (1999), halló un 36% en trabajadores sanitarios (citados en Moreno-Jiménez et al., 2008) y Rayner (1997), señaló un 53%.

Piñuel encontró en el estudio CISNEROS I y II, una prevalencia de *Mobbing* entre 11.4% y 15% en población activa, porcentaje que corresponde a 2.3 millones de trabajadores los afectados por estas prácticas de *Mobbing* (Piñuel, 2004), en ambos estudios se buscaba establecer el perfil del problema de *Mobbing* en España (Piñuel 2001; Piñuel y Oñate 2002; 2003; citado en Piñuel y Oñate, 2006). El estudio CISNEROS III, se llevó a cabo en el sector sanitario, fue el primer estudio monográfico sectorial sobre *Mobbing* y se encontró una prevalencia de 33% en enfermeras (Piñuel, Fidalgo, Oñate y Ferreres 2004; citado en Piñuel y Oñate, 2006).

El estudio CISNEROS IV, se realizó en universidades públicas, con el objetivo de conocer la prevalencia de este fenómeno entre el personal docente titular y numerario, se encontraron cifras preliminares con una prevalencia del 50% en profesorado numerario; dicha investigación fue suspendida y no le permitieron al equipo de investigación CISNEROS la continuación de la misma (Piñuel y Oñate, 2006). El barómetro CISNEROS V, trata de un estudio monográfico sobre *Mobbing* y riesgos psicosociales, fue el más grande que se desarrolló en toda Europa, en la administración Pública y se obtuvo una prevalencia de *Mobbing* de más del 22% entre los funcionarios que participaron en el estudio.

En el último estudio Cisneros VI, se realizó una investigación monográfica, la cual buscaba establecer cuantitativamente la prevalencia de los riesgos psicosociales en los diferentes sectores productivos. Piñuel y Oñate (2006), encontraron que un 9.2% de la muestra indicaba con base en una definición de *Mobbing* proporcionada, ser acosados por lo menos en los últimos 6 meses. De los cuales, el 85% señaló un acoso compartido con otros o por todos los trabajadores del departamento y un 15% indicó ser acosado a solas. Sin embargo, al considerar los criterios sugeridos por Leymann (1992; citado en Piñuel y Oñate, 2006) la tasa de *Mobbing* ascendió a 20,6%, estos resultados indican que menos de la mitad de los trabajadores se reconocen como víctimas de *Mobbing*; dicha situación deja vulnerables a las víctimas, al no percatarse del acoso padecido de forma sistemática en el lugar de trabajo y aún siguen minimizando su situación, posiblemente a causa de las conductas de *Mobbing* encubiertas, al implicar violencia psicológica, formas

de exclusión y perjuicio social y laboral, lo cual no es indicativo de que no se les provoque un daño psicológico por la continuidad en el tiempo (Piñuel y Oñate, 2006).

Las cifras de los casos de *Mobbing* pueden ascender a un mayor porcentaje al reportado en las publicaciones, debido a los casos no reconocidos o no comunicados (Parra y Acosta, 2010). Desafortunadamente, los datos proporcionados por los investigadores son muy variados, por diversas cuestiones, entre ellas, se encuentran: lo complejo para definir de forma conceptual el fenómeno de *Mobbing*, los diferentes instrumentos empleados para medir este constructo y las muestras de estudio utilizadas de diferente sector, etc. (Einarsen, 2000; Einarsen et al., 2003; González-Trijueque y Graña, 2007; Topa et al., 2007; citado en González-Trijueque y Graña, 2009).

Leymann (1996), halló cierta tendencia para sufrir *Mobbing* en algunos sitios de trabajo, tales como: universidades, hospitales, guarderías y organizaciones religiosas. Al no estar controladas dichas instituciones por una jerarquía, estos trabajos tienen más dificultad con los aspectos organizacionales, de gestión y contenido de las tareas. Además señala que con una vida laboral de 30 años, 1 de cada 4 empleados que se integra al mercado laboral puede estar expuesto a padecer *Mobbing*, por lo menos durante seis meses.

González-Trijueque y Graña (2009), encontraron que el 44% de los trabajadores fueron acosados por hombres, el 32.3% señaló acoso por parte de las mujeres y el 23.7% fue acosado por ambos sexos. Sin embargo, Leymann (1996), halló que tanto hombres (45%) como mujeres (55%) sufren de *Mobbing*, al no ser significativa dicha diferencia. De los cuales, el 76% de los hombres víctimas de *Mobbing*, son acosados por otros hombres, el 21% reporta ser acosado por ambos sexos y solo el 3% son acosados por mujeres. En cambio, el 40% de las mujeres reportan ser acosadas por otras mujeres, el 30% por hombres y otro 30% por ambos sexos.

Piñuel y Oñate (2006), no encontraron diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres con respecto al *Mobbing* ($X^2=0,474$; $p=0,274$). Sin embargo, encontraron que los hombres acosan de la misma forma tanto a hombres (50.3%) como a mujeres (49.7%). A diferencia de las mujeres, las cuales tienden a acosar a otras mujeres casi dos veces más (64%) en proporción a los hombres (36%) y los gangs mixtos (integrados por hombres y mujeres) acosan a las mujeres (59.3%). No obstante, por sector productivo, los hombres tienden a acosar más en comparación con las mujeres en

el sector industrial, en la construcción y el comercio de la hostelería. En cambio, en el sector servicios las mujeres y los gangs mixtos acosan más.

La investigación realizada en Finlandia, pone en descubierto las conductas indirectas de *Mobbing*, elegidas por parte de las mujeres para afectar a su víctima, como por ejemplo: a través de chismorreos, difamaciones, provocación a otros con la finalidad de que lleven a cabo el *Mobbing*, mentiras, escenificaciones, etc. Por tanto, Bjorkqvist, Lagerspetz y Kaukianinen (1992), ponen énfasis en que se ha ignorado la agresividad emanada por parte de las mujeres (citado en Leymann, 1996).

Con respecto a la edad, Leymann (1996), en su estudio no observo diferencias estadísticamente significativas e indicó que los rangos de edad de 21 a 30 y de 31 a 40 años están sobrerrepresentados con relación a los grupos de: 41 a 50, de 51 a 60 y más de 60 años.

Piñuel y Oñate (2006), encontraron que la edad puede aumentar la probabilidad de padecer *Mobbing*. Al ser los trabajadores con un rango de edad de 46 a 55 años quienes presentan mayor acoso (13.5%), después le siguen los trabajadores con un rango mayor a los 55 años (13%). Además, encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos de edad ($X^2=34,170$; $p=0,000$), de esta manera, los jóvenes con una edad menor a los 26 años presentan casos de *Mobbing* más reciente. A diferencia de los trabajadores con más antigüedad, quienes son elegidos para librarse de ellos por razones organizacionales a través del *Mobbing*, al evadir de esta manera: un coste de indemnización o el obligar a un trabajador a jubilarse cuando aún no quiere, son las razones más comunes, para que sean precisamente este grupo de edad quienes sufren más *Mobbing*. También, estos autores hallaron que los trabajadores con un contrato temporal reciben un acoso transitorio, en cambio, los trabajadores con un tipo de contrato indefinido y con más de 10 años de antigüedad, indican acosos más duraderos y antiguos a través del tiempo (Piñuel y Oñate, 2006).

Leymann (1996), reporta que la mitad de las víctimas de *Mobbing* son acosadas por una sola persona y en un poco más del 40%, el número de los acosadores es de 2 a 4 personas. A continuación, se revisan las características que se encuentran presentes en un proceso de *Mobbing*, con la finalidad de identificar si se está en presencia de este fenómeno y de esta manera no confundirlo con otros padecimientos.

2.4. Características del *Mobbing*.

De acuerdo con Leymann (1992; citado en Piñuel y Oñate, 2006), hay tres criterios que indican la presencia de *Mobbing*, los cuales permiten identificarlo y diferenciarlo de otros comportamientos, estos criterios son:

1. Una o más de las conductas características de *Mobbing*.
2. Un acoso continuo durante los últimos seis meses.
3. Con una frecuencia al menos semanal (semanal o diario).

La persecución y acoso que una víctima de *Mobbing* puede sufrir en su lugar de trabajo, se caracteriza por ser cuidadosa y no dejar pruebas tangibles, por tanto se debe de cumplir con tres elementos (Martínez, 2007):

1. Sutileza. La agresión es encubierta.
2. Continuidad en el tiempo. Se presenta en un tiempo más o menos largo. Tal como indica Leymann (1996), con una frecuencia al menos semanal y con una duración al menos de seis meses.
3. Intencionalidad. Se busca la autoexclusión o el abandono del puesto de trabajo por parte de la víctima, al ser arrinconada e inutilizada.

Leymann (1996), menciona que es más sofisticado el *Mobbing*, al ser su actuación muy sutil y cuidadosa, busca no dejar pruebas tangibles y raramente aparece la violencia física, por el contrario pretende aislar socialmente a la víctima para incomunicarla. También se busca la exclusión del grupo, la minusvaloración del desempeño o la búsqueda de situaciones ridiculizantes (Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994; Leymann, 1996; Zapf, Knorz y Kulla, 1996; citado en López, Vázquez y Montes, 2010).

Por su parte Tengilimoglu, Mansur y Dziegielewski (2010), realizaron una investigación para conocer cuál era el efecto del *Mobbing* en el Compromiso Organizacional de un hospital Universitario en Ankara, Turquía. Midieron el *Mobbing*, aplicaron al personal administrativo 320 cuestionarios y encontraron que gran parte de los encuestados (79%), reportaron haber experimentado *Mobbing*; y de éstos el 32% informó padecer esas conductas por un período de 2 a 5 años. Sin embargo, la mayoría de las víctimas, no hicieron nada en respuesta. Las razones encontradas por los autores, para

este tipo de comportamientos en el entorno laboral fueron: estrés laboral, administrativo, de supervisión, gestión de problemas y rendimiento en el trabajo.

González-Trijueque y Graña (2009), llevaron a cabo en España un estudio con una muestra de 2861 sujetos, pertenecientes a los diferentes sectores productivos, de los cuales el 55.4% eran mujeres y el 44.6% eran hombres, con un rango de edad entre los 16 y los 67 años, se les aplicó el instrumento NAQ-R (*Negative Acts Questionnaire-Revised*) de Einarsen y Raknes, el cual mide *Mobbing*. Los autores encontraron, que el 14% de la muestra consideró ser víctima de *Mobbing* en los últimos seis meses, de los cuales el 5.8% informó sufrir este tipo de conductas frecuentemente (semanal o diaria) y el 8.2% solo de forma ocasional (esporádicamente o mensual).

Algunos autores han reportado un promedio aproximado de la duración de este proceso, por ejemplo: Leymann (1996), indica una duración de 15 meses, Einarsen y Skogstad (1996), refieren una duración de 18 meses y Zapf (1999), señala una duración entre 29 y 46 meses, de acuerdo con varios estudios alemanes (Zapf y Gross, 2001; citado por Peralta, 2004).

Con lo antes descrito, se corrobora que efectivamente el *Mobbing* es un proceso, en el cual las víctimas se ven expuestas a este fenómeno durante un tiempo prolongado, tal como reportaron Tengilimoglu et al. (2010). Al agravarse la situación de la víctima, por el tiempo expuesta a este tipo de conductas, los daños causados pueden ser irreparables, en casos extremos lleva a la exclusión laboral o bien al suicidio (Leymann, 1996).

Para considerar que se está frente a una situación de *Mobbing*, se debe de cumplir cuando menos, las siguientes tres situaciones propuestas por Rudnick (2007):

- La acción va a ser sistemática y persistente.
- Las consecuencias generadas en las víctimas serán devastadoras tanto a nivel físico como a nivel psicológico.
- Debe de haber una diferencia de poder, ya sea de tipo formal e informal.

Al presentarse este tipo de conductas, no se debe de confundir con una diferencia o un conflicto eventual entre trabajadores, por ser momentáneo y pasajero. El problema sería sí es *Mobbing*, porque en este proceso sí se busca dañar a la víctima y no termina la

agresión hasta que el acosador logra su cometido, quién buscará someter a la víctima a un proceso de estigmatización y privación de sus derechos (Leymann, 1996).

De acuerdo con Tengilimoglu et al. (2010), en los últimos años, están aumentando las conductas de *Mobbing*, lo cual ocasiona un desequilibrio de poder entre el acosador y la víctima. En verdad, se da un abuso de poder, quién lo ejerce trata a toda costa de mantener su status (Martínez, 2007), por ende, un individuo al hacer uso de su poder, puede convertirse fácilmente en un acosador, mientras consideré a su víctima diferente o sea una amenaza para él (Peralta, 2004). También, Luna (2003), indica que existen diferencias de poder entre los individuos implicados en el proceso de *Mobbing*, incluso entre personas con puestos de la misma jerarquía, al ocurrir situaciones donde se le facilita más poder a una de las partes, ya sea por cuestiones de antigüedad, vínculos con personas más poderosas o una ubicación en cierto departamento con peso específico (citado en Peralta, 2004).

Posteriormente se hablará de los tipos de *Mobbing*, algunos autores sugieren tres tipos y otros cuatro, tal como aparece a continuación.

2.4.1. Tipos de *Mobbing*.

El *Mobbing* se lleva a cabo en cualquier nivel jerárquico, puede ser propiciado por un superior, por parte de un colega o bien de un subordinado. Algunos autores como Piñuel y Oñate (2006), Rudnick (2007) y Zuñiga (2014), proponen 3 tipos de *Mobbing* y en seguida se describirán:

1. **Descendente o *Bossing***. En esta modalidad, el acoso proviene por parte de una persona con un cargo superior al de la víctima.
2. **Horizontal**. Es cuando el acoso, se da por parte de los colegas o compañeros de trabajo, este tipo de *Mobbing* suele darse con más frecuencia.
3. **Ascendente**. Sucede cuando el acosador, tiene un puesto de menor jerarquía con respecto a la víctima. Suele ocurrir raramente y se da cuando los que eran colegas ahora se convierten en subordinados de la persona acosada, cuando una persona se incorpora a la organización y la desconoce o bien cuando incorpora nuevos métodos de gestión que no son aceptados por sus subordinados.

Piñuel y Oñate (2006), encontraron en el estudio CISNEROS VI, que el 71.3% de los participantes son acosados por sus superiores (*Mobbing* descendente), de los cuales el 78% son acosados por jefes directos y el 22% restante por otros jefes. Un 12.3% indica acoso por parte de los compañeros (*Mobbing* horizontal), un 8.9% son acosados por sus subordinados (*Mobbing* ascendente) y un 7.5% señaló ser acosados por otros actores que no pertenecían a la estructura de la misma organización; sin embargo, son actores de maltrato verbal y modal de forma sistemática, entre los cuales se encuentran: clientes, pacientes, familiares de pacientes, alumnos, padres de alumnos, etc.

González-Trijueque y Graña (2009), señalan cuatro tipos de *Mobbing*, mismos que se refieren a continuación así como los resultados obtenidos en la investigación realizada por los autores:

1. **Acoso vertical descendente o *bossing*.** El acoso proviene de un nivel jerárquico superior con relación al puesto de la víctima. El 47.2% de los participantes manifestó sufrir acoso vertical descendente.
2. **Acoso horizontal.** El acosador y la víctima ocupan el mismo nivel jerárquico en la organización. Se encontró un 20.9% de acoso horizontal.
3. **Acoso mixto.** Este acoso es una combinación de los dos anteriores, al ser atacada la víctima tanto por sus superiores como por sus compañeros. El 23.8% presentó acoso mixto.
4. **Acoso vertical ascendente.** En este tipo de *Mobbing*, el acoso proviene de un nivel jerárquico inferior con relación al puesto que ocupa la víctima. El 9.1% mostró acoso vertical ascendente.

El *Mobbing* emana por parte de cualquier persona, sin importar si su nivel jerárquico es mayor o menor, con relación al puesto ocupado por la víctima dentro de la organización (Martínez, 2007), del cual dependerá el tipo de *Mobbing* que se presente en ese centro de trabajo (Rudnick, 2007). Sin embargo, todavía llega a ver confusión con respecto a ¿qué es *Mobbing* y qué no es?, por consiguiente, se profundizará más sobre el tema.

2.4.2. Con qué otros conceptos se confunde el *Mobbing*.

De acuerdo con López y Vázquez (2005), la violencia no indica necesariamente la presencia de *Mobbing*, por lo general se confunde este concepto con los siguientes comportamientos (citado en Uribe, 2013; Peralta, 2004):

- **Estrés.** Con respecto a este término hay una falta de consenso, al no dejar claro hasta donde el *Mobbing* es una causa de estrés y no el resultado de éste. Por ende, se requiere saber cómo se debe de entender el término de estrés (Leymann, 1996; citado en Leymann, 1993).
- **Burnout o síndrome de estar quemado.**
- **Conflicto.** Es verdad, suelen ocurrir desacuerdos en el lugar de trabajo, por diferencias de opinión o conflictos ocasionales y se dan en todas las relaciones de trabajo. Se diferencia del *Mobbing*, precisamente porque son actitudes mutuas, además, esos problemas no pretenden herir intencionalmente ni ofender a nadie. En cambio, los conflictos personales surgen cuando no son equitativos o existe una falta de respeto por la integridad individual, solo en el caso de no encontrar una solución pertinente al problema, podría desencadenar en un antecedente de *Mobbing*.
- **Director maltratador.** Debido a su personalidad podría parecer acosador; sin embargo, si esas conductas de violencia las tiene con todos y no se esconde, no se considera *Mobbing*.
- **Agresiones esporádicas.** Mientras no sean deliberadas o planeadas ni reproducidas en el tiempo no se puede considerar *Mobbing*, por no llevarse a cabo un proceso (Leymann, 1996; Martínez, 2007).
- **Condiciones de trabajo precarias.** No se considera como *Mobbing*, siempre y cuando esas condiciones de trabajo no tengan esa intención.
- **Coacción profesional.** Mientras se someta al individuo al acatamiento de los deberes convenidos, con la posibilidad de discutir las decisiones correspondientes y no sea un castigo impuesto de forma injusta, no es *Mobbing*.
- **Estilo de trabajo exigente.** En el cual, se asumen responsabilidades de forma equitativa y planeada.

Peralta (2004) señala que la Unión de Investigadores del Reino Unido pidió diferenciar el *Mobbing* de los desacuerdos aislados o de las burlas sociales. Además,

para Leymann (1996), el *Mobbing* grupal debe entenderse como un conflicto desmedido, al desarrollarse el *Mobbing* después de determinado tiempo de conflicto (durante un período corto o largo) como consecuencia de éste. Por lo tanto, se considera *Mobbing* cuando las conductas son repetitivas, persistentes en el tiempo y tienen intenciones perversas para afectar psicológicamente a la víctima (Peralta, 2004).

Es importante saber diferenciar cuándo una persona es víctima de *Mobbing* sólo porqué dice serlo, sin haber bases para sustentar este diagnóstico, tal como encontraron Piñuel y Oñate (2006), que el 30% de los trabajadores decían ser acosados, de acuerdo con una definición proporcionada por los autores; sin embargo no señalaban ninguna conducta de *Mobbing* de manera frecuente. Estos autores adjudican dicho dato, a la exageración o la falsedad de la realidad del trabajador.

Cuando la víctima de *Mobbing* se percata de su situación, pide ayuda y con frecuencia los profesionales de la salud le proporcionan diagnósticos equivocados, entre los cuales se encuentran: la paranoia, la depresión maniaca o las perturbaciones del carácter (Leymann, 1996; citado en Peralta, 2004).

Por toda la información presentada hasta el momento, se concluye que no todo es *Mobbing*, siempre y cuando se cumplan las características reunidas en este proceso se podría considerar así. A continuación, se describirá dicho proceso de *Mobbing*.

2.5. Proceso de *Mobbing*.

La persona que sufre de *Mobbing*, pasa por todo un proceso, el cual consta de cuatro fases, dichas fases son: 1) Incidentes críticos, 2) Acoso y estigmatización, 3) Intervención de las autoridades y 4) Exclusión (Leymann, 1996 y Martínez, 2007).

1. **Incidentes críticos.** El acoso puede originarse normalmente de un mal entendido o de un conflicto y a pesar de la responsabilidad de los directivos, éstos no intentan solucionarlo. Esta fase inicial puede ser corta, no obstante, aún no se puede considerar como *Mobbing*, en caso de no encontrar una solución, continuará y seguirá creciendo poco a poco, hasta pasar a la siguiente fase.

2. **Acoso y estigmatización.** Las actividades de *Mobbing*, al tener un amplio número de conductas, a veces no son indicativas de agresión ni de rechazo. Sin embargo, puede cambiar su contextualización cuando la víctima está expuesta a ellas por determinado tiempo, al ser utilizadas para estigmatizarla, por consiguiente la víctima termina sufriendo experiencias de hostilidad a diario o frecuentemente. Por tanto, la víctima queda etiquetada de forma negativa, en esta etapa surgen testigos mudos que no hacen nada, tal vez por miedo o por estar a favor del acosador.
3. **Intervención de las autoridades.** Una vez que tienen conocimiento de lo acontecido, se convierte en un problema de carácter oficial. Por tanto, la dirección se ve obligada a resolver el problema y encuentra dos posibles formas de reaccionar ante lo suscitado: 1) La intervención es positiva, al darle una solución adecuada al problema y por ende se detiene el proceso de *Mobbing*. 2) Sin embargo, la empresa también puede reaccionar a favor del acosador, al considerar como única responsable a la víctima de lo acontecido, se malinterpreta todo a causa de la estigmatización creada por parte de sus compañeros y/o superiores. Por lo general, el trabajador queda marcado o estigmatizado, y el conflicto continuará. Como justificación, los colegas y directivos atribuyen lo acontecido a las características personales de la víctima y no se detienen a analizar las condiciones ambientales.
4. **Exclusión.** En ésta última fase, la víctima alterna su trabajo con largas temporadas de incapacidad, como consecuencia del *Mobbing* su salud se afecta, a pesar de ello, continua trabajando en ese lugar. Sin embargo, también se da el caso, en el cual se despide a la víctima o bien ésta reacciona y toma la decisión de abandonar su empleo, al observar que la empresa no le proporciona ningún apoyo ni tampoco le brinda una solución a su problemática. Hasta este momento, la víctima se atreve a buscar ayuda médica o psicológica; no obstante, con frecuencia no es bien diagnosticada por los profesionales de la salud.

Durante este proceso, no solo están involucrados la víctima y el acosador, también se encuentran los observadores, por ser justamente los compañeros, quienes apoyan al acosador con su silencio o complicidad, se justifica esta pasividad, por el temor de convertirse ellos en la siguiente víctima o bien para no poner en peligro su trabajo (Martínez, 2007).

El proceso de *Mobbing* se da de forma lenta, silenciosa, cautelosa y en ocasiones de forma cínica, no obstante, la finalidad del acosador es precisamente desestabilizar y destruir psicológicamente a la víctima, ya una vez que tiene poder sobre ella, la manipulará y la destruirá más fácilmente, a través de humillaciones, maltratos y vejaciones, la víctima no pondrá resistencia porque lograron atravesar su resistencia y ella misma duda de sus capacidades. (Lahera y Merino, 2007; García, Bartolomé, García, Hernández, 2006 y Martínez, 2007).

El acosador tiene como objetivo llevar a cabo el proceso de *Mobbing*, para destruir el desempeño de su víctima, con la intención de lograr su salida, abandono o exclusión de la organización. Además, busca crear un ambiente de terror y de miedo entre los empleados (Piñuel, 2004).

Aún se requiere conocer más sobre el fenómeno del *Mobbing*, por consiguiente las investigaciones sobre su etiología se dirigen a las siguientes tres vertientes: 1) Las características de la personalidad del acosador y de la víctima; 2) Los atributos inherentes a las relaciones interpersonales encontradas en las organizaciones; y 3) Los riesgos psicosociales propios del ámbito laboral (Moreno-Jiménez et al., 2005; citado en González-Trijueque y Graña, 2009; González y Delgado, 2008). A continuación, se dará una pequeña descripción de las características de la personalidad propuestas por algunos autores, al encontrar un perfil característico tanto del acosador como de la víctima.

2.6. Las características de la personalidad del acosador y de la víctima de *Mobbing*.

Los especialistas han coincidido en ciertas características que describen el perfil del acosador y el de la víctima de *Mobbing*, sin embargo, hasta el momento no existe un patrón único. Por ende, Martínez et al. (2012), recomiendan tener precaución con dicho perfil y sugieren llevar a cabo un estudio individual de cada caso, para proporcionar información confiable, en la valoración médico-laboral y médico-legal. En seguida, se describirá el perfil del acosador.

2.6.1. Rasgos descriptivos del Perfil del acosador.

De acuerdo con Martínez (2007), Parra y Acosta (2010) y Martínez et al. (2012), existen ciertos rasgos característicos en el perfil del acosador y dichos autores refieren las siguientes características mostradas en la Tabla 2.1.

Tabla 2.1. Comparación del Perfil del Acosador.

Martínez (2007)	Parra y Acosta (2010)	Martínez et al. (2012)
Sin sentimientos de culpa.	Calculador y frío.	Sin sentido de culpabilidad.
Agresiva.	Actitud mórbida.	En ocasiones agresiva.
Cobarde.	Envidioso.	Cobarde.
Profesionalmente mediocre.	Presenta frustración y resentimiento.	Profesionalmente mediocre.
Es una persona con el sentido moral alterado.	Hipervalorado sentido del yo.	Manipuladora.
Mentirosa y compulsiva.	Recurre a la confabulación, la intriga, conspiración y la paranoia.	
Con complejo de inferioridad.	Inseguros.	
Con gran capacidad para improvisar.	Tendencia compulsiva.	

Martínez et al. (2012), describen dos modelos que se ajustan a la personalidad del acosador, uno es el perfil psicótico y otro el perfil neurótico, los cuales, a continuación se explicarán:

- **Perfil psicótico.** El acosador es frío, distante, muy estable emocionalmente, orgulloso, con un alto concepto de sí mismo, de carácter duro, inteligente y calculador. Estas características le permiten organizar su estrategia, calcular la eficacia de su conducta, avanzar de forma atinada y su desgaste personal es mínimo; al no sentir culpa.
- **Perfil neurótico.** Muy inestable emocionalmente, inseguro, con poca tolerancia a la frustración, tiene tendencia a experimentar ansiedad, a tener reacciones explosivas, es dominante, orgulloso y se encuentra en un puesto de responsabilidad superior a sus capacidades. Por lo tanto, al no establecer una buena relación con cierto trabajador, podría descargar con él toda su agresividad y convertirlo en su víctima.

El *Mobbing* es provocado por una infinidad de causas, como por ejemplo: por celos, envidia, competencias o problemas de tipo personal. Sin importar el motivo, el

acosador va a pretender entorpecer el trabajo de la víctima para hacerlo quedar mal o bien atribuirse sus méritos (Rudnick, 2007). Piñuel (2004), ha encontrado como un factor frecuente en sus investigaciones CISNEROS, los celos hacia una competencia o capacidad profesional extraordinaria de la víctima, por tanto se convertirá en una amenazada para el acosador o grupo de acosadores, por alguna razón.

Fidalgo (2002), refiere las siguientes estrategias de *Mobbing*, al ser las más empleadas por el acosador hacia su víctima, entre estas se encuentran: intimidar a la víctima con procedimientos de sanciones, inspeccionar todos sus comportamientos, la simulación de “ser el mejor amigo” con la finalidad de obtener información personal o íntima para controlar a su víctima en el futuro, implementación de sistemas internos y externos para la denuncia, el acosador juega un papel de benefactor, constantemente le recuerda a la víctima lo mucho que hace por ella y todo lo que le debe, entre otras cosas.

El lenguaje de estas personas tiene doble intención, hacen amenazas de forma oculta, hay insultos, maltrato encubierto y juicios de valor. Todo con la finalidad de generar en su víctima, sentimientos de vergüenza y de culpa (el acosador es un experto en ello) para lograr manipularla y controlarla más fácilmente. Cuenta con una visión paranoica sobre el mundo e interpreta cualquier conflicto como una traición hacia él, también es muy hábil para hacerse percibir como víctima de sus propios agredidos. Tiene sentimientos de grandiosidad e importancia, exagera sus méritos, acapara el éxito incluso el ajeno, minimizando los logros o la contribución de otros. Además, carece de sentido del humor, no hay nada peor para los acosadores que la felicidad de otros, siendo tanto el humor como la alegría una condena para estos actores de la violencia (Fidalgo, 2002).

El acosador generalmente, sólo ejerce violencia psíquica, mediante su actitud hostil y sus pronunciamientos verbales; sin embargo, muy rara vez, podría llegar a la agresión física (Martínez et al., 2012). De hecho, el mejor acosador es quién logra pasar desapercibido, al quedar como inocente, mientras logra hacer sentir responsable a la víctima del mismo (Martínez, 2007). Aun cuando el acosador es el causante de todo el proceso de *Mobbing* no sufre repercusiones, por su actuación tan cuidadosa no logran comprobarle que es responsable o los directivos no quisieron ver la realidad, por ello despiden a la víctima y el acosador sigue en su puesto de trabajo mientras elige a su nueva víctima.

Sí el acosador sigue laborando en esa misma organización, terminará por contaminarla con todas estas prácticas de *Mobbing*, ese mismo comportamiento probablemente lo reproducirá con alguien más. Por lo cual, se verá afectada también la organización con estas prácticas de *Mobbing* y no sólo la víctima (Peralta, 2004 y Martínez, 2007). Enseguida, se hará la descripción del perfil de la víctima.

2.6.2. Rasgos descriptivos del Perfil de la Víctima.

De acuerdo con Martínez (2007), Parra y Acosta (2010) y Martínez et al. (2012), se han encontrado ciertas características distintivas en la víctima. Además, Martínez et al. (2012), señalan un desarrollo del *Mobbing*, sólo cuando el acosador encuentra a una persona cuya manera de ser propicie la reacción patológica. En la Tabla 2.2, se muestra una comparación sobre el perfil de la víctima con las características típicas, referidas por estos tres autores.

Tabla 2.2. Comparación del Perfil de la Víctima.

Martínez (2007)	Parra y Acosta (2010)	Martínez et al. (2012)
Es una persona con nivel elevado de ética.	Con baja autoestima.	Con un alto sentido de la moralidad.
Honrada.	Obsesivos compulsivos.	Gran respeto por las normas sociales.
Autónoma.	Preocupados por el orden y el control.	Autónomos.
Con iniciativa.	Demandantes de atención significativa.	Con iniciativa.
Popular con sus compañeros.	Ansiosa depresiva.	Apreciados por sus compañeros.
Profesionalmente capaz.		Gran capacidad profesional.
Recta.		Con un nivel de auto exigencia muy riguroso.
		Preocupados por su imagen.
		Usualmente más mujeres de entre 35 y 45 años.

Sí la víctima es aceptada por sus compañeros, posee don de gente, recibe evaluaciones positivas o felicitaciones por su buen desempeño en el trabajo, el acosador tendrá envidia de ella. Sin embargo, también se puede desencadenar este proceso por qué la víctima no permitió la manipulación, la sumisión o simplemente por no haber caído en el servilismo (Piñuel, 2004).

De acuerdo con Conesa y Sanahuja (2002), se pueden clasificar a las víctimas en tres diferentes grupos, a continuación dichos grupos se describirán (citado en González y Delgado, 2008):

1. En este grupo se encuentran individuos brillantes, atractivos y seductores. El acosador los envidia y los considera peligrosos o amenazantes, teme perder su protagonismo.
2. El segundo grupo se compone de personas vulnerables o depresivas, debido a sus características, se convierten en blanco fácil del acosador, el cual descargará sus frustraciones en la víctima.
3. En este último grupo se observan personas eficaces y trabajadoras, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas, por lo tanto, el acosador los considera un peligro o una amenaza hacia su estatus dentro de la organización.

González y Delgado (2008), realizaron una investigación acerca de los trastornos de la personalidad asociados al *Mobbing*, en dicho estudio utilizaron una muestra de 100 participantes de los cuales 50 eran víctimas de *Mobbing* y 50 pertenecían a la población activa normal, todos con las mismas características sociodemográficas.

Estos autores encontraron que los trabajadores acosados presentan un nivel de ansiedad, significativamente superior a los de la población normal ($t=2,81$; $p\leq 0,05$), con una sintomatología depresiva moderada y una ausencia de consumo de alcohol significativo. También, el 36% de las víctimas de *Mobbing*, comparado con un 14% de la muestra normativa, mostraban al menos un trastorno de la personalidad, evaluado mediante el Inventario Clínico Multiaxial (MCMI-II). El trastorno compulsivo (18%) se encontró con una mayor frecuencia, posteriormente el trastorno dependiente (8%), y el trastorno fóbico-evitativo junto con el histriónico (4%). Asimismo, se encontraron en las víctimas de *Mobbing* con un trastorno de la personalidad, mayores niveles de ansiedad, además de un mayor consumo de alcohol, en comparación con las víctimas de *Mobbing* que no padecían ningún trastorno de la personalidad.

Los resultados obtenidos en el estudio realizado por González y Delgado (2008), coinciden con la clasificación de los grupos de las víctimas, propuesta por Conesa y Sanahuja (2002; citado en González y Delgado, 2008), al encontrar que el trastorno histriónico de la personalidad podría compararse al primer grupo descrito por estos

autores, en cambio el trastorno de la personalidad por dependencia y el trastorno por evitación describen al segundo grupo y por último el trastorno obsesivo-compulsivo corresponde al tercer grupo de víctimas. Por consiguiente, González y Delgado (2008), indican un déficit en el establecimiento de las relaciones interpersonales en estos 4 trastornos de la personalidad abordados.

Parra y Acosta (2010), señalaron las siguientes medidas empleadas por las víctimas, para escapar del *Mobbing*, entre las cuales se encuentran: trabajar aún más y de forma organizada, algunos hablan de frente con el acosador, otros son más cuidadosos con el trabajo y evitan errores. Indudablemente estas acciones no frenan el *Mobbing*, sin embargo, son intentos realizados por las víctimas para defenderse de este fenómeno.

Leymann (1996), no contempla la personalidad del individuo como una causa de *Mobbing*, evidentemente como consecuencia del proceso de *Mobbing* se desarrolla un síndrome de estrés post-traumático (SEPT), que provoca cambios en la personalidad de la víctima, tal como los síntomas de desórdenes mentales. El SEPT es un síndrome típico de las víctimas de *Mobbing*, al ser desconocido incluso por algunos psiquiatras.

De acuerdo con Piñuel en su libro llamado "*Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*", refiere estrategias de respuesta que la víctima puede emplear para dejar de serlo. Primero sugiere, la identificación y denominación del problema, posteriormente dejar de utilizar respuestas emocionales inadaptables tal como la ira y el odio, después externar los sentimientos de vergüenza y/o de culpa, así como la aceptación del dolor y las limitaciones, y se finaliza con el paso de la sumisión a la autoafirmación asertiva. Además, señala que el humor y la alegría, es la esperanza y la salvación de la víctima (Fidalgo, 2002).

Parra y Acosta (2010), analizaron 50 artículos con las siguientes características: artículos de investigación de tipo cuantitativo, realizados con muestras del personal docente universitario, enfermeras y médicos, publicados entre 1990 y 2009. De dicho análisis, hallaron los siguientes resultados: pocos estudios longitudinales acerca de la personalidad relacionada al *Mobbing*, la personalidad de los acosadores es evaluada a través de las descripciones hechas por las mismas víctimas al recabar información limitada y sesgada. Además, se muestran diversos datos empíricos con respecto a las características de la personalidad de la víctima; sin embargo, no se ha logrado obtener un

sólo perfil para este tipo de personas. Los autores no han llegado a un acuerdo con relación a, si la personalidad de las víctimas es un antecedente o bien un resultado del mismo proceso del *Mobbing*, falta mucho por investigar al respecto. No obstante, existen otros elementos también considerados por los autores como antecedentes y consecuentes que interactúan durante el proceso de *Mobbing*, a continuación se explicarán.

2.7. Antecedentes y Consecuentes del *Mobbing*.

De acuerdo con distintas investigaciones, hay factores asociados a la presencia del *Mobbing*, como el ambiente de trabajo, el cual podría causar este tipo de prácticas. Al ser la misma organización la facilitadora de las siguientes situaciones como las mostradas en la Tabla 2.3, las cuales desencadenarán un alto nivel de *Mobbing*, mismo que la organización no podrá detener posteriormente (Boada, De Diego y Vigil, 2003 y Luna, 2003; citado en Peralta, 2004; Martínez, 2007 y Parra y Acosta, 2010).

Tabla 2.3. Comparación de los Antecedentes del *Mobbing*.

Martínez (2007)	*Boada, De Diego y Vigil (2003)	*Luna (2003)	Parra y Acosta, 2010
Espacios laborales sin estructura real.	El escaso manejo de conflictos.	Ambiente de trabajo donde ocurren conflictos.	Problemas de comunicación.
La organización de trabajo es muy pobre y burocratizada.	En estructuras organizacionales que no son claras para los empleados.	La aplicación de políticas por parte de RH basadas en criterios autoritarios.	Ausencia de directrices claras.
Si existen múltiples jerarquías difusas.	La toma de decisiones organizacionales mal definidas.	Un clima desfavorable entre los empleados.	Dificultades de la tarea.
Cuando hay cargas excesivas y mal repartidas de trabajo.	Falta de claridad en los roles.	Existencia de líderes espontáneos.	Cambio organizacional.
Si existen líderes espontáneos no oficiales que luchan por conservar un poder informal.	En las prácticas organizacionales donde se permite el abuso de poder.	Profundos cambios en la organización de trabajo asociados a un incremento del mismo.	Climas organizacionales poco estimulantes.
Si hay desinterés y falta de apoyo de los superiores.	Prácticas éticamente cuestionables.	Puesto de trabajo poco interesante y estimulante.	Incidencia de agresión y violencia. Trabajo estresante. Ritmo de trabajo. Conflicto del rol. Inequidad laboral.

Martínez (2007)	*Boada, De Diego y Vigil (2003)	*Luna (2003)	Parra y Acosta, 2010
			Ansiedad social. Tipo de contratación. Trabajos rutinarios. Sobrecarga de tareas. Gestión empobrecida. Organizaciones enfermas.

* citado en Peralta, 2004.

Peralta (2004), refiere estudios donde las dimensiones culturales de los países, influyen en la naturaleza de las relaciones interpersonales dadas en las organizaciones. Por lo tanto, en países con una cultura organizacional donde hay una mínima distancia entre los gerentes y los subordinados (relación con una distribución igual y equitativa de poder, prestigio, riqueza y jerarquía) suelen emplearse estrategias como la comunicación abierta y cooperativa para resolver los conflictos. En cambio, en países como España y Bélgica, la distancia es mayor, por consiguiente, se les dificulta solucionar los conflictos de forma creativa (Hatch, 1997; citado en Peralta, 2004).

De acuerdo con Becker (1995), es el propio ambiente laboral en donde se facilita el surgimiento de conductas de *Mobbing*, al ser catalogadas como una enfermedad institucional (citado en Peralta, 2004). Además, dichas condiciones laborales, ocasionan un trabajo estresante y competitivo que, sumado con la inseguridad laboral de las prácticas organizacionales existentes, propician la competencia y la idea de convertir a los compañeros en enemigos con tal de preservar el puesto de trabajo (Peralta, 2004).

Cuando una empresa está pasando por cierta situación organizativa, como por ejemplo: la reorganización, el caos, la desorganización, la urgencia, la reducción de costes, la burocratización, los cambios vertiginosos, etc.; el acosador aprovecha dichas condiciones para calmar sus impulsos y tendencias psicopáticas (Piñuel, 2001; citado en Piñuel 2004).

Piñuel (2004), menciona el “hecho diferencial” como una causa de *Mobbing*, por tanto, el trabajador que muestre alguna característica muy diferente al resto de sus compañeros, como por ejemplo, la edad, el nivel de idiomas, la experiencia laboral, el sexo, las costumbres, etc., se convertirá en víctima.

Leymann (1996), también ha encontrado como un factor desencadenante de *Mobbing* la organización del trabajo, al observarse una organización de la producción y/o de los métodos de trabajo espontánea, con personal responsable incapaz para intervenir o negligente y despreocupado. Aunado a una deficiente gestión del conflicto y sí un directivo ignora de forma negligente el problema este crecerá y se agravará sí la dirección decide tomar partido en la situación.

Piñuel (2006), con base en las investigaciones CISNEROS, refiere al *Mobbing* como un síntoma evidente del mal funcionamiento de la empresa con respecto a los factores organizativos y que son claves en la prevención del *Mobbing*, tales como: la forma de organizar el trabajo, de asignarlo, de elegir o promocionar a los directivos clave, los valores, la cultura y el estilo directivo de la organización.

En el año de 1996, Zapf, Knorz y Kulla elaboran una clasificación de las conductas de *Mobbing*, dicha clasificación aparece en la Tabla 2.4, (citado en Martínez, 2007). Las conductas de *Mobbing* son muy variadas y comúnmente son practicadas por el acosador durante todo el proceso; las víctimas sufren agresiones tales como: insultos reiterativos, apodosos ofensivos, burlas, aislamiento, crítica constante, abuso físico y personal e inclusive, hechos menos visibles como el aislamiento o la exclusión del grupo (Zapf y Einarsen, 2001; citado en Peralta, 2004). Sin embargo, como señalan Zapf, Knorz y Kulla (1996), las formas de expresión de *Mobbing* son múltiples y diversas (citado en Peralta, 2004). Por consiguiente, se utiliza una combinación de ellas para ser reproducidas en el tiempo y al tomar otro significado dañan progresivamente a la víctima (Leymann, 1996 y Piñuel, 2004).

Tabla 2.4. Clasificación de las conductas de *Mobbing* propuesta por Zapf, Dieter y Heinz (1996)*.

Ataques a las víctimas con medidas organizacionales.	Ataques a las relaciones sociales de la víctima.	Ataques a la vida privada de la víctima.	Violencia física.	Ataques a las actitudes de la víctima.	Rumores.
-Restringir a la persona las posibilidades de hablar, por parte del superior.	-Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.	-Criticar permanentemente la vida privada de una persona.	-Ofertas sexuales, violencia sexual.	-Ataques a las actitudes y creencias políticas.	-Hablar mal de la persona a su espalda.
-Cambiar la ubicación de una persona separándola de sus compañeros.	-Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos.	-Terror telefónico llevado a cabo por el hostigador.	-Amenazas de violencia física.	-Ataques a las actitudes y creencias religiosas.	-Difundir rumores acerca de la víctima.
-Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada.	-Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella.	-Hacer parecer estúpida a una persona.	-Uso de violencia menor.	-Mofas a la nacionalidad de la víctima.	
-Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.	-No dirigirle la palabra a una persona.	-Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.	-Maltrato físico.	-Agresiones verbales: Gritos o insultos.	
-Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.	-Tratar a una persona como si no existiera.	-Mofarse de las discapacidades de una persona.		-Criticas permanentes al trabajo de la persona.	
-Cuestionar las decisiones de una persona.		-Imitar los gestos, voces, actitudes, de una persona.		-Amenazas verbales.	
-No asignar tareas a una persona.		-Mofarse de la vida privada de una persona.			
-Asignar tareas sin sentido.					
-Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades.					
-Asignar tareas degradantes.					
-Asignar tareas con datos erróneos (habitualmente iniciales).					

*citado en Martínez, 2007.

La víctima comienza a percibir agresiones ocultas o abiertas; sin embargo, no detecta la situación en la que se encuentra y en muchas de las ocasiones se siente culpable. Lo cual, dificulta su capacidad para reaccionar, generalmente se percata del problema cuando presenta repercusiones de salud física y mental (Lahera y Merino, 2007; García et. al, 2006 y Martínez, 2007).

Dichas conductas de *Mobbing*, a simple vista no tienen una connotación negativa, por el contrario son conductas interactivas que parecen “normales”. No obstante, empleadas frecuentemente y durante un cierto tiempo con la finalidad de acosar, cambian su significado y pueden provocar gran daño en la víctima, al originarle consecuencias negativas en todas las áreas de su vida, por consiguiente presentan alteraciones en su plano psicofísico, en el contexto laboral, familiar y social (Leymann, 1996; Lahera y Merino, 2007; Martínez, 2007; y Martínez et al., 2012). Además, Zapf, Knorz y Kulla (citado en Martínez, 2007), con base en su estudio realizado en 1996, identificaron las consecuencias ocasionadas por el *Mobbing* (ver Tabla 2.5).

Tabla 2.5. Consecuencias del *Mobbing*.

En el plano Psicofísico	En el contexto Laboral	En el contexto Familiar
Afectación muy diversa: - Miedo acentuado y continuo	Mal clima y ambiente de trabajo.	Malestar en las relaciones familiares.
Ansiedad, estado constante: - Sentimientos de amenaza.	Afectación de la cantidad y calidad del trabajo.	Agresividad e irritabilidad.
Generalización de la ansiedad: - Sentimientos de fracaso. - Impotencia. - Frustración. - Apatía.	Interferencias en los círculos de información y comunicación.	Perdida de ilusión e interés por los proyectos comunes.
Trastornos emocionales.	Descenso de la creatividad e innovación.	Abandono o desplazamiento de las responsabilidades y compromisos familiares.
Distorsiones cognitivas: - Concentración. - Atención. - Memoria.	Despreocupación por la satisfacción de los clientes.	Trastornos físicos y psicológicos en otros miembros del sistema familiar.
Comportamientos sustitutorios: - Adicciones. - Conductas de evitación.	Mayor absentismo y bajas laborales.	Alteración de la afectividad y del deseo sexual.
Agravación de problemas previos: - Enfermedades. - Trastornos diversos.	Aumento notable de las consultas al Servicio Médico.	Separación matrimonial.
Trastornos psicósomáticos: Miedo acentuado y continuo.	Aumento de la posibilidad de accidentes:	
Afectación muy diversa: - Somatizaciones múltiples. - Alteraciones del sueño. - Trastorno de la alimentación	- Por desatención. - Por negligencia. - Por descuidos instantáneos. - Voluntarios.	
Trastornos de la conducta social: - Susceptibilidad. - Hipersensibilidad. - Aislamiento. - Evitación. - Irritabilidad. - Agresividad. - Inadaptación.		
Afectación grave: - Indefensión. - Depresión grave. - Suicidio.		

Con respecto a las consecuencias producidas en la organización a causa de las prácticas de *Mobbing*, se hallan las siguientes: afecta negativamente su clima laboral, el nivel de rendimiento de los trabajadores y se elevan los costos económicos para la empresa (Rudnick, 2007). Además, Johanson (1987) ha confirmado que resulta menos

costoso para una organización, el proporcionarle a los trabajadores una rehabilitación profesional cara y reorganizar las condiciones de trabajo, que hacer caso omiso al proceso de *Mobbing*, el cual ocasiona dinámicas negativas y afecta las condiciones psicológicas de trabajo (citado en Leymann, 1996).

Sí un problema desencadena en un proceso de *Mobbing*, por una falta de gestión del conflicto o por la carencia de políticas organizacionales, con respecto a las situaciones conflictivas será responsabilidad de la dirección (Leymann, 1993; citado en Leymann, 1996). También, el *Mobbing* se ha relacionado más con la responsabilidad de la organización y con sus prácticas, que con las relaciones interpersonales dadas al interior de la misma. Por consiguiente, las organizaciones le dan mayor valor a los resultados y a las cifras, al diferir de esta manera, con los intereses individuales de los trabajadores (Peralta, 2004).

Piñuel (2004), indica que sí se señala a la institución como responsable de las prácticas de *Mobbing*, se le quitaría la responsabilidad individual a los acosadores, los cuales, comúnmente poseen personalidades violentas o alteradas y actúan bajo el supuesto servicio a la institución o la obediencia de ella; sin embargo, son ellos los verdaderos responsables al hacer un mal manejo de sus funciones.

El *Mobbing* es un grave problema que se manifiesta en el entorno laboral y ocasiona consecuencias en la satisfacción laboral así como en la salud de los trabajadores (Peralta, 2004). Además, un deficiente clima laboral, interferencias en los circuitos de información y de comunicación, declive en la creatividad e innovación, desinterés por la satisfacción de los clientes, aumento en absentismo, un incremento en las consultas médicas y mayor riesgo de accidentes por descuido y desatención, son indicadores de la baja productividad y el *Mobbing* (Luna, 2003; citado en Peralta, 2004).

De acuerdo con Leymann (1996), el fenómeno del *Mobbing* al ser un concepto nuevo, aún no cuenta con investigaciones que respalden los efectos ocasionados en las organizaciones a causa del mismo; hipotéticamente se indican consecuencias en términos de costos de producción elevada, mayor rotación de personal, deterioro de la motivación, etc. En cambio, Parra y Acosta (2010), dicen que los efectos del *Mobbing* en las organizaciones pueden visualizarse con un alto absentismo laboral, abandono del cargo y disminución del compromiso organizacional.

Los costes australianos son muy altos por bajas laborales a causa del *Mobbing*. Además, la industria de la salud no obliga a los directivos responsables a investigar sobre las condiciones de trabajo que provocan estas enfermedades, su interés solo se centra en sí el trabajador “está enfermo” o no (Toohey, 1991; citado en Leymann, 1996).

Otra consecuencia muy recurrente en la víctima de *Mobbing*, es que decide jubilarse anticipadamente y prefiere dejar su empleo, con tal de no continuar sufriendo estas prácticas de *Mobbing*. Por consiguiente, se presenta una tendencia hacia la jubilación anticipada, en 1992 se publicaron estadísticas suecas, las cuales, reportaban que un 25% de los empleados con una edad mayor a los 55 años, se retira anticipadamente. También, se estima que anualmente el 20% y el 40% de las jubilaciones anticipadas son causadas por prácticas de *Mobbing* (Leymann, 1996).

Comúnmente se cuestiona por qué la víctima no se retira de la organización cuando aún tiene tiempo, el renunciar se podría considerar como la conducta más lógica del trabajador acosado. Sin embargo, en la mayoría de casos no sucede así, por lo difícil que es conseguir otro empleo y además, conforme el trabajador tiene mayor edad disminuye su probabilidad para encontrar un nuevo empleo (Leymann, 1996 y Martínez et al., 2012).

Trabajar en organizaciones tóxicas implica un nocivo daño a la salud de los empleados (Piñuel, 2004; citado Piñuel y Oñate, 2006). Según Peralta (2004), las víctimas responden al *Mobbing* de diversas maneras: con reacciones emocionales de miedo, enojo, paranoia, ansiedad, depresión, dolor, desesperación o vulnerabilidad.

El *Mobbing* puede causar daños a la salud, que a su vez, podrían conducir a una enfermedad relacionada con el estrés, depresión, irritación, baja autoestima, ansiedad y manifestaciones psicósomáticas, trastornos gastrointestinales, dolores de cabeza, óseos, musculares, problemas coronarios, alteraciones del apetito, del sueño y de tipo sexual (Peralta, 2004); sin embargo, en casos más graves produce estrés postraumático (Leymann, 1996).

Uribe (2013), propone 12 indicadores psicósomáticos que se encuentran en las víctimas de *Mobbing*, los cuales son: 1) tabaquismo, 2) alcoholismo, 3) dolores de cabeza, 4) dolores musculares, 5) problemas gastrointestinales, 6) trastornos del sueño, 7) ansiedad, 8) tristeza (depresión), 9) disminución de apetito sexual, 10) trastornos

alimenticios, 11) miedos y 12) agresión.

De acuerdo con Piñuel (2004), en su investigación CISNEROS V realizada con funcionarios de los cuerpos técnicos de la Agencia Tributaria (AEAT) y de la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE), encontró como sintomatología más frecuente en las víctimas de *Mobbing* con porcentajes superiores a los 50% y significativos con Ji cuadrada ($p \leq 0.01$), lo siguiente: sensibilidad a los retrasos (51.5%), cefaleas (52.5%), fatiga crónica (53.5%), problemas de memoria (55%), dificultad para conciliar el sueño (63%), sueño ligero e interrumpido (64%), despertar temprano (65%), inseguridad (68%), irritabilidad (70%), dolores musculares y articulares (71%), problemas de concentración (72%), dolores de espalda (73%), bajo estado de ánimo, depresión (74%) así como apatía y falta de iniciativa (76%).

Este autor también encontró en los daños referidos por los participantes, diferencias estadísticamente significativas (F de Snedecor $p \leq 0.01$) entre víctimas y no víctimas de *Mobbing*, con respecto a los síntomas de estrés postraumático, descubrió un mayor puntaje en víctimas de *Mobbing* (28.8) que en no víctimas (22); con respecto al número de días de baja en los últimos 2 años, se encontró mayor puntaje en las víctimas de *Mobbing* (34) en comparación con el de las no víctimas (24), en el índice de cansancio emocional se halló mayor puntaje en víctimas de *Mobbing* (25.5) que en no víctimas de *Mobbing* (16.6), en el índice de despersonalización de las relaciones se localizó mayor puntaje en las víctimas de *Mobbing* (8.21) en comparación con el puntaje obtenido en las no víctimas de *Mobbing* (5.5) y por último en la intención de abandonar la profesión de igual forma se encontró un mayor puntaje en víctimas de *Mobbing* (9.24) que en no víctimas de *Mobbing* (6.84).

Otras consecuencias señaladas por Leymann (1987; citado en Leymann, 1996), son las siguientes: la víctima puede excluirse del mercado laboral al ser incapaz de buscar un nuevo empleo, a causa de todo el daño psicológico provocado. Entre un 10% y un 20% de las víctimas de *Mobbing*, presentan graves enfermedades (entre ellas el SEPT) o realizan suicidio (Leymann, 1996).

La víctima como resultado de todo el acoso duda de sí misma y termina pensando que es una mala trabajadora y/o una mala persona, al generarle sentimientos de culpa, pierde su autoestima, su autoconcepto y su capacidad de trabajo. Se le afecta a nivel personal (su autoestima) y a nivel profesional (su trabajo), éste último le podría generar al

trabajador satisfacción laboral, reto profesional, remuneración económica, etc. Por tanto, el daño provocado en la víctima, es a veces irreparable (Piñuel, 2004 y Rudnick, 2007).

Es común que las víctimas de *Mobbing*, al pedir ayuda médica o psicológica, sean mal diagnosticadas, se les proporcionan los siguientes diagnósticos erróneos: depresión, ansiedad, estrés postraumático (Boada, De Diego y Vigil, 2003; citado en Peralta, 2004); de personalidad paranoica, maniacodepresiva, alteraciones del carácter (Leymann, 1996).

Las consecuencias provocadas en la víctima, van a depender tanto de sus capacidades como de sus recursos de afrontamiento. Además, es muy importante el apoyo social recibido por parte de las personas que le rodean, tanto del ambiente laboral como del extra laboral (Rudnick, 2007). Asimismo, su salud se verá mucho más afectada, sino cuenta con apoyos efectivos que le proporcionen afecto, comprensión, consejos, ayuda, etc. (citado en Martínez et al., 2012).

Los observadores, quienes son testigos de estas prácticas de *Mobbing* hacia las víctimas, también presentan consecuencias aun cuando ellos no son acosados, muestran menor satisfacción con respecto al control de trabajo, el clima social, el liderazgo y expresan mayores conflictos de roles con respecto a los que no habían sido testigos (Einarsen y Matthiesen, 1994; citado en Peralta, 2004).

Debido a las consecuencias generadas por el *Mobbing*, distintas ciencias humanas están estudiando dicho fenómeno, como lo es: la antropología social, la antropología física, la etnografía, la lingüística, la historia y la filosofía (ver Tabla 2.6).

Tabla 2.6. Ciencias humanas que estudian el *Mobbing*.

Ciencias Humanas	Interés de Estudio
Antropología social	El análisis de una subcultura que se desarrolla en algunas organizaciones.
Antropología física	En la expresión de la variabilidad humana para conocer los perfiles de los acosados y el acosador, así como su impacto en la salud.
Etnografía	Caracterizar al o los grupos de acosadores, sus redes, relaciones y estrategias de operación.
Lingüística	El análisis del lenguaje utilizado.
Historia	En el contexto en el que se ha venido dando y creciendo este fenómeno.
Filosofía	Lo aborda desde la perspectiva de la ética en el ámbito laboral.

Martínez, 2007.

A continuación, se hablará de cómo se puede medir y evaluar el *Mobbing*, así como de los diversos instrumentos propuestos por algunos autores para medir dicho fenómeno que tanto afecta a los trabajadores día con día en sus centros de trabajo.

2.8. Medición y Evaluación del *Mobbing*.

Lahera y Merino (2007), refieren que para diagnosticar de forma correcta un caso de *Mobbing* se debe ir más allá de valorar solo su incidencia y/o prevalencia en la organización, conjuntamente se realizará un análisis causal de la situación, para conocer el origen del problema y a su vez orientar hacia la resolución del conflicto. Para recopilar información concreta, estos autores sugiere centrarse en:

Las características personales del trabajador.

1. Historia socio-laboral de la persona en su puesto actual y en puestos o empresas anteriores.
2. Análisis y condiciones de trabajo en su puesto actual.
3. Sucesión y frecuencia de los acontecimientos traumáticos origen del problema.
4. Las consecuencias físicas, psicológicas, familiares y sociales.
5. Cualquier otro dato que ayude a esclarecer el problema.
6. El empleo de cuestionarios para medir el fenómeno del *Mobbing*.

Uribe (2013), señala lo importante que es medir el *Mobbing* correctamente y con los instrumentos adecuados, por consiguiente sugiere para un mejor diagnóstico, aplicar un instrumento como lo es la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT), y acompañarlo con una entrevista a profundidad, para corroborar los resultados obtenidos con la información proporcionada por el trabajador evaluado.

De acuerdo con Peralta (2004), en las organizaciones europeas se estudió el proceso de *Mobbing*, con ayuda de medidas subjetivas (como la técnica de grupos focales y los auto reportes de los/las trabajadoras) y objetivas. Por lo tanto, han servido como bases las medidas subjetivas, para la elaboración de medidas objetivas, como por ejemplo: la escala de medición de Leymann conocida como Inventory of Psychological Terrorization (LIPT) y del cual se han realizado diversas versiones. En la Tabla 2.7, se muestra una comparación de los diferentes instrumentos, elaborados por algunos investigadores para poder medir el *Mobbing*.

Tabla 2.7. Comparación de los Instrumentos que miden *Mobbing*.

Nombre	Autor, Año y/o País	Sub escalas que mide	Descripción del instrumento	Comentarios o información adicional
Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R)	Einarsen y Raknes (1997)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acoso personal ▪ Acoso laboral 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 21 ítems derivados de estudios bibliográficos y de entrevistas con víctimas de <i>Mobbing</i>. ▪ Al final se agrega una definición de <i>Mobbing</i> para que quién lo conteste identifique si se considera víctima o no. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El NAQ ha sido modificado. Sin embargo, siempre se ha cuidado que no aparezca el término de acoso en el texto.
Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT)	Heinz Leymann (1990)	<p>Mide 5 factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Impedir a la víctima expresarse. ▪ Aislarla. ▪ Desacreditarla frente a los compañeros. ▪ Desacreditarla en el trabajo. ▪ Comprometer su salud. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Describe 45 comportamientos. ▪ Sus respuestas son dicotómicas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fue construido a partir de 300 entrevistas.
LIPT 60 conocido también como "Cuestionario de Estrategias de Acoso Psicológico"	González de Rivera y Rodríguez-Abuin (2003) España		<ul style="list-style-type: none"> ▪ En su versión original el tipo de respuesta era dicotómica y se modificó a escala tipo Likert. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestionario con 60 reactivos, se agregaron 15 ítems más al LIPT realizado por Leymann en su versión original.
MOBB-90	España	<p>Abarca 7 factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Medidas organizacionales (33 ítems). ▪ Aislamiento social (8 ítems) ▪ Vida privada (4 ítems) ▪ Violencia física y psicológica (18 ítems) ▪ Aspectos personales (4 ítems) ▪ Agresión verbal (7 ítems) ▪ Rumores (8 ítems) 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amplía los factores del LIPT y relaciona la situación de <i>Mobbing</i> con las reacciones que podría tener la víctima.
Escala Cisneros o Barómetro	Iñaki Piñuel (2000)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consta de una escala que mide las conductas de <i>Mobbing</i>, su frecuencia y duración. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetiva 43 conductas de <i>Mobbing</i>. ▪ Proporciona una definición de 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es una herramienta con índices de validez, fiabilidad y de

Nombre	Autor, Año y/o País	Sub escalas que mide	Descripción del instrumento	Comentarios o información adicional
CISNEROS	España	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuenta con escalas que evalúan depresión, estrés postraumático y malestar psicosomático. ▪ Consta de otras escalas que evalúan los riesgos psicosociales como son el Burnout o el Estrés. 	<p><i>Mobbing</i> para que quién lo conteste identifique si ha sido víctima de acoso.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escala tipo Likert que puntúa de 1 (nunca) a 5 (todos los días). 	<p>consistencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En el 2001 se aplicó por primera vez este instrumento. Es el primer instrumento utilizado en lengua española que evaluaba la incidencia de <i>Mobbing</i> en España.
Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (CAPT)	Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Morante, Garrosa, Rodríguez-Carvajal, y Díaz-Gracia (2008) Bogotá, Colombia	<p>Con dos índices:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CFI ▪ GFI 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los tres factores del CAPT explicaron el 73.6% de la varianza total. ▪ En general el CAPT es una medida valida y fiable que evalúa el <i>Mobbing</i>.
Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO)	Manuel Pando Moreno México	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mide frecuencia e intensidad de la violencia psicológica, así como la presencia de <i>Mobbing</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Está integrado de 22 ítems de doble respuesta con escala tipo Likert, que señala sí el individuo sufre violencia en el trabajo y sí dicha violencia puede considerarse como <i>Mobbing</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presenta un alfa de Cronbach de 0.911.
Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo en su segunda versión (EMAT V2), que ahora lleva por nombre Escala de Violencia en el trabajo (EVT)	Jesús Felipe Uribe Prado (2013) México	<p>Los factores que se miden en esta escala son:</p> <p>F1) Hostigamiento sexual. F2) Violencia verbal. F3) Violencia física. F4) Amenazas. F5) Aislamiento. F6) Comunicación deteriorada. F7) Generación de culpa. F8) Maltrato y humillación. F9) Sabotaje y situaciones Deshonestas. F10) Abuso de poder. F11) Castigo.</p>	<p>Integrado por 146 reactivos de los cuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 97 reactivos miden la variable de <i>Mobbing</i>. ▪ 21 reactivos evalúan el clima organizacional. ▪ 15 reactivos pertenecen a las variables sociodemográficas. ▪ 13 reactivos identifican trastornos psicosomáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uribe (2013) indica que es un Instrumento con una confiabilidad, validez y estandarización, estadísticamente significativo. ▪ Además, permite conocer las formas y los niveles de violencia laboral, por medio de los 16 factores que conforman a la Escala. ▪ Evalúa la frecuencia y

Nombre	Autor, Año y/o País	Sub escalas que mide	Descripción del instrumento	Comentarios o información adicional
		F12) Discriminación. F13) Sobrecarga de trabajo. F14) Desacreditación profesional. F15) Exceso de supervisión y control. F16) Clima laboral hostil.		duración del <i>Mobbing</i> , así como su impacto (que va de ocasional a crónico) y su relación con las variables sociodemográficas y psicósomáticas (González B. y López S., 2011).
		Los cuales se agrupan en: Grupo 1) Hostigamiento y destructividad. Grupo 2) Aislamiento emocional. Grupo 3) Dominación y desprestigio. Grupo 4) Hostilidad encubierta.		
		Además se miden 12 indicadores psicósomáticos los cuales son: 1) Tabaquismo. 2) Alcoholismo. 3) Dolores de cabeza. 4) Dolores musculares. 5) Problemas gastrointestinales. 6) Trastornos del sueño. 7) Ansiedad. 8) Tristeza (depresión). 9) Disminución de apetito sexual. 10) Trastornos alimenticios. 11) Miedos. 12) Agresión.		

Salín (2001) y Boada et. al, (2003; citado en Peralta, 2004); Leymann (1996); Piñuel y Oñate (2006); Moreno-Jiménez et al. (2008; citado en Uribe, 2008); González de Rivera y Rodríguez-Abuin, 2003 (citado en Uribe, 2008); Lara y Pando (2014); Uribe (2013) y González y López (2011).

A continuación, se mencionarán algunas recomendaciones para prevenir el *Mobbing* y en el caso de que ya exista, se tomen medidas para darle una solución idónea.

2.9. Medidas para la Prevención y Solución del *Mobbing*.

Antes de elegir una medida para contrarrestar los efectos del *Mobbing*, primero se reconocerá en qué etapa del proceso se ubica el problema, para tomar la medida más idónea y ésta permita prevenir el desarrollo del conflicto, detenerlo o bien, rehabilitar a la víctima (Leymann, 1996).

Es muy importante hacerle frente a este problema, tratar de erradicarlo y prevenirlo, esa es la mejor manera. Por lo cual Lahera y Merino (2007), Martínez (2007) y, Parra y Acosta (2010), recomiendan llevar a cabo las siguientes medidas preventivas (ver Tabla 2.8):

Tabla 2.8. Medidas preventivas para combatir el *Mobbing*.

Autor	Medidas preventivas
Martínez (2007)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar y diseñar las relaciones sociales en la empresa. ▪ Articular sistemas de presentación, acogida e integración de las personas recién incorporadas. ▪ Realizar un tratamiento médico orientado a los síntomas. ▪ Crear una política de puertas abiertas. ▪ Crear un procedimiento de empresa para solucionar conflictos. ▪ Buscar ayuda en el seno de la empresa, bien acudiendo al médico de la misma, bien a un comité de seguridad y salud. ▪ Contar con un servicio permanente donde asistan los trabajadores con profesionales de la psicología. ▪ Terapia de grupo. ▪ Cambio de departamento o remoción de quienes abusan.
Lahera y Merino (2007)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar las relaciones interpersonales que se dan en la organización, basándolas en el respeto mutuo y en la tolerancia. ▪ Facilitar la expresión de quejas sobre violencia, además de llevar un seguimiento de ellas y tener medidas para investigar su veracidad. ▪ Asegurar a los empleados que sus quejas serán escuchadas y analizadas, que los procedimientos aplicados en la toma de decisiones serán justos y ayudarán a evitar estas situaciones donde ocurre <i>Mobbing</i>.
Parra y Acosta (2010)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El clima de apoyo. ▪ Las reglas. ▪ Grado de autoestima en el trabajo. ▪ Satisfacción en relaciones con los supervisores. ▪ Protección con apoyo emocional. ▪ La familia y amigos protegen de los efectos negativos. ▪ Tipo de contratación. ▪ Política organizacional de no <i>Mobbing</i>. ▪ Información sobre el <i>Mobbing</i>. ▪ Actuaciones sobre el <i>Mobbing</i>. ▪ Asertividad. ▪ Comunicación efectiva organizacional.

Dentro de las políticas de la organización, se debería de proporcionar información clara sobre *Mobbing* y establecer una política preventiva por parte de los supervisores y directivos, para evitar la creación de conflictos, mismos que al ser ignorados desencadenaran en *Mobbing*; por consiguiente, un buen directivo sabe identificar el principio de un caso de *Mobbing*. Además, la alta dirección debe designar a una o más personas de la misma organización, con las cuales se dirigirán los demás empleados en caso de sufrir estas prácticas, asimismo se les debe delegar autoridad a estas personas, para actuar en los casos acontecidos (Leymann, 1996).

Luna (2003), señala que las prácticas preventivas, deben estar guiadas a la solución de los conflictos y evitar la estigmatización. También, se deben crear estrategias correctoras, mediadoras y sancionadoras, adecuadas para todo el personal de la organización (citado en Peralta, 2004).

Sí se cambia el enfoque de análisis desde una perspectiva individual a una organizacional, se puede identificar a la cultura organizacional como la responsable en las prácticas de *Mobbing*. Desde este punto de vista, es fundamental, que los responsables de elaborar las políticas en las organizaciones, deban prevenir el *Mobbing* no sólo centrarse en las relaciones interpersonales. Por consiguiente, se deben de implementar estrategias preventivas de *Mobbing*, tanto a nivel organizacional como individual (Peralta, 2004).

Piñuel y Oñate (2006), recomiendan también, un cambio cultural como forma para prevenir el *Mobbing*, por tanto, no se pueden eliminar conductas de *Mobbing* sino se eliminan los patrones y los valores culturales, mismo que operan en la organización y favorecen y/o justifican a los acosadores. La dirección del centro de trabajo debe entender el *Mobbing* como un problema de la organización, pues estas prácticas afectan sus propios intereses tanto a nivel económico como empresarial. Hay empresas interesadas en el desarrollo de protocolos de prevención y tienen como finalidad emplear sistemas para la evaluación de los riesgos psicosociales, entre los cuales se encuentra el *Mobbing*.

La proliferación de informes sobre *Mobbing* en los países europeos, ha permitido la creación de fuentes de apoyo para las personas involucradas. Consecuentemente, se tienen líneas de atención telefónicas, sitios en la red, grupos de apoyo, publicaciones y manuales de acompañamiento (Lee, 2000; citado en Peralta, 2004).

En el Informe Radstand (2003), se recomienda adecuar y cambiar en cada caso, el uso de las estrategias para afrontar el *Mobbing*, las medidas elegidas dependerán de las características relacionadas con las personas, con los grupos y con el entorno organizacional en donde se presente dicho fenómeno. Por consiguiente, para tomar medidas preventivas idóneas, se debe contar con recursos legales, de apoyo psicosocial, familiar, terapéutico y económicos, ofrecidos a la víctima para defenderse del *Mobbing*. Además, para afrontar el *Mobbing*, se debe tomar conciencia de la situación, localizar al acosador, investigar y analizar los recursos disponibles, así como denunciar para neutralizar el *Mobbing*.

Peralta (2004), señala que la aplicación de las estrategias de intervención deberán tener descripciones precisas del *Mobbing*, modelos teóricos y empíricos favorecedores a entender e interpretar el suceso. Contar con acciones de afrontamiento y prevención del problema, tanto a nivel individual como organizacional. De esta manera, se crearán estrategias de afrontamiento y empoderamiento para las víctimas de *Mobbing*.

Parra y Acosta (2010), sugieren llevar a cabo estudios de intervención, donde se apliquen las estrategias de afrontamiento para conocer su efectividad. Aparte de estudios donde se demuestren cuáles son los factores protectores del *Mobbing* en las organizaciones. También, consideran la necesidad de capacitar a los trabajadores, por la desinformación en torno al tema, al desconocer las víctimas de *Mobbing*, el origen de los malestares e incomodidades padecidos en el lugar de trabajo. Ese predominio de desinformación lo ocupa hábilmente el acosador para desarrollar el *Mobbing*. Asimismo, hay desinformación por parte del personal de salud, al no conocer los protocolos para la atención de víctimas de violencia o bien ellos mismos se equivocan en el diagnóstico.

Rudnick (2007), considera pertinente crear ciertas condiciones de trabajo para evitar el *Mobbing*, algunas pueden ser: tener buenos equipos de trabajo, donde hay una comunicación fluida, frecuente y abierta, así como adecuadas prácticas de afrontamiento y resolución de conflictos.

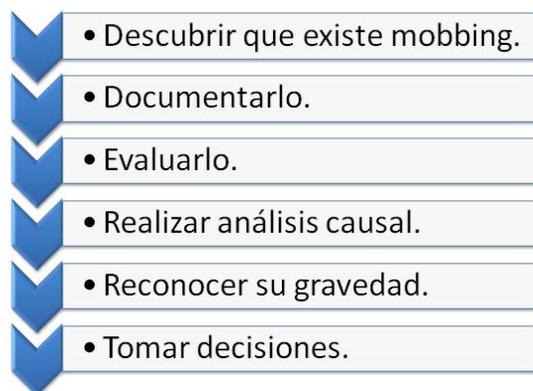
Luna (2003), indica que en las organizaciones es normal la generación de conflictos; sin embargo se pueden emplear para beneficio de todos, al establecer en los implicados la búsqueda de soluciones favorables al problema suscitado. Conjuntamente, se pueden crear espacios de encuentro y aumentar la motivación (citado en Peralta, 2004). Las medidas tomadas deben estar basadas en la resolución de conflictos, como

expone Rudnick (2007), no obstante, es fundamental estar siempre preparados ante un proceso de *Mobbing*, no es válido prestarle atención cuando ya está instaurado, por tanto, al no estar preparados para un suceso como el *Mobbing*, se corre el riesgo de no contribuir a una adecuada resolución del mismo.

La autoestima es indispensable para la autoprotección y defensa en un ambiente hostil (Uribe, 2011), por tanto, sí la persona carece de una elevada autoestima no podrá valorar sus fortalezas y capacidades, por consiguiente dudará de sí misma y será más vulnerable sí es víctima de *Mobbing*, al convertirse en presa fácil para su acosador, no se le dificultará al agresor confundirla con respecto a sus capacidades, conocimientos, habilidades, etc.

Se habla bastante de la prevención, lo cierto es que en muchas empresas, organizaciones e instituciones, es frecuente este tipo de prácticas de *Mobbing*. ¿Qué se debe hacer una vez que existe este problema? Es fundamental, la ejecución de las siguientes recomendaciones mostradas en la Figura 2.1, propuestas por expertos, con el fin de ponerle límite a este problema que tanto aqueja a un sinnúmero de organizaciones hoy en día (Martínez, 2007).

Figura 2.1 Recomendaciones para solucionar el problema del *Mobbing*.



Tomado de Martínez, 2007.

Una vez que la dirección identifica un caso de *Mobbing*, tiene la obligación de proteger a la víctima, para evitar su estigmatización y lograr la rehabilitación profesional del trabajador, al sugerirle baja por enfermedad y ofrecerle la reintegración profesional.

Por el contrario, permitir la continuidad de estas prácticas de *Mobbing* y al final deshacerse de la víctima es un gran fracaso de gestión (Leymann, 1996).

De acuerdo con Lahera y Merino (2007), se le recomienda a la víctima solicitar un cambio de departamento y, en caso extremo, cambiar de empresa de serle posible; en el caso de que la organización, no le brinde al trabajador una solución a su problemática, deberá tomar la decisión de irse de ese trabajo antes de verse más afectada a causa del *Mobbing*.

Capítulo 3. Satisfacción Laboral.

“La única manera de hacer un gran trabajo es amar lo que hace. Si no ha encontrado todavía algo que ame, siga buscando. No se conformé, al igual que los asuntos del corazón, sabrá cuando lo encuentre”.

Steve Jobs

3.1. ¿Qué es Satisfacción Laboral?

La comunidad científica ha considerado a la satisfacción laboral, como una actitud que el trabajador tiene hacia su empleo, en consecuencia, refleja actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos hacia su empleo. Cuando una persona se encuentra satisfecha con su trabajo, sabe responder a las exigencias del mismo; no obstante, si no se encuentra satisfecho no llevará a cabo sus actividades con eficiencia y calidad (García, 2010).

Con respecto al concepto de satisfacción laboral, se manejan dos aspectos. Por un lado, se considera un estado emocional, una actitud o una respuesta afectiva en relación al trabajo. Como segundo aspecto, se considera que es una comparación entre expectativas, exigencias y beneficios brindados en el puesto (Sánchez, 2006; citado en Gómez, Hernández y Méndez, 2014).

Robbins (1999), señala a la satisfacción laboral como la actitud general de un individuo hacia su empleo. Por tanto, la persona con un alto nivel de satisfacción conserva actitudes positivas hacia su trabajo, en cambio una persona insatisfecha mantiene actitudes negativas.

Los factores encontrados en la satisfacción laboral, se agrupan en internos y en situacionales o externos, los primeros hacen referencia a las motivaciones, a los intereses o a los deseos, y dentro de los segundos factores, se localizan, la presión de la familia o la influencia de amigos para pertenecer a su grupo, etc., (González, 2000).

Muñoz (2002), conceptualiza a la satisfacción laboral como el sentimiento de agrado positivo de una persona, tan solo por realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente agradable para ella, dentro del ámbito de una empresa u organización interesante y por el cual obtiene una serie de compensaciones psico-socio-económicas de acuerdo con sus expectativas (citado en Caballero, 2002).

Caballero (2002), brinda la opción de considerar una satisfacción laboral general o bien, una satisfacción laboral por dimensiones, en la primera se incluyen todos los aspectos pertenecientes al trabajo; sin embargo, en la satisfacción laboral referida a cualquier dimensión del trabajo, se habla de un modelo compensatorio, por consiguiente, al presentarse una gran satisfacción en algún aspecto del trabajo este influirá y compensará otras dimensiones menos satisfactorias para el trabajador (citado en Gómez et al., 2014).

La satisfacción laboral abarca una serie de reacciones afectivas por parte de los trabajadores hacia su empleo y hacia el medio ambiente laboral que les rodea. La satisfacción laboral, se compone de facetas, entre las cuales, se encuentran: satisfacción con la remuneración económica, con la supervisión, con las condiciones físicas donde se realiza el trabajo, con las posibilidades de superación personal y profesional, etc. (Dunham y Smith, 1996; citado en González, 2000).

Amoros (2007) coincide con Robbins (1999), con relación a que el trabajo de una persona no sólo consta de las actividades realizadas, además, se requiere de la interacción con sus compañeros y con sus jefes, se deben de seguir reglas y políticas de la organización, cumplir con los estándares de desempeño, etc. Por tanto, al evaluar la satisfacción o insatisfacción de un empleado, se debe de observar la suma compleja de un número de elementos que integran el trabajo.

Enseguida, se hablará sobre la importancia de la satisfacción en los trabajadores y como ésta puede influir para la realización de las actividades llevadas a cabo en su puesto de trabajo.

3.2. Importancia de la Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral ha cobrado gran interés para el ámbito de la investigación, en los últimos años. Por consiguiente, Weinert refiere, las siguientes razones sobre su posible interés (citado en Caballero, 2002):

- Existe relación directa entre la productividad y la satisfacción laboral.
- Hay una relación negativa entre la satisfacción laboral y las perdidas horarias.
- Relación posible entre satisfacción laboral y clima organizacional.
- Es relevante la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- La satisfacción en el trabajo influye significativamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

Como es sabido, la satisfacción laboral ha sido muy investigada y relacionada con infinidad de variables; no obstante, aún no se sabe a ciencia cierta, cuáles son todos esos elementos que causan en un trabajador satisfacción en su centro de trabajo, se conocen algunos. Sin embargo, no se pueden generalizar, porque cada persona es diferente y para unos trabajadores serán aplicables ciertas cosas, lo cual no indica serlo para todos. Otra interrogante planteada por los investigadores es ¿Por cuánto tiempo puede estar un trabajador satisfecho en su centro de trabajo? A continuación, se exponen los diversos factores que contribuyen a la satisfacción laboral.

3.3. Factores que favorecen a la Satisfacción Laboral.

De acuerdo con Robbins (1999), los factores más importantes que favorecen a la satisfacción laboral, son los siguientes:

- **Un trabajo desafiante desde el punto de vista mental.** Los empleados tienden a preferir trabajos, donde se les permita utilizar sus habilidades, así como una variedad en las tareas, libertad y retroalimentación de su desempeño.
- **Recompensas equitativas.** Los empleados solicitan salario, políticas y prácticas de ascenso justos, acorde a sus expectativas, para así sentir una percepción de justicia.

- **Condiciones de trabajo favorables.** Es importante para los empleados su ambiente de trabajo, pues buscan el bienestar personal y al mismo tiempo un ambiente facilitador para realizar bien su trabajo, por lo tanto, los trabajadores siempre preferirán ambientes físicos que no sean peligrosos e incómodos.
- **Colegas que dan apoyo.** El trabajo les facilita a los empleados la interacción social, por consiguiente, el tener compañeros amigables que les brinden apoyo, les hará sentirse más satisfechos.
- **Compatibilidad entre personalidad y puesto.** Cuando la personalidad del empleado corresponde con su ocupación, a éste le será más fácil realizar su trabajo, al proporcionarle una mayor satisfacción.
- **Genética.** Un 30% de la satisfacción de una persona, se puede explicar por su genética, algunos empleados tendrán una mayor predisposición y disposición hacia su trabajo.

Se encontró que el apoyo social de los compañeros correlaciona positivamente con la satisfacción laboral total, la satisfacción laboral intrínseca y la satisfacción con la supervisión. Se define el apoyo social, como la disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas. Con respecto, a las fuentes de apoyo relativos al ámbito laboral, sobresalen el apoyo proveniente del superior inmediato y el de los compañeros de trabajo (Lahera y Merino, 2007).

Nogareda y Gracia (2007), afirman que la transparencia en la comunicación aumenta la satisfacción de las personas, de ahí, la importancia de manejar información clara y concisa, para evitar problemas internos en la organización y específicamente entre los trabajadores. Como resultado, ayudará a prevenir problemas en cuanto a la comunicación se refiere, por tanto, se cercioraran que cada trabajador tiene claro ¿cuándo?, ¿cómo? y ¿a quién debe dirigirse? Con la finalidad de poder realizar adecuadamente su trabajo, y en caso de no realizarlo no se deba precisamente a un problema de comunicación o por falta información.

Los autores recomiendan propiciar contacto con otros trabajadores o bien verificar que el diseño arquitectónico, no sea una barrera para impedir la comunicación, y de esta manera se afecte el desarrollo del trabajo en los empleados. Como medida preventiva recomiendan, eliminar barreras arquitectónicas y ruidos en la comunicación, agrupar

departamentos y colocarlos según el proceso productivo. Esas medidas contribuirán a tener mejores resultados, pues no afectarán la comunicación requerida en los trabajadores (Nogareda y Gracia, 2007).

Sánchez-Anguita y Muchinsky (2006), refieren que los trabajadores con puestos de mayor estatus tienen una mayor satisfacción en comparación con otros puestos de menor jerarquía, como resultado, asumen mayor autonomía y posibilidades de liderazgo (citado en Gómez, et. al., 2014). Lo anterior expuesto, coincide con la investigación realizada por Gómez et al. (2014), quienes encontraron diferencias estadísticamente significativas entre satisfacción laboral con respecto al cargo ocupado por los empleados, al encontrarse un mayor nivel de satisfacción laboral en los cargos de jefatura, supervisión, profesionales y administrador.

Lahera y Merino (2007), señalan que el entorno laboral, permite la posibilidad de integrar a las personas en grupos, de proporcionarles estatus e identificación social con otras personas y grupos, al favorecer la satisfacción de las necesidades sociales. Además, Nogareda y Gracia (2007), indican la importancia de la estabilidad en el empleo y la posibilidad de desarrollo de carrera, al ser indispensable para la satisfacción del trabajador.

Piñuel (2004), encontró en su estudio CISNEROS V, realizado con funcionarios de los cuerpos técnicos de la Agencia Tributaria (AEAT) y de la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE), una relación entre el grado de satisfacción laboral con el sistema de promociones hacia los cuerpos superiores, descubrió que el 65.14% de los trabajadores estaban totalmente insatisfechos, el 26.96% más bien insatisfechos, el 7.10% más bien satisfechos y solo el 0.80% estaban totalmente satisfechos. En cambio, entre satisfacción laboral con el sistema de promoción dentro del propio cuerpo técnico encontró que el 54.04% estaba totalmente insatisfecho, el 33.61% más bien insatisfecho, el 11.01% más bien satisfecho y el 1.34% totalmente satisfecho.

Con respecto a la satisfacción laboral con el sistema retributivo actual, Piñuel (2004), encontró que el 63.35% estaba totalmente insatisfecho, el 29.98% más bien insatisfecho, el 6.19% más bien satisfecho y el 0.49% se encontraba totalmente satisfecho. No obstante, en la satisfacción laboral con el sistema de incentivos el autor halló que el 72.75% de los empleados estaban totalmente insatisfechos, el 24.08% más bien insatisfecho, el 2.79% más bien satisfecho y el 0.38% totalmente satisfecho. Por

último, con respecto a la satisfacción laboral con la formación y los cursos de actualización técnica en el Instituto de Estudios Fiscales encontró que el 35.86% estaba totalmente insatisfecho, el 40.83% más bien insatisfecho, el 21.64% más bien satisfecho y el 1.67% totalmente satisfecho.

Gómez et al., (2014), realizaron una investigación con una muestra de 100 trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero en Chile, les aplicaron el cuestionario SUSESI-ISTAS 21 y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró, al encontrar como resultado una correlación estadísticamente significativa y negativa entre los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral; con respecto a las siguientes dimensiones: trabajo activo y posibilidad de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia. También, se halló que a mayor riesgo psicosocial percibido menor es la satisfacción laboral en los trabajadores. Además, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la variable a cargo con la satisfacción laboral en las siguientes dimensiones: satisfacción laboral con satisfacción intrínseca del trabajo ($F=4,407$; $p\leq 0,05$); satisfacción con las prestaciones ($F=7,938$; $p\leq 0,05$); satisfacción con el ambiente físico ($F=4,618$; $p\leq 0,05$); satisfacción con la supervisión ($F=3,095$, $p\leq 0,05$) y satisfacción con la participación ($F=6,207$; $p\leq 0,05$). Asimismo, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la variable antigüedad y satisfacción laboral con las siguientes dos dimensiones: satisfacción intrínseca del trabajo ($F=3,354$; $p\leq 0,05$) y satisfacción con las prestaciones ($F=2,941$; $p\leq 0,05$).

La investigación realizada por Gómez, et al. (2014), pone en evidencia que algunos factores favorecen a la satisfacción laboral, sin embargo, hay otros como los factores de riesgos psicosociales que actúan de forma negativa, por consiguiente, deben cuidarse todos estos componentes inmersos en los centros de trabajo.

De acuerdo con Frederick Irving Herzberg, quién sostiene que en el medio laboral, aun cuando se anularan todas las fuentes de insatisfacción de los trabajadores, no forzosamente los empleados experimentarían una satisfacción absoluta en el trabajo realizado, por tanto, el placer es el resultado de otros factores (citado en Manso, 2002).

En seguida, se hablará sobre dos modelos teóricos, propuestos para explicar el constructo de la satisfacción laboral, las cuales son: la Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg y la Teoría de las Jerarquías de las necesidades de Abraham Maslow.

3.5. Teorías de Satisfacción Laboral.

Es fundamental conocer los modelos teóricos existentes sobre la Satisfacción Laboral, así como las variables que influyen en este constructo, para elegir el modelo más idóneo a la organización. A continuación, se hablará solo de la Teoría de las Jerarquías de las necesidades de Abraham Maslow y de la Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg para fines de esta investigación, sin embargo, hay otras teorías que intentan explicar la variable de satisfacción laboral.

3.5.1. Teoría de las Jerarquías de las necesidades.

Abraham Maslow fue quién propuso la pirámide de las jerarquías de las necesidades, según este autor cada individuo tiene cinco diferentes necesidades, entre las cuales se encuentran las siguientes: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y la de autorrealización, mismas descritas a continuación (Robbins, 1999 y Amorós, 2007).

1. **Fisiológicas.** Son las necesidades más básicas, como por ejemplo: alimento, agua, aire y vivienda. Los individuos tratarán primeramente de satisfacer esta necesidad, antes que las demás. Por consiguiente, todo gerente sabrá que la persona carente de esta primera necesidad, tenderá a tomar cualquier empleo y por ende, su preocupación no se centrará en el trabajo realizado sino en satisfacer dicha necesidad.
2. **Seguridad.** En este nivel se busca satisfacer la necesidad de seguridad, estabilidad y la protección del daño físico y emocional, así como la ausencia de dolor, amenazas o alguna enfermedad. Las personas interesadas en esta necesidad valoran su trabajo, pues su fin es preservar la satisfacción de las necesidades básicas.
3. **Sociales.** Se busca cubrir la necesidad de afecto, de pertenencia, de aceptación y la amistad.
4. **Estima.** Son los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como el status, el reconocimiento y la atención.
5. **Autorrealización.** En este último nivel de la jerarquía, el trabajador ha cubierto todas las necesidades anteriores. Por consiguiente, se encuentra en busca del

crecimiento, de lograr el potencial individual y el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Se pretende que todos los seres humanos satisfagan cada una de las cinco necesidades antes mencionadas, conforme se avanza en la jerarquía, la siguiente necesidad se vuelve más importante, aun cuando todavía dicha necesidad no esté completamente satisfecha. Por tal razón, Maslow sugirió que antes de motivar a una persona, se necesita entender en qué nivel de la jerarquía se ubica el individuo, con el propósito de centrarse en satisfacer las necesidades del próximo nivel de dicha pirámide (Robbins, 1999).

De acuerdo con Robbins (1999), Maslow a su vez dividió en dos, las cinco necesidades: en necesidades de bajo orden y necesidades de alto orden.

- **Necesidades de bajo orden.** Son las necesidades fisiológicas y de seguridad, la búsqueda para satisfacerlas es por medio externo.
- **Necesidades de alto orden.** Son las necesidades sociales, de estima y de autorrealización, las cuales solo podrán ser satisfechas internamente.

Robbins (1999), indica que la jerarquía de las necesidades cobró gran interés, sobre todo para los gerentes de servicios; no obstante, aún no se ha podido sustentar el modelo teórico de la jerarquía de las necesidades por medio de la investigación empírica, ni siquiera Maslow proporcionó evidencias.

Una vez explicada la Teoría de las Jerarquías de las necesidades de Abraham Maslow, enseguida se abordará la Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg.

3.5.2. Teoría de la Motivación-Higiene.

En 1959, Herzberg publicó *Motivation at work*, en el cual presentó formalmente su teoría de la Motivación-Higiene, fue un informe de sus propias investigaciones y de sus colaboradores. La investigación la realizaron con un grupo de ingenieros y contadores, de dicha investigación tuvo origen su teoría, se les pidió contestar unas preguntas y del análisis de las respuestas obtenidas, Herzberg y sus colaboradores concluyeron que la

motivación en los ambientes laborales se deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos (citado en Manso, 2002):

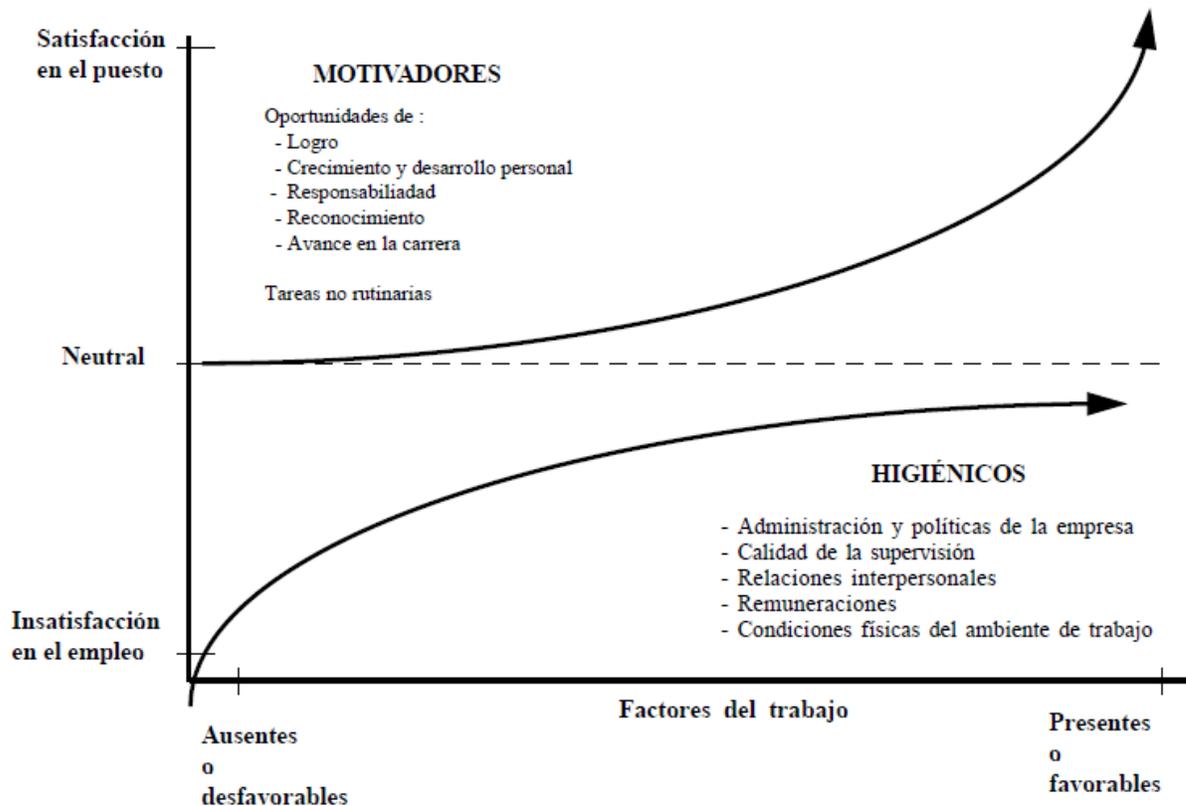
- **Factores de higiene.** Asociados con los sentimientos negativos o de insatisfacción que los empleados experimentan en su centro de trabajo y atribuyen al contexto de sus puestos. Se refieren los siguientes factores: la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, las políticas y prácticas administrativas de la empresa, etc., (Plumlee, 1991; citado en Manso, 2002). Si estos factores no se encuentran presentes o se utilizan incorrectamente, no permiten al empleado tener satisfacción; por el contrario, si están presentes sólo contribuyen a disminuir o eliminar la insatisfacción, no necesariamente originan una fuerte motivación en los empleados.

Por tanto, los factores higiénicos son componentes del medio ambiente laboral que provocan insatisfacción cuando están ausentes; no obstante, su presencia tampoco genera un satisfacción. Entre los ejemplos, de estos factores se encuentran: buenos salarios, prestaciones abundantes, periodos más breves de trabajo, relaciones humanas, cursos de sensibilización, comunicación entre jefe y trabajadores y servicios de asesoría (Zimbardo, 2005).

- **Factores motivadores.** Se relacionan con las experiencias satisfactorias que los empleados experimentan y atribuyen a los contenidos de sus puestos de trabajo. Entre estos factores se encuentran: la realización personal obtenida en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea realizada, la mayor responsabilidad por parte de la gerencia, las oportunidades de avance profesional y crecimiento personal obtenidas en el trabajo, entre otros. Herzberg creía que si estos factores se encontraban presentes en el puesto de trabajo, ayudarían a generar en el empleado un elevado nivel de motivación y estimularlo hacia un desempeño superior.

Herzberg encontró que la satisfacción y la insatisfacción son conceptos distintos e independientes, por tanto, los factores de higiene no producen ninguna satisfacción; sin embargo generan insatisfacción. Además, los motivadores causan satisfacción y de no ser así, no crean insatisfacción, como se puede observar en la Figura 3.1 (citado en Manso, 2002).

Figura 3.1. Teoría de la Motivación-Higiene. Tomado de Manso, 2002.



A continuación, se describen los resultados encontrados de la relación existente entre satisfacción laboral y *Mobbing*, variables estudiadas y correlacionadas por los investigadores.

3.6. Satisfacción Laboral y *Mobbing*.

Se han realizado investigaciones para conocer la relación existente entre la satisfacción laboral y el *Mobbing*, y en seguida se presentarán algunos estudios efectuados en el sector de la Hotelería y el sector restaurantero, llevados a cabo por López, Vázquez y Montes en el 2007 y 2010. Por otro lado García, Bartolomé, García y Hernández en el 2006 realizaron un estudio enfocado a los sectores médicos y educativos, entre otros.

López et al. (2007), analizaron el papel desempeñado por los factores psicosociales como desencadenantes del *Mobbing*. Por tanto, realizaron un estudio de caso en una organización del sector de la hostelería y el sector restaurantero, encontraron como resultado, la existencia de una relación entre los factores psicosociales y *Mobbing* y,

a su vez, entre *Mobbing* y la satisfacción laboral. Es decir, las exigencias psicológicas se relacionaron positivamente con los índices de acoso (de la escala de Cisneros), mientras que las dimensiones de trabajo activo y el apoyo social se relacionaron negativamente con el índice de acoso en general y con el número de casos sufridos. El *Mobbing* con respecto al número de casos, se relacionó negativamente con dos de las dimensiones de la satisfacción en el trabajo: con la supervisión y las prestaciones, en cambio, el índice de acoso en general se relacionó con la satisfacción y con el entorno físico.

Posteriormente, en el 2010 López et al, volvieron a investigar en una organización del sector de la hostelería y el sector restaurantero, la relación existente entre el *Mobbing* y la satisfacción laboral de los trabajadores, obtuvieron como resultado, que las exigencias psicológicas cuantitativas, la claridad de rol y la calidad del liderazgo, predicen la aparición de procesos de *Mobbing*. Además, el número de conductas de *Mobbing* se relaciona de forma negativa con dos de las dimensiones de satisfacción laboral: la supervisión y las prestaciones. También, se encontró un resultado muy similar al obtenido en el año 2007 con su estudio de casos, por consiguiente, se correlaciona de forma negativa el *Mobbing* con las dos dimensiones de la satisfacción laboral.

García et al. (2006), buscaban como objetivo de su investigación, encontrar las variables predictoras para discriminar entre grupos de alto y bajo riesgo de *Mobbing*, emplearon una muestra de 520 trabajadores de los sectores médicos y educativos. Los resultados muestran correlaciones estadísticamente significativas entre *Mobbing* y las variables de estudio, (el burnout, satisfacción laboral y el bienestar psicológico). A través de un análisis discriminativo, se encontró que la insatisfacción con la supervisión, el agotamiento emocional, el cinismo y los síntomas depresivos, permiten clasificar a los sujetos con alto y bajo riesgo de padecer *Mobbing*.

Herranz, Reig y Cabrera (2006), buscaban examinar el fenómeno de *Mobbing* en 252 profesores universitarios de tiempo completo, para lo cual sus tres objetivos fueron: 1) proporcionar una estimación de la prevalencia del *Mobbing* dentro de un ambiente universitario, 2) examinar la prevalencia de *Mobbing* en relación con la edad, el sexo y el rango de facultad, e 3) identificar los mejores predictores del *Mobbing*. El 61,6% de la muestra respondió la encuesta, de los cuales el 23% de los profesores reportaron haber experimentado *Mobbing*. Como resultado se encontró que las tasas de prevalencia de *Mobbing* no fueron significativamente diferentes en todas las edades, géneros, o grados

académicos. Por medio del método de regresión logística, se halló que la baja autonomía en el trabajo y la baja satisfacción en la interacción con los supervisores, son los mejores predictores de la incidencia del *Mobbing*, asimismo, el 37% de la varianza de *Mobbing* es explicada por estos dos predictores.

Piñuel (2004), en su estudio CISNEROS V, encontró diferencias estadísticamente significativas (F de Snedecor $P \leq 0.01$) entre víctimas y no víctimas de *Mobbing*, por consiguiente, halló un mayor índice de satisfacción por trabajar en el organismo público en no víctimas de *Mobbing* (2.7) en comparación con víctimas de *Mobbing* (2.15). Con respecto al índice de identificación con los fines públicos del organismo público, también se encontró mayor puntaje en las no víctimas de *Mobbing* (2.5) que en las víctimas de *Mobbing* (2.21) y en cuanto al índice de identificación con las políticas de Recursos Humanos se halló un mayor puntaje en las no víctimas de *Mobbing* (1.71) comparado con las víctimas de *Mobbing* (1.43).

Nuray, Nilgun y Fulya (2011), en su investigación analizaron las relaciones existentes entre las causas y las dimensiones de percepción del *Mobbing* y dos consecuencias organizacionales importantes, la satisfacción en el trabajo y la intención de rotación. Se utilizó el Inventario de Leymann para la recolección de los datos de 248 empleados de cuello blanco que laboraban para el funcionamiento de las PYME en la industria de la agricultura en Antalya, Turquía. Como resultado se obtuvo, que más de la mitad de los encuestados habían sido víctimas de algún tipo de acoso laboral durante el año anterior, por lo menos con una duración de seis meses, y en general debido a factores organizacionales. Las víctimas tenían niveles más bajos de satisfacción laboral y la mayoría de ellos la intención de dejar el trabajo.

De las anteriores investigaciones se determina una asociación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el *Mobbing*. Además, se podría relacionar de forma negativa el *Mobbing* con dos dimensiones de la satisfacción laboral: la supervisión y las prestaciones (López et al., 2007; 2010). La insatisfacción de los empleados hacia la supervisión permite clasificar a los individuos con alto o bajo riesgo de padecer *Mobbing* (García et al., 2006). Sin olvidar que una baja autonomía en el trabajo y una baja satisfacción en la interacción con los supervisores, predicen la aparición de *Mobbing* (Herranz et al., 2006). La víctima de *Mobbing*, tiene una baja satisfacción laboral y por ende, tomará la decisión de dejar su empleo en algún momento (Nuray et al., 2011).

Capítulo 4. Método.

Enseguida, se describirá el proceso de investigación realizado en este estudio así como los resultados obtenidos en él, primeramente se iniciará con la justificación y el planteamiento del problema.

4.1. Justificación.

Es importante para esta investigación, conocer la correlación existente entre el *Mobbing* y la satisfacción de los trabajadores, para así poder dar alternativas de solución y contrarrestar el problema que se agudiza día con día, pues es una realidad que se vive como algo normal; sin embargo mina la calidad de vida en los trabajadores, mientras las organizaciones se contaminan de estas prácticas de *Mobbing*. Es alarmante, el observar el daño ocasionado en la víctima como resultado del *Mobbing*, al ser tan devastadoras las consecuencias, entre ellas el suicidio (Leymann, 1987; citado en Leymann, 1999), de ahí la trascendencia.

4.2. Planteamiento del problema.

En las organizaciones se presenta un fenómeno al cual, no se le ha dado tanta importancia; tal vez por lo sutil y silencioso como se manifiesta (Leymann, 1996 y Piñuel y Oñate, 2006), éste es conocido como *Mobbing*. Las organizaciones deben hacerle frente hoy en día a este problema, de lo contrario corren el riesgo de perder a su talento humano a causa de todo el hostigamiento, al que es sometida la víctima por parte de sus mismos compañeros de trabajo, con puestos de mayor, igual o menor jerarquía con respecto al puesto ocupado por la víctima Rudnick (2007).

La satisfacción laboral se ve afectada por estas conductas poco éticas del *Mobbing*, entre las cuales se encuentran: las amenazas, la humillación y la violencia (Tengilimoglu et al., 2010).

En el sector hotelero y restaurantero se presenta una incidencia de 8,6% en los procesos de *Mobbing*, según lo indica la última Encuesta Europea de las Condiciones de Trabajo (Parent-Thirion, Fernández-Macías, Hurley y Vermeylen, 2007; citado en López et

al., 2010). Por su parte, López et al. (2007 y 2010), han estudiado la relación existente entre la satisfacción laboral y el *Mobbing* en el sector restaurantero y hotelero, al ser los dos sectores en donde los investigadores indican mayor frecuencia de casos de *Mobbing*, a causa de su ambiente agresivo, por consiguiente, prevalecen ataques físicos y psicológicos.

No ha sido sólo en el sector hotelero y restaurantero donde se han realizado investigación para relacionar el *Mobbing* con la satisfacción laboral. También en el sector médico y educativo, García et al., realizaron una investigación en el año 2006. Además, en el mismo año Herranz, Reig y Cabrera se enfocaron al sector educativo, específicamente en profesores universitarios para realizar su investigación.

Es necesario investigar aún más, cómo afecta el *Mobbing* en la satisfacción de los trabajadores, para conocer más a detalle, el daño ocasionado en los empleados y en las empresas mexicanas. Se observa, en las empresas de Europa, Australia, Canadá, E.U y algunos países sudamericanos, un creciente interés por la problemática del *Mobbing* (Leymann, 1996); sin embargo, las empresas mexicanas apenas comienzan a preocuparse por este fenómeno.

Anteriormente no se contaba con un instrumento que midiera la variable de *Mobbing* y estuviese estandarizado para la población mexicana, gracias a los esfuerzos de Uribe (2013), y de su equipo de colaboradores, hoy se cuenta con uno, dicho instrumento permite medir comportamientos violentos, tiene la característica de ser: objetivo, confiable y con validez psicométrica. Además, permite conocer las formas y los niveles de violencia laboral por medio de sus 16 factores que constituyen la Escala Mexicana de Acoso en el trabajo EMAT (V2), ahora llamada Escala de Violencia en el trabajo (EVT) *Mobbing* (Uribe, 2013).

Por todo lo antes mencionado, se pretende conocer cómo se correlaciona la satisfacción laboral con el *Mobbing*. Asimismo, se intenta saber si influye la edad y el género de los participantes en las variables de satisfacción laboral y de *Mobbing*.

4.3. Preguntas de investigación.

¿Existe asociación estadísticamente significativa entre el *Mobbing* y la satisfacción laboral, con respecto a la edad y el sexo en una muestra de trabajadores mexicanos?

¿Existe asociación estadísticamente significativa entre edad y la satisfacción laboral?

¿Existe asociación estadísticamente significativa entre edad con *Mobbing*?

¿Existen diferencias estadísticamente significativas entre *Mobbing* y la satisfacción laboral con respecto a hombres y mujeres?

4.4. Objetivos.

Objetivo general:

Conocer la relación estadísticamente significativa, que existe entre la satisfacción laboral y el *Mobbing* en una muestra de trabajadores mexicanos, de acuerdo con la edad y el sexo.

Objetivos específicos:

- De acuerdo con la revisión a la literatura, determinar la incidencia que tiene el *Mobbing* en el ámbito laboral.
- Conocer la relación existente entre la satisfacción laboral y el *Mobbing* en trabajadores mexicanos con respecto a su edad.
- Conocer las diferencias entre hombres y mujeres, con respecto al *Mobbing* y a la satisfacción laboral.
- De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación empírica presentar recomendaciones para reducir el *Mobbing* e incrementar la satisfacción laboral de una muestra de trabajadores.

4.5. Variables.

Variable Independiente:

Ψ *Mobbing*.

Variable Dependiente:

Ψ Satisfacción laboral.

Variables Sociodemográficas:

-Datos Personales:

1. Edad.
2. Sexo.
3. Estado civil.
4. Escolaridad.

-Variables Laborales:

5. Puesto.
6. Horas de trabajo al día.
7. Antigüedad.
8. Ingreso mensual.
9. Tipo de contrato.
10. Personas a cargo.
11. Número de personas a cargo.
12. Sucesos del *Mobbing*
13. Cuánto hace que ocurrió.

Indicadores Psicosomáticos:

1. Tabaquismo (frecuencia).
-Número de cigarrillos.
2. Alcohol (frecuencia).

3. Dolores de cabeza.
4. Dolores musculares.
5. Problemas gastrointestinales.
6. Trastornos del sueño.
7. Ansiedad.
8. Tristeza (depresión).
9. Disminución del apetito sexual.
10. Trastornos alimenticios.
11. Miedos.
12. Agresión.

4.5.1. Variable Independiente. *Mobbing*.

- **Definición conceptual.** Heinz Leymann (1996), define *Mobbing* como “...un proceso de interacción social por el cual un individuo (raramente más) es atacado por uno o más (sólo en una cuarta parte de los casos, más de cuatro) individuos, con una frecuencia al menos semanal y con una duración de varios meses; con el objetivo de llevar al hostigado a una posición de indefensión con un alto potencial de exclusión... (p. 6)”.
- **Definición operacional.** Puntaje obtenido de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo en su segunda versión (Uribe, 2013).

4.5.2. Variable Dependiente. Satisfacción Laboral.

- **Definición conceptual.** Para García (1985), la satisfacción laboral es la orientación afectiva de los trabajadores hacia diferentes aspectos con el trabajo.
- **Definición operacional.** Puntaje obtenido de la Escala de Satisfacción Laboral de Blanca Elba García y García (1985) modificada por Elizabeth López Carranza (1999).

Variabes sociodemográficas. Son las características conformadas, por la muestra empleada en este estudio, se dividieron en datos personales y laborales, tal como aparece en la Tabla 4.1.

Tabla 4.1. Definición conceptual y operacional de las variables sociodemográficas.

Definición conceptual	Definición operacional
Datos Personales:	
Edad. Tiempo cronológico desde que nace una persona hasta el momento de la aplicación.	Años cumplidos.
Sexo. Condición biológica que distingue a los individuos en hombre o mujer.	Masculino o Femenino.
Estado civil. De acuerdo con EMAT (Uribe, 2013), se considera sí los participantes tienen pareja o no.	Con pareja o sin pareja.
Escolaridad. Grado de estudios alcanzados por una persona.	Primaria, secundaria, bachillerato, licenciatura o posgrado.
Variabes Laborales:	
Puesto. Nivel jerárquico correspondiente al tipo de puesto desempeñado por el trabajador.	Operativo, medio o ejecutivo u otro.
Horas de trabajo al día. Número de horas que el trabajador emplea para realizar sus funciones.	Cifra indicada por el trabajador.
Antigüedad. Tiempo transcurrido desde que fue contratado el trabajador en CONAGUA hasta el momento de la aplicación.	Número de años indicado por el trabajador.
Ingreso mensual. Cantidad ganada por el trabajador a cambio de su trabajo.	Cantidad indicada por el trabajador.
Tipo de contrato. Es el acuerdo establecido entre el trabajador y el empleador que indica cuál será la duración de la relación laboral.	Tiempo determinado o tiempo indefinido.
Personal a cargo. Trabajador que tiene a su mando a otros empleados.	Si o no.
Número de personas a cargo. Cantidad de personas que están a su mando.	Cifra indicada por el trabajador.
Sucesos del <i>Mobbing</i>. Lugar donde se ha llevado a cabo el <i>Mobbing</i> , sí es en el trabajo actual o en otro.	Si o no.
Cuánto hace que ocurrió. Tiempo durante el cual el trabajador ha estado expuesto al <i>Mobbing</i> .	Menos de 1 año, de 1 a 3 años, de 3.1 a 5 años, de 5.1 a 10 años y de 10.1 o más años.

Indicadores psicosomáticos

- **Definición conceptual.** De acuerdo con Uribe (2013), son 12 indicadores psicosomáticos los que incluye en su instrumento EMAT (V2) ahora llamado EVT, los cuales son: 1p Tabaquismo y Número de cigarrillos, 2p Alcohol, 3p Dolores de cabeza, 4p Dolores musculares, 5p Problemas gastrointestinales, 6p Trastorno del

sueño, 7p Trastorno de ansiedad, 8p Trastorno de tristeza, 9p Trastorno psicosexual, 10p Trastornos alimenticios, 11p Miedos y 12p Agresión.

- **Definición operacional.** Puntaje obtenido de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo en su segunda versión (Uribe, 2013).

4.6. Hipótesis.

Hi: El *Mobbing* está asociado a la satisfacción laboral del trabajador.

Ho: El *Mobbing* no está asociado a la satisfacción laboral del trabajador.

Ho: El *Mobbing* provoca una baja satisfacción laboral en el trabajador.

Hi: El *Mobbing* no provoca una baja satisfacción laboral en el trabajador.

Hi: El *Mobbing* está asociado con la edad.

Ho: El *Mobbing* no está asociado con la edad.

Hi: La satisfacción laboral está asociada con la edad.

Ho: La satisfacción laboral no está asociada con la edad.

Hi: Existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres con respecto al *Mobbing*.

Ho: No existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres con respecto al *Mobbing*.

Hi: Existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres con respecto a la satisfacción laboral.

Ho: No existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres con respecto a la satisfacción laboral.

4.7. Muestra.

La muestra seleccionada es no probabilística, por ende la elección de los participantes no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación (Hernández, 2006). Por consiguiente, en el estudio se empleó una muestra intencional.

La muestra de estudio estuvo conformada por 153 trabajadores mexicanos, de los cuales 77 eran hombre y 75 mujeres, con una media de edad de 39 años y con una antigüedad mayor a los seis meses laborando en CONAGUA.

4.8. Tipo y diseño de la investigación.

El diseño de investigación realizado es no experimental, con un tipo de investigación transversal de tipo correlacional, por tanto, se describirán relaciones entre dos variables en un momento determinado (Hernández, 2006).

A la investigación no experimental también se le conoce como investigación ex post-facto (Hernández, 2006). De acuerdo con Kerlinger (2002), es una búsqueda empírica y sistemática en la que el investigador no tiene un control directo sobre las variables independientes, pues sus manifestaciones ya sucedieron o bien son inherentemente no manipulables.

4.9. Instrumentos de medición.

En la presente investigación se utilizaron dos instrumentos de medición, uno es la Escala de Satisfacción Laboral de Blanca Elba García y García realizada en el año de 1985, para medir la variable de satisfacción laboral; sin embargo, Elizabeth López Carranza consideró pertinente modificarla en el año de 1999. Para medir la variable de *Mobbing* se empleó la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo en su segunda versión (EMAT V2), realizada por el Dr. Felipe Uribe Prado y colaboradores (Uribe, 2013), dichos instrumentos a continuación se describirán.

4.9.1. Escala de Satisfacción Laboral.

La variable de satisfacción laboral se midió con la Escala de Satisfacción Laboral realizada por García (1985), la autora menciona que el cuestionario está basado en el Instrumento de Hollinger y Clark (1982) y en el Índice de descripción del trabajo de Hulin y Smith (1964; citado en García, 1985), dicho instrumento, originalmente estaba constituido de 66 reactivos. García realizó un estudio comparativo sobre los factores relacionados con la satisfacción laboral y utilizó su instrumento para medir la variable; sin embargo de los 66 reactivos sólo 22 correspondían a la variable de satisfacción laboral.

García (1985), para medir la variable de satisfacción laboral consideró cinco indicadores, los cuales son: el trabajo en sí mismo, los compañeros de trabajo, el jefe, el salario y las prestaciones, y las oportunidades de promoción. Definió los cinco indicadores de la variable de satisfacción laboral de la siguiente manera:

- **El trabajo en sí mismo.** Este indicador se centra en lo interesante o atractivo que resulta para los empleados las actividades propias del trabajo.
- **Los compañeros de trabajo:** Dicho indicador, considera lo agradable que resultan ser las relaciones establecidas de los trabajadores, con sus compañeros.
- **El jefe.** Se busca medir si las relaciones que establece el trabajador con sus superiores le resultan agradables.
- **El salario y las prestaciones.** Se relaciona con el grado de satisfacción del trabajador con relación al salario y a las prestaciones percibidas por parte de la empresa o institución donde labora.
- **Oportunidades de promoción.** Este indicador mide que tan satisfechos se sienten los trabajadores con las oportunidades disponibles para ascender en su lugar de trabajo.

Elizabeth López Carranza en 1999, pretendió evaluar la percepción ambiental del personal que laboraba en un centro de atención a la salud, para ver cómo influye esa evaluación en la satisfacción laboral y en el desgaste emocional, por tanto, consideró pertinente modificar la Escala de Satisfacción Laboral realizada por García (1985), después de hacer los ajustes, aplicó dicho instrumento a los empleados del centro de atención a la salud y posteriormente realizó la confiabilidad y validez de la escala.

López (1999), al llevar a cabo un análisis de poder discriminativo obtuvo 20 reactivos de los 26 considerados en un inicio, de los cuales al realizar un análisis factorial obtuvo 4 factores conformados por 18 reactivos, los dos reactivos restantes no se consideraron válidos para poder formar el quinto factor y quedaron fuera; sin embargo, los reactivos se pueden tomar como indicadores para poder evaluar aspectos relacionados con el salario y las prestaciones. Estos cuatro factores presentan valores Eigen mayores a 1.00, por consiguiente, López (1999), señala a estos factores con alta congruencia y claridad de contenido entre los reactivos (ver Tabla 4.2).

Tabla 4.2. Factores que conforman la Escala de Satisfacción Laboral.

Factor	Valores Eigen	% de Varianza	% Acumulado
F1. Relación con el jefe.	7.609	38.0	38.0
F2. Promociones.	2.488	12.4	50.5
F3. Relación con los compañeros de trabajo.	2.019	10.1	60.6
F4. Trabajo en sí mismo.	1.562	7.8	68.4

(Tomado de López, 1999).

Posteriormente López (1999), realizó la confiabilidad de todo el instrumento con el coeficiente Alpha de Cronbach y obtuvo un 0.908. En la Tabla 4.3, puede verse la confiabilidad de los cuatro factores resultantes, así como los reactivos que conforman a cada uno de los factores.

Tabla 4.3. Factores y reactivos que miden la variable de satisfacción laboral.

Factor	Significado	Reactivos	Total	Confiabilidad
F1	Relación con el jefe.	3, 6, 10, 13, 15, 16 y 17	7	0.95
F2	Promociones.	4, 7, 11 y 18.	4	0.86
F3	Relación con los compañeros de trabajo.	2, 5, 9 y 14.	4	0.72
F4	Trabajo en sí mismo.	1, 8 y 12.	3	0.76
			18	

(Tomado de López, 1999).

Los 18 reactivos que integran la Escala de Satisfacción Laboral así como la carga factorial de cada uno de ellos, se puede observar, en la Tabla 4.4.

Tabla 4.4. Reactivos que conforman la Escala de Satisfacción Laboral y su carga factorial.

	Reactivos	Carga factorial de los reactivos
1.	Me siento satisfecho con el trabajo que realizó.	.874
2.	Mis compañeros me ayudan a realizar mi trabajo.	.622
3.	Trabajo a gusto con mi jefe porque es amigable.	.862
4.	En mi trabajo existen oportunidades de promoción.	.839
5.	Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables.	.734
6.	Mi jefe conoce el trabajo que debe realizarse (objetivos, tareas, desempeño, etc.)	.689
7.	El sistema de promociones es justo.	.779
8.	El trabajo que desempeño es rutinario.	.779
9.	Mis compañeros son aburridos.	.745
10.	Me gusta la forma como mi jefe supervisa mis actividades diarias.	.904
11.	Los ascensos en mi trabajo van en relación al rendimiento y calidad en el trabajo.	.646
12.	Mi trabajo es agradable.	.848
13.	Mi jefe se interesa por mi bienestar.	.800
14.	Mis compañeros de trabajo se interesan por mí.	.761
15.	Las relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo.	.898
16.	Mi jefe me ayuda a realizar bien mi trabajo.	.843
17.	Mi jefe es bien organizado.	.660
18.	Estoy satisfecho con las oportunidades de formación que me ofrece este trabajo.	.799

(Tomado de López, 1999).

La Escala de Satisfacción Laboral está conformada por 18 reactivos, con una escala tipo Likert y con puntajes de 1 a 4, se asignan los puntajes 1 y 2 para las calificaciones más bajas y, 3 y 4 para calificaciones altas con respecto a lo que se mide, en la versión original se consideraba una escala con un puntaje de 1 a 5, en la cual 3 significaba indecisión (García, 1985), en este estudio se decidió eliminar, con el objetivo de no tener respuestas neutrales.

4.9.2. Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT V2).

La variable de *Mobbing* se midió con la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo en su segunda versión (EMAT V2) realizada por Uribe (2011), dicho instrumento es producto de una investigación exhaustiva que inicio desde el año 2007 y concluyó en el año 2012, con la elaboración del manual llamado “EVT: Escala de Violencia en el trabajo: *Mobbing*”, durante este lapso se llevaron a cabo 4 estudios dando lugar al desarrollo de la EVT (Uribe, 2013).

Uribe (2011), señala que la construcción del instrumento fue posible gracias a los antecedentes de las investigaciones internacionales, las cuales proporcionaron las bases del fenómeno; a los pocos estudios realizados en México, tanto conceptuales como clasificatorios. Además de las entrevistas realizadas a profundidad, así como de las entrevistas analizadas sistemáticamente y a la propuesta de grupos de García, Piña, Olguin y Uribe-Prado (2008; citado en Uribe, 2013).

EMAT (V2) es la primera escala mexicana que tiene como objetivo medir la violencia laboral, al evaluar la frecuencia y duración del acoso, así como su impacto (que va de ocasional a crónico) y su relación con las variables sociodemográficas y psicosomáticas (González y López, 2011).

En México ahora se cuenta con un instrumento que mide *Mobbing*, tal como indica Uribe (2013), este instrumento permite medir comportamientos violentos, tiene las características de ser: objetivo, confiable y con validez psicométrica. Asimismo, permite conocer las formas y los niveles de violencia laboral por medio de sus 16 factores que constituyen la Escala de EMAT (V2).

González y López (2011), indican que el tiempo empleado para aplicar el instrumento de EMAT (V2) es de 40 a 50 minutos, está integrado por 146 reactivos (ver anexo 1) de los cuales los primeros 97 reactivos miden la variable de *Mobbing*, 21 reactivos evalúan el clima organizacional (del reactivo 98 al 118, los cuales no se utilizaron en esta investigación), 15 reactivos pertenecen a las variables sociodemográficas (del reactivo 119 al 133) y los 13 reactivos finales sirven para detectar trastornos psicosomáticos (del reactivo 134 al 146). En la Tabla 4.5, se puede apreciar que reactivos pertenecen a cada uno de los 12 factores psicosomáticos medidos en este instrumento.

Tabla 4.5. Indicadores Psicosomáticos de EMAT (V2).

Factores	Grupo	Significado	Reactivos	
1p		Tabaquismo.	134	
2p		Alcohol.	136	
3p		Dolores de cabeza.	137	
4p		Dolores musculares.	138	
5p		Problemas gastrointestinales.	139	
6p	Psicosomáticos	Trastorno de sueño.	140	
7p		Trastorno de ansiedad.	141	
8p		Trastorno de tristeza.	142	
9p		Trastorno psicosexual.	143	
10p		Trastorno alimenticios.	144	
11p		Miedos.	145	
12p		Agresión.	146	
12		1	12	12

(Tomado de Uribe, 2013).

Uribe (2013), refiere que los 97 reactivos a su vez, se agrupan en 16 factores con una confiabilidad entre .68 y .93 y con una general de .98. Dichos factores son: F1) Hostigamiento sexual, F2) Violencia verbal, F3) Violencia física, F4) Amenazas, F5) Aislamiento, F6) Comunicación deteriorada, F7) Generación de culpa, F8) Maltrato y humillación, F9) Sabotaje y situaciones deshonestas, F10) Abuso de poder, F11) Castigo, F12) Discriminación, F13) Sobrecarga de trabajo, F14) Desacreditación profesional, F15) Exceso supervisión y control, y F16) Clima laboral hostil.

Los 16 factores de violencia se integran a su vez en 4 grupos, estos grupos son: Grupo 1) Hostigamiento y destructividad, Grupo 2) Aislamiento emocional, Grupo 3) Dominación y desprestigio, y Grupo 4) Hostilidad encubierta. Enseguida, se indican cuales reactivos y cuantos corresponden a cada uno de los 16 factores, así como los factores pertenecientes a cada grupo (ver Tabla 4.6).

Tabla 4.6. Factores y Reactivos de EMAT V2 (ahora llamada EVT).

Factor	Clave	Significado	Grupo	Significado	Reactivos	Total
F1	hs	Hostigamiento sexual.	1	Hostigamiento y destructividad.	7,14,23,25,29,30,42,44,90,92	10
F2	vv	Violencia verbal.	1	Hostigamiento y destructividad.	5,9,20,61,63,	5
F3	vf	Violencia física.	1	Hostigamiento y destructividad.	41,47,58,62,72,76	6
F4	amz	Amenazas.	1	Hostigamiento y destructividad.	4,6,11,33,60,69,88,93	8
F5	ais	Aislamiento.	2	Aislamiento emocional.	13,31,36,64,68,75,82	7
F6	cdet	Comunicación deteriorada.	2	Aislamiento emocional.	43,71,73,87	4
F7	gc	Generación de culpa.	2	Aislamiento emocional.	15,17,18,21,53,55,80	7
F8	mh	Maltrato y humillación.	3	Dominación y desprestigio.	3,28,52,77,81	5
F9	ssd	Sabotaje y situaciones deshonestas.	3	Dominación y desprestigio.	10,37,45,56,74,79	6
F10	ap	Abuso de poder.	3	Dominación y desprestigio.	2,34,51,57,95	5
F11	cas	Castigo.	3	Dominación y desprestigio.	19,32,35,40,67,70,97	7
F12	dis	Discriminación.	4	Hostilidad encubierta.	12,27,48,50,66,85,86	7
F13	sct	Sobrecarga de trabajo.	4	Hostilidad encubierta.	84,89,91,94	4
F14	dp	Desacreditación profesional.	4	Hostilidad encubierta.	22,24,26,38,39,46,65	7
F15	esc	Exceso supervisión y control.	4	Hostilidad encubierta.	1,49,54	3
F16	ch	Clima laboral hostil.	4	Hostilidad encubierta.	8,16,59,78,83,96	6
						97

(Tomado de Uribe, 2013).

4.10. Procedimiento.

Se contactó a los directivos de la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), para pedir su autorización y poder realizar la aplicación de los dos instrumentos empleados en esta investigación, los cuales fueron: EMAT (V2) así como la Escala de Satisfacción Laboral. Se les planteó a los directivos, la importancia de llevar a cabo el estudio y se les mostraron los instrumentos. Una vez que los directivos autorizaron las aplicaciones, ellos mismos proporcionaron la muestra y seleccionaron por área a los participantes.

Se aplicaron los dos instrumentos anteriormente descritos a 153 trabajadores de CONAGUA. El escenario para la aplicación fue proporcionado por los mismos directivos, la sala era amplia y cómoda para los participantes, con buena iluminación, sin ruido externo, con una capacidad para aproximadamente 50 personas.

Las aplicaciones se realizaron de forma colectiva con un promedio de 30 personas, en total se realizaron 5 en diferentes horarios y días, porque no podían estar todos los trabajadores fuera de su puesto de trabajo por mucho tiempo.

Antes de iniciar la aplicación, se les proporcionó a los participantes el material necesario (cuadernillo, hojas de respuesta y lápices) y se les indicó a cada uno de ellos, que contestaran los cuestionarios siguiendo las instrucciones de ambos instrumentos, si tenían alguna duda podían levantar la mano y se les explicaría. En cuanto terminaba cada participante de contestar los dos instrumentos y los entregaba, se verificaba que todas las preguntas estuviesen contestadas, si faltaban preguntas por contestar se les regresaba la prueba y en caso contrario, se les daba las gracias por haber participado.

4.10.1. Análisis de datos.

Después de la aplicación de los instrumentos, se realizó la captura de la información obtenidas en una base de datos, y se llevó a cabo el análisis estadístico, por lo cual, se utilizó el programa SPSS para Windows (*Statistical Program for Social Science*) V. 19.0. Se dividieron los resultados en tres fases:

- Características sociodemográficas de la muestra.
- Estadística descriptiva de *Mobbing* y de satisfacción laboral.

- Análisis de asociación entre *Mobbing* y satisfacción laboral, así como entre *Mobbing* y satisfacción laboral con las variables sociodemográficas y con los trastornos psicósomáticos. Se empleó la estadística inferencial para realizar correlaciones, *t* Student y Anovas.

Posteriormente, se interpretaran los resultados obtenidos y se proporcionarán sugerencias y conclusiones acerca del trabajo presentado.

Capítulo 5. Resultados.

En esta investigación, se pretendió conocer la relación existente entre *Mobbing* y la satisfacción laboral con respecto a la edad y el género en una muestra de trabajadores mexicanos. Por consiguiente, se realizó la aplicación de dos instrumentos psicológicos, para medir la variable de satisfacción laboral se empleó la Escala de Satisfacción Laboral de García (1985), modificada posteriormente por López (1999), y para medir la variable de *Mobbing* se empleó EMAT (V2), elaborada por Uribe (2013). Dichos instrumentos se aplicaron a 153 trabajadores de CONAGUA, la aplicación se realizó en su lugar de trabajo y de forma colectiva.

Para responder a las preguntas de investigación referentes a la asociación entre *Mobbing* y satisfacción laboral, así como su relación con la edad; y determinar las posibles diferencias entre hombres y mujeres con respecto a las variables en estudio, se llevó a cabo un análisis estadístico con el programa SPSS para Windows (*Statistical Program for Social Science*) V. 19.0. Se empleó la estadística descriptiva, para obtener frecuencias, medias y porcentajes y, la estadística inferencial para realizar correlaciones, *t* Student y Anovas. A continuación, se muestran los resultados obtenidos con respecto a las características sociodemográficas de la muestra empleada.

5.1. Características Sociodemográficas de la muestra.

Las variables sociodemográficas se subdividieron en dos apartados, uno relacionado a los datos personales de la muestra, entre los cuales se incluyeron: edad, sexo, estado civil y escolaridad. El otro relacionado a las variables laborales, entre éstas se encuentran: puesto, horas de trabajo al día, antigüedad, ingreso mensual, tipo de contrato, personal a cargo, número de personas a cargo, sucesos del *Mobbing* y hace cuánto ocurrió. Enseguida, se describirán las características de la muestra empleada para este estudio.

5.1.1 Datos personales.

▪ **Edad.**

Se encontró que el rango de edad de los participantes se ubicó entre los 19 y 78 años, con una media de $\bar{X} = 39$ años. Se dividió la variable de edad en 4 rangos y se encontró que la mayoría de los participantes se ubicaban en el rango de 36 a 45 años (34%) y en el rango donde se encontró menor incidencia fue entre los 19 y 25 años (8%), el resto se distribuye como se observa en la Figura 5.1.

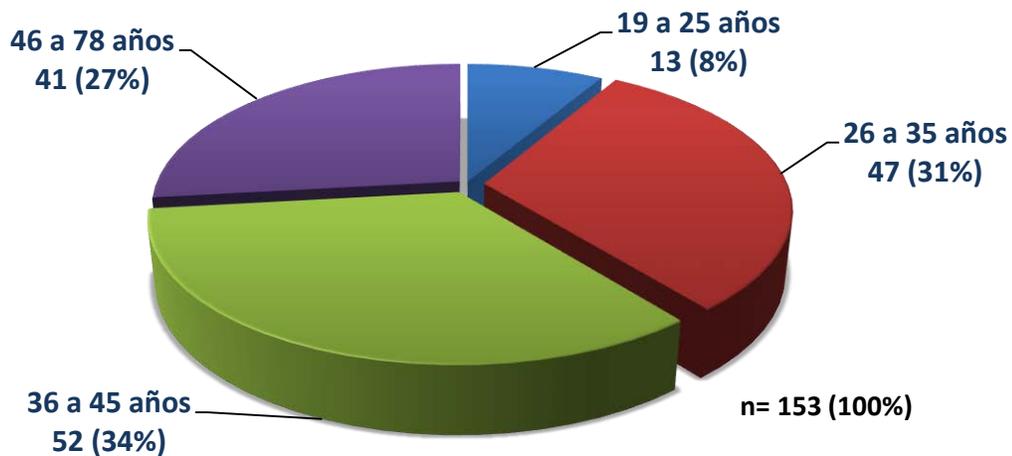


Figura 5.1. Distribución porcentual de la edad de los participantes.

▪ **Sexo.**

La muestra estuvo conformada casi por la misma cantidad de hombres que de mujeres, al ser mínima la diferencia, pues participaron 77 hombres y 75 mujeres (ver Figura 5.2).

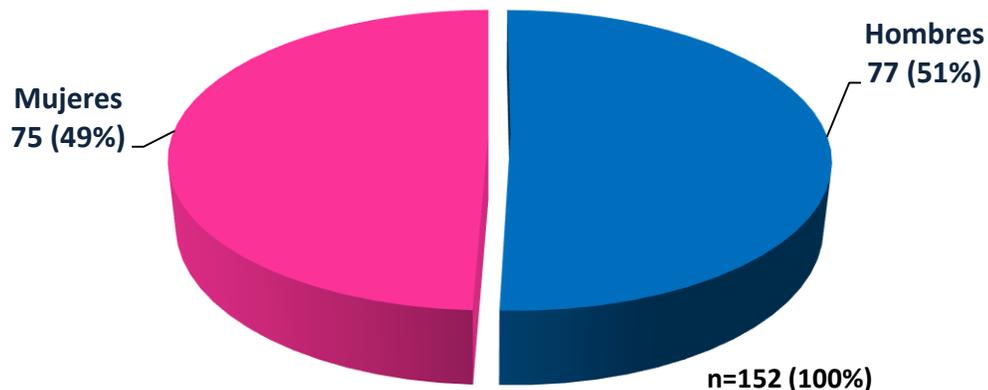


Figura 5.2. Distribución porcentual con respecto al sexo de los participantes.

▪ **Estado Civil.**

Otro aspecto evaluado fue el estado civil de los participantes, donde se encontró que el 76% de la muestra tenía pareja y sólo un 24% no tenía (ver Figura 5.3).

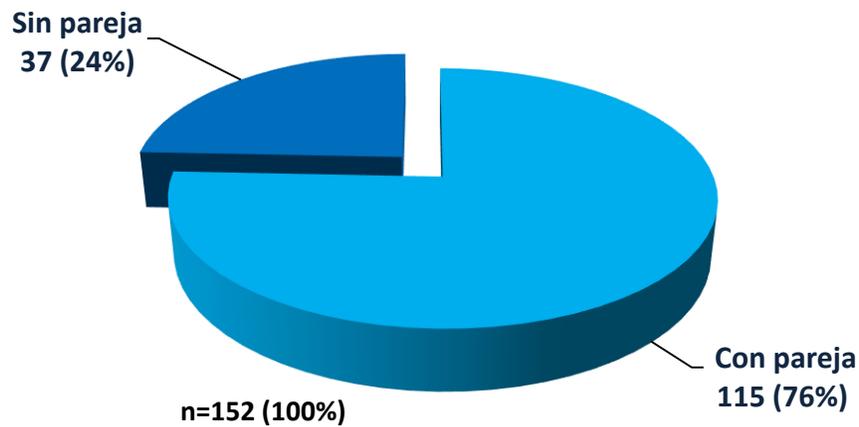


Figura 5.3. Distribución porcentual del estado civil de los participantes.

▪ **Escolaridad.**

Con respecto al nivel de escolaridad, se muestra en la Figura 5.4, que la licenciatura (61%) es el grado de estudio más alto comparado con la mayoría de los participantes, le sigue el bachillerato con un 18% y el postgrado con un 10%. No obstante, se encontró una menor frecuencia en el nivel de secundaria (6%).

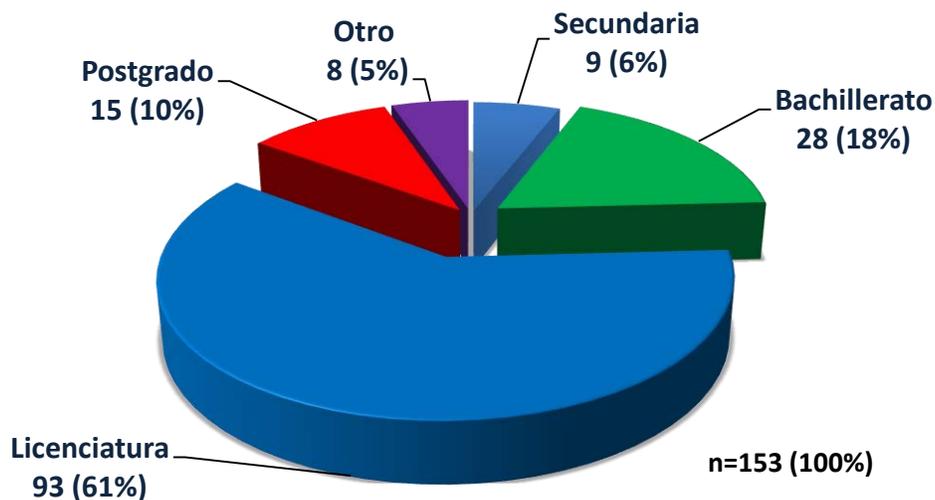


Figura 5.4. Distribución porcentual sobre el nivel de escolaridad de los participantes.

5.1.2. Variables laborales

▪ **Puesto.**

Con respecto al tipo de puesto se puede apreciar en la Figura 5.5, que la mayoría de los trabajadores tenían un puesto de tipo operativo (50%), el 46% tenía un nivel medio y tan sólo un 4% tenía un puesto de tipo ejecutivo.

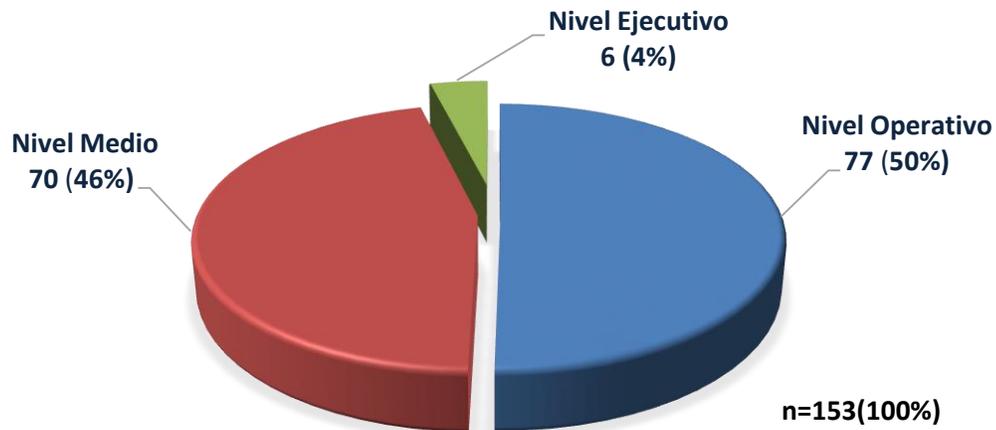


Figura 5.5. Distribución porcentual sobre el tipo de puesto de los participantes.

▪ **Horas de trabajo al día.**

Otro aspecto evaluado, fue el número de horas trabajadas por los participantes en un día, se encontró que 77 personas trabajaban de 9 a 11 horas diarias (50%), 72 de 3 a 8 horas diarias (47%) y sólo 4 (3%) trabajaban de 12 a 14 horas (ver Figura 5.6).

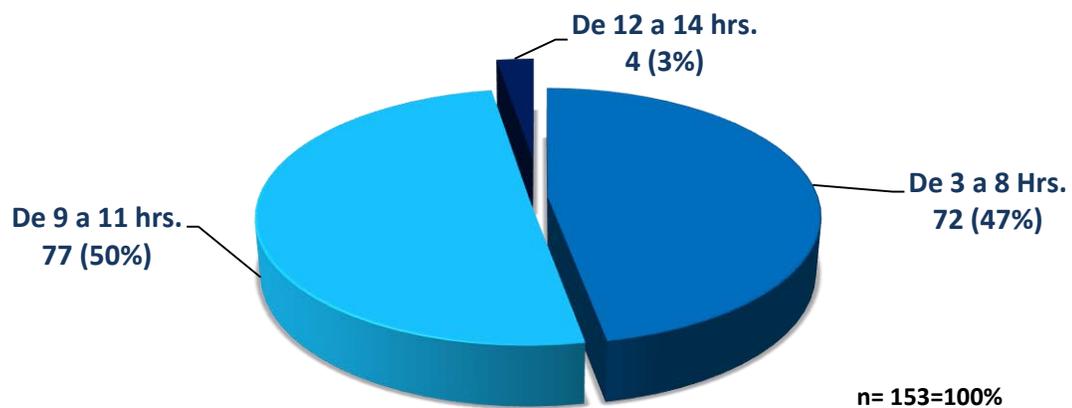


Figura 5.6. Distribución porcentual sobre el número de horas trabajadas al día.

▪ **Antigüedad.**

En la Figura 5.7, se observan los años de antigüedad de los participantes, al encontrarse que el 42% de la muestra tenía menos de 5 años de antigüedad, el 34% indicaba de 6 a 15 años de antigüedad y sólo el 4% de los participantes tenía más de 26 años laborando en CONAGUA.

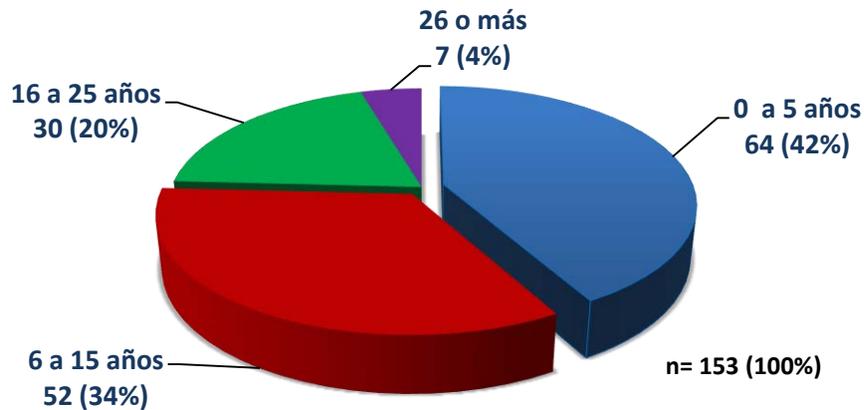


Figura 5.7. Distribución porcentual de los años de antigüedad de los participantes.

▪ **Ingreso mensual.**

Otra variable fue el ingreso mensual aproximado (libre de impuestos) de los empleados de CONAGUA, en la Figura 5.8, se observa que el rango de salario se encontraba entre los \$2,500 y los \$50,000. Sin embargo, la gran mayoría de los participantes ganaban mensualmente de \$7,500 a \$15,000 y sólo el 2% ganaba de \$35,500 a \$50,000, con una media de \$12,439.61.

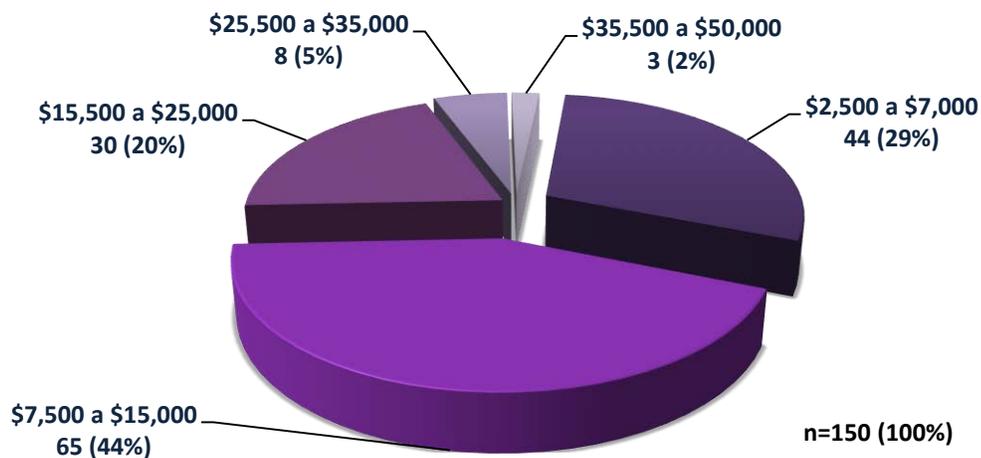


Figura 5.8. Distribución porcentual del ingreso mensual percibido.

▪ **Tipo de contrato.**

Con relación al tipo de contrato, se encontró que 130 trabajadores tenían un contrato por tiempo indefinido (85%) y sólo 23 trabajadores (15%) contaban con un contrato por tiempo determinado (ver Figura 5.9).

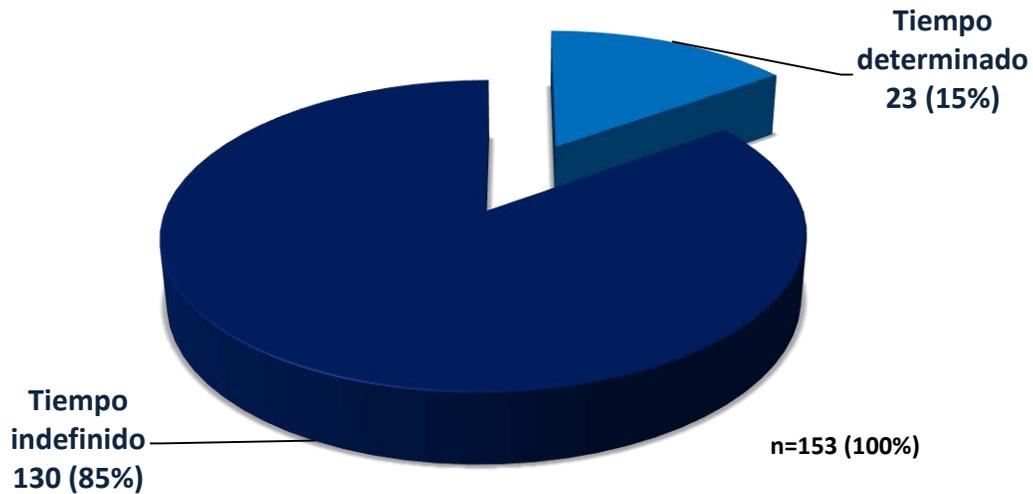


Figura 5.9. Porcentaje sobre el tipo de contrato de los participantes.

▪ **Personal a cargo.**

Se encontró que la gran mayoría de los trabajadores (71%) no contaban con personal a su cargo, tal como se observa en la Figura 5.10.

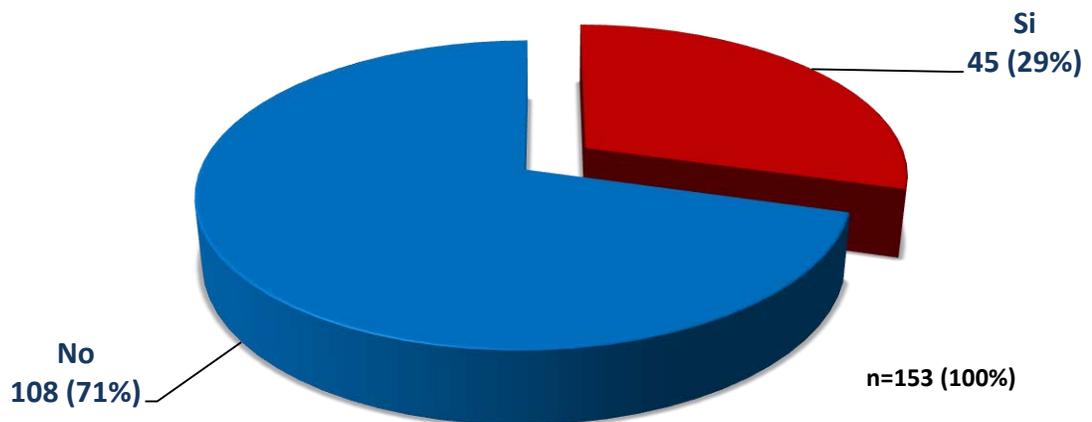


Figura 5.10. Distribución porcentual de trabajadores con personal a cargo.

▪ **Número de personas a cargo.**

Se encontró que el 29% de los trabajadores contaban con personal a su cargo, de los cuales, el 20% tenía de 1 a 3 personas a su cargo, el 8% de 4 a 7 personas y sólo el 1% tenía de 10 a 30 personas a su cargo (ver Figura 5.11).

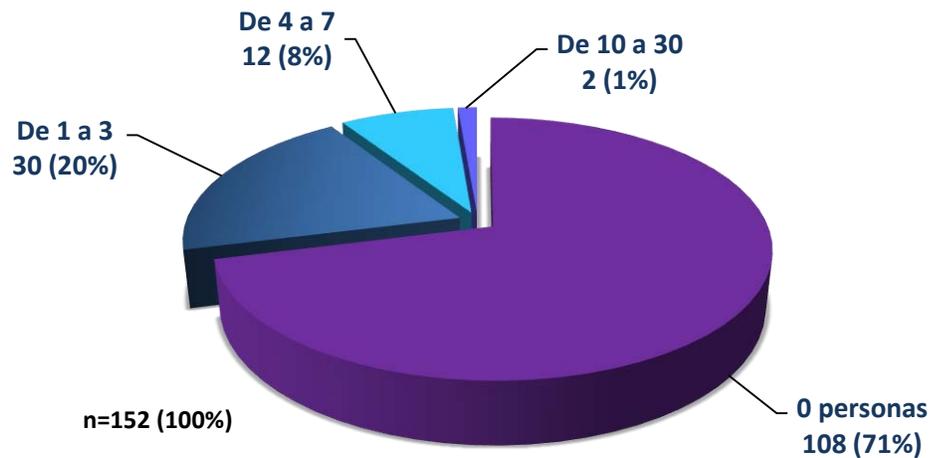


Figura 5.11. Distribución porcentual sobre el número de personas a cargo.

▪ **Sucesos de *Mobbing*.**

Con relación a sí los eventos de *Mobbing* ocurrieron en su actual trabajo, se encontró que la gran mayoría habían ocurrido en CONAGUA (95%) y sólo 7 personas (5%) reportaron haberlo sufrido en otro centro de trabajo (ver Figura 5.12).

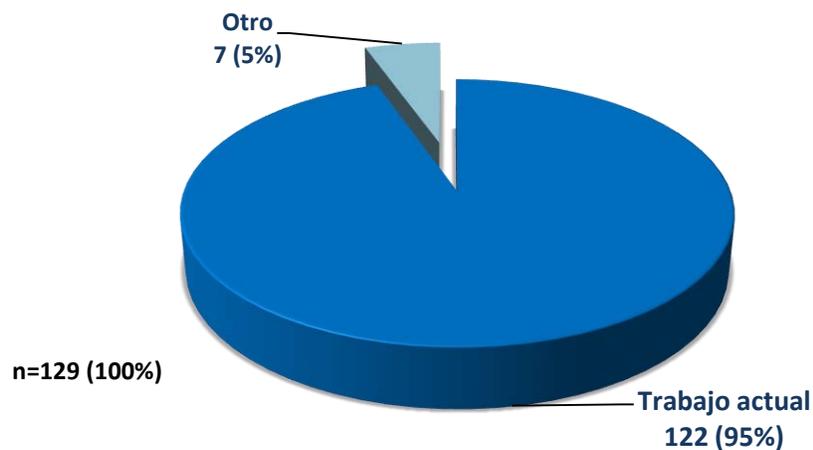


Figura 5.12. Distribución porcentual sobre los sucesos de *Mobbing*.

▪ **Cuánto hace que ocurrió.**

Otro aspecto evaluado fue el tiempo durante el cual, los trabajadores se vieron expuestos a conductas de *Mobbing*, se encontró que 52 participantes (42%) padecieron de *Mobbing* durante un período de 1 a 3 años, 48 (38%) mencionaron menos de un año, 10 (8%) indicaron un tiempo de 10 años un mes o más, 9 (7%) comentaron de 5 años un mes a 10 años y 6 (5%) reportaron de 3 años un mes a 5 años, tal como se puede observar en la Figura 5.13.

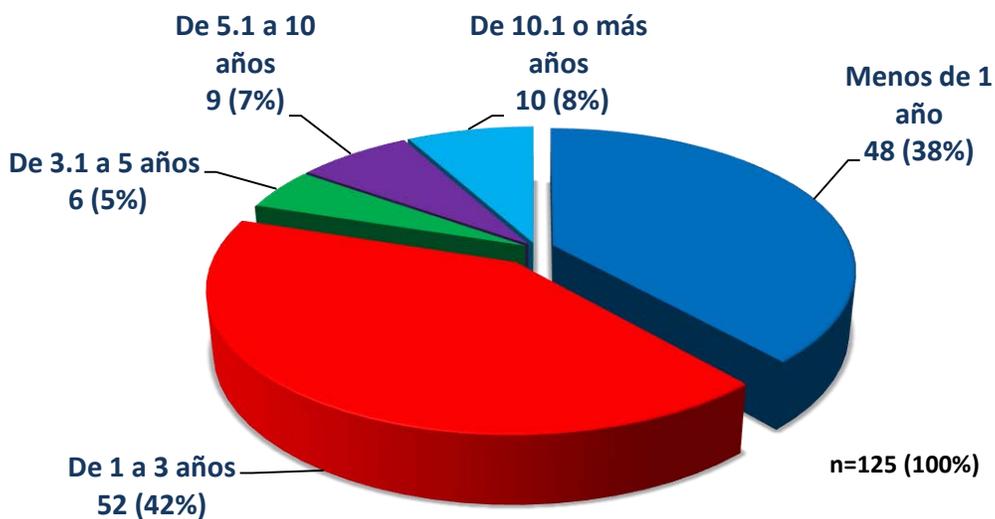


Figura 5.13. Distribución porcentual de la duración de los eventos de *Mobbing*.

Una vez que se analizaron las características sociodemográficas de la muestra empleada para este estudio, se presentarán los resultados obtenidos al emplear la estadística descriptiva en las variables de *Mobbing*, de los indicadores psicosomáticos y de la satisfacción laboral.

5.2. Estadística Descriptiva de *Mobbing* y de Satisfacción Laboral.

En este apartado se mostraran los resultados obtenidos con respecto al uso de la Estadística descriptiva, por medio de la cual se obtienen frecuencias, porcentajes, medias, desviación estándar y percentiles para las variables en estudio, las cuales son: *Mobbing*, indicadores psicosomáticos y satisfacción laboral.

5.2.1. Estadística Descriptiva de *Mobbing*.

Tanto en la Tabla 5.1, como en la Figura 5.14, se muestran los puntajes de las medias obtenidas en este estudio, al ser más bajos en comparación a los obtenidos por Uribe (2013), en los 16 factores de EMAT (V2); sin embargo, se coincide con Uribe (2013), al encontrar mayores puntajes en las medias de los siguientes factores: F15. exceso de supervisión y control ($\bar{X} = 4.76$), F16. clima hostil ($\bar{X} = 3.92$), F10. abuso de poder ($\bar{X} = 3.21$) y F2. violencia verbal ($\bar{X} = 3.04$). De igual manera, se coincidió con Uribe (2013), en algunos de los puntajes más bajos de tres factores de EMAT (V2), los cuales fueron: F3. violencia física ($\bar{X} = 1.27$), F1. hostigamiento sexual ($\bar{X} = 1.43$) y F12. discriminación ($\bar{X} = 1.56$).

Tabla 5.1. Comparación de las medias de impacto de *Mobbing* por factores.

Factores de EMAT (V2)			Media	Desviación estándar	Medias de impacto de Acoso (Uribe, 2013*)
Grupo 1: Hostigamiento y destructividad	F1	Hostigamiento sexual.	1.43	1.45	3.54
	F2	Violencia verbal.	3.04	4.41	5.19
	F3	Violencia física.	1.27	1.15	3.31
	F4	Amenazas.	1.67	2.18	4.47
Grupo 2: Aislamiento emocional	F5	Aislamiento.	1.96	3.12	4.08
	F6	Comunicación deteriorada	2.78	4.92	4.71
	F7	Generación de culpa.	2.46	3.89	4.87
Grupo 3: Dominación y desprecio	F8	Maltrato y humillación.	1.84	3.08	3.81
	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas.	2.08	3.38	4.08
	F10	Abuso de poder.	3.21	4.99	6.43
	F11	Castigo.	1.82	3.11	4.43
Grupo 4: Hostilidad encubierta	F12	Discriminación.	1.56	2.10	3.62
	F13	Sobrecarga de trabajo.	2.21	3.54	4.55
	F14	Desacreditación profesional.	2.53	4.52	4.36
	F15	Exceso de supervisión y control.	4.76	7.05	10.58
	F16	Clima laboral hostil.	3.92	5.73	6.11

*(Tomado de Uribe, 2013).

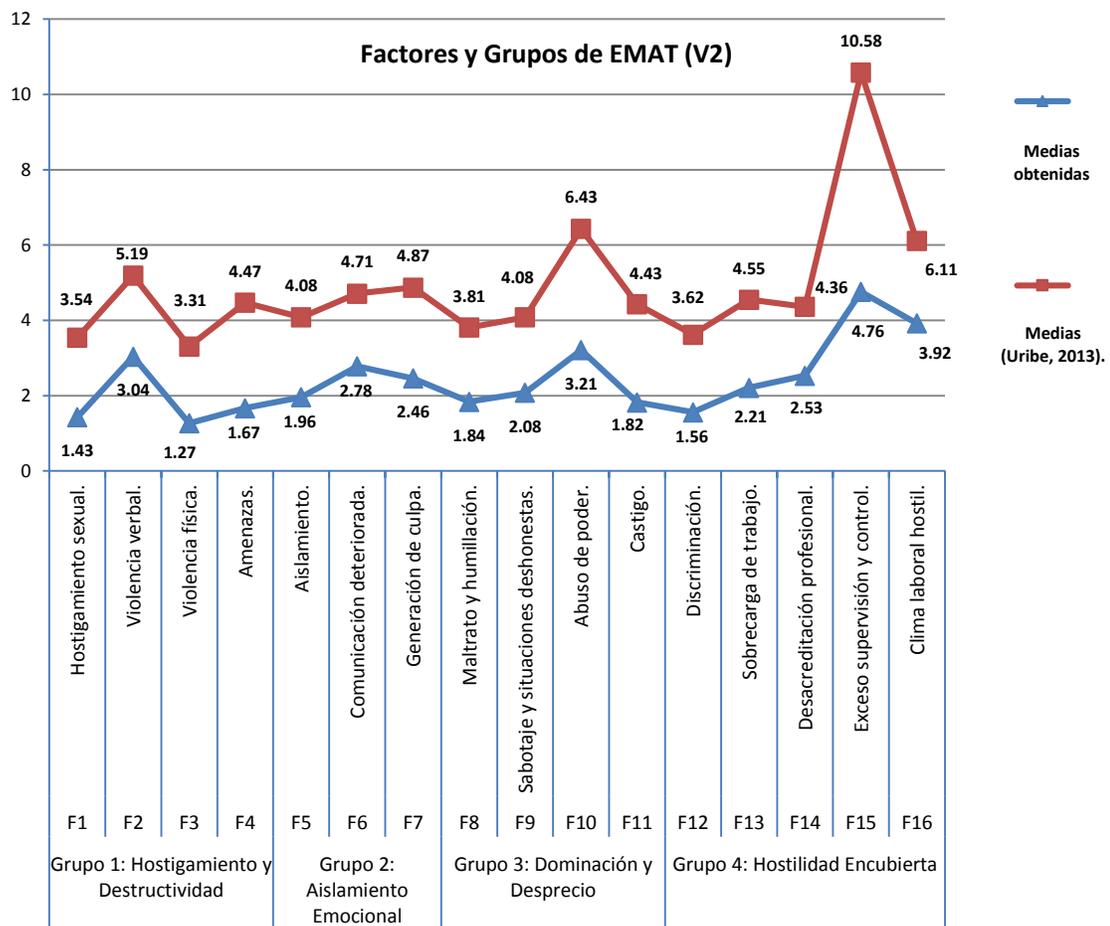


Figura 5.14. Medias de los factores de EMAT (V2).

Después de haber revisado cómo se distribuyen las medias de impacto de los factores de EMAT (V2) y de haber realizado la comparación de los resultados de los puntajes de las medias obtenidas en este estudio con las obtenidas por Uribe (2013), en seguida se mostrarán los resultados obtenidos de la estadística descriptiva de los indicadores psicosomáticos.

5.2.2. Estadística descriptiva de los Indicadores Psicosomáticos de EMAT (V2).

Como se observa en la Tabla 5.2, se obtuvieron puntajes más altos en las medias de los siguientes indicadores psicosomáticos de EMAT (V2): 2p alcohol ($\bar{X} = 3.12$), 4p dolores musculares ($\bar{X} = 2.51$), 5p problemas gastrointestinales ($\bar{X} = 2.17$), 6p trastornos del sueño ($\bar{X} = 2.15$) y 3p dolores de cabeza ($\bar{X} = 2.08$). En cambio, los indicadores psicosomáticos con puntajes más bajos en sus medias fueron los siguientes: número de cigarrillos ($\bar{X} = 1.06$), 12p agresión ($\bar{X} = 1.30$), 11p miedos ($\bar{X} = 1.39$) y 9p trastorno psicosexual ($\bar{X} = 1.43$).

Tabla 5.2. Estadísticas descriptivas de los Indicadores Psicosomáticos.

Indicadores Psicosomáticos	Media	Desviación estándar
1p Tabaquismo	2.02	1.62
Número de cigarrillos	1.06	2.80
2p Alcohol	3.12	1.22
3p Dolores de cabeza	2.08	1.14
4p Dolores musculares	2.51	1.29
5p Problemas gastrointestinales	2.17	1.12
6p Trastorno de sueño	2.15	1.30
7p Trastorno de ansiedad	1.78	1.11
8p Trastorno de tristeza	1.70	.98
9p Trastorno psicosexual	1.43	.78
10p Trastornos alimenticios	1.51	.91
11p Miedos	1.39	.78
12p Agresión	1.30	.67

Posteriormente, aparecen los resultados obtenidos en percentiles de los factores de EMAT (V2), para calificar los puntajes se emplearon los percentiles señalados por Uribe (2013), quién maneja percentiles que van de 10 a 100. El percentil 10 indica que *no hay violencia*, el percentil 20 señala *violencia mínima*, el percentil 30 indica *muy poca violencia*, el percentil 40 hace referencia a *indicios de violencia*, el percentil 50 señala que

hay *violencia*, el percentil 60 muestra un *exceso de violencia*, el percentil 70 señala *mucha violencia*, el percentil 80 indica *violencia extrema*, el percentil 90 muestra *violencia peligrosa* y el percentil 100 indica *violencia muy peligrosa*.

5.2.3. Percentiles del *Mobbing*

Se encontró que en general, la mayoría de los trabajadores perciben bajos niveles de *Mobbing*, por ende, se obtuvo un mayor porcentaje en el percentil 10, el cual indica según Uribe (2013), una carencia de violencia en los 16 factores de EMAT (V2). Sin embargo, hay factores de EMAT (V2) donde los porcentajes se ubicaron en otros percentiles, por tanto, una minoría de trabajadores sí percibieron la presencia de *Mobbing*. Se distribuyeron los percentiles de la siguiente manera (ver Tabla 5.3):

- En F1. Hostigamiento sexual el **21.8%** de los trabajadores, percibieron desde *indicios de violencia* hasta *violencia peligrosa*.
- En F2. Violencia verbal se observó un porcentaje de **51.1%**, distribuido entre el percentil 20 y 90, que va desde una *violencia mínima* hasta una *violencia peligrosa*.
- En F3. Violencia física se encontró un porcentaje de **10.5%**, distribuido desde el percentil 60 hasta el percentil 90, e indica desde un *exceso de violencia* hasta una *violencia peligrosa*.
- En F4. Amenazas se halló un **27.1%** distribuido entre el percentil 30 y 90, porcentaje que señala desde *muy poca violencia* hasta *violencia peligrosa*.
- En F5. Aislamiento un **27.8%** se distribuyó entre el percentil 40 y 90, lo que refiere desde *indicios de violencia* hasta *violencia peligrosa*.
- En F6. Comunicación deteriorada un **40.6%** se ubicó entre el percentil 40 y el 90, lo que reveló desde *indicios de violencia* hasta *violencia peligrosa*.
- En F7. Generación de culpa se encontró un **40.6%** distribuido entre el percentil 20 y el 90, lo que indicó desde *violencia mínima* hasta *violencia peligrosa*.
- En F8. Maltrato y humillación se obtuvo un **23.3%** distribuido entre el percentil 60 y 90, el cual indicó desde un *exceso de violencia* hasta una *violencia peligrosa*.
- En F9. Sabotaje y situaciones deshonestas se encontró un **36.8%** distribuido a lo largo del percentil 30 y percentil 90, que va desde *muy poca violencia* hasta *violencia peligrosa*.

- En F10. Abuso de poder se localizó un **49.6%** distribuido entre el percentil 20 y el percentil 90, lo que indicó desde *violencia mínima* hasta *violencia peligrosa*.
- En F11 Castigo se ubicó un porcentaje de **21.1%** distribuido entre el percentil 30 y 90, el cual refiere desde *muy poca violencia* hasta *violencia peligrosa*.
- En F12. Discriminación se encontró un **21.1%** distribuido entre el percentil 40 y el 90, que va desde *indicios de violencia* hasta *violencia peligrosa*.
- En F13. Sobrecarga de trabajo se halló un **30.8%** distribuido entre el percentil 40 y el percentil 90, que refiere desde *indicios de violencia* hasta *violencia peligrosa*.
- En F14. Desacreditación profesional se encontró un **42.1%** distribuido entre el percentil 30 y 90, el cual indicó desde *muy poca violencia* hasta *violencia peligrosa*.
- En F15. Exceso de supervisión y control se obtuvo un **45.9%** distribuido entre el percentil 20 y 90, que va desde una *violencia mínima* hasta una *violencia peligrosa*.
- En F16. Clima laboral hostil un **56%** se encontró entre el percentil 20 y el 90, lo que refiere desde una *violencia mínima* hasta una *violencia peligrosa*.

Tabla 5.3. Percentiles de los factores de EMAT (V2).

Factores de EMAT (V2)		Percentiles									Total
		10= No hay violencia	20= Violencia mínima	30= Muy poca violencia	40= Indicios de violencia	50= Hay violencia	60= Exceso de violencia	70= Mucha violencia	80= Violencia extrema	90= Violencia peligrosa	
F 1. Hostigamiento sexual.	f	104			5	10	6	3	1	4	133
	%	78.2			3.8	7.5	4.5	2.3	.8	3.0	100
F 2. Violencia verbal.	f	65	5	19	15	8	5	5	5	6	133
	%	48.9	3.8	14.3	11.3	6.0	3.8	3.8	3.8	4.5	100
F 3. Violencia física.	f	119					8	2	1	3	133
	%	89.5					6.0	1.5	.8	2.3	100
F 4. Amenazas.	f	97		18	4	5	1	2	3	3	133
	%	72.9		13.5	3.0	3.8	.8	1.5	2.3	2.3	100
F 5. Aislamiento.	f	96			7	16	2	2	5	5	133
	%	72.2			5.3	12.0	1.5	1.5	3.8	3.8	100
F 6. Comunicación deteriorada.	f	79			11	17	12	2	6	6	133
	%	59.4			8.3	12.8	9.0	1.5	4.5	4.5	100
F 7. Generación de culpa.	f	79	7	17	9	5	2	5	3	6	133
	%	59.4	5.3	12.8	6.8	3.8	1.5	3.8	2.3	4.5	100
F 8. Maltrato y humillación.	f	102					15	8	3	5	133
	%	76.7					11.3	6.0	2.3	3.8	100
F 9. Sabotaje y situaciones deshonestas.	f	84		12	12	11	5	1	3	5	133
	%	63.2		9.0	9.0	8.3	3.8	.8	2.3	3.8	100
F 10. Abuso de poder.	f	67	31	10	4	3	3	5	5	5	133
	%	50.4	23.3	7.5	3.0	2.3	2.3	3.8	3.8	3.8	100
F 11. Castigo.	f	105		5	10	1	4	2	3	3	133
	%	78.9		3.8	7.5	.8	3.0	1.5	2.3	2.3	100
F 12. Discriminación.	f	105			9	6	6	1	2	4	133
	%	78.9			6.8	4.5	4.5	.8	1.5	3.0	100
F 13. Sobrecarga de trabajo.	f	92			19	9	2	2	2	7	133
	%	69.2			14.3	6.8	1.5	1.5	1.5	5.3	100
F 14. Desacreditación profesional.	f	77		15	16	12	3		4	6	133
	%	57.9		11.3	12.0	9.0	2.3		3.0	4.5	100
F 15. Exceso de supervisión y control.	f	72	25	4	6	6	10	1	6	3	133
	%	54.1	18.8	3.0	4.5	4.5	7.5	.8	4.5	2.3	100
F 16. Clima laboral hostil.	f	55	18	15	9	4	8	4	6	6	125
	%	44.0	14.4	12.0	7.2	3.2	6.4	3.2	4.8	4.8	100

Una vez revisada la descripción estadística de la variable de *Mobbing* medida en los 16 Factores de EMAT (V2), a continuación se presentará la descripción estadística de la variable de satisfacción laboral, medida por medio de 4 factores, los cuales son: F1. Relación con el jefe, F2. Promociones, F3. Relaciones con los compañeros y F4. Trabajo en sí mismo.

5.2.4. Estadística descriptiva de Satisfacción Laboral.

Tanto en la Tabla 5.4, como en la Figura 5.15, se observan puntajes medios más altos en satisfacción laboral con F4. trabajo en sí mismo ($\bar{X} = 3.05$) y con F3. relación con los compañeros ($\bar{X} = 3.00$). En cambio, se obtuvo un puntaje medio más bajo en satisfacción laboral con F2. promociones ($\bar{X} = 2.13$).

Tabla 5.4. Estadísticas descriptivas de los factores de Satisfacción Laboral.

Satisfacción Laboral	Media	Desviación estándar
F1. Relación con el jefe.	2.86	0.76
F2. Promociones.	2.13	0.69
F3. Relación con los compañeros.	3.00	0.57
F4. Trabajo en sí mismo.	3.05	0.63

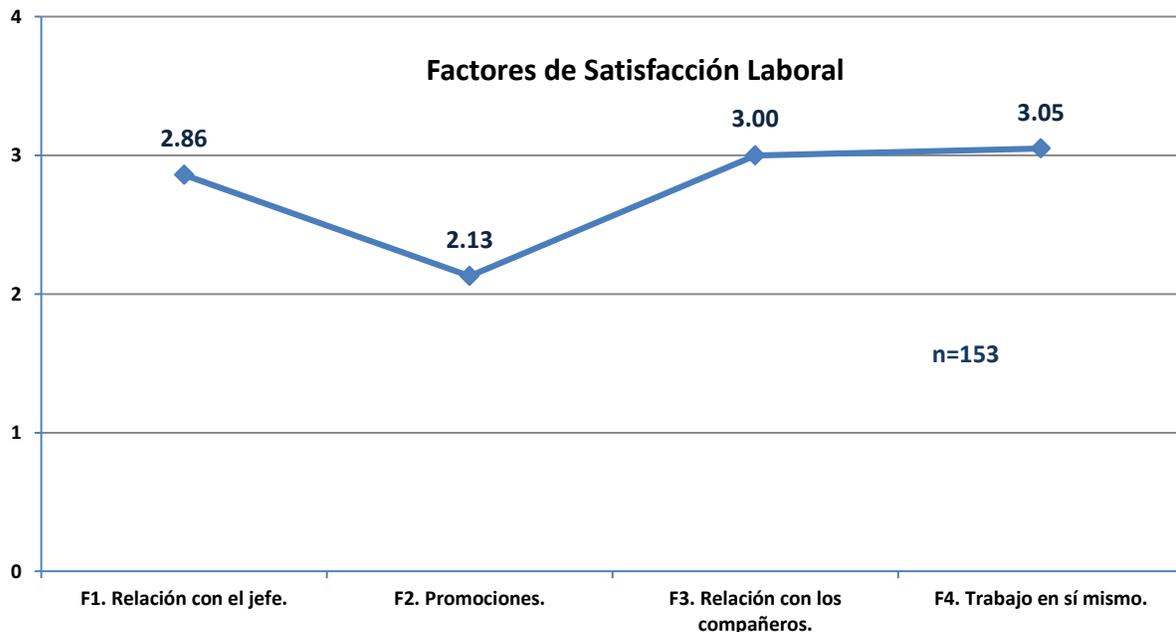


Figura 5.15. Distribución de las medias de los factores de Satisfacción Laboral.

Se revisaron las características sociodemográficas de la muestra utilizada, así como la descripción estadística de las medias de los factores que integran a la variable de *Mobbing* y de satisfacción laboral. Enseguida, se dará respuesta a las preguntas de investigación para conocer si existe asociación estadísticamente significativa entre *Mobbing* con la satisfacción laboral, con respecto a la edad y al género de una muestra de trabajadores mexicanos. Además, de conocer si existe asociación estadísticamente significativa entre la edad y la satisfacción laboral. También, si existe asociación estadísticamente significativa entre edad con *Mobbing*. Asimismo, si existen diferencias estadísticamente significativas entre *Mobbing* y satisfacción laboral con respecto a hombres y mujeres.

5.3. Correlación entre *Mobbing* y Satisfacción Laboral.

Con la finalidad de determinar la asociación entre las variables de estudio, se realizó un análisis de correlación producto momento de Pearson, y se obtuvieron los siguientes resultados:

En general se observó, que si existe una relación entre obtener menores puntuaciones en *Mobbing* y mejores resultados en satisfacción laboral, lo cual indica que la satisfacción laboral se favorece en cuanto la presencia de *Mobbing* disminuye.

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 5.5, se observa una correlación estadísticamente significativa y negativa entre los factores de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (V2) con los factores de satisfacción laboral:

- Al respecto, se puede puntualizar que la satisfacción laboral con F1. relación con el jefe presentó una correlación estadísticamente significativa y negativa con los siguientes factores de EMAT (V2): F2. violencia verbal ($r=-.197$; $p\leq.05$), F3. violencia física ($r=-.245$; $p\leq.01$), F4. amenazas ($r=-.357$; $p\leq.01$), F5. aislamiento ($r=-.371$; $p\leq.01$), F6. comunicación deteriorada ($r=-.401$; $p\leq.01$), F7. generación de culpa ($r=-.398$; $p\leq.01$), F8. maltrato y humillación ($r=-.282$; $p\leq.01$), F9. sabotaje y situaciones deshonestas ($r=-.364$; $p\leq.01$), F10. abuso de poder ($r=-.485$; $p\leq.01$), F11. castigo ($r=-.296$; $p\leq.01$), F12. discriminación ($r=-.216$; $p\leq.05$), F13. sobrecarga de trabajo ($r=-.366$; $p\leq.01$), F14. desacreditación profesional ($r=-.396$; $p\leq.01$), F15.

exceso de supervisión y control ($r=-.335$; $p\leq.01$) y F16. clima laboral hostil ($r=-.453$; $p\leq.01$).

- Por el contrario, en el caso de la satisfacción laboral con F2. promociones que evalúa los ascensos u oportunidades laborales, se pudieron observar correlaciones estadísticamente significativas y negativas con los siguientes tres factores de *Mobbing*: F6. comunicación deteriorada ($r=-.233$; $p\leq.01$), F10. abuso de poder ($r=-.189$; $p\leq.05$) y con F16. clima laboral hostil ($r=-.313$; $p\leq.01$).
- Referente a la satisfacción laboral con F3. relación con los compañeros, se observaron correlaciones estadísticamente significativas y negativas con los siguientes factores de EMAT (V2): F2. violencia verbal ($r=-.330$; $p\leq.01$), F3. violencia física ($r=-.202$; $p\leq.05$), F5. aislamiento ($r=-.277$; $p\leq.01$), F6. comunicación deteriorada ($r=-.458$; $p\leq.01$), F7. generación de culpa ($r=-.310$; $p\leq.01$), F8. maltrato y humillación ($r=-.224$; $p\leq.01$), F9. sabotaje y situaciones deshonestas ($r=-.315$; $p\leq.01$), F10. abuso de poder ($r=-.405$; $p\leq.01$), F12. discriminación ($r=-.278$; $p\leq.01$), F13. sobrecarga de trabajo ($r=-.368$; $p\leq.01$), F14. desacreditación profesional ($r=-.335$; $p\leq.01$), F15. exceso de supervisión y control ($r=-.270$; $p\leq.01$) y F16. clima laboral hostil ($r=-.393$; $p\leq.01$).
- En cuanto a la satisfacción laboral con F4. trabajo en sí mismo, se obtuvo una correlación estadísticamente significativa y negativa con los siguientes factores de EMAT (V2): F2. violencia verbal ($r=-.239$; $p\leq.01$), F3. violencia física ($r=-.217$; $p\leq.05$), F4. amenazas ($r=-.211$; $p\leq.05$), F5. aislamiento ($r=-.372$; $p\leq.01$), F6. comunicación deteriorada ($r=-.346$; $p\leq.01$), F7. generación de culpa ($r=-.276$; $p\leq.01$), F8. maltrato y humillación ($r=-.263$; $p\leq.01$), F9. sabotaje y situaciones deshonestas ($r=-.252$; $p\leq.01$), F10. abuso de poder ($r=-.286$; $p\leq.01$), F11. castigo ($r=-.228$; $p\leq.01$), F12. discriminación ($r=-.249$; $p\leq.01$), F13. sobrecarga de trabajo ($r=-.225$; $p\leq.01$), F14. desacreditación profesional ($r=-.317$; $p\leq.01$) y F16. clima laboral hostil ($r=-.340$; $p\leq.01$).

Estos resultados indican que cuando se presentan altos niveles de *Mobbing* existe menor satisfacción con la relación con el jefe, con las promociones, con la relación con los compañeros y con el trabajo en sí mismo.

Tabla 5.5. Correlación entre *Mobbing* y Satisfacción Laboral

<i>Mobbing</i>			Satisfacción Laboral			
			F1 Relación con el jefe	F2 Promociones	F3 Relación con los compañeros	F4 Trabajo en sí mismo
Grupo 1: Hostigamiento y destruictividad	F1	Hostigamiento sexual	-.056	-.107	-.169	-.169
	F2	Violencia verbal	-.197*	.011	-.330**	-.239**
	F3	Violencia física	-.245**	-.056	-.202*	-.217*
	F4	Amenazas	-.357**	-.119	-.157	-.211*
Grupo 2: Aislamiento emocional	F5	Aislamiento	-.371**	-.108	-.277**	-.372**
	F6	Comunicación deteriorada	-.401**	-.233**	-.458**	-.346**
	F7	Generación de culpa	-.398**	-.169	-.310**	-.276**
Grupo 3: Dominación y desprecio	F8	Maltrato y humillación	-.282**	-.162	-.224**	-.263**
	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	-.364**	-.07	-.315**	-.252**
	F10	Abuso de poder	-.485**	-.189*	-.405**	-.286**
	F11	Castigo	-.296**	-.058	-.104	-.228**
Grupo 4: Hostilidad encubierta	F12	Discriminación	-.216*	-.167	-.278**	-.249**
	F13	Sobrecarga de trabajo	-.366**	-.144	-.368**	-.225**
	F14	Desacreditación profesional	-.396**	-.158	-.335**	-.317**
	F15	Exceso de supervisión y control	-.335**	-.147	-.270**	-.169
	F16	Clima laboral hostil	-.453**	-.313**	-.393**	-.340**

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$.

Enseguida, se presentan los resultados obtenidos de correlacionar *Mobbing* con los siguientes indicadores psicosomáticos propuestos por Uribe (2013), referidos en EMAT (V2): 1p) tabaquismo, 2p) alcohol, 3p) dolores de cabeza, 4p) dolores musculares, 5p) problemas gastrointestinales, 6p) trastornos del sueño, 7p) trastorno de ansiedad, 8p) trastorno de tristeza, 9) trastorno psicosexual, 10p) trastornos alimenticios, 11p) miedos y 12p) agresión.

5.4. Correlación entre *Mobbing* y los Indicadores Psicosomáticos de EMAT (V2).

Se encontraron correlaciones estadísticamente significativas y positivas entre los factores de EMAT (V2), con los indicadores psicosomáticos señalados por Uribe (2013), tal como puede verse en la Tabla 5.6.

- **F1. Hostigamiento sexual con indicadores psicosomáticos.** Se obtuvo en F1. hostigamiento sexual una correlación estadísticamente significativa con los siguientes indicadores psicosomáticos: 7p trastornos de ansiedad ($r=.326$; $p\leq.01$), 10p trastornos alimenticios ($r=.304$; $p\leq.01$) y 11p miedos ($r=.403$; $p\leq.01$). Estos resultados indican que entre mayor hostigamiento sexual exista habrá mayores trastornos de ansiedad, de tristeza y miedos.
- **F2. Violencia verbal con indicadores psicosomáticos.** En F2. violencia verbal se halló una correlación estadísticamente significativa y positiva con los siguientes tres indicadores psicosomáticos: 10p trastornos alimenticios ($r=.199$; $p\leq.05$), 11p miedos ($r=.276$; $p\leq.01$) y 12p agresión ($r=.235$; $p\leq.01$). Dichos resultados indican que a mayor violencia verbal se presentan mayores trastornos alimenticios, miedos y agresión.
- **F3. Violencia física con indicadores psicosomáticos.** Se encontró en F3. violencia física una correlación estadísticamente significativa y positiva con los siguientes indicadores psicosomáticos: 4p dolores musculares ($r=.197$; $p\leq.05$), 5p problemas gastrointestinales ($r=.259$; $p\leq.01$), 6p trastornos del sueño ($r=.196$; $p\leq.05$), 7p trastorno de ansiedad ($r=.298$; $p\leq.01$), 8p trastorno de tristeza ($r=.257$; $p\leq.01$), 10p trastornos alimenticios ($r=.284$; $p\leq.01$) y 11p miedos ($r=.368$; $p\leq.01$). Los resultados indican que a mayor violencia física se presentarán mayores dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, trastornos de tristeza, trastornos alimenticios y miedos.
- **F4. Amenazas con indicadores psicosomáticos.** En F4 amenazas se halló una correlación estadísticamente significativa y positiva con los siguientes cinco indicadores psicosomáticos: 4p dolores musculares ($r=.257$; $p\leq.01$), 7p trastorno de ansiedad ($r=.245$; $p\leq.01$), 8p trastorno de tristeza ($r=.228$; $p\leq.01$), 10p trastornos alimenticios ($r=.246$; $p\leq.01$) y 11p miedos ($r=.314$; $p\leq.01$). Dichos resultados refieren que entre mayores amenazas existan habrá mayores dolores musculares, trastornos de ansiedad, trastornos de tristeza, trastornos alimenticios y miedos.
- **F5. Aislamiento con indicadores psicosomáticos.** Con respecto a F5. aislamiento se encontró una correlación estadísticamente significativa y positiva

con los siguientes ocho indicadores psicosomáticos: 4p dolores musculares ($r=.218$; $p\leq.05$), 5p problemas gastrointestinales ($r=.268$; $p\leq.01$), 6p trastornos del sueño ($r=.228$; $p\leq.01$), 7p trastorno de ansiedad ($r=.241$; $p\leq.01$), 8p trastorno de tristeza ($r=.297$; $p\leq.01$), 10p trastornos alimenticios ($r=.326$; $p\leq.01$), 11p miedos ($r=.373$; $p\leq.01$) y 12p agresión ($r=.264$; $p\leq.01$). Estos resultados señalan que entre mayor aislamiento se presente habrá mayores dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, trastornos de tristeza, trastornos alimenticios, miedos y agresión.

- **F6. Comunicación deteriorada con indicadores psicosomáticos.** Se obtuvo en F6. comunicación deteriorada una correlación estadísticamente significativa y positiva con los siguientes indicadores psicosomáticos: 7p trastorno de ansiedad ($r=.178$; $p\leq.05$), 8p trastorno de tristeza ($r=.231$; $p\leq.01$), 10p trastornos alimenticios ($r=.183$; $p\leq.05$), 11p miedos ($r=.176$; $p\leq.05$) y 12p agresión ($r=.271$; $p\leq.01$). Los resultados indican que entre mayor comunicación deteriorada exista habrá mayores trastornos de ansiedad, trastornos de tristeza, trastornos alimenticios, miedos y agresión.
- **F7. Generación de culpa con indicadores psicosomáticos.** Se encontró en F7. generación de culpa una correlación estadísticamente significativa y positiva con los siguientes indicadores psicosomáticos: 4p dolores musculares ($r=.250$; $p\leq.01$), 8p trastorno de tristeza ($r=.194$; $p\leq.05$) y 11p miedos ($r=.177$; $p\leq.05$). Dichos resultados refieren que entre mayor generación de culpa exista habrá mayores dolores musculares, trastornos de tristeza y miedos.
- **F8. Maltrato y humillación con indicadores psicosomáticos.** Se obtuvo en F8. maltrato y humillación una correlación estadísticamente significativa y positiva con dos indicadores psicosomáticos: 4p dolores musculares ($r=.233$; $p\leq.01$) y 11p miedos ($r=.189$; $p\leq.05$). Estos resultados indican, que entre mayor maltrato y humillación exista habrán mayores dolores musculares y miedos.
- **F9. Sabotaje y situaciones deshonestas con indicadores psicosomáticos.** Se encontró en F9. sabotaje y situaciones deshonestas una correlación estadísticamente significativa y positiva con tres indicadores psicosomáticos: 4p

dolores musculares ($r=.175$; $p\leq.05$), 8p trastorno de tristeza ($r=.225$; $p\leq.05$) y 12p agresión ($r=.182$; $p\leq.05$). Estos resultados indican que entre mayor sabotaje y situaciones deshonestas existan habrán mayores dolores musculares, trastornos de tristeza y agresión.

- **F10. Abuso de poder con indicadores psicosomáticos.** Se obtuvo en F10. abuso de poder una correlación estadísticamente significativa y positiva con cuatro indicadores psicosomáticos: 4p dolores musculares ($r=.185$; $p\leq.05$), 7p trastorno de ansiedad ($r=.193$; $p\leq.05$), 10p trastornos alimenticios ($r=.179$; $p\leq.05$) y 11p miedos ($r=.259$; $p\leq.01$). Dichos resultados indican que entre mayor abuso de poder exista habrá mayores dolores musculares, trastornos de ansiedad, trastornos alimenticios y miedos.
- **F11. Castigo con indicadores psicosomáticos.** Se encontró en F11. castigo una correlación estadísticamente significativa y positiva con los siguientes indicadores psicosomáticos: 4p dolores musculares ($r=.226$; $p\leq.05$), 7p trastorno de ansiedad ($r=.246$; $p\leq.01$), 8p trastorno de tristeza ($r=.236$; $p\leq.01$), 9p trastorno psicosexual ($r=.200$; $p\leq.05$), 10p trastornos alimenticios ($r=.289$; $p\leq.01$), 11p miedos ($r=.260$; $p\leq.01$) y 12p agresión ($r=.258$; $p\leq.01$). Los resultados indican que entre mayores castigos existan se tendrá mayor dolor muscular, trastorno de ansiedad, trastorno de tristeza, trastornos psicosexuales, trastornos alimenticios, miedos y agresión.
- **F12. Discriminación con indicadores psicosomáticos.** Con respecto a F12. discriminación se encontró una correlación estadísticamente significativa y positiva con los siguientes nueve indicadores psicosomáticos: 4p dolores musculares ($r=.185$; $p\leq.05$), 5p problemas gastrointestinales ($r=.279$; $p\leq.01$), 6p trastorno de sueño ($r=.265$; $p\leq.01$), 7p trastorno de ansiedad ($r=.391$; $p\leq.01$), 8p trastorno de tristeza ($r=.272$; $p\leq.01$), 9p trastorno psicosexual ($r=.260$; $p\leq.01$), 10p trastornos alimenticios ($r=.363$; $p\leq.01$), 11p miedos ($r=.417$; $p\leq.01$) y 12p agresión ($r=.380$; $p\leq.01$). Estos resultados indican que entre mayor discriminación exista habrá un incremento en los dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, trastornos de tristeza, trastornos psicosexuales, trastornos alimenticios, miedos y agresión.

- **F13. Sobrecarga de trabajo con indicadores psicosomáticos.** Se obtuvo en F13. sobrecarga de trabajo una correlación estadísticamente significativa y positiva con el indicador psicosomático 4p dolores musculares ($r=.216$; $p\leq.05$). Este resultado señala que entre mayor sobrecarga de trabajo exista habrá mayor dolor muscular.
- **F14. Desacreditación profesional con indicadores psicosomáticos.** Se encontró en F14. desacreditación profesional una correlación estadísticamente significativa y positiva con los siguientes indicadores psicosomáticos: 4p dolores musculares ($r=.240$; $p\leq.01$), 7p trastorno de ansiedad ($r=.222$; $p\leq.05$), 8p trastorno de tristeza ($r=.245$; $p\leq.01$), 10p trastornos alimenticios ($r=.264$; $p\leq.01$), 11p miedos ($r=.332$; $p\leq.01$) y 12p agresión ($r=.204$; $p\leq.05$). Dichos resultados indican que entre mayor desacreditación profesional exista habrán mayores dolores musculares, trastornos de ansiedad, trastornos de tristeza, trastornos alimenticios, miedos y agresión.
- **F15. Exceso de supervisión y control con indicadores psicosomáticos.** Se obtuvo en F15. exceso de supervisión y control una correlación estadísticamente significativa y positiva con el indicador psicosomático 12p agresión ($r=.210$; $p\leq.05$). Este resultado indica que entre mayor exceso de supervisión y control exista habrá mayor agresión.
- **F16. Clima laboral hostil con indicadores psicosomáticos.** Se obtuvo en F16. clima laboral hostil una correlación estadísticamente significativamente y positiva con los siguientes indicadores psicosomáticos: 3p dolores de cabeza ($r=.196$; $p\leq.05$), 4p dolores musculares ($r=.270$; $p\leq.01$), 5p problemas gastrointestinales ($r=.260$; $p\leq.01$), 6p trastornos del sueño ($r=.292$; 01), 7p trastorno de ansiedad ($r=.427$; $p\leq.01$), 8p trastorno de tristeza ($r=.437$; $p\leq.01$), 10p trastornos alimenticios ($r=.364$; $p\leq.01$), 11p miedos ($r=.342$; $p\leq.01$) y 12p agresión ($r=.341$; $p\leq.01$). Estos resultados indican que entre mayor clima laboral hostil exista habrán mayores dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, trastornos de tristeza, trastornos alimenticios, miedos y agresión.

Tabla 5.6. Correlación entre *Mobbing* y los Indicadores Psicosomáticos de EMAT (V2).

Factores de EMAT (V2)	Indicadores Psicosomáticos de EMAT (V2).											
	1p Tabaquismo	2p Alcohol	3p Dolores de cabeza	4p Dolores musculares	5p Problemas gastrointestinales	6p Trastornos del sueño	7p Trastorno de ansiedad	8p Trastorno de tristeza	9p Trastorno psicosexual	10p Trastornos alimenticios	11p Miedos	12p Agresión
F1. Hostigamiento sexual	.013	.001	.152	.123	.15	.177*	.326**	.128	.088	.304**	.403**	.16
F2. Violencia verbal	.054	-.114	.073	.072	.072	.07	.142	.167	-.022	.199*	.276**	.235**
F3. Violencia física	-.059	-.085	.105	.197*	.259**	.196*	.298**	.257**	.129	.284**	.368**	.131
F4. Amenazas	-.083	-.086	.006	.257**	.156	.126	.245**	.228**	.129	.246**	.314**	.128
F5. Aislamiento	-.14	-.161	.04	.218*	.268**	.228**	.241**	.297**	.127	.326**	.373**	.264**
F6. Comunicación deteriorada	-.093	-.054	-.026	.16	.138	.162	.178*	.231**	.116	.183*	.176*	.271**
F7. Generación de culpa	-.149	-.08	-.009	.250**	.113	.115	.104	.194*	.084	.17	.177*	.134
F8. Maltrato y humillación	-.138	-.043	-.078	.233**	.092	.064	.114	.097	.036	.158	.189*	.149
F9. Sabotaje y situaciones deshonestas	-.086	-.084	.018	.175*	.098	.082	.141	.225*	.068	.162	.165	.182*
F10. Abuso de poder	-.047	-.093	.01	.185*	.13	.169	.193*	.149	.076	.179*	.259**	.12
F11. Castigo	-.092	-.119	-.006	.226*	.167	.147	.246**	.236**	.200*	.289**	.260**	.258**
F12. Discriminación	-.037	.008	.053	.185*	.279**	.265**	.391**	.272**	.260**	.363**	.417**	.380**
F13. Sobrecarga de trabajo	-.079	-.049	-.024	.216*	.072	.087	.098	.143	.048	.113	.115	.122
F14. Desacreditación profesional	-.135	-.096	.066	.240**	.172	.171	.222*	.245**	.032	.264**	.332**	.204*
F15. Exceso de supervisión y control	-.004	-.01	-.02	.153	.121	.148	.127	.136	.052	.121	.118	.210*
F16. Clima laboral hostil	-.099	-.031	.196*	.270**	.260**	.292**	.427**	.437**	.147	.364**	.342**	.341**

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$

Con el objetivo de conocer la asociación existente entre *Mobbing* con las variables sociodemográficas de estudio, se realizaron los siguientes tres análisis estadísticos: el análisis de correlación producto momento de Pearson, el análisis de la varianza y el análisis de t-Student.

5.5. Relación entre *Mobbing* y las variables sociodemográficas.

Como anteriormente se había mencionado, las variables sociodemográficas se dividieron en los siguientes dos apartados: en datos personales y en variables laborales. Por consiguiente, se emplearan las variables pertinentes para cada uno de los análisis estadísticos.

5.5.1. Relación entre *Mobbing* con edad: Resultado del análisis de la correlación producto momento de Pearson y del análisis de la varianza.

Se presentarán los resultados obtenidos del análisis de la correlación producto momento de Pearson y del análisis de la varianza, los cuales se llevaron a cabo para conocer la relación existente entre *Mobbing* con las siguientes dos variables sociodemográficas: edad y sexo. En primer lugar se mostrarán los resultados obtenidos de la correlación producto momento de Pearson.

- **Análisis de la correlación producto momento de Pearson.**

No se encontró ninguna correlación estadísticamente significativa entre los 16 factores de EMAT (V2) con la variable sociodemográfica edad (ver Tabla 5.7).

Tabla 5.7. Correlación entre *Mobbing* con edad.

Factores de EMAT (V2)			Variable sociodemográfica:
			Edad
Grupo 1: Hostigamiento y destructividad	F1	Hostigamiento sexual.	-.131
	F2	Violencia verbal.	-.15
	F3	Violencia física.	.022
	F4	Amenazas.	.065
Grupo 2: Aislamiento emocional	F5	Aislamiento.	-.101
	F6	Comunicación deteriorada.	-.084
	F7	Generación de culpa.	-.006
Grupo 3: Dominación y desprecio	F8	Maltrato y humillación.	.08
	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas.	-.071
	F10	Abuso de poder.	-.052
	F11	Castigo.	-.063
Grupo 4: Hostilidad encubierta	F12	Discriminación.	-.127
	F13	Sobrecarga de trabajo.	-.026
	F14	Desacreditación profesional.	-.02
	F15	Exceso de supervisión y control.	-.154
	F16	Clima laboral hostil.	-.007

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$

Como no se encontraron correlaciones estadísticamente significativas, se realizó el análisis de varianza para conocer si existían diferencias estadísticamente significativas entre *Mobbing* con edad. Por consiguiente, se dividió dicha variable en cuatro rangos de edad, los cuales fueron: de 19 a 25 años, de 26 a 35 años, de 36 a 45 años y de 46 a 78 años. A continuación se muestran los resultados obtenidos:

▪ **Análisis de la varianza**

En este análisis realizado tampoco se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre *Mobbing* con edad en ninguno de los 16 factores de EMAT (V2), tal como se observa en la Tabla 5.8.

Tabla 5.8 Relación entre *Mobbing* con edad.

Factores de EMAT V2	Rangos de edad	n	Media	F	p
F1. Hostigamiento sexual.	19 a 25 años	11	2.12	1.331	.267
	26 a 35 años	39	1.56		
	36 a 45 años	49	1.35		
	46 a 78 años	34	1.18		
	Total	133	1.43		

Factores de EMAT V2	Rangos de edad	n	Media	F	p
F2. Violencia verbal.	19 a 25 años	11	5.60	1.878	.136
	26 a 35 años	39	3.49		
	36 a 45 años	49	2.60		
	46 a 78 años	34	2.32		
	Total	133	3.04		
F3. Violencia física.	19 a 25 años	11	1.42	.101	.959
	26 a 35 años	39	1.21		
	36 a 45 años	49	1.27		
	46 a 78 años	34	1.27		
	Total	133	1.27		
F4. Amenazas.	19 a 25 años	11	2.44	.926	.430
	26 a 35 años	39	1.47		
	36 a 45 años	49	1.46		
	46 a 78 años	34	1.96		
	Total	133	1.67		
F5. Aislamiento.	19 a 25 años	11	4.38	2.493	.063
	26 a 35 años	39	1.85		
	36 a 45 años	49	1.67		
	46 a 78 años	34	1.73		
	Total	133	1.96		
F6. Comunicación deteriorada.	19 a 25 años	11	4.82	.784	.505
	26 a 35 años	39	2.70		
	36 a 45 años	49	2.79		
	46 a 78 años	34	2.21		
	Total	133	2.78		
F7. Generación de culpa.	19 a 25 años	11	4.53	1.241	.298
	26 a 35 años	39	2.05		
	36 a 45 años	49	2.27		
	46 a 78 años	34	2.55		
	Total	133	2.46		
F8. Maltrato y humillación.	19 a 25 años	11	2.58	.733	.534
	26 a 35 años	39	1.61		
	36 a 45 años	49	1.52		
	46 a 78 años	34	2.32		
	Total	133	1.84		
F9. Sabotaje y situaciones deshonestas.	19 a 25 años	11	3.70	1.052	.372
	26 a 35 años	39	1.92		
	36 a 45 años	49	2.13		
	46 a 78 años	34	1.66		
	Total	133	2.08		
F10. Abuso de poder.	19 a 25 años	11	6.02	1.347	.262
	26 a 35 años	39	2.67		
	36 a 45 años	49	3.17		
	46 a 78 años	34	2.99		
	Total	133	3.21		
F11. Castigo.	19 a 25 años	11	4.13	2.286	.082
	26 a 35 años	39	1.68		
	36 a 45 años	49	1.52		
	46 a 78 años	34	1.67		
	Total	133	1.82		
F12. Discriminación.	19 a 25 años	11	2.14	.934	.426
	26 a 35 años	39	1.82		
	36 a 45 años	49	1.50		
	46 a 78 años	34	1.15		
	Total	133	1.82		

Factores de EMAT V2	Rangos de edad	n	Media	F	p
	Total	133	1.56		
F13. Sobrecarga de trabajo.	19 a 25 años	11	4.16	1.517	.213
	26 a 35 años	39	1.67		
	36 a 45 años	49	2.37		
	46 a 78 años	34	1.99		
	Total	133	2.21		
F14. Desacreditación profesional.	19 a 25 años	11	5.47	1.843	.143
	26 a 35 años	39	2.08		
	36 a 45 años	49	2.13		
	46 a 78 años	34	2.64		
	Total	133	2.53		
F15. Exceso de supervisión y control.	19 a 25 años	11	9.45	1.881	.136
	26 a 35 años	39	4.54		
	36 a 45 años	49	4.52		
	46 a 78 años	34	3.85		
	Total	133	4.76		
F16. Clima laboral hostil.	19 a 25 años	11	4.95	.266	.850
	26 a 35 años	39	4.23		
	36 a 45 años	49	3.44		
	46 a 78 años	34	3.93		
	Total	133	3.92		

Al examinarse las medias obtenidas a través del análisis de la varianza, se observó que en general solo en el rango de edad de 19 a 25 años se encontraron puntajes medios más altos de *Mobbing* en los 16 factores de EMAT (V2). Además, se obtuvieron puntajes medios más bajos en F3. violencia física para los cuatro rangos de edad en comparación con los demás factores (ver Figura 5.16).

- **F1. Hostigamiento sexual con edad.** En el factor de hostigamiento sexual se encontraron puntajes medios más altos en el rango de edad de 19 a 25 años ($\bar{X} = 2.96$) y después le siguió el rango de 26 a 35 años de edad ($\bar{X} = 1.56$); en cambio se encontró un puntaje medio más bajo en el rango de edad de 46 a 78 años ($\bar{X} = 1.18$).
- **F2. Violencia verbal con edad.** Se encontraron puntajes medios más altos en F2. violencia verbal con en el rango de edad de 19 a 25 años ($\bar{X} = 5.60$) y con el rango de edad de 26 a 35 años ($\bar{X} = 3.49$); no obstante se observó un puntaje medio más bajo en el rango de edad de 46 a 78 años ($\bar{X} = 2.32$).
- **F3. Violencia física con edad.** Se obtuvieron puntajes medios muy parecidos; sin embargo, donde se encontró un puntaje medio más alto fue en el rango de 19 a 25 años ($\bar{X} = 1.42$). Por el contrario, se encontraron puntajes medios más bajos en los

siguientes rangos de edad: de 26 a 35 años ($\bar{X} = 1.21$), de 36 a 45 años y de 46 a 78 años edad con el mismo puntaje medio ($\bar{X} = 1.27$).

- **F4. Amenazas con edad.** Se hallaron puntajes medios más altos en F4. amenazas con el rango de edad de 19 a 25 años ($\bar{X} = 2.44$) y con el rango de 46 a 78 años ($\bar{X} = 1.96$). En cambio, se localizaron puntajes medios más bajos en el rango de edad de 36 a 45 años ($\bar{X} = 1.46$) y en el rango de 26 a 35 años ($\bar{X} = 1.47$).
- **F5. Aislamiento con edad.** Se encontró un puntaje medio más alto en F5 aislamiento con el rango de edad de 19 a 25 años ($\bar{X} = 4.38$), no obstante, puntajes medios más bajos en el rango de edad de 36 a 45 años ($\bar{X} = 1.67$) y en el rango de 46 a 78 años ($\bar{X} = 1.73$).
- **F6. Comunicación deteriorada con edad.** En este factor se obtuvo un puntaje medio más alto en el rango de edad de 19 a 25 años ($\bar{X} = 4.82$) y un puntaje medio más bajo en el rango de edad de 46 a 78 años ($\bar{X} = 2.21$).
- **F7. Generación de culpa con edad.** Se halló un puntaje medio más alto en F7. generación de culpa con el rango de edad de 19 a 25 años ($\bar{X} = 4.53$). Sin embargo, se obtuvieron puntajes medios más bajos en los siguientes dos rangos de edad: de 26 a 35 años ($\bar{X} = 2.05$) y de 36 a 45 años ($\bar{X} = 2.27$).
- **F8. Maltrato y humillación con edad.** En este factor que mide maltrato y humillación se encontraron puntajes medios más altos en los rangos de edad: de 19 a 25 años ($\bar{X} = 2.58$) y de 46 a 78 años ($\bar{X} = 2.32$); no obstante, se encontraron puntajes medios más bajos en los siguientes rangos de edad: de 36 a 45 años ($\bar{X} = 1.52$) y de 26 a 35 años de edad ($\bar{X} = 1.61$).
- **F9. Sabotaje y situaciones deshonestas con edad.** Este factor obtuvo un puntaje medio más alto en el rango de edad de 19 a 25 años ($\bar{X} = 3.70$); por el contrario, se obtuvieron puntajes medios más bajos en los siguientes tres rangos de edad: de 46 a 78 años ($\bar{X} = 1.66$), de 26 a 35 años ($\bar{X} = 1.92$) y de 36 a 45 años ($\bar{X} = 2.13$).
- **F10. Abuso de poder con edad.** Se encontró un puntaje medio más alto en dicho factor con el rango de edad de 19 a 25 años ($\bar{X} = 6.02$); sin embargo, se localizaron puntajes medios más bajos en los siguientes rangos de edad: de 26 a 35 años ($\bar{X} = 2.67$), de 46 a 78 años ($\bar{X} = 2.99$) y de 36 a 45 años ($\bar{X} = 3.17$).

- **F11. Castigo con edad.** Se halló un puntaje medio más alto en el factor de castigo con el rango de edad de 19 a 25 años ($\bar{X} = 4.13$); no obstante, se encontraron puntajes medios más bajos en los siguientes rangos de edad: de 36 a 45 años ($\bar{X} = 1.52$), de 46 a 78 años ($\bar{X} = 1.67$) y de 26 a 35 años ($\bar{X} = 1.68$).
- **F12. Discriminación con edad.** En este factor se encontró un puntaje medio más alto con el rango de edad de 19 a 25 años ($\bar{X} = 2.14$); en cambio se encontraron puntajes medios más bajos en los siguientes dos rangos de edad: de 46 a 78 años ($\bar{X} = 1.15$) y de 36 a 45 años ($\bar{X} = 1.50$).
- **F13. Sobrecarga de trabajo con edad.** Se obtuvo un puntaje medio más alto en este factor de sobrecarga de trabajo con el rango de edad de 19 a 25 años ($\bar{X} = 4.16$); no obstante, un puntaje medio más bajo en los siguientes rangos de edad: de 26 a 35 años ($\bar{X} = 1.67$) y de 46 a 78 años ($\bar{X} = 1.99$).
- **F14. Desacreditación profesional con edad.** Se ubicó un puntaje medio más alto en F14. desacreditación profesional con el rango de edad de 19 a 25 años ($\bar{X} = 5.47$); sin embargo, se encontraron puntajes medios más bajos en los siguientes dos rangos de edad: de 26 a 35 años ($\bar{X} = 2.08$) y de 36 a 45 años ($\bar{X} = 2.13$).
- **F15. Exceso de supervisión y control con edad.** Se encontró un puntaje medio más alto en F15 exceso de supervisión y control con el rango de edad de 19 a 25 años ($\bar{X} = 9.45$); por el contrario, se ubicó un puntaje medio más bajo en el rango de edad de 46 a 78 años ($\bar{X} = 3.85$).
- **F16. Clima laboral hostil con edad.** Se obtuvieron puntajes medios más altos en los siguientes dos rangos de edad: de 19 a 25 años ($\bar{X} = 4.95$) y de 26 a 35 años ($\bar{X} = 4.23$). En cambio, se obtuvieron puntajes medios más bajos en dos rangos de edad: de 36 a 45 años ($\bar{X} = 3.44$) y de 46 a 78 años ($\bar{X} = 3.93$).

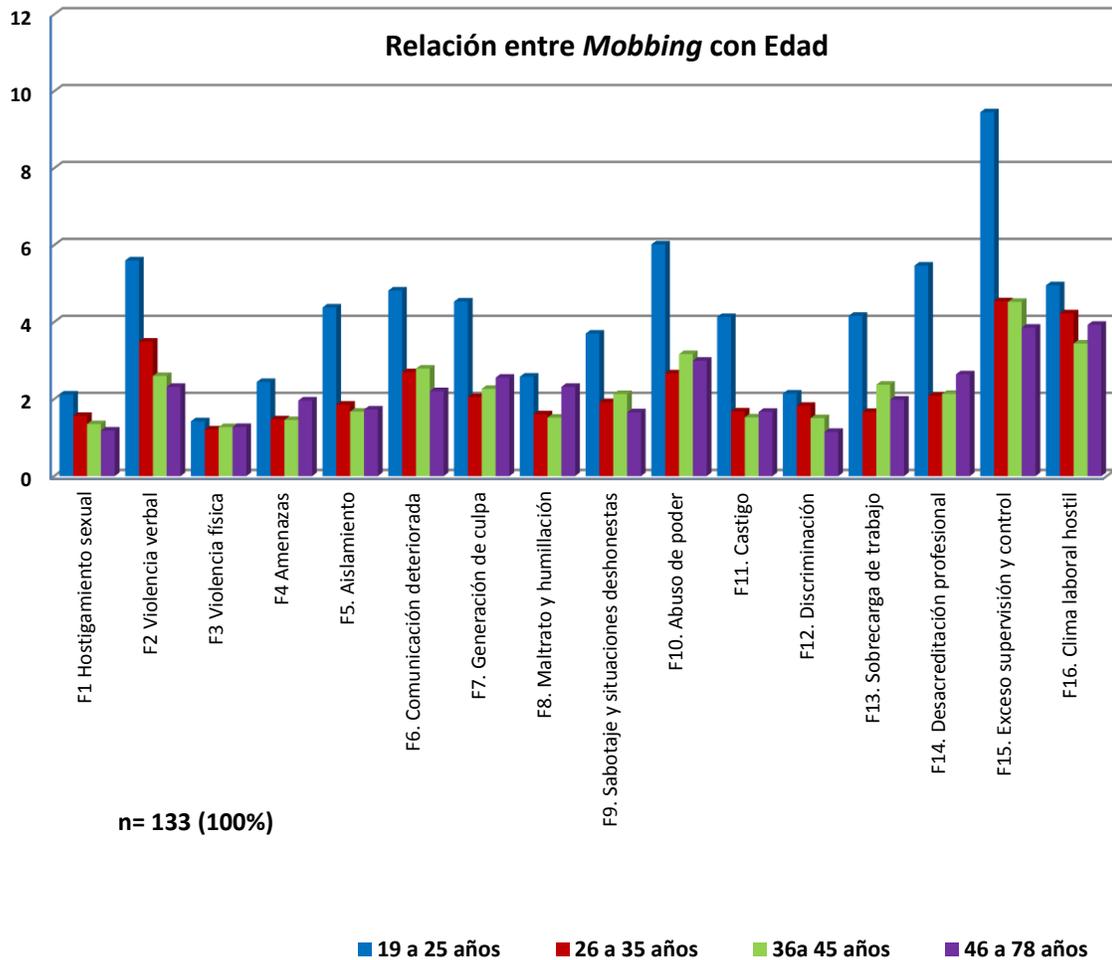


Figura 5.16. Distribución de las medias de los factores de EMAT (V2) con Edad.

Enseguida, se presentarán los resultados obtenidos del análisis estadístico t-Student realizado para los 16 factores de EMAT (V2) con la variable llamada sexo.

5.5.2. Relación entre *Mobbing* con sexo: Resultados del análisis t-Student.

A partir del análisis realizado, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los siguientes dos factores de EMAT (V2) con la variable sociodemográfica sexo (ver Tabla 5.9):

- **F1 Hostigamiento sexual con sexo.** Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre F1. hostigamiento sexual con la variable sociodemográfica sexo ($t=-2.370$, $p=.020$) con un puntaje más alto en mujeres ($\bar{X} = 1.76$) que en hombres ($\bar{X} = 1.15$). Este resultado indica mayor hostigamiento sexual en mujeres que en hombres.
- **F2 Violencia verbal con sexo.** En este factor se hallaron diferencias estadísticamente significativas entre F2. violencia verbal con la variable sociodemográfica sexo ($t=-2.307$, $p=.023$), con un puntaje más alto en mujeres ($\bar{X} = 4.01$) que en hombres ($\bar{X} = 2.2$). Dicho resultado refiere mayor violencia verbal en mujeres que en hombres.

Tabla 5.9. Relación entre *Mobbing* y sexo.

Factores de EMAT V2	Sexo	n	Media	t	p
F1. Hostigamiento sexual.	Masculino	70	1.15	-2.37	.020
	Femenino	62	1.76		
F2. Violencia verbal.	Masculino	70	2.20	-2.307	.023
	Femenino	62	4.01		
F3. Violencia física.	Masculino	70	1.1	-1.781	.079
	Femenino	62	1.47		
F4. Amenazas.	Masculino	70	1.43	-1.367	.174
	Femenino	62	1.96		
F5. Aislamiento.	Masculino	70	1.55	-1.588	.116
	Femenino	62	2.44		
F6. Comunicación deteriorada.	Masculino	70	2.58	-.549	.584
	Femenino	62	3.05		
F7. Generación de culpa.	Masculino	70	2.21	-.829	.409
	Femenino	62	2.77		
F8. Maltrato y humillación.	Masculino	70	1.81	-.111	.912
	Femenino	62	1.87		
F9. Sabotaje y situaciones deshonestas.	Masculino	70	1.6	-1.68	.097
	Femenino	62	2.63		
F10. Abuso de poder.	Masculino	70	2.65	-1.392	.167
	Femenino	62	3.88		
F11. Castigo.	Masculino	70	1.43	-1.481	.143
	Femenino	62	2.27		
F12. Discriminación.	Masculino	70	1.27	-1.613	.111
	Femenino	62	1.89		
F13. Sobrecarga de trabajo.	Masculino	70	2.06	-.571	.569
	Femenino	62	2.41		
F14. Desacreditación profesional.	Masculino	70	2.1	-1.157	.25
	Femenino	62	3.03		
F15. Exceso de supervisión y control.	Masculino	70	4.44	-.603	.548
	Femenino	62	5.19		
F16. Clima laboral hostil.	Masculino	70	3.23	-1.52	.131
	Femenino	62	4.75		

Se examinaron las medias obtenidas del análisis estadístico t-Student y se encontraron puntajes medios más altos en las mujeres con respecto a los puntajes medios obtenidos en los hombres en los 16 factores de EMAT (V2), tal como se observa en la Figura 5.17.

- **F1. Hostigamiento sexual con sexo.** En este factor se encontró un puntaje medio más alto en las mujeres ($\bar{X} = 1.76$) que en los hombres ($\bar{X} = 1.15$).
- **F2. Violencia verbal con sexo.** Se obtuvo un puntaje medio más alto en el factor de violencia verbal en las mujeres ($\bar{X} = 4.01$) a diferencia del puntaje obtenido en los hombres ($\bar{X} = 2.20$).

- **F3. Violencia física con sexo.** Se encontró un puntaje medio más alto en F3. violencia física en las mujeres ($\bar{X} = 1.47$) que en los hombres ($\bar{X} = 1.10$).
- **F4. Amenazas con sexo.** Se obtuvo un puntaje medio más alto en F4. amenazas en las mujeres ($\bar{X} = 1.96$) con respecto al puntaje obtenido en los hombres ($\bar{X} = 1.43$).
- **F5. Aislamiento con sexo.** En aislamiento se encontró un puntaje medio más alto en las mujeres ($\bar{X} = 2.44$) a diferencia del puntaje obtenido en los hombres ($\bar{X} = 1.55$).
- **F6. Comunicación deteriorada con sexo.** Se localizó en este factor un puntaje medio más alto en las mujeres ($\bar{X} = 3.05$) que en los hombres ($\bar{X} = 2.58$).
- **F7. Generación de culpa con sexo.** Con respecto a este factor se halló un puntaje medio más alto en las mujeres ($\bar{X} = 2.77$) que en los hombres ($\bar{X} = 2.21$).
- **F8. Maltrato y humillación con sexo.** En F8. maltrato y humillación se encontró un puntaje medio más alto en las mujeres ($\bar{X} = 1.87$) con respecto al puntaje obtenido en los hombres ($\bar{X} = 1.81$).
- **F9. Sabotaje y situaciones deshonestas con sexo.** En este factor de sabotaje y situaciones deshonestas, se encontró un puntaje medio más alto en las mujeres ($\bar{X} = 2.63$) comparado con el puntaje obtenido de los hombres ($\bar{X} = 1.60$).
- **F10. Abuso de poder con sexo.** En el factor de abuso de poder, se observó un puntaje medio más alto en las mujeres ($\bar{X} = 3.88$) que en los hombres ($\bar{X} = 2.65$).
- **F11. Castigo con sexo.** En F11. castigo se encontró un puntaje medio más alto en las mujeres ($\bar{X} = 2.27$) que en los hombres ($\bar{X} = 1.43$).
- **F12. Discriminación con sexo.** Se encontró un puntaje medio más alto en las mujeres ($\bar{X} = 1.89$) que en los hombres ($\bar{X} = 1.27$).
- **F13. Sobrecarga de trabajo con sexo.** En este factor se halló un puntaje medio más alto en las mujeres ($\bar{X} = 2.41$) con respecto al puntaje medio obtenido en los hombres ($\bar{X} = 2.06$).
- **F14. Desacreditación profesional con sexo.** Se observó que en F14. desacreditación profesional se obtuvo un puntaje medio más alto en las mujeres ($\bar{X} = 3.03$) con respecto al puntaje medio obtenido en los hombres ($\bar{X} = 2.10$).

- **F15. Exceso de supervisión y control con sexo.** En F15. exceso de supervisión y control se encontró un puntaje medio más alto en las mujeres ($\bar{X} = 5.19$), que en los hombres ($\bar{X} = 4.44$).
- **F16. Clima laboral hostil con sexo.** En este factor se encontró un puntaje medio más alto en las mujeres ($\bar{X} = 4.75$) en comparación con el puntaje de los hombres ($\bar{X} = 3.23$).

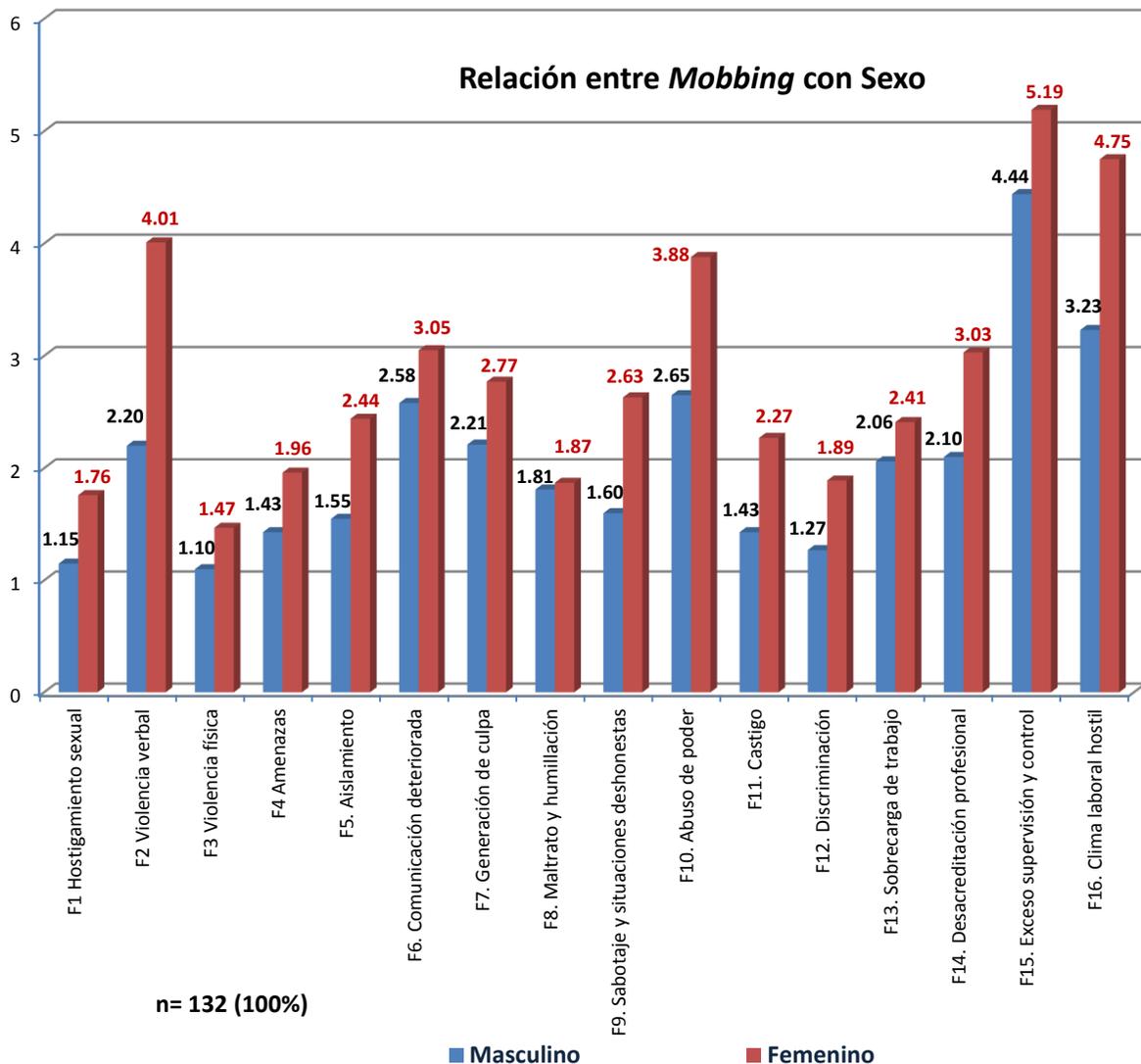


Figura 5.17. Distribución de las medias obtenidas de la relación entre *Mobbing* y sexo.

Con el objetivo de conocer la asociación existente entre *Mobbing* con las siguientes variables sociodemográficas: horas de trabajo al día, antigüedad, ingreso mensual,

número de personas a cargo y hace cuánto ocurrió. Se llevó a cabo el análisis de correlación producto momento de Pearson y a continuación, se muestran los resultados obtenidos.

5.5.3. Correlación entre *Mobbing* y variables sociodemográficas:

Resultados del análisis de correlación producto momento de Pearson.

Los resultados obtenidos a partir del análisis estadístico realizado, no muestran correlaciones estadísticamente significativas entre los factores de EMAT (V2) con las siguientes variables sociodemográficas: horas de trabajo al día, antigüedad, ingreso mensual, número de personas a cargo y hace cuánto ocurrió (ver Tabla 5.10).

Tabla 5.10. Correlación entre *Mobbing* y las variables sociodemográficas.

Factores de <i>Mobbing</i>			Variables sociodemográficas				
			Variables laborales			Número de personas a cargo	Hace cuánto ocurrió
			Horas de trabajo al día	Antigüedad	Ingreso mensual		
Grupo 1: Hostigamiento y destructividad	F1	Hostigamiento sexual	-0.106	-0.122	-0.066	0.008	0.052
	F2	Violencia verbal	-0.022	-0.057	-0.127	-0.059	-0.104
	F3	Violencia física	-0.112	-0.005	-0.019	0.043	-0.01
	F4	Amenazas	-0.057	0.032	0.024	-0.006	0.012
Grupo 2: Aislamiento emocional	F5	Aislamiento	-0.114	-0.085	-0.027	-0.048	-0.018
	F6	Comunicación deteriorada	-0.071	-0.071	-0.049	0.003	-0.068
	F7	Generación de culpa	-0.048	-0.019	0.029	0.011	-0.072
Grupo 3: Dominación y desprecio	F8	Maltrato y humillación	-0.108	0.03	0.04	-0.025	0.006
	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	0.024	-0.044	-0.008	0.009	-0.005
	F10	Abuso de poder	0.005	-0.04	-0.034	0.046	-0.079
	F11	Castigo	-0.035	-0.074	-0.009	-0.016	0.032
Grupo 4: Hostilidad encubierta	F12	Discriminación	-0.077	-0.088	-0.059	0.013	0.046
	F13	Sobrecarga de trabajo	-0.058	-0.024	-0.001	0.046	-0.062
	F14	Desacreditación profesional	-0.051	-0.025	0.029	-0.024	-0.043
	F15	Exceso de supervisión y control	-0.045	-0.057	-0.092	0.04	-0.106
	F16	Clima laboral hostil	-0.032	0.062	-0.012	-0.032	-0.025

* p ≤ .05; ** p ≤ .01

**5.5.4. Relación entre *Mobbing* con las variables sociodemográficas:
Resultados del análisis de la varianza.**

Para saber si existen diferencias estadísticamente significativas entre *Mobbing* con las siguientes dos variables sociodemográficas: escolaridad y puesto, se llevó a cabo el análisis de la varianza y se obtuvieron los resultados que a continuación se muestran.

Relación entre *Mobbing* con Escolaridad.

De acuerdo con los resultados de la Tabla 5.11, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los factores de EMAT con la variable escolaridad.

Tabla 5.11. Relación entre *Mobbing* con escolaridad.

Factores de EMAT (V2)	Escolaridad	n	Media	F	P
F1. Hostigamiento sexual.	Secundaria	9	1.03	.566	.687
	Bachillerato	24	1.44		
	Licenciatura	81	1.43		
	Postgrado	13	1.88		
	Otro	6	1.07		
	Total	133	1.43		
F2. Violencia verbal.	Secundaria	9	4.71	1.046	.386
	Bachillerato	24	2.32		
	Licenciatura	81	3.36		
	Postgrado	13	1.45		
	Otro	6	2.47		
	Total	133	3.04		
F3. Violencia física.	Secundaria	9	1.22	.609	.657
	Bachillerato	24	1.04		
	Licenciatura	81	1.39		
	Postgrado	13	1.09		
	Otro	6	1.00		
	Total	133	1.27		
F4. Amenazas.	Secundaria	9	1.35	1.152	.335
	Bachillerato	24	1.10		
	Licenciatura	81	1.99		
	Postgrado	13	1.06		
	Otro	6	1.56		
	Total	133	1.67		
F5. Aislamiento.	Secundaria	9	1.67	1.057	.381
	Bachillerato	24	1.29		
	Licenciatura	81	2.40		
	Postgrado	13	1.12		
	Otro	6	1.07		
	Total	133	1.96		
F6. Comunicación deteriorada.	Secundaria	9	1.44	1.712	.151
	Bachillerato	24	1.39		
	Licenciatura	81	3.67		
	Postgrado	13	1.38		
	Otro	6	1.46		
	Total	133	2.78		

Capítulo 5. Resultados

Factores de EMAT (V2)	Escolaridad	n	Media	F	P
F7. Generación de culpa.	Secundaria	9	1.48	1.651	.165
	Bachillerato	24	1.34		
	Licenciatura	81	3.14		
	Postgrado	13	1.23		
	Otro	6	1.95		
	Total	133	2.46		
F8. Maltrato y humillación.	Secundaria	9	1.40	1.019	.400
	Bachillerato	24	1.03		
	Licenciatura	81	2.26		
	Postgrado	13	1.22		
	Otro	6	1.33		
	Total	133	1.84		
F9. Sabotaje y situaciones deshonestas.	Secundaria	9	1.33	.962	.431
	Bachillerato	24	1.49		
	Licenciatura	81	2.53		
	Postgrado	13	1.19		
	Otro	6	1.31		
	Total	133	2.08		
F10. Abuso de poder.	Secundaria	9	2.04	2.349	.058
	Bachillerato	24	1.57		
	Licenciatura	81	4.25		
	Postgrado	13	1.29		
	Otro	6	1.73		
	Total	133	3.21		
F11. Castigo.	Secundaria	9	1.24	.973	.425
	Bachillerato	24	1.15		
	Licenciatura	81	2.25		
	Postgrado	13	1.07		
	Otro	6	1.29		
	Total	133	1.82		
F12. Discriminación.	Secundaria	9	1.29	.433	.784
	Bachillerato	24	1.30		
	Licenciatura	81	1.74		
	Postgrado	13	1.09		
	Otro	6	1.57		
	Total	133	1.56		
F13. Sobrecarga de trabajo.	Secundaria	9	1.19	1.404	.236
	Bachillerato	24	1.32		
	Licenciatura	81	2.79		
	Postgrado	13	1.25		
	Otro	6	1.63		
	Total	133	2.21		
F14. Desacreditación profesional.	Secundaria	9	1.52	1.149	.337
	Bachillerato	24	1.49		
	Licenciatura	81	3.19		
	Postgrado	13	1.32		
	Otro	6	1.74		
	Total	133	2.53		
F15. Exceso de supervisión y control.	Secundaria	9	3.89	.929	.449
	Bachillerato	24	3.14		
	Licenciatura	81	5.69		
	Postgrado	13	2.95		
	Otro	6	4.06		
	Total	133	4.76		
F16. Clima laboral hostil.	Secundaria	9	2.19	1.057	.381
	Bachillerato	24	2.90		
	Licenciatura	81	4.71		
	Postgrado	13	3.13		
	Otro	6	1.75		
	Total	133	3.92		

Relación entre *Mobbing* con Puesto

Como se observa en la Tabla 5.12, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los 16 factores de EMAT (V2) con la variable sociodemográfica puesto.

Tabla 5.12. Relación entre *Mobbing* con puesto.

Factores de EMAT V2	Puesto	n	Media	F	P
F1. Hostigamiento sexual.	Operativo	66	1.45	.210	.811
	Medio	62	1.45		
	Ejecutivo	5	1.02		
	Total	133	1.43		
F2. Violencia verbal.	Operativo	66	3.26	.834	.436
	Medio	62	2.64		
	Ejecutivo	5	5.00		
	Total	133	3.04		
F3. Violencia física.	Operativo	66	1.08	2.296	.105
	Medio	62	1.49		
	Ejecutivo	5	1.00		
	Total	133	1.27		
F4. Amenazas.	Operativo	66	1.36	1.916	.151
	Medio	62	2.06		
	Ejecutivo	5	1.03		
	Total	133	1.67		
F5. Aislamiento.	Operativo	66	1.74	.632	.533
	Medio	62	2.26		
	Ejecutivo	5	1.11		
	Total	133	1.96		
F6. Comunicación deteriorada.	Operativo	66	2.60	.490	.613
	Medio	62	3.11		
	Ejecutivo	5	1.05		
	Total	133	2.78		
F7. Generación de culpa.	Operativo	66	2.06	1.222	.298
	Medio	62	3.00		
	Ejecutivo	5	1.20		
	Total	133	2.46		
F8. Maltrato y humillación.	Operativo	66	1.42	1.594	.207
	Medio	62	2.34		
	Ejecutivo	5	1.04		
	Total	133	1.84		
F9. Sabotaje y situaciones deshonestas.	Operativo	66	1.76	.705	.496
	Medio	62	2.45		
	Ejecutivo	5	1.67		
	Total	133	2.08		
F10. Abuso de poder.	Operativo	66	3.04	.606	.547
	Medio	62	3.56		
	Ejecutivo	5	1.16		
	Total	133	3.21		
F11. Castigo.	Operativo	66	1.69	.370	.691
	Medio	62	2.03		
	Ejecutivo	5	1.00		
	Total	133	1.82		
F12. Discriminación.	Operativo	66	1.37	.899	.409
	Medio	62	1.81		
	Ejecutivo	5	1.00		
	Total	133	1.56		

Factores de EMAT V2	Puesto	n	Media	F	P
F13. Sobrecarga de trabajo.	Operativo	66	1.94	.791	.456
	Medio	62	2.60		
	Ejecutivo	5	1.15		
	Total	133	2.21		
F14. Desacreditación profesional.	Operativo	66	2.09	.866	.423
	Medio	62	3.07		
	Ejecutivo	5	1.54		
	Total	133	2.53		
F15. Exceso de supervisión y control.	Operativo	66	4.74	.036	.965
	Medio	62	4.73		
	Ejecutivo	5	5.60		
	Total	133	4.76		
F16. Clima laboral hostil.	Operativo	66	3.53	.592	.554
	Medio	62	4.15		
	Ejecutivo	5	6.20		
	Total	133	3.92		

5.5.4.1. Relación entre *Mobbing* y las variables sociodemográficas: Resultados del análisis t-Student.

Para conocer si existían diferencias estadísticamente significativas entre *Mobbing* con las siguientes variables: estado civil, tipo de contrato y con personal a cargo, se realizó el análisis estadístico t-Student y enseguida, se muestran los resultados obtenidos.

Relación entre *Mobbing* con Estado civil

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los 16 factores de EMAT (V2) con la variable sociodemográfica estado civil (ver Tabla 5.13).

Tabla 5.13. Relación entre *Mobbing* con estado civil.

Factores de EMAT V2	Estado Civil	n	Media	t	p
F1. Hostigamiento sexual.	Con pareja	103	1.47	0.691	0.491
	Sin pareja	29	1.26		
F2. Violencia verbal.	Con pareja	103	2.76	-1.318	0.19
	Sin pareja	29	3.98		
F3. Violencia física.	Con pareja	103	1.22	-1.012	0.313
	Sin pareja	29	1.46		
F4 Amenazas.	Con pareja	103	1.65	-0.268	0.789
	Sin pareja	29	1.77		
F5. Aislamiento.	Con pareja	103	1.86	-0.755	0.452
	Sin pareja	29	2.36		
F6. Comunicación deteriorada.	Con pareja	103	2.5	-0.782	0.436
	Sin pareja	29	3.29		
F7. Generación de culpa.	Con pareja	103	2.41	-0.242	0.809
	Sin pareja	29	2.61		
F8. Maltrato y humillación.	Con pareja	103	1.89	0.393	0.695
	Sin pareja	29	1.63		
F9. Sabotaje y situaciones deshonestas.	Con pareja	103	1.94	-0.888	0.376
	Sin pareja	29	2.57		
F10. Abuso de poder.	Con pareja	103	3.02	-0.238	0.812
	Sin pareja	29	3.26		
F11. Castigo.	Con pareja	103	1.92	0.678	0.499
	Sin pareja	29	1.48		
F12. Discriminación.	Con pareja	103	1.51	-0.402	0.688
	Sin pareja	29	1.68		
F13. Sobrecarga de trabajo.	Con pareja	103	2.15	-0.123	0.903
	Sin pareja	29	2.24		
F14. Desacreditación profesional.	Con pareja	103	2.36	-0.789	0.432
	Sin pareja	29	3.12		
F15. Exceso de supervisión y control.	Con pareja	103	4.55	-0.438	0.662
	Sin pareja	29	5.2		
F16. Clima laboral hostil.	Con pareja	103	3.45	-1.385	0.169
	Sin pareja	29	5.08		

Relación entre *Mobbing* con Tipo de contrato

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 5.14, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los 16 factores de EMAT (V2) con la variable sociodemográfica tipo de contrato.

Tabla 5.14 Relación entre *Mobbing* con tipo de contrato.

Factores de EMAT (V2)	Tipo de contrato	n	Media	t	p
F1. Hostigamiento sexual.	Tiempo determinado	21	1.40	-.100	.921
	Tiempo indefinido	112	1.44		
F2. Violencia verbal.	Tiempo determinado	21	2.30	-.840	.402
	Tiempo indefinido	112	3.18		
F3. Violencia física.	Tiempo determinado	21	1.37	.427	.670
	Tiempo indefinido	112	1.25		
F4. Amenazas.	Tiempo determinado	21	1.89	.489	.626
	Tiempo indefinido	112	1.63		
F5. Aislamiento.	Tiempo determinado	21	2.01	.080	.936
	Tiempo indefinido	112	1.95		
F6. Comunicación deteriorada.	Tiempo determinado	21	2.02	-.768	.444
	Tiempo indefinido	112	2.92		
F7. Generación de culpa.	Tiempo determinado	21	2.59	.155	.877
	Tiempo indefinido	112	2.44		
F8. Maltrato y humillación.	Tiempo determinado	21	1.62	-.350	.727
	Tiempo indefinido	112	1.88		
F9. Sabotaje y situaciones deshonestas.	Tiempo determinado	21	2.71	.943	.348
	Tiempo indefinido	112	1.96		
F10. Abuso de poder.	Tiempo determinado	21	3.42	.206	.837
	Tiempo indefinido	112	3.17		
F11. Castigo.	Tiempo determinado	21	2.70	.830	.416
	Tiempo indefinido	112	1.66		
F12. Discriminación.	Tiempo determinado	21	1.39	-.391	.697
	Tiempo indefinido	112	1.59		
F13. Sobrecarga de trabajo.	Tiempo determinado	21	2.27	.084	.933
	Tiempo indefinido	112	2.20		
F14. Desacreditación profesional.	Tiempo determinado	21	2.26	-.294	.769
	Tiempo indefinido	112	2.58		
F15. Exceso de supervisión y control.	Tiempo determinado	21	4.68	-.058	.954
	Tiempo indefinido	112	4.78		
F16. Clima laboral hostil.	Tiempo determinado	21	2.54	-1.892	.063
	Tiempo indefinido	112	4.18		

Relación entre *Mobbing* con personal a cargo.

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre F5. aislamiento de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (V2), con la variable sociodemográfica personal a cargo ($t=-2.179$; $p=.031$), con un puntaje más alto de aislamiento en los trabajadores que no tienen personal a su cargo ($\bar{X} = 2.24$), en comparación con los que sí cuentan con personal a cargo ($\bar{X} = 1.31$). Este resultado refiere mayor aislamiento en los trabajadores que no tienen personal a su cargo con respecto a los trabajadores que sí cuentan con personal a su cargo.

Tabla 5.15. Relación entre *Mobbing* con personal a cargo.

Factores de EMAT V2	Personal a cargo	n	Media	t	p
F1. Hostigamiento sexual.	Si	40	1.22	-1.402	0.163
	No	93	1.53		
F2. Violencia verbal.	Si	40	2.14	-1.769	0.08
	No	93	3.42		
F3. Violencia física.	Si	40	1.15	-0.743	0.459
	No	93	1.32		
F4. Amenazas.	Si	40	1.33	-1.622	0.107
	No	93	1.82		
F5. Aislamiento.	Si	40	1.31	-2.179	0.031
	No	93	2.24		
F6. Comunicación deteriorada.	Si	40	2.58	-0.308	0.759
	No	93	2.87		
F7. Generación de culpa.	Si	40	2.31	-0.297	0.767
	No	93	2.53		
F8. Maltrato y humillación.	Si	40	1.37	-1.615	0.109
	No	93	2.04		
F9. Sabotaje y situaciones deshonestas.	Si	40	1.9	-0.394	0.694
	No	93	2.15		
F10. Abuso de poder.	Si	40	3.36	0.223	0.824
	No	93	3.15		
F11. Castigo.	Si	40	1.29	-1.811	0.073
	No	93	2.05		
F12. Discriminación.	Si	40	1.4	-0.585	0.559
	No	93	1.63		
F13. Sobrecarga de trabajo.	Si	40	2.24	0.063	0.95
	No	93	2.2		
F14. Desacreditación profesional.	Si	40	1.96	-0.944	0.347
	No	93	2.77		
F15. Exceso de supervisión y control.	Si	40	5.09	0.35	0.727
	No	93	4.62		
F16. Clima laboral hostil.	Si	40	2.9	-1.357	0.177
	No	93	4.36		

En este apartado se presentarán los resultados obtenidos de la relación existente entre satisfacción laboral con las variables sociodemográficas empleadas en este estudio.

5.6. Relación entre Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas.

Se realizaron tres diferentes análisis estadísticos, para conocer la relación existente entre la satisfacción laboral con las variables sociodemográficas consideradas en esta investigación, dichos análisis fueron: análisis de correlación producto momento de Pearson, análisis de la varianza y t- Student, los cuales se llevaron a cabo con las variables sociodemográficas correspondientes para cada uno de los análisis. Enseguida,

se muestran los resultados del análisis de la correlación producto momento de Pearson y del análisis de la varianza, realizados dichos análisis para conocer la relación existente entre satisfacción laboral con edad y sexo.

5.6.1. Relación entre Satisfacción Laboral con edad: Resultados del análisis de correlación producto momento de Pearson y del análisis de la varianza.

Se pretendió conocer si existe una asociación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral con edad. Por consiguiente, se realizaron los siguientes análisis estadísticos y estos fueron los resultados obtenidos:

- **Análisis de la correlación producto momento de Pearson.**

De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla 5.16, no se encontró ninguna correlación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral con la variable sociodemográfica edad.

Tabla 5.16. Correlación entre satisfacción laboral con edad.

Variables sociodemográficas: Datos personales	Satisfacción Laboral			
	F1. Relación con el jefe	F2. Promociones	F3. Relación con los compañeros	F4. Trabajo en sí mismo
Edad	-0.118	-0.096	-0.029	0.061

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$.

- **Análisis de la Varianza.**

Como se observa en la Tabla 5.17, tampoco se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral con la variable sociodemográfica edad dividida en rangos.

Tabla 5.17. Relación entre *Mobbing* con edad dividida en rangos.

Factores de EMAT V2	Rangos de Edad	n	Media	F	p
F1. Relación con el jefe.	19 a 25 años	13	2.86	2.398	.070
	26 a 35 años	47	3.10		
	36 a 45 años	52	2.76		
	46 a 78 años	41	2.72		
	Total	153	2.86		
F2. Promociones.	19 a 25 años	13	2.13	1.066	.365
	26 a 35 años	47	2.25		
	36 a 45 años	52	2.13		
	46 a 78 años	41	1.99		
	Total	153	2.13		
F3. Relación con los Compañeros.	19 a 25 años	13	2.96	.867	.460
	26 a 35 años	47	3.11		
	36 a 45 años	52	2.93		
	46 a 78 años	41	2.99		
	Total	153	3.00		
F4. Trabajo en sí mismo.	19 a 25 años	13	2.79	1.105	.349
	26 a 35 años	47	3.07		
	36 a 45 años	52	3.13		
	46 a 78 años	41	2.99		
	Total	153	3.05		

A partir del análisis de varianza realizado, se tomaron las medias para analizarlas y compararlas. Se encontraron en general, puntajes medios más altos entre satisfacción laboral con F1. relación con el jefe, F3. relación con los compañeros y F4. trabajo en sí mismo, el puntaje variaba con respecto al rango de edad; no obstante, se encontraron puntajes medios más bajos en F2. promociones, en los cuatro rangos en los que fue dividida la variable de edad (ver Figura 5.18).

- **Satisfacción laboral con el rango de edad de 19 a 25 años.** En este rango de edad se encontraron puntajes medios más altos entre satisfacción laboral con F3. relación con los compañeros ($\bar{X} = 2.96$) y en F1. relación con el jefe ($\bar{X} = 2.86$). En cambio, se presentó un puntaje medio más bajo entre satisfacción laboral con F2. promociones ($\bar{X} = 2.13$).
- **Satisfacción laboral con el rango de edad de 26 a 35 años.** Se encontraron puntajes medios más altos entre satisfacción laboral con F3. relación con los compañeros ($\bar{X} = 3.11$), F1. relación con el jefe ($\bar{X} = 3.10$) y F4. trabajo en sí

mismo ($\bar{X} = 3.07$); no obstante, se obtuvo un puntaje medio más bajo entre satisfacción laboral con F2. promociones ($\bar{X} = 2.25$).

- **Satisfacción laboral con el rango de edad de 36 a 45 años.** En este rango de edad se encontraron puntajes medios más altos entre satisfacción laboral con F4. trabajo en sí mismo ($\bar{X} = 3.13$) y en F3. relación con los compañeros ($\bar{X} = 2.93$); sin embargo, un puntaje medio más bajo entre satisfacción laboral con F2. promociones ($\bar{X} = 2.13$).
- **Satisfacción laboral con el rango de edad de 46 a 78 años.** Se encontraron puntajes medios más altos entre satisfacción laboral con F3. relación con los compañeros ($\bar{X} = 2.99$) y con F4. trabajo en sí mismo ($\bar{X} = 2.99$); sin embargo, se obtuvo un puntaje medio más bajo entre satisfacción laboral con F2. promociones ($\bar{X} = 1.99$), al ser este el puntaje medio más bajo obtenido con respecto a los demás rangos de edad.

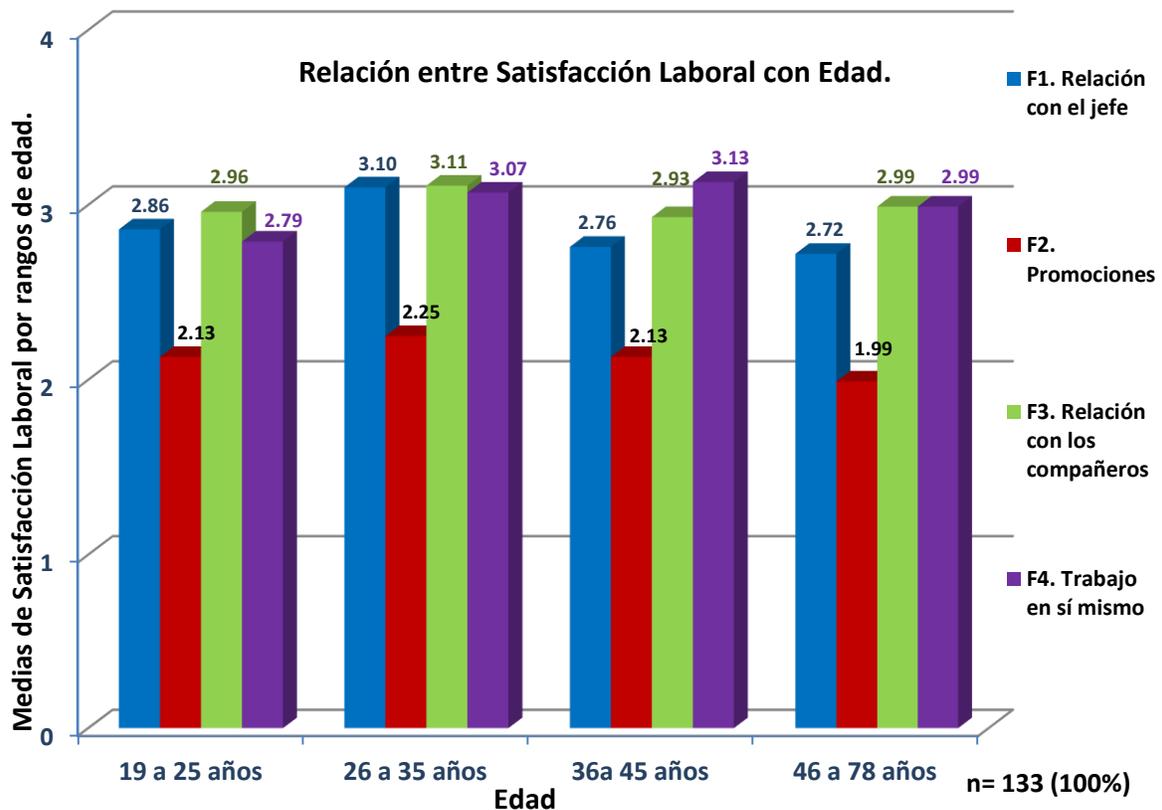


Figura 5.18. Distribución de las medias de los factores de satisfacción laboral por edad.

Asimismo, se buscó conocer si existían diferencias estadísticamente significativas con relación a la satisfacción laboral entre hombres y mujeres, por ende, se realizó el análisis estadístico t- Student y se encontraron los siguientes resultados.

5.6.2. Relación entre satisfacción laboral con sexo: Resultados del análisis t- Student.

Con base en los resultados obtenidos del análisis realizado, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas, con respecto a la satisfacción laboral entre hombres y mujeres (ver Tabla 5.18).

Tabla 5.18. Relación entre satisfacción laboral con sexo.

Satisfacción Laboral	Sexo	n	Media	t	p
F1. Relación con el jefe.	Masculino	77	2.91	.866	.388
	Femenino	75	2.81		
F2. Promociones.	Masculino	77	2.09	-.648	.518
	Femenino	75	2.17		
F3. Relación con los compañeros.	Masculino	77	3.04	.708	.480
	Femenino	75	2.97		
F4. Trabajo en sí mismo.	Masculino	77	3.09	.883	.378
	Femenino	75	3.00		

Como no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral con la variable sociodemográfica sexo, por consiguiente, se tomaron las medias obtenidas del análisis estadístico t-Student y al analizarlas se encontró un puntaje medio más alto en los hombres con respecto a los siguientes factores: F1. relación con el jefe, F3. relación con los compañeros y F4. trabajo en sí mismo; sin embargo, en satisfacción laboral con F2. promociones se encontró un puntaje medio bajo ligeramente más alto en las mujeres que en los hombres (ver Figura 5.19).

- **F1. Relación con el jefe con sexo.** En satisfacción laboral con F1. relación con el jefe se encontró un puntaje medio más alto en hombres ($\bar{X} = 2.91$) que en mujeres ($\bar{X} = 2.81$).

- **F2. Promociones con sexo.** En satisfacción laboral con F2. promociones se encontró un puntaje medio más alto en las mujeres ($\bar{X} = 2.17$) que en los hombres ($\bar{X} = 2.09$).
- **F3. Relación con los compañeros con sexo.** En satisfacción laboral con F3. relación con los compañeros, se halló un puntaje medio más alto en los hombres ($\bar{X} = 3.04$) en comparación al puntaje obtenido en las mujeres ($\bar{X} = 2.97$).
- **F4. Trabajo en sí mismo con sexo.** En satisfacción laboral con F4. trabajo en sí mismo, se encontró un puntaje medio más alto en los hombres ($\bar{X} = 3.09$) que en las mujeres ($\bar{X} = 3.00$).

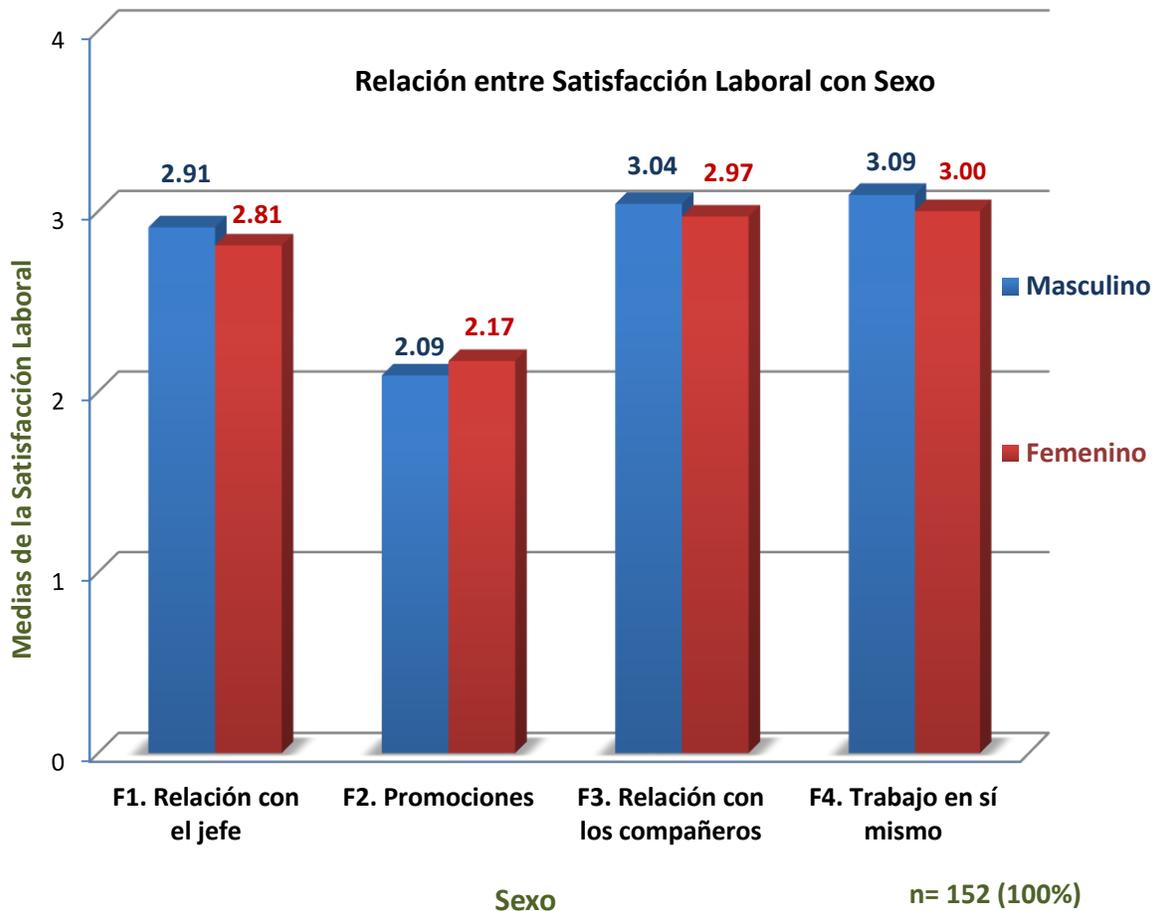


Figura 5.19. Distribución de las medias de satisfacción laboral por sexo.

5.6.3. Relación entre Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas.

Para conocer la relación existente entre satisfacción laboral con las variables sociodemográficas, se realizaron los siguientes análisis estadísticos: el análisis de correlación producto momento de Pearson, el análisis de la varianza y el análisis de t-Student.

Primero se llevó a cabo el análisis de correlación producto momento de Pearson con la finalidad de conocer la relación existente entre la satisfacción laboral con las siguientes variables sociodemográficas: número de horas de trabajo al día, antigüedad, ingreso mensual, número de personas a cargo y hace cuánto ocurrió. Enseguida, se muestran los resultados obtenidos.

5.6.3.1. Correlación entre Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas: Resultados del análisis de correlación producto momento de Pearson.

En la Tabla 5.19, se muestran los resultados obtenidos del análisis realizado y se observan las siguientes correlaciones estadísticamente significativas:

- **F1. Relación con el jefe y variables sociodemográficas.** En satisfacción laboral con F1. relación con el jefe, se encontró una correlación estadísticamente significativa y negativa con antigüedad en el trabajo ($r=-.229$; $p\leq.01$). Dicho resultado indica que a mayor antigüedad es menor la satisfacción laboral con la relación con el jefe.
- **F2. Promociones y variables sociodemográficas.** En satisfacción laboral con F2. promociones, se halló una correlación estadísticamente significativa y negativa con la variable sociodemográfica antigüedad ($r=-.190$; $p\leq.05$). Este resultado refiere, que a mayor antigüedad en el trabajo existe una menor satisfacción laboral con las promociones.
- **F3. Relación con los compañeros y variables sociodemográficas.** Se encontró una correlación estadísticamente significativa y positiva entre la satisfacción

laboral con F3. relación con los compañeros y con la variable sociodemográfica de ingreso mensual ($r=.181$; $p\leq.05$). Este resultado indica que entre más altos sean los ingresos económicos de los trabajadores, habrá una mayor satisfacción laboral con respecto a la relación con sus compañeros.

- **F4 Trabajo en sí mismo y variables sociodemográficas.** Entre satisfacción laboral con F4. trabajo en sí mismo, se obtuvo una correlación estadísticamente significativa y positiva con las siguientes dos variables sociodemográficas: ingreso mensual ($r=.186$; $p\leq.05$) y número de personas a su cargo ($r=.230$; $p\leq.01$). Estos resultados indican que entre mayores ingresos perciban los trabajadores y mayor sea el número de personas a su cargo, existirá una mayor satisfacción laboral con el trabajo en sí mismo desempeñado por el personal.

Tabla 5.19. Correlación entre Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas.

Satisfacción Laboral	Variables Sociodemográficas:				
	Variables de Trabajo				
	Núm. de horas de trabajo al día	Antigüedad	Ingreso mensual	Núm. de personas a cargo	Hace cuánto ocurrió
F1. Relación con el jefe.	.083	-.229**	.102	.037	-.003
F2. Promociones.	.023	-.190*	.060	.117	.043
F3. Relación con los compañeros.	-.055	-.076	.181*	.065	.094
F4. Trabajo en sí mismo.	.134	-.064	.186*	.230**	.096

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$.

Enseguida, se presentarán los resultados obtenidos del análisis de la varianza, realizado para conocer si existen diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral con las siguientes dos variables sociodemográficas: escolaridad y puesto.

5.6.3.2. Relación entre la Satisfacción Laboral y las variables sociodemográficas: Resultados del análisis de la varianza.

Primero se describirán los resultados obtenidos del análisis de varianza realizado para conocer la relación existente entre satisfacción laboral y la variable de escolaridad.

▪ **Relación entre Satisfacción laboral con Escolaridad**

De acuerdo con los resultados obtenidos, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral con la variable sociodemográfica escolaridad en ninguno de sus cuatro factores de la Escala de la Satisfacción Laboral (ver Tabla 5.20).

Tabla 5.20. Relación entre Satisfacción Laboral con escolaridad.

Satisfacción Laboral	Escolaridad	N	Media	F	p
F1. Relación con el jefe.	Secundaria	9	2.35	1.434	.226
	Bachillerato	28	2.90		
	Licenciatura	93	2.85		
	Postgrado	15	3.03		
	Otro	8	3.09		
	Total	153	2.86		
F2. Promociones.	Secundaria	9	2.33	.640	.635
	Bachillerato	28	1.97		
	Licenciatura	93	2.16		
	Postgrado	15	2.08		
	Otro	8	2.22		
	Total	153	2.13		
F3. Relación con los compañeros.	Secundaria	9	2.97	.935	.445
	Bachillerato	28	2.92		
	Licenciatura	93	2.98		
	Postgrado	15	3.18		
	Otro	8	3.25		
	Total	153	3.00		
F4. Trabajo en sí mismo.	Secundaria	9	3.11	.621	.648
	Bachillerato	28	2.92		
	Licenciatura	93	3.06		
	Postgrado	15	3.04		
	Otro	8	3.29		
	Total	153	3.05		

▪ **Relación entre Satisfacción Laboral con puesto.**

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre satisfacción laboral con la variable sociodemográfica puesto, en ninguno de sus cuatro factores de la Escala de Satisfacción Laboral, tal como puede verse en la Tabla 5.21.

Tabla 5.21. Relación entre Satisfacción Laboral con puesto.

Satisfacción Laboral	Puesto	n	Media	F	p
F1. Relación con el jefe.	Operativo	77	2.81	.363	.696
	Medio	70	2.91		
	Ejecutivo	6	2.93		
	Total	153	2.86		
F2. Promociones.	Operativo	77	2.15	.068	.935
	Medio	70	2.11		
	Ejecutivo	6	2.17		
	Total	153	2.13		
F3. Relación con los Compañeros.	Operativo	77	2.95	.728	.484
	Medio	70	3.05		
	Ejecutivo	6	3.17		
	Total	153	3.00		
F4. Trabajo en sí mismo.	Operativo	77	2.96	1.896	.154
	Medio	70	3.15		
	Ejecutivo	6	2.89		
	Total	153	3.05		

A continuación, se mostrarán los resultados obtenidos del análisis t-Student realizado para conocer la relación existente entre la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas correspondientes para dicho análisis.

5.6.3.3. Relación entre la Satisfacción Laboral y las variables sociodemográficas: Resultados del análisis t-Student.

Para conocer si existían diferencias estadísticamente significativas entre satisfacción laboral con las siguientes variables: estado civil, tipo de contrato, personal a cargo y sucesos de *Mobbing*, se realizó el análisis estadístico de t-Student y enseguida, se muestran los resultados obtenidos.

▪ **Relación entre Satisfacción Laboral con estado civil.**

Con base en los resultados obtenidos, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral con la variable sociodemográfica estado civil (ver Tabla 5.22).

Tabla 5.22. Relación entre Satisfacción Laboral con estado civil.

Satisfacción Laboral	Estado civil	n	Media	t	p
F1. Relación con el jefe.	Con pareja	115	2.93	1.434	.158
	Sin pareja	37	2.69		
F2. Promociones.	Con pareja	115	2.17	.914	.362
	Sin pareja	37	2.05		
F3. Relación con los compañeros.	Con pareja	115	3.04	1.038	.301
	Sin pareja	37	2.93		
F4. Trabajo en sí mismo.	Con pareja	115	3.10	1.814	.072
	Sin pareja	37	2.88		

▪ **Relación entre Satisfacción Laboral con tipo de contrato.**

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre satisfacción laboral con los siguientes dos factores: F2. promociones y F4. trabajo en sí mismo, con la variable tipo de contrato (ver Tabla 5.23).

F2. Promociones con tipo de contrato: Se hallaron diferencias estadísticamente significativas entre satisfacción laboral con F2. promociones y con la variable tipo de contrato ($t=2.613$; $p=.010$), por consiguiente, se obtuvo un puntaje más alto en los participantes que fueron contratados por determinado tiempo ($\bar{X} = 2.47$) comparado con los empleados contratados de forma indefinida ($\bar{X} = 2.07$). Dicho resultado, refiere mayor satisfacción laboral con respecto a las promociones, cuando el personal firma un contrato por tiempo determinado a diferencia de los empleados contratados de manera indefinida.

F4. Trabajo en sí mismo con tipo de contrato: En este factor se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral con F4 trabajo en sí mismo, con la variable tipo de contrato ($t=2.031$; $p=.044$), por ende, se obtuvo un puntaje más alto en los empleados contratados por tiempo determinado ($\bar{X} = 3.29$)

con relación a los trabajadores contratados por tiempo indefinido ($\bar{X} = 3.00$). El resultado indica mayor satisfacción laboral con el trabajo en sí mismo en los empleados con un contrato por tiempo determinado en comparación con el personal contratado por tiempo indefinido.

Tabla 5.23. Relación entre Satisfacción Laboral con tipo de contrato.

Satisfacción Laboral	Tipo de contrato	n	Media	t	p
F1. Relación con el jefe.	Tiempo determinado	23	3.08	1.505	.135
	Tiempo indefinido	130	2.82		
F2. Promociones.	Tiempo determinado	23	2.47	2.613	.010
	Tiempo indefinido	130	2.07		
F3. Relación con los compañeros.	Tiempo determinado	23	.759	1.049	.296
	Tiempo indefinido	130	2.98		
F4. Trabajo en sí mismo.	Tiempo determinado	23	3.29	2.031	.044
	Tiempo indefinido	130	3.00		

▪ **Relación entre Satisfacción Laboral con personal a cargo.**

De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla 5.24, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral con la variable personal a cargo en dos de sus factores: F2. promociones y F4 trabajo en sí mismo.

- **F2. Promociones con personal a cargo:** Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre satisfacción laboral con F2 promociones con la variable personal a cargo ($t=2.008$; $p=.046$), y se obtuvo un puntaje más alto en los trabajadores con personal a su cargo ($\bar{X} = 2.30$) a diferencia de los empleados sin personal a su cargo ($\bar{X} = 2.06$). Dicho resultado señala mayor satisfacción laboral con las promociones, en los empleados que tienen personal a su cargo con respecto a los empleados sin personal a cargo.
- **F4. Trabajo en sí mismo con personal a cargo.** Se hallaron diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral con F4. trabajo en sí mismo con la variable personal a cargo ($t=4.736$; $p=.000$), y se encontró un puntaje más alto en los empleados con personal a su cargo ($\bar{X} = 3.35$) con respecto a los

trabajadores sin personal a su cargo ($\bar{X} = 2.92$). Este resultado muestra mayor satisfacción laboral con el trabajo en sí mismo en los empleados con personal a su cargo que en los trabajadores sin personal a cargo.

Tabla 5.24. Relación entre Satisfacción Laboral con personal a cargo.

Satisfacción Laboral	Personal a cargo	n	Media	t	p
F1. Relación con el jefe.	Si	45	2.94	.860	.392
	No	108	2.83		
F2. Promociones.	Si	45	2.30	2.008	.046
	No	108	2.06		
F3. Relación con los compañeros.	Si	45	3.07	.945	.346
	No	108	2.98		
F4. Trabajo en sí mismo.	Si	45	3.35	4.736	.000
	No	108	2.92		

Relación entre la Satisfacción Laboral con los sucesos de *Mobbing*.

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral con la variable sucesos de *Mobbing*, en ninguno de los cuatro factores de la Escala de Satisfacción laboral (ver Tabla 5.25).

Tabla 5.25. Relación entre la Satisfacción Laboral con los sucesos de *Mobbing*.

Satisfacción Laboral	Sucesos de <i>Mobbing</i>	n	Media	t	p
F1. Relación con el jefe.	Si	122	2.88	1.127	.262
	No	7	2.55		
F2. Promociones.	Si	122	2.13	.505	.615
	No	7	2.00		
F3. Relación con los compañeros.	Si	122	3.00	.937	.351
	No	7	2.79		
F4. Trabajo en sí mismo.	Si	122	3.05	.391	.978
	No	7	3.04		

Discusión

En este estudio se encontró que la mayoría de los trabajadores perciben niveles bajos de *Mobbing*, al obtenerse un mayor porcentaje en el percentil 10, para los 16 factores de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (V2). Sin embargo, se encontraron casos en los cuales, los trabajadores sí perciben mayores niveles de *Mobbing*, al ubicarse un porcentaje entre 2.3% y 5.3% en el percentil 90, este percentil, de acuerdo con Uribe (2013), indica una *violencia peligrosa* en los 16 factores de EMAT (V2).

Dichas cifras obtenidas, son compatibles con las reportadas por Zapf et al. (2003), quienes indican una prevalencia de *Mobbing* entre un 1% y un 4% con una frecuencia por lo menos una vez a la semana y durante al menos seis meses (citado en Moreno-Jiménez et al., 2008). Por su parte, González-Trijueque y Graña (2009), señalan que el dato proporcionado por la OIT sobre la prevalencia de los supuestos casos de *Mobbing* en España, fue de un 5% en el 2000, muy similar al obtenido en su investigación (5.8%); sin embargo, sí se compara con la cifra reportada en el informe Cisneros (9.2%), es muy inferior. No obstante, como ya se revisó, otros autores reportan cifras de prevalencia de *Mobbing* mucho más altas, sin olvidar casos reportados con una menor prevalencia en las publicaciones, por los casos que no son comunicados o no son reconocidos (Parra y Acosta, 2010).

Los puntajes de las medias obtenidas en este estudio son más bajos en comparación a los obtenidos por Uribe (2013), en los 16 factores de EMAT (V2). Sin embargo, se encontraron coincidencias con respecto a los puntajes más altos de las medias en los siguientes cuatro factores: exceso de supervisión y control ($\bar{X} = 4.76$), clima laboral hostil ($\bar{X} = 3.92$), abuso de poder ($\bar{X} = 3.21$) y violencia verbal ($\bar{X} = 3.04$). Asimismo, se coincidió con Uribe (2013), en algunos de los puntajes más bajos obtenidos en las medias de los siguientes tres factores de EMAT (V2): violencia física ($\bar{X} = 1.27$), hostigamiento sexual ($\bar{X} = 1.43$) y discriminación ($\bar{X} = 1.56$).

Los indicadores psicosomáticos de EMAT (V2), localizados con una puntuación media más alta fueron: alcohol ($\bar{X} = 3.12$), dolores musculares ($\bar{X} = 2.51$), problemas gastrointestinales ($\bar{X} = 2.17$), trastornos del sueño ($\bar{X} = 2.15$) y dolores de cabeza ($\bar{X} = 2.08$). En cambio, los indicadores psicosomáticos encontrados con una media más

baja fueron los siguientes: número de cigarrillos ($\bar{X} = 1.06$), agresión ($\bar{X} = 1.30$), miedos ($\bar{X} = 1.39$) y trastornos psicosexuales ($\bar{X} = 1.43$).

Se encontraron correlaciones estadísticamente significativas y positivas entre los factores de EMAT (V2) con los indicadores psicosomáticos señalados por Uribe (2013). Tal como menciona Peralta (2004), el *Mobbing* ocasiona consecuencias en la salud de los trabajadores que a su vez, podrían conducir a una enfermedad relacionada con: estrés, depresión, ansiedad, manifestaciones psicosomáticas, trastornos gastrointestinales, dolores de cabeza, dolores óseos, dolores musculares, problemas coronarios, alteraciones del apetito, alteraciones del sueño y de tipo sexual, entre muchos otros padecimientos.

En esta investigación se halló lo siguiente: los trabajadores expuestos a mayor hostigamiento sexual presentaron mayores trastornos de ansiedad, de tristeza y miedos; los empleados expuestos a mayor violencia verbal mostraron trastornos alimenticios, miedos y agresión; a mayor violencia física presentaron: dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, trastornos de tristeza, trastornos alimenticios y miedos; a mayor número de amenazas el participante mostró: dolores musculares, trastornos de ansiedad, trastornos de tristeza, trastornos alimenticios y miedos. Además, a mayor aislamiento el trabajador presentó: dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, trastornos de tristeza, trastornos alimenticios, miedos y agresión; a mayor comunicación deteriorada los trabajadores padecieron: trastornos de ansiedad, trastornos de tristeza, trastornos alimenticios, miedos y agresión; a mayor generación de culpa los trabajadores mostraron: dolores musculares, trastornos de tristeza y miedos; entre mayor número de maltratos y humillaciones los trabajadores manifestaron: dolores musculares y miedos.

Asimismo, el trabajador expuesto a mayor sabotaje y situaciones deshonestas presentó: dolores musculares, trastornos de tristeza y agresión; a mayor abuso de poder sufrieron: dolores musculares, trastornos de ansiedad, trastornos alimenticios y miedos; los trabajadores expuestos a mayor número de castigos mostraron: dolores musculares, trastornos de ansiedad, trastornos de tristeza, trastornos psicosexuales, trastornos alimenticios, miedos y agresión; a mayor discriminación el trabajador presentó: dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, trastornos de tristeza, trastornos psicosexuales, trastornos alimenticios, miedos y

agresión; en cambio, a mayor sobrecarga de trabajo mostraron dolores musculares. El trabajador expuesto a mayor desacreditación profesional manifestó: dolores musculares, trastornos de ansiedad, trastornos de tristeza, trastornos alimenticios, miedos y agresión; a mayor exceso de supervisión y control manifestó mayor agresión; a mayor clima laboral hostil presentó: dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, trastornos de tristeza, trastornos alimenticios, miedos y agresión.

En esta investigación no se encontraron correlaciones ni diferencias estadísticamente significativas entre los 16 factores de EMAT (V2) con la variable edad. Se coincide con los resultados de Leymann (1996) y Herranz, et al. (2006), quienes tampoco observaron en sus estudios realizados diferencias estadísticamente significativas entre *Mobbing* con edad. Sin embargo, tanto Uribe (2013) como Piñuel y Oñate (2002), refieren que el rango de edad menor a los 30 años es el más propenso a padecer este fenómeno (citado en González-Trijueque y Graña, 2009); específicamente Uribe (2013), encontró diferencias estadísticamente significativas solo con el factor de hostigamiento sexual para el rango de 15 a 25 años de edad. No obstante, en el último barómetro Cisneros VI se encontró que los trabajadores mayores de 45 años fueron el grupo laboral más vulnerable; por lo consiguiente, Piñuel y Oñate (2006), indicaron mayor probabilidad de padecer *Mobbing* conforme el trabajador se vuelve más grande.

Con base en la relación existente entre *Mobbing* con la variable sexo, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres solo en dos factores de EMAT (V2): en el factor de hostigamiento sexual ($t=-2.370$, $p=.020$) con un puntaje más alto en mujeres ($\bar{X} = 1.76$) comparado al puntaje obtenido en los hombres ($\bar{X} = 1.15$); y en el factor de violencia verbal ($t=-2.307$, $p=.023$), en el cual, se identificó un puntaje más alto en mujeres ($\bar{X} = 4.01$) con relación al puntaje de los hombres ($\bar{X} = 2.2$).

Dichos resultados refieren mayor hostigamiento sexual y una mayor violencia verbal en las mujeres con respecto a los hombres. Por su parte, Leymann (1996), señala que el *Mobbing* afecta tanto a hombres (45%) como a mujeres (55%), al no ser significativa la diferencia existente; sin embargo, se presenta un mayor riesgo en las mujeres (Piñuel, 2002; citado en Martínez et al., 2012; y González-Trijueque y Graña, 2009), por ende, se coincide con los resultados obtenidos en esta investigación, específicamente con el factor de hostigamiento sexual. No obstante, como indican

Bjorkqvist et al. (1992), se ha ignorado la agresividad dada por parte de las mujeres, las cuales eligen conductas de *Mobbing* que afectan de forma indirecta a su víctima, como por ejemplo: a través de chismorreos, difamaciones, mentiras, escenificaciones, provocaciones, etc., (citado en Leymann, 1996).

De acuerdo con los resultados obtenidos, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la variable personal a cargo con el factor de aislamiento de EMAT (V2), lo cual explica un menor aislamiento en los trabajadores con personal a su cargo con respecto a los trabajadores que no son responsables de otros empleados. En cambio, Uribe (2013), encontró diferencias estadísticamente significativas entre la variable personal a su cargo solo con el factor exceso de supervisión y control.

Con base en esta muestra utilizada, no se encontraron correlaciones ni diferencias estadísticamente significativas entre los 16 factores de EMAT (V2), con las siguientes variables sociodemográficas: escolaridad, puesto, tipo de contrato, estado civil, horas de trabajo al día, antigüedad, ingreso mensual, número de personas a cargo y hace cuánto ocurrió; no obstante, Uribe (2013), halló correlaciones y diferencias estadísticamente significativas entre estas variables sociodemográficas con diferentes factores de EMAT (V2).

Se coincide con Herranz, et al. (2006) y con González-Trijueque y Graña (2009), quienes en sus estudios realizados, encontraron que el nivel de escolaridad, no se ha asociado con el *Mobbing*. Sin embargo, diversos investigadores sí encontraron relación con algunas variables sociodemográficas estudiadas y a continuación se abordarán las aportaciones de cada uno de ellos. Por su parte, Piñuel y Oñate (2006), encontraron que los trabajadores contratados temporalmente reciben un acoso transitorio; en cambio, los trabajadores contratados indefinidamente con más de 10 años de antigüedad indican acosos más duraderos y antiguos a través del tiempo. No obstante, Moreno-Jiménez et al. (2005) y Piñuel y Oñate (2002), refieren mayor incidencia de *Mobbing* entre trabajadores contratados temporalmente (citado en González-Trijueque y Graña, 2009). En cambio, para González-Trijueque y Graña (2009), los trabajadores tanto con contratos fijos e indefinidos sufren indistintamente de conductas de *Mobbing* durante los últimos seis meses.

Por su parte, Piñuel y Oñate (2006), Rudnick (2007) y González-Trijueque y Graña (2009), señalan que el *Mobbing* se da en cualquier nivel jerárquico, puede ser

propiciado por un superior, por parte de un colega o bien de un subordinado. Según, Piñuel y Oñate (2006), los jóvenes con una edad menor a los 26 años indican casos de *Mobbing* más recientes, a diferencia de los trabajadores con mayor antigüedad, al ser los elegidos para librarse de ellos por razones organizacionales por medio del *Mobbing*. Asimismo, Tengilimoglu et al. (2010), encontraron en su estudio realizado, que el 32% de las víctimas padecieron conductas de *Mobbing* (en silencio sin hacer nada) durante un periodo de 2 a 5 años.

Con respecto a la satisfacción laboral, se halló en general una puntuación media más alta entre satisfacción laboral con el factor trabajo en sí mismo ($\bar{X} = 3.05$) y con el factor relación con los compañeros ($\bar{X} = 3.00$). Por el contrario, se obtuvo una puntuación media más baja entre satisfacción laboral con el factor de promociones ($\bar{X} = 2.13$). Dicho dato es similar a lo obtenido por Piñuel (2004), quién también encontró mayor insatisfacción (65.14%) con respecto a las promociones. Por consiguiente, Nogareda y Gracia (2007), refieren considerar importante el desarrollo de carrera, al ser indispensable para la satisfacción del trabajador.

Con base en los resultados obtenidos, se encontró que la satisfacción laboral se favorece cuando la presencia de *Mobbing* disminuye, por lo tanto en presencia de altos niveles de *Mobbing* se afecta la satisfacción laboral con: la relación con el jefe, las promociones, la relación con los compañeros y el trabajo en sí mismo. Por ende, se coincide con Peralta (2004), García et al., (2006), y Gómez, et al. (2014), los cuales, encontraron una correlación estadísticamente significativa entre *Mobbing* con la satisfacción laboral, como se evidencio en esta investigación, porque efectivamente cuando se presentan mayores niveles de *Mobbing* disminuye la satisfacción laboral.

Se encontraron correlaciones estadísticamente significativas y negativas entre los factores de EMAT (V2), con los factores de satisfacción laboral: por lo tanto, se presentó menor satisfacción laboral con el factor de relación con el jefe al haber mayores niveles de *Mobbing* en los siguientes factores de EMAT (V2): violencia verbal, violencia física, amenazas, aislamiento, comunicación deteriorada, generación de culpa, maltrato y humillación, sabotaje y situaciones deshonestas, abuso de poder, castigo, discriminación, sobrecarga de trabajo, desacreditación profesional, exceso de supervisión y, control y clima laboral hostil. En cambio, se encontró menor satisfacción laboral con las promociones cuando se presentaron mayores niveles de *Mobbing* en tres de los factores

de EMAT (V2): comunicación deteriorada, abuso de poder y clima laboral hostil. Asimismo, se encontró menor satisfacción laboral con la relación con los compañeros, en presencia de mayores niveles de *Mobbing* en los siguientes factores de EMAT (V2): violencia verbal, violencia física, aislamiento, comunicación deteriorada, generación de culpa, maltrato y humillación, sabotaje y situaciones deshonestas, abuso de poder, discriminación, sobrecarga de trabajo, desacreditación profesional, exceso de supervisión y control y clima laboral hostil. Sin embargo, se encontró una menor satisfacción laboral con el factor de trabajo en sí mismo, cuando aumentan los niveles de *Mobbing* en los siguientes factores de EMAT (V2): violencia verbal, violencia física, amenazas, aislamiento, comunicación deteriorada, generación de culpa, maltrato y humillación, sabotaje y situaciones deshonestas, abuso de poder, castigo, discriminación, sobrecarga de trabajo, desacreditación profesional y clima laboral hostil. Por tanto, se coincide con Amoros (2007) y Robbins (1999), los cuales, refieren que el trabajo de una persona no sólo consta de las actividades realizadas, además, se requiere de la interacción con sus compañeros y con sus jefes.

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación, no se encontraron correlaciones ni diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral con la variable sociodemográfica de edad. Así como tampoco, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral con la variable de sexo. En cambio, se obtuvieron correlaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral con algunas variables sociodemográficas, y se encontró lo siguiente: a mayor antigüedad es menor la satisfacción laboral con la relación con el jefe; a mayor antigüedad laboral existe una menor satisfacción laboral con las promociones.

Se encontró que entre mayores eran los ingresos percibidos por los trabajadores presentaron una mayor satisfacción laboral en cuanto a la relación con sus compañeros. Sin embargo, entre mayores ingresos perciban los trabajadores y mayor sea el número de personal a su cargo existirá una mayor satisfacción laboral con el trabajo en sí mismo desempeñado por el personal. Además, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre satisfacción laboral con algunas variables sociodemográficas y se obtuvo lo siguiente: los trabajadores tuvieron una mayor satisfacción laboral en cuanto a las promociones cuando su contrato era por tiempo determinado que cuando era por tiempo indefinido.

De esta manera, tenían mayor satisfacción laboral con el trabajo en sí mismo los empleados contratados por tiempo determinado en comparación con los empleados contratados de manera indefinida. Asimismo, se encontró una mayor satisfacción laboral con las promociones en los empleados con personal a su cargo a diferencia de los que no contaban con personal a su cargo. Muy similar a lo encontrado por Gómez et al., (2014), el cual, halló diferencias estadísticamente significativas entre satisfacción laboral con la variable personal a cargo.

Conclusiones

Con base en los resultados obtenidos en esta investigación, se concluye sólo para ésta muestra de trabajadores de CONAGUA, lo siguiente:

Un mayor porcentaje de los trabajadores presentó niveles bajos de *Mobbing*. Sin embargo, entre un 2.5% y 5.3% presentaron violencia peligrosa, porcentaje muy similar al reportado por diferentes investigadores. De los 16 factores de EMAT (V2), se encontraron con mayor presencia: exceso de supervisión y control, clima hostil, abuso de poder y violencia verbal. No obstante, los tres factores de EMAT (V2) menos frecuentes fueron: violencia física, hostigamiento sexual y discriminación.

Con relación a los indicadores psicosomáticos de EMAT (V2), reportados con mayor frecuencia en los trabajadores fueron: alcohol, dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos de sueños y dolores de cabeza. En cambio, entre los de menor presencia, se encontraron: número de cigarrillos, agresión, miedos y trastorno psicosexual.

Se concluye que los trabajadores expuestos a altos niveles de *Mobbing*, se ven afectados por diversos trastornos psicosomáticos, al correlacionar positivamente con los 16 factores de EMAT. También, se encontró mayor hostigamiento sexual y una mayor violencia verbal en las mujeres con respecto a los hombres.

Los trabajadores sin personal a su cargo presentan mayor aislamiento en comparación con los trabajadores con personal a cargo. En cambio, no se encontró que la edad, el estado civil, la escolaridad, el puesto, las horas de trabajo al día, la antigüedad, el ingreso mensual, el tipo de contrato, el número de personas a cargo y hace cuánto ocurrió, sean factores causantes de *Mobbing*, para el caso en particular con dicha muestra empleada en CONAGUA. Sin embargo, Uribe (2013), con la muestra utilizada si encontró asociación entre estas variables sociodemográficas con *Mobbing*.

Con base en los resultados, se puede afirmar que a menor presencia de *Mobbing* mayor es la satisfacción del trabajador, por el contrario cuando existen mayores niveles de *Mobbing* será menor la satisfacción laboral con la relación con el jefe, las promociones, la relación con los compañeros y el trabajo en sí mismo de los trabajadores de CONAGUA (García et al., 2006; Gómez, et al., 2014 y Peralta, 2004). Por tanto, el *Mobbing* ocasiona

consecuencias en la satisfacción laboral así como en la salud de los trabajadores (Peralta, 2004).

Es notable resaltar que la edad y el género de los participantes no están asociados a la satisfacción de los trabajadores. No obstante, la antigüedad del trabajador está relacionada a la satisfacción laboral, al encontrarse, que entre mayor es la antigüedad, el trabajador presenta menor satisfacción laboral con la relación con el jefe y con las promociones. Por tanto, entre mayores sean los ingresos percibidos, el trabajador presentará mayor satisfacción laboral con la relación con sus compañeros y con el trabajo en sí mismo desempeñado por el personal. También, el trabajador experimenta mayor satisfacción laboral con el trabajo en sí mismo, entre mayor sea el número de personas a cargo. Asimismo, se presenta mayor satisfacción laboral con las promociones cuando el contrato es por tiempo determinado con respecto a los trabajadores contratados por tiempo indefinido.

Es notorio que hay mayor satisfacción laboral con el trabajo en sí mismo en los empleados con un contrato por tiempo indefinido. Del mismo modo, se percibe mayor satisfacción laboral con las promociones y con el trabajo en sí mismo en los empleados con personal a su cargo, con respecto a los trabajadores sin personal a cargo.

Se concluye con base en las características de la muestra empleada, que la escolaridad, el puesto, el estado civil y los sucesos de *Mobbing*, no son variables asociadas a la satisfacción laboral. Por tanto, Frederick Irving Herzberg, sostenía que en el medio laboral, aun cuando se anularan todas las fuentes de insatisfacción de los trabajadores, no necesariamente los empleados experimentarían una satisfacción absoluta en el trabajo realizado. Además, para Herzberg, la satisfacción y la insatisfacción son conceptos distintos e independientes, por tanto, los factores de higiene no producen ninguna satisfacción; sin embargo generan insatisfacción. Asimismo, los motivadores causan satisfacción y de no ser así, no crean insatisfacción (citado en Manso, 2002). De igual forma, la satisfacción laboral ha sido muy investigada y relacionada con un sinnúmero de variables, no obstante, aún no se sabe a ciencia cierta, cuáles son todos esos elementos determinantes en la satisfacción de un trabajador y no se pueden generalizar, porque cada persona es diferente y para unos trabajadores serán aplicables ciertos factores, lo cual no indica serlo para todos.

Limitaciones y sugerencias.

Dentro de las limitaciones encontradas en esta investigación, fue el tiempo proporcionado, por parte de las personas responsables de CONAGUA para realizar el estudio, solo permitieron la aplicación de los instrumentos y la entrega del reporte de los resultados encontrados; sin embargo, ya no fue posible implementar alguna medida para erradicar el porcentaje de *Mobbing*, argumentaron la falta de tiempo y el exceso de trabajo de su personal, por tanto, no podían realizar en ese momento alguna medida. Además, CONAGUA contaba con medidas para evitar el *Mobbing*, como por ejemplo: el buzón de quejas y por ende, para los directivos no significaba un problema alarmante el *Mobbing*. A pesar de las limitantes del estudio, se deja al descubierto con las mediciones de *Mobbing*, que no solo es implementar medidas de prevención en alguna organización. En cambio, se debe analizar sí son aplicables y verificar su funcionamiento, de no ser así, se tienen que cambiar por otras o bien modificarlas, todo con la finalidad de lograr erradicar el problema de raíz y evitar la aparición de nuevos casos.

Se le sugiere a los directivos de CONAGUA, revisar detenidamente las medidas de prevención de *Mobbing* implementadas en dicha organización, porque a pesar de tener un buzón de quejas para denunciar sucesos de *Mobbing*, siguen ocurriendo casos. Por tanto, se le debe de permitir al personal, la expresión de quejas, además de llevar un seguimiento de ellas y tener medidas para investigar su veracidad. Asegurarles a los empleados que sus quejas serán escuchadas, analizadas y la resolución será con base en la toma de decisiones justas, para evitar estas situaciones donde ocurren *Mobbing* (Lahera y Merino, 2007). Además, la alta dirección debe designar a una o más personas de la misma organización, para que los demás empleados puedan dirigirse a ellos, en caso de sufrir estas prácticas. Asimismo, se les delegará autoridad a estas personas para actuar en los casos acontecidos (Leymann, 1996).

Para un mejor diagnóstico, aparte de la aplicación de los instrumentos, se sugiere que sea el psicólogo laboral, quien realice un análisis causal de cada caso suscitado, por lo cual, recabará información sobre las características de la víctima de *Mobbing*, para conocer el origen del problema y darle una adecuada solución. Se debe centrar en la historia socio-laboral del trabajador, tanto del puesto actual como en las empresas anteriores en las que laboró; analizar las condiciones de trabajo en su puesto; examinar el proceso y la frecuencia de los acontecimientos de *Mobbing*; además, de analizar las consecuencias físicas, psicológicas, familiares y sociales (Lahera y Merino, 2007).

El psicólogo laboral, identificará en qué etapa del proceso se ubica cada caso, para elegir la medida más idónea y ésta permita prevenir el desarrollo del conflicto, detenerlo o bien, rehabilitar a la víctima (Leymann, 1996). Asimismo, buscará mejorar las relaciones interpersonales dadas en la organización, basándolas en el respeto mutuo y en la tolerancia. Además, para afrontar el *Mobbing*, se debe tomar conciencia de la situación, localizar al acosador, investigar y analizar los recursos disponibles y denunciar para neutralizar el *Mobbing*. (Informe Radstand, 2003). También, es necesario capacitar a los trabajadores en torno al tema de *Mobbing*, para evitar la desinformación, y brindarles un taller de autoestima, al ser indispensable para la autoprotección y defensa en un ambiente hostil (Uribe, 2011).

Por todo lo antes mencionado, se concluye que es fundamental, estar siempre preparados ante un proceso de *Mobbing*, no es válido prestarle atención cuando ya está instaurado, porque se corre el riesgo de no proporcionar una adecuada solución al mismo (Rudnick, 2007). Por último, se sugiere para futuras investigaciones, llevar a cabo estudios de intervención, donde se apliquen las estrategias de afrontamiento para conocer su efectividad. Aparte de estudios donde se demuestren cuáles son los factores protectores del *Mobbing* en las organizaciones (Parra y Acosta, 2010).

Referencias.

- Caballero, K. (2002). El concepto de "Satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 6 (1–10).
- Fidalgo, A. (2002). Reseña de "Mobbing. Cómo sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo" de Iñaki Piñuel y Zavala. *Psicothema*, 14(1), 187-189.
- Galicia, T., y Hernández, A. (2000). *Elaboración de un instrumento para medir Satisfacción Laboral*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología; UNAM, México.
- García, A., Piña, A., Olgún, G., y Uribe, J. (2008). Escalamiento multidimensional y Acoso Laboral: un estudio conceptual sobre Mobbing para el desarrollo de una escala de medición. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 27(2), 119-132.
- García, I., Bartolomé, L., García, I., y Hernández, R. (2006). Psychological well-being and Mobbing in a sample of employees working in the medical and educational sectors. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 381-395.
- García, B. (1985). *Factores relacionados con la Satisfacción Laboral en mujeres: Un estudio comparativo*. Tesis de Maestría. Facultad de Psicología. UNAM. México.
- García, L. (2008). *Violencia y Satisfacción en el entorno laboral*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología: UNAM, México.
- García, V. (2010). Satisfacción Laboral: Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Gómez, A. (2010). *Mobbing: Relación entre factores de Acoso Psicológico Laboral y variables sociodemográficas y psicosomáticas. Aplicación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) en una muestra de trabajadores mexicanos*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología; UNAM, México.
- Gómez, P., Hernández, J., y Méndez, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una empresa chilena del área de la minería. *Ciencia y Trabajo*, 16(49), 9-16.

- González, D., y Delgado, S. (2008). Acoso Laboral y trastornos de la personalidad: Un estudio con el MCMI-II. *Clínica y Salud*, 19(2), 191-204.
- González-Trijueque, D., y Graña, J. (2009). El Acoso Psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 21(2), 288-293.
- González, Q. (2000). *Satisfacción Laboral, autoconcepto y su relación con un proceso de evaluación del desempeño*. Tesis de Maestría, Facultad de Psicología; UNAM, México.
- Kerlinger, F., y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. México: McGraw-Hill.
- Lahera, M., y Merino, J. (2007). Perspectivas de intervención en Riesgos Psicosociales. Medidas preventivas.
- Lara, J., y Pando, M. (2014). El Mobbing y los síntomas de Estrés en docentes universitarios del sector público. *Ciencia y Trabajo*, 16(49), 43-48.
- Leymann, H. (1996). The content and development of Mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184.
- López, C. (1999). *Evaluación de la percepción ambiental, la satisfacción laboral y el desgaste emocional del personal de un centro de atención a la salud*. Tesis de Maestría, Facultad de Psicología; UNAM, México.
- López, M., Vázquez, P., y Montes, C. (2007). Organizational antecedents and consequences of Mobbing: A case study. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 17 (3), 209-222.
- López, M., Vázquez, P., y Montes, C. (2010). Mobbing: Antecedentes Psicosociales y consecuencias sobre la Satisfacción Laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42 (2), 215-224.
- Manso, P. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 128, 79-86.

- Martínez, C. (2007). "Mobbing" Acoso psicológico en el trabajo. *Hospitalidad-ESDAI*.
- Martínez, M., Irurtia, J., Camino, C., Torres, H., y Queipo, D. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o Mobbing: patología emergente. *Gaceta Internacional de Ciencias Forenses* (3), 5-12.
- Moncada, S., y Llorens, C. (2006). *Factores psicosociales* (Tercera ed.). España: Elsevier Masson.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Morante, E., Garrosa, E., Rodríguez-Carvajal, R., y Díaz-Gracia, L. (2008). Evaluación del Acoso Psicológico en el Trabajo: Desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. *Universitas Psychologica*, 7(2), 335-345.
- Nogareda, C., y Gracia, A. (2007). Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales. medidas preventivas.
- Nuray, A., Nilgun, A., y Fulya, S. (2011). Causes, Dimensions and Organizational Consequences of Mobbing: An Empirical Study. *Ege Academic Review*, 11 (1), 1467-1479.
- Peralta, C. (2004). El acoso laboral: Mobbing perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales* (18), 111-122.
- Piñuel, I. (2004). Informe Cisneros V. La incidencia del Mobbing ó acoso psicológico en el trabajo en la administración (AEAT e IGAE).
- Piñuel, I., y Oñate, A. (2006). La evaluación y diagnóstico del Mobbing o Acoso Psicológico en la organización: el barómetro Cisneros. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 309-332.
- Robbins, P. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Roskam, E. (1999). *La salud y la seguridad en el trabajo: La lucha contra los riesgos*. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.
- Rudnick, V. (2007). *El acoso moral o Mobbing como un riesgo laboral*. Universidad de Concepción. Contraloría Universitaria.

- Ruiz-Frutos, C., García, A., Delclós, J., y Benavides, F. (2006). *Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. (Tercera ed.). España: Elsevier Masson.
- Tengilimoglu, D., Mansur, F., y Dziegielewski, S. (2010). The Effect of the Mobbing on Organizational Commitment in the Hospital Setting: A Field Study. *Journal of Social Service Research*, 36(2), 128.
- Uribe, J. (2011). *Violencia y acoso en el trabajo: Mobbing*. México: Manual Moderno, UNAM, Facultad de Psicología.
- Uribe, J. (2013). *Escala de Violencia en el Trabajo: Mobbing*. México: Manual Moderno.
- Zimbardo, P. (2005). *Psicología y Vida*. México: Editorial Trillas.

ANEXOS

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

CUESTIONARIO EMAT V2
INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo: Donde laboro si cometo un error soy castigado.

RESPUESTA a) (Frecuencia):

RESPUESTA b) (Duración):

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

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

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

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

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

NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO
¡GRACIAS!

CUESTIONARIO EMAT V2 SIN CLAVES

1	Donde trabajo exageran al controlarme las entradas, salidas y movimientos dentro de la empresa.
2	En la organización donde laboro, mi jefe me impone su voluntad e intereses.
3	Mi jefe me ha obligado a pedirle perdón de manera humillante por errores de trabajo.
4	Me amenazan con reducirme mi tiempo de descanso.
5	En mi lugar de trabajo he descubierto que inventan “chismes” de mí.
6	Me han amenazado con reportarme o inhabilitarme para otros trabajos.
7	Mi jefe y/o compañeros de trabajo suelen hacerme llamadas telefónicas con propuestas sexuales, las cuales me molestan y rechazo.
8	Mis compañeros de trabajo me hacen la vida imposible.
9	En el trabajo me calumnian y se murmura a mis espaldas.
10	He observado que mi jefe y mis compañeros se ponen de acuerdo para sabotear mi trabajo.

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

21	Cuando llego a retrasarme en la entrega de trabajo, mi jefe me lo reprocha exageradamente haciéndome sentir mal.
22	Minimizan mi desempeño laboral ya que argumentan que no cuento con las capacidades o habilidades necesarias para realizar las actividades que se me encomiendan.
23	Mi jefe y/o compañeros suelen presionarme con intenciones sexuales para salir a comer o a tomar algo.
24	Mis compañeros de trabajo suelen comentar que mi trabajo es poco profesional (aunque no sea cierto).
25	Me han presionado con sanciones laborales si no acepto propuestas sexuales.
26	Me obligan a hacer cosas de trabajo para las que saben que no estoy preparado y así hacerme quedar mal.
27	Se me trata diferente entre mis compañeros de trabajo por mi sexo.
28	Mi jefe me grita frente a todos mis compañeros para ponerme en ridículo.
29	Cuando estoy con mi jefe y/o compañeros, estos suelen tener conversaciones con contenido sexual alusivos a mi persona, lo cual me incomoda.
30	Algunos compañeros de trabajo suelen mirarme morbosamente (con intenciones sexuales) para molestarte y hacerme sentir mal.

31	Me asignan lugares de trabajo manteniéndome aislado del resto de mis compañeros.
32	En mi trabajo he sido castigado, por no colaborar hasta altas horas de la noche.
33	He sufrido amenazas de perder el empleo.
34	En mi trabajo tengo que atenerme arbitrariamente a lo que disponga mi jefe según su estado de ánimo.
35	En mi trabajo me castigan poniéndome a hacer tareas absurdas.
36	En el trabajo prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.
37	Me impiden intencionalmente el acceso a cursos, pláticas, juntas importantes para mi trabajo etc.
38	En algunas ocasiones mi jefe me encarga trabajos especiales o urgentes, pero estos son ignorados después y tirados a la basura.
39	A pesar de cualquier tipo de esfuerzo mi jefe y/o compañeros de oficina critican mi trabajo.
40	Mi jefe me castiga recortando mis tiempos de descanso.

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

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

61	Recibo insultos o comentarios obscenos o degradantes por parte de mis compañeros de trabajo.
62	Me atacan físicamente por venganzas de trabajo.

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

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

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

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

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

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

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

121	¿Qué edad tiene?
122	Sexo
123	Estado Civil
124	¿Qué escolaridad tiene?
125	¿Qué ocupación tiene?
126	¿En su trabajo que tipo de puesto ocupa?
127	¿Cuántas horas trabaja al día?
128	¿Cuánto tiempo de antigüedad tiene en la empresa en la que labora actualmente?
129	¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibe, sin considerar impuestos, descuentos, etc.?
130	¿En qué tipo de organización labora?
131	¿Qué tipo de contrato tiene?
132	¿Tiene personas a su cargo?
133	¿Cuántas?
134	¿Con qué frecuencia fuma?
135	¿Cuántos cigarros fuma?
136	¿Con qué frecuencia ingiere bebidas alcohólicas?
137	¿Padece dolores de cabeza? (cefalea tensional, migraña, etc.)
138	¿Padece dolores musculares? (cuello, espalda, extremidades, etc.)

139	¿Padece problemas gastrointestinales? (diarreas, gastritis, colitis, úlceras, etc.)
140	¿Padece trastornos del sueño? (insomnio, pesadillas, no poder despertar, etc.)
141	¿Padece ansiedad? (nerviosismo inexplicable, angustia, temblores, etc.)
142	¿Padece tristeza, llanto, melancolía, depresión?
143	¿Padece disminución del apetito o satisfacción sexual?
144	¿Padece trastornos alimenticios? (falta o exceso de apetito, vomito, náuseas)
145	¿Padece miedos, temores, fobias, etc. hacia situaciones u objetos?
146	¿Actúa y responde con agresividad incontrolable?

En caso de que la **primera respuesta a)** sea **Nunca**, la **segunda respuesta b)** deberá dejarla en **blanco**.

HOJAS DE RESPUESTAS EMAT V2
 Marque con una "X" el cuadro correspondiente según sea el caso.

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

En caso de que la **primera respuesta a)** sea **Nunca**, la **segunda respuesta b)** deberá dejarla en **blanco**.

	a) ¿Con qué frecuencia?						b) ¿Por cuántos meses?					
	Nunca 1)	Casi Nunca 2)	Una vez al mes 3)	Una vez a la semana 4)	Casi Diario 5)	Diario 6)	Uno o Menos de un mes 1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) ó más meses
41.												
42.												
43.												
44.												
45.												
46.												
47.												
48.												
49.												
50.												
51.												
52.												
53.												
54.												
55.												
56.												
57.												
58.												
59.												
60.												
61.												
62.												
63.												
64.												
65.												
66.												
67.												
68.												
69.												
70.												
71.												
72.												
73.												
74.												
75.												
76.												
77.												
78.												
79.												
80.												
81.												
82.												
83.												

En caso de que la primera respuesta a) sea Nunca, la segunda respuesta b) deberá dejarla en blanco.

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

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

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

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

119.	Si	No										
120.	Menos de 1 año	De 1 a 3 años	De 3.1 a 5 años	De 5.1 a 10 años	De 10.1 o más años							
121.		Años										
122.	Masculino	Femenino										
123.	Con Pareja	Sin Pareja										
124.	Escolaridad											

125.	Ocupación				
126.	Operativo	Medio	Ejecutivo	Otro	
127.	Horas de trabajo				
128.	Antigüedad(años)				
129.	\$	Mensual			
130.	Pública	Privada			
131.	Obra Determinada	Tiempo Determinado	Tiempo Indefinido		
132.	Sí	No			
133.	No. personas				
134.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
135.	No. de Cigarros				
136.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
137.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
138.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
139.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
140.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
141.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
142.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
143.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
144.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
145.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario
146.	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario



ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL
INSTRUCCIONES



A continuación encontrará una serie de afirmaciones que reflejan situaciones o sentimientos relacionados con el trabajo que usted desempeña, así como de situaciones organizacionales de la Institución en donde labora. Por lo que le solicitamos que las lea cuidadosamente y decida qué tan De Acuerdo o En Desacuerdo esta con cada una de ellas, responda considerando su actual situación laboral.

Completamente de acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo
4	3	2	1

Dependiendo qué tan De acuerdo o En Desacuerdo esté con la afirmación planteada, deberá seleccionar **una respuesta** y marcar con una “X” sólo una de las cuatro opciones, tomando en cuenta la escala siguiente:

		Completamente de acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo
		4	3	2	1
1	Las instalaciones cuentan con adecuada iluminación para poder realizar apropiadamente las actividades que desempeño.	X			

Observe el siguiente ejemplo:

Este ejemplo indica que la persona está **Totalmente de Acuerdo** con la pregunta. Si desea cambiar alguna respuesta, borre por completo lo que quiera cambiar. No deje sin contestar alguna pregunta.

NOTA. *Sus respuestas serán totalmente confidenciales y sólo serán utilizadas con fines estadísticos, por lo que puede contestar con toda confianza y sinceridad.*

RECUERDA QUE NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS.
AHORA PUEDE COMENZAR

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

1.	Me siento satisfecho con el trabajo que realizó.
2.	Mis compañeros me ayudan a realizar mi trabajo.
3.	Trabajo a gusto con mi jefe porque es amigable.
4.	En mi trabajo existen oportunidades de promoción.
5.	Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables.
6.	Mi jefe conoce el trabajo que debe realizarse (objetivos, tareas, desempeño, etc.)
7.	El sistema de promociones es justo.
8.	El trabajo que desempeño es rutinario.
9.	Mis compañeros son aburridos.
10.	Me gusta la forma como mi jefe supervisa mis actividades diarias.

11.	Los ascensos en mi trabajo van en relación al rendimiento y calidad en el trabajo.
12.	Mi trabajo es agradable.
13.	Mi jefe se interesa por mi bienestar.
14.	Mis compañeros de trabajo se interesan por mí.
15.	Las relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo.
16.	Mi jefe me ayuda a realizar bien mi trabajo.
17.	Mi jefe es bien organizado.
18.	Estoy satisfecho con las oportunidades de formación que me ofrece este trabajo.

DATOS PERSONALES	
19.	En caso de tener pareja. ¿Cuántos años llevas con ella?
20.	¿Tienes hijos?
21.	En caso de tener hijos. ¿Cuántos?
22.	Menciona a que área, departamento, gerencia o subgerencia pertenece.
23.	¿Cómo es el contacto que mantienes con los usuarios?
24.	¿Cuántos trabajos tienes?
25.	¿Cuántas actividades consideras tener en un día? (trabajos, deportes, religión, club, etc.)
26.	¿Cuántos años has trabajado en tú vida?
27.	¿Cuál es el horario de trabajo?
28.	¿Cuántos empleos has tenido en tu vida?
29.	¿Cuántos ascensos has tenido en tu vida?
30.	¿Haces ejercicio físico?
31.	Sí haces ejercicio, ¿Cuántas horas a la semana le dedicas?
32.	Durante una semana, ¿Cuántas horas libres tienes?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

**HOJA DE RESPUESTA
ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Marque con una “X” el cuadro correspondiente según sea el caso.

	Completamente de acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Completamente en Desacuerdo
	4	3	2	1
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				

DATOS PERSONALES		
19.		Años
20.	Si	No
21.	Número	
22.	Área	
23.	Directo	Indirecto
24.	Número	
25.	Número	
26.		Años
27.	De:	a
28.	Número	
29.	Número	
30.	Si	No
31.		Horas
32.		Horas

¡Gracias por su colaboración!