



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**

**“ MOBBING Y SU RELACION CON VARIABLES  
SOCIODEMOGRÁFICAS Y PSICOSOMATICAS EN  
UNA MUESTRA DE TRABAJADORES  
MEXICANOS”**

**T E S I S  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTA:**

**SÁNCHEZ URBÁN JOSE CHRISTIAN**

**DIRECTORA: Dra. GARCÍA SAISÓ ALEJANDRA**

**REVISORA: Mtra. LÓPEZ SEGURA ISAURA  
ELENA**

**Esta investigación es parte del proyecto PAPIIT  
#IN303014**



**CIUDAD UNIVERSITARIA , D.F.**

**Marzo, 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.

## **AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIAS**

**Gracias a Dios por darme salud, paciencia y fuerzas en los momentos más difíciles de mi vida y sobre todo a lo largo de esta etapa.**

**Dedico este trabajo especialmente a mi mamá por todo el apoyo, amor, cariño, paciencia y los buenos consejos que me ha brindado a lo largo de mi vida y sobre todo a lo largo de esta etapa tan difícil, ya que sin ella tal vez no habría conseguido este objetivo por todo no me queda más que decirte gracias mamá te quiero mucho.**

**Agradezco a la UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO, mi alma mater por haberme brindado la oportunidad de pertenecer a ella y sobre todo los conocimientos para poder desarrollarme como profesionista.**

**A la Facultad de Psicología por todas las herramientas que me ha dado y por permitirme realizar mi sueño de ser psicólogo.**

**Gracias a mi directora de tesis la maestra Alejandra García Saisó por su tiempo, trabajo y los conocimientos aportados a lo largo de la licenciatura y para la realización de este trabajo.**

**A la Maestra Isaura López Segura, por haber compartido sus conocimientos conmigo además sus consejos y aportaciones para la realización de este trabajo gracias.**

**Al Honorable jurado Dra. Carmen Gerardo, Mtra. Erika Villavicencio y al Dr. Felipe Uribe a todos gracias por su tiempo, consejos, recomendaciones y conocimientos aportados.**

**A mis hermanas Rosa y Diana por el amor, el apoyo y los consejos que me han brindado a lo largo de mi vida muchas gracias las quiero mucho.**

**A mi papá por el apoyo brindado a lo largo de la carrera.**

## INDICE

<b>RESUMEN</b> .....	1
<b>INTRODUCCION</b> .....	2
<b>CAPITULO 1</b> .....	4
<b>SALUD OCUPACIONAL</b> .....	4
1.1 Definición de Salud .....	4
1.2 El trabajo .....	6
1.3 Relación salud- trabajo.....	9
1.4 Efectos positivos del trabajo en la salud. ....	11
1.5 Efectos negativos del trabajo en la salud. ....	12
1.6 Factores psicosociales .....	13
1.7 Definición de salud ocupacional.....	16
<b>CAPITULO 2</b> .....	20
<b>MOBBING</b> .....	20
2.1 Antecedentes del Mobbing.....	20
2.2 Definición de Mobbing.....	22
2.3 Tipos de Mobbing.....	24
2.4 Etapas del Monbbing .....	29
2.5 Causas del Mobbing. ....	32
2.6 La víctima.....	36
2.7 Acosador.....	38
2.8 Mobbing en México .....	42
2.9 Consecuencias del Mobbing .....	44
2.10 Investigaciones de Mobbing .....	48
2.11 Leyes en el mundo contra el Mobbing .....	50
<b>CAPITULO 3</b> .....	58
<b>METODO</b> .....	58
3.1 Justificación. ....	58
3.2 Objetivos:.....	59

<b>3.3 Preguntas de investigación:</b> .....	<b>60</b>
<b>3.4 Hipótesis:</b> .....	<b>60</b>
<b>3.5 Variables</b> .....	<b>60</b>
<b>3.6 Muestreo:</b> .....	<b>62</b>
<b>3.7 Participantes:</b> .....	<b>62</b>
<b>3.8 Tipo de estudio:</b> .....	<b>62</b>
<b>3.9 Instrumento</b> .....	<b>63</b>
<b>3.10 Procedimiento</b> .....	<b>63</b>
<b>RESULTADOS</b> .....	<b>65</b>
<b>Discusión y Conclusiones</b> .....	<b>87</b>
<b>Limitaciones y Sugerencias</b> .....	<b>92</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>93</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>98</b>
<b>CUESTIONARIO EVT (Uribe) (F01)</b> .....	<b>99</b>

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación estadística entre el acoso laboral (mobbing), variables sociodemográficas y psicosomáticas en una muestra de trabajadores mexicanos. Se integró una muestra de 200 participantes, 106 hombres y 94 mujeres, con una antigüedad mínima de seis meses en su actual trabajo. Se utilizó la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT), para medir acoso laboral, tiene un alpha de Cronbach de .98. Se llevaron a cabo correlaciones entre el acoso laboral, las variables sociodemográficas y psicosomáticas, obteniendo como resultado que si existe relación estadísticamente significativa entre el acoso laboral y las variables sociodemográficas y psicosomáticas, aceptándose así las hipótesis de investigación (Hi).

**PALABRAS CLAVE:** Acoso laboral, Mobbing, Salud, Trabajo, Salud Ocupacional.

## INTRODUCCION

El acoso laboral (mobbing) es un fenómeno que afecta cada vez a más trabajadores en México y a nivel mundial, trayendo consigo problemas en su desempeño laboral y en su salud de los mismos.

La salud de acuerdo con Terris (1975 en Orozco, 2006) es un estado de bienestar físico, mental y social, con capacidad de funcionamiento, y no sólo la ausencia de afecciones o enfermedades. Este funcionamiento es el trabajo que para Ruiz (1987), el trabajo es la acción que el hombre realiza para dominar o transformar la naturaleza con el propósito de satisfacer sus necesidades, desde la más primitiva hasta la más compleja y por otro lado, Parra (2003) menciona que el trabajo es una fuente de salud. Mediante el trabajo, las personas logran acceder a una serie de cuestiones favorables para conservar un buen estado de salud.

Pero así como el trabajo nos permite acceder a un buen estado de salud también puede traer efectos negativos, de acuerdo con Sánchez y Muñoz (2008), el trabajo puede bloquear las aspiraciones personales, la realización profesional y el desarrollo social, provocando una deshumanización y una influencia negativa a nivel orgánico, mental y social.

Como se puede ver existe una relación entre salud y trabajo por lo que es importante la salud ocupacional la cual define la Organización Mundial de la Salud (1994, en Nieto 1999), la salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo.

Uno de los factores que ponen en riesgo la salud y la seguridad en el trabajo es el acoso laboral (mobbing) el cual a lo largo de la historia ha sido definido por varios autores como Leymann (1996), Piñuel (2001), Hirigoyen (1998), entre otros por lo que se puede resumir como la aplicación sistemática y recurrente de conductas y actitudes hostiles hacia un trabajador o grupo de trabajadores con el fin de dañarlo física, psicológica o socialmente.

Es importante tomar conciencia de la gravedad de las consecuencias que trae consigo el acoso laboral, como las repercusiones a nivel psicológico y psicosomático de los trabajadores.

El objetivo de esta investigación fue comprobar si existe relación estadísticamente significativa entre los factores de acoso laboral, las variables sociodemográficas y psicosomáticas en una muestra de trabajadores mexicanos.

Para cumplir con el objetivo se aplicó la Escala de Violencia en el trabajo (EVT), a una muestra de 200 trabajadores mexicanos, que tuvieran como mínimo 6 meses en su actual trabajo.

En el capítulo 1 se mencionan los conceptos de salud y trabajo propuestos por distintos autores, en este mismo apartado se toma en cuenta la relación salud-trabajo y las definiciones e importancia de la salud ocupacional.

En el capítulo 2 se desarrollan los principales aspectos del mobbing: antecedentes, definición, tipos de mobbing, las etapas, causas, la víctima, el acosador, el mobbing en México, las consecuencias, las investigaciones y las leyes en el mundo para legislar el acoso laboral.

En el capítulo 3 se desarrolla la metodología utilizada para esta investigación, incluyendo: justificación, objetivo, definición de variables, hipótesis, características de la muestra, sujetos, tipo de investigación, descripción del instrumento, procedimiento y estadística utilizada.

Finalmente se presentan los resultados, la discusión, las limitaciones y las sugerencias

## **CAPITULO 1**

### **SALUD OCUPACIONAL**

El goce máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano, sin discriminación de raza, religión, ideología política o condición económica o social (Organización Mundial de la Salud, 2011).

Para comprender a que se refiere la salud ocupacional es necesario primero definir qué se entiende por salud, así como, qué es el trabajo y la relación que existe entre estos dos conceptos.

#### **1.1 Definición de Salud**

Clásicamente, la salud se ha definido en contraposición a la enfermedad. Así, salud es el estado del ser orgánico que ejerce normalmente todas las funciones, mientras enfermedad se refiere a la alteración más o menos grave de la salud (Orozco, 2006).

Ruiz (1987), define a la salud como un estado ideal que puede ser inalcanzable por completo, siendo éste un concepto relativo.

Para Cortez (2007), el concepto de salud, a pesar de los distintos enfoques y tratamientos, se puede conceptualizar basada en tres aspectos: somáticos, psíquicos y sanitarios. De los tres aspectos a considerar, la concepción somática es la que más importancia ha ejercido sobre la sociedad, la cual, al considerar la salud como en el bienestar del cuerpo y el organismo físico, conduce hacia una definición negativa, de ausencia de enfermedad que solo se conoce y se valora cuando se pierde.

El concepto de salud ha evolucionando, dejó de ser la ausencia de enfermedad para formar un conjunto de bienestar entre lo biológico, lo psicológico y lo social ya que para que un individuo se considere sano es necesario que tenga un equilibrio entre los tres factores: físico, mental y social.

La salud es un derecho fundamental de todo ser humano y lograr el más alto de bienestar depende de la cooperación de individuos y naciones y la aplicación de medidas sociales y sanitarias (OMS, 1948).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006) define salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Para Sánchez y Muñoz (2008) el concepto de salud tiene tres ámbitos referenciales, el biológico, el psicológico y el social, por este motivo los conocimientos científicos aportan soluciones integradas, para mantener la salud, restablecerla o promoverla.

Por su parte Terris (1975 en Orozco, 2006) define que la salud es un estado de bienestar físico, mental y social, con capacidad de funcionamiento, y no sólo la ausencia de afecciones o enfermedades.

Como se puede observar un buen estado de salud no solo depende de los factores individuales sino también de los factores sociales, de trabajo, la implementación de medidas sanitarias y un adecuado medio ambiente en el que se desarrolla el individuo.

La salud es, más que un estado, es un proceso continuo de restablecimiento del equilibrio, proceso que cuando alguno de los factores implicados cambia y dicho cambio se mantiene en el tiempo, el ser humano adopta una respuesta fija, que en algún momento previo fue adecuada para restablecer el equilibrio; pero, al tornarse, inflexible lleva a un estado catastrófico que puede ser incompatible con la vida (Canguilhem 1982, en Orozco, 2006).

Salleras (1985), define salud como el logro del más alto bienestar físico, mental y social y la capacidad de funcionamiento que permitan los factores sociales en los que vive inmerso el individuo y la colectividad.

Barro (1996, en Orozco, 2006), por su parte, define salud como un bien de capital productivo y generador del crecimiento económico.

Dubos (1956, en Orozco, 2006: p.9), define salud como un estado físico y mental razonablemente libre de incomodidad y dolor, que permite a la persona en cuestión funcionar efectivamente por el más largo tiempo posible en el ambiente donde por elección está ubicado.

Ruiz (1987) menciona que la salud es una fuerza que capacita a los individuos para contrarrestar las adversidades de la vida, con un mínimo de sufrimiento, de desajuste y el trabajo es un componente esencial de la vida, como puede brindar condiciones propicias de adaptabilidad y oportunidades para la realización de la creatividad; también puede ocasionar obstáculos para su adaptación y afectar la salud del individuo.

García (2000), señala que la salud ha sido definida como la capacidad del individuo para adaptarse al medio que lo rodea así como la facultad de funcionar en las mejores condiciones.

Para estos autores la salud es un equilibrio dinámico, en el cual los individuos o grupos tienen la capacidad óptima para afrontar las condiciones de vida. Así, la salud sería la ausencia de las condiciones que limitan las capacidades de funcionar, las cuales pueden ser objetivamente medidas, permitiendo el desarrollo del ser humano y mejorar su calidad de vida.

Se puede observar que la mayoría de los autores coinciden en que la salud es un estado de bienestar físico, mental y social en el que debe haber un equilibrio, además consideran la salud como una fuerza de trabajo y una fuente de riqueza, lo que significa que el trabajo influye en la salud del individuo por lo que resulta importante abordar el concepto de trabajo.

## **1.2 El trabajo**

La Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948 en Nieto, 1999: p.9) dice en su artículo 23 que "Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo".

Desde su aparición en la tierra, el hombre debe utilizar parte de su energía en actividades relacionadas a modificar la naturaleza que lo rodea con el fin de satisfacer sus necesidades y las de la sociedad en la que vive. Es decir el hombre necesita trabajar para alcanzar una vida sana, productiva y feliz (Nieto 1999).

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

De acuerdo con Ovejero (2006), el trabajo siempre ha sido estudiado a lo largo de la historia, es más, ha sido un concepto crucial en las sociedades, estableciendo que la existencia del propio ser humano conlleva necesariamente al trabajo, definiéndolo en algunos casos como el desarrollo de algún tipo de actividad con el fin de buscar el sustento para sí mismo y para los suyos.

Para Ruiz (1987), el trabajo es la acción que el hombre realiza para dominar o transformar la naturaleza con el propósito de satisfacer sus necesidades, desde la más primitiva hasta la más compleja. Se puede decir que el trabajo permite desarrollar las potencialidades del hombre pero, al mismo tiempo restringe su libertad, ya que su vida está sometida a un ritmo impuesto por el trabajo.

Como se puede observar en la antigüedad el trabajo fue considerado como un castigo, pero en la actualidad lo que es un castigo es no tener un trabajo ya que el trabajo tienen dos papeles muy importantes para el ser humano el primero en un sentido individual le permite acceder a una autorrealización, un status, ingresos y en un sentido social la creación de bienes y servicios además de la producción de riqueza.

Para Blanch (1996, en Rodríguez, 2004: p.24), el trabajo es la inversión consiente e intencional de una determinada cantidad de esfuerzo para la producción de bienes, elaboración de productos o la realización de servicios con los que se desean satisfacer algún tipo de necesidad humana.

Marshall (1980 en Ovejero, 2006), define al trabajo como un esfuerzo de la mente y el cuerpo, realizado parcial o totalmente, con el objetivo de obtener beneficio.

El trabajo es un fenómeno social que debe interpretarse en el contexto de las instituciones y estructuras sociales. Pero es ejecutado por seres humanos de manera individual, no por sociedades. En la mayor parte de las sociedades, la mayoría de las personas deben adecuarse de alguna manera a las exigencias de trabajar (Neff, 1972).

Según Peiró (1989 en Ovejero, 2006), trabajo es el conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materiales o información disponible, permite obtener, producir o prestar, productos o servicios.

Los autores coinciden en que el trabajo es una actividad humana que requiere de un esfuerzo físico y mental, que se realiza enfocado en transformar la naturaleza y así poder satisfacer sus necesidades además de la creación de bienes y servicios para la sociedad en la que viven y trabajan.

Neffa (2003) define al trabajo como una actividad realizada por una o varias personas, orientada, hacia una finalidad la prestación de un servicio o la producción de un bien y que tiene una realidad objetiva y exterior al sujeto que lo produjo con una utilidad social: la satisfacción de una necesidad personal o de otras personas.

El trabajo es definido por Zepeda (1999), como una condición básica y fundamental de toda la vida humana, y puede ser entendida como una actividad transitiva, es decir, de tal naturaleza que, empezando en el sujeto humano, está dirigida hacia un objetivo externo, supone un dominio específico del hombre sobre la tierra y a la vez confirma y desarrolla este dominio.

Sánchez y Muñoz (2008) definen al trabajo como actividad humana, individual y de grupo, aplicada para la producción de bienes y servicios para la

sociedad en la que vive, señalan también que el trabajo es una tarea que ejercen los seres humanos por la necesidad de conseguir una satisfacción social y personal.

De acuerdo con Rubio (2003), el trabajo es una actividad donde la persona puede mostrar sus habilidades, aptitudes y destrezas, para desempeñar una serie de actividades, un lugar donde puede desarrollar su cognición y habilidades motrices y es también un lugar donde se pueden encontrar satisfacciones económicas para desarrollar positivamente su jornada laboral.

Como se puede observar el trabajo se encuentra relacionado con la satisfacción y la calidad de vida, por lo que, resulta necesario revisar el binomio salud-trabajo.

### **1.3 Relación salud- trabajo.**

De acuerdo con Parra (2003) el trabajo es una fuente de salud. Mediante el trabajo, las personas logran acceder a una serie de cuestiones favorables para conservar un buen estado de salud. Una comunidad o un país mejoran el nivel de salud de su población cuando aseguran que todas las personas en condiciones de trabajar puedan acceder a un empleo que satisfaga no solo sus necesidades básicas, sino que llenen todos los aspectos positivos del trabajo como son:

- Salario: permite la adquisición de bienes necesarios para mantener y mejorar el bienestar individual y grupal; en las formas de trabajo no asalariado, el producto del trabajo puede servir directamente una necesidad o ser intercambiado por otros bienes.
- Actividad física y mental: los seres humanos necesitamos mantener un adecuado nivel de actividad física y mental, en forma integrada y armónica, para mantener nuestro nivel de salud; en este sentido, cualquier trabajo es mejor que la falta de trabajo.
- Contacto social: un adecuado bienestar social es imposible sin un contacto con otras personas, esto a su vez tiene múltiples beneficios como la

cooperación en necesidades básicas, apoyo emocional y desarrollo afectivo.

- Producción de bienes y servicios necesarios para el bienestar de otros individuos y grupos: todos los trabajadores producen algo para otros, por lo tanto, mejoran el bienestar de los demás.

Nieto (1999) refiere que el trabajo, en cualquiera de sus formas, ya sea remunerado o no, es necesario para la vida humana saludable pero en muchos casos es, este trabajo, puede dañar la propia salud de quienes los realizan en forma individual o colectiva. De esta forma el trabajo se vuelve uno de los determinantes del estado de salud.

Podemos decir que el trabajo es un determinante de la salud ya que le permite al ser humano alcanzar sus objetivos de realización personal y social, pero este trabajo no está exento de peligros que ponen en riesgo su salud inclusive su vida, ya que los trabajos cada vez son más sofisticados por el uso de herramientas, máquinas o la exposición a agentes químicos.

De acuerdo con Sánchez y Muñoz (2008) el trabajo y la salud están relacionados ya que el ser humano debe trabajar para satisfacer sus necesidades básicas y para desarrollar sus capacidades físicas, intelectuales y sociales; si esto se logra con armonía y con influencia positiva se conseguirá salud.

Para Cortes (2007) la relación salud y trabajo consiste en modificar el medio ambiente que rodea al ser humano buscando un punto de equilibrio entre las relaciones existentes del organismo y el medio ambiente en el que vive.

Según Fernández y Garrido (1999) desde la perspectiva laboral la salud y el trabajo están estrechamente relacionados ya que un buen estado de salud permite el adecuado desarrollo de las actividades laborales y constituye la base para conseguir el bienestar en el trabajo: el trabajo, así mismo, permite desarrollar nuestras capacidades.

Según Nieto (1999) una fuerza de trabajo saludable es uno de los bienes más preciados para cualquier país o comunidad debido a que no solo contribuye a la productividad y riqueza del país sino a la motivación, satisfacción y calidad de vida de la población.

El trabajo en la actualidad es indispensable para una vida saludable, tanto por la retribución económica como por el hecho social que contribuye a la realización de la persona y al progreso de la comunidad. Pero este aspecto positivo puede acompañarse de otro negativo como son las alteraciones en el estado de salud derivadas de las condiciones y medio ambiente de trabajo en las que se desarrolla (Nieto, 1999).

Como se puede observar la relación entre las condiciones de trabajo y la salud es de gran complejidad, ya que esta relación se produce en ambas direcciones y con efectos tanto positivos como negativos. En primer lugar, las adecuadas condiciones de trabajo tendrán un efecto positivo sobre la salud, lo que incrementará la satisfacción y el bienestar del trabajador. En sentido contrario, desde la salud hacia el trabajo: un trabajador sano tenderá a mejorar su entorno laboral a través de las relaciones con sus colegas y sus mandos o subordinados, así como contribuir a mejorar la calidad del trabajo

#### **1.4 Efectos positivos del trabajo en la salud.**

Peniche (2008 en Uribe, 2008), menciona una serie de beneficios que se obtienen al considerar la salud en el trabajo, no solo para la organización o trabajador en particular, sino, para las diferentes partes que se interrelacionan:

- Los empresarios, al incrementarse la productividad y al aumentar la satisfacción de los trabajadores reducen el número, la frecuencia y la intensidad de los conflictos obrero patronales.
- Los administradores, al reducirse la fricción con la fuerza de trabajo pueden dedicar más tiempo a los problemas de planeación, organización y dirección, incrementando su rendimiento significativamente.

- Trabajadores que al incrementar su salud y mantener su integridad obtendrán mas satisfacción en las labores desempeñadas y propiciara su desarrollo en forma integral.
- Clientes y usuarios obtendrán mejores productos y servicios y una mejor atención personal.
- La sociedad, al aumentar la productividad y la satisfacción en el trabajo habrá un incremento en la salud mental pública.

Según Benavides, Ruiz y García, (2004), sí se cuenta con adecuadas condiciones de trabajo habrá un efecto positivo sobre la salud, aumentara la satisfacción y el bienestar del trabajador; en caso de presentarse esta situación entonces el trabajo es considerado una fuente de salud ya que, además de de proporcionar ingresos económicos, facilita las relaciones sociales y aumenta en autoestimas del trabajador.

Podemos concluir que un trabajo llevado a cabo en condiciones adecuadas genera efectos positivos como satisfacción, realización, motivación, riqueza y sobre todo lo más importante un buen estado de salud en las personas, mientras que para la organización representara mayor productividad y menos gastos por accidentes o enfermedades de trabajo y para la sociedad representa productos y servicios de mejor calidad, pero si las condiciones de trabajo no son las adecuadas esto provocara efectos negativos en el individuo. Por esta razón resulta necesario revisar los efectos negativos del trabajo en la salud.

### **1.5 Efectos negativos del trabajo en la salud.**

El trabajo puede causar daño a la salud, los materiales utilizados y las condiciones en las que se realiza, pueden afectar el bienestar de las personas en forma negativa, causando daños como accidentes de trabajo o enfermedades profesionales (Parra, 2003).

De acuerdo con Benavides y colaboradores, (2004), son cuatro los efectos negativos de la salud en el trabajo:

1. Accidente de trabajo: Lesión corporal que se produce por un accidente de trabajo.
2. Enfermedad relacionada con el trabajo: se diferencia del accidente de trabajo por el tiempo que transcurre entre la exposición al factor de riesgo y la aparición del efecto, lo que se denomina periodo de latencia.
3. Incapacidad laboral: puede ser temporal o permanente, llamada esta última invalidez.
4. Absentismo laboral: ausencia que determina pérdidas para la organización derivada de la no asistencia por parte de un empleado del que se pensaba iba a asistir.

Según Sánchez y Muños (2008), el trabajo puede bloquear las aspiraciones personales, la realización profesional y el desarrollo social, provocando una deshumanización en el trabajo y una influencia negativa a nivel orgánico, mental y social.

Como se puede observar tanto los efectos positivos como los efectos negativos que tiene el trabajo sobre la salud se relacionan con la interacción que existe entre el individuo con su medio ambiente, la condiciones de trabajo y su relaciones sociales por lo que surge la necesidad de revisar el concepto de factores psicosociales.

## **1.6 Factores psicosociales**

Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Algunos de éstos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo y otros se refieren a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten en él (Comité mixto OIT-OMS, 1984).

Según la OMS (1984 en Uribe, 2008), los factores psicosociales consisten en la interacciones que se dan entre el individuo y la empresa que labora, es decir,

para el primero se toman en cuenta las habilidades del empleado, sus creencias, necesidades y su vida personal fuera del trabajo y para el segundo el medio ambiente, la satisfacción laboral y las normas de la organización; esto aunado a la percepción y experiencias del personal influirán en la salud y rendimiento.

El Comité Mixto OIT-OMS (1984), define los factores psicosociales como aquellas interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones en la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de sus percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.

De acuerdo con las definiciones anteriormente mencionadas los factores psicosociales, es la interacción que existe entre el trabajador y la organización en la que labora estos factores pueden tener efectos positivos o negativos dependiendo de la dirección que tomen, si existe una buena organización del trabajo, un clima laboral adecuado y las habilidades y expectativas del trabajador son las necesarias, tendremos efectos positivos en desempeño y productividad para la organización y para el trabajador tendrá satisfacción laboral y buena salud, en el caso de que estas interacciones sean negativas los resultados serán negativos.

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

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

De acuerdo con el Comité Mixto OIT-OMS (1984), en el medio ambiente de trabajo se han identificado una serie de factores psicosociales, potencialmente negativos vinculados con la salud. Estos factores son: la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico.

Los principales problemas de la salud psicosocial que enfrentan hoy en día los trabajadores y las empresas según Peniche (2008 en Uribe, 2008) pueden agruparse en las siguientes grandes dimensiones:

1. La salud funcional, que es la satisfacción en el trabajo resultado de la formas de ejercer la autoridad o de las formas de administración, los cuales pueden causar una serie de trastornos conductuales que afecten la productividad y en general la salud funcional de la empresa y de sus trabajadores.
2. La relación cultural entre la empresa y trabajador, consecuencia de la globalización, ya que empresas de diversos países se instalan con su idiosincrasia, prácticas organizacionales, estilos gerenciales y políticas, entre otros, que generalmente chocan con los hábitos y cultura de donde se instalan.
3. La preservación de la integridad de los trabajadores, refiriéndose a la práctica de la higiene y seguridad industrial, así como, a la protección civil, que son cada vez mas importantes debido a las catástrofes naturales o humanas.
4. El reconocimiento e identificación del trabajador con su trabajo y su combinación con la recreación y el tiempo libre resaltando, que en esta dimensión una intensa explotación de la fuerza de trabajo, traerá tarde o temprano un deterioro generalizado difícil de superar.
5. Desempleo, mismo que repercute, no solo en el ámbito laboral, sino también en otros procesos que estamos experimentado hoy en día como la inseguridad y la salud.

Como se ha visto el trabajo es una actividad cotidiana de los seres humanos y en muchas ocasiones no se toman en cuenta las malas condiciones y los riesgos para la salud, se toman en cuenta dichos riesgos hasta que ya han ocasionado algún tipo de alteración en la salud, por lo que resulta importante crear las condiciones adecuadas de trabajo, por esto surge la necesidad de incluir el concepto que sitúa a la salud en el lugar de trabajo: salud ocupacional

### **1.7 Definición de salud ocupacional**

La salud ocupacional surge como respuesta al conflicto entre salud y condiciones de trabajo, ocupándose de la vigilancia y la salud de los trabajadores (García, 2000).

De acuerdo con la OMS (1994, en Nieto 1999), la salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realizando el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible, la salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo.

La organización Internacional del Trabajo (OIT), define a la salud ocupacional como el conjunto de actividades multidisciplinarias encaminadas a la promoción, educación, prevención, control, recuperación, rehabilitación de los trabajadores para protegerlos de los factores de riesgo ocupacionales y ubicarlos en un ambiente de trabajo de acuerdo con sus condiciones fisiológicas. Conforme a lo anterior, la Salud Ocupacional debe promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social (salud) de las personas mediante acciones dirigidas a establecer satisfactorias relaciones entre el hombre, el trabajo y el

medio ambiente en que labora. Busca la mejor adaptación del hombre a su trabajo y viceversa (OIT, 1959).

La salud ocupacional es definida por Ramos, Arias, Arias y Nava (2001) como una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante, la prevención de enfermedades y accidentes así como la eliminación de los factores o condiciones que ponen en peligro la salud y seguridad en el trabajo.

Como se ha visto la salud de los trabajadores es un punto clave en la producción y el buen funcionamiento de las organizaciones por lo que es necesario que se identifiquen y solucionen los riesgos y las enfermedades que pueda ocasionar el trabajo, para tener trabajadores y organizaciones saludables.

Según Parra (2003) aplicando la definición acordada por la OMS al campo del trabajo, la salud laboral se preocupa de la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización del trabajo como en las consecuencias, en todos los planos, físico, mental y social. Las especialidades y profesionales encargados de llevar a cabo este objetivo son:

- Ingeniería: (especialistas en prevención de riesgos e higiene del trabajo). Cuenta con capacidades y conocimientos para adoptar medidas técnicas y organizacionales que reduzcan o eliminen el riesgo de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo.
- Medicina: (especialistas en salud ocupacional y en medicina del trabajo). Posee la capacidad de detectar enfermedades y proponer medidas preventivas para las enfermedades causadas directamente o agravadas por el trabajo.
- Psicología: (especialistas en psicología social, laboral y organizacional). Puede proponer medidas organizacionales que reduzcan riesgos para la salud física y mental causados por el trabajo.

- Sociología: (especialistas en organizaciones). Puede proponer cambios en los aspectos organizacionales para reducir el riesgo derivado de los “factores sociales”.
- Enfermería: mediante un enfoque basado en la salud pública y ocupacional puede realizar una importante labor de promoción y educación para una mejor salud en trabajo.
- Ergonomía: especialidad que tiene como propósito adecuar las condiciones del trabajo a las personas, de modo que se reduzcan los riesgos derivados del trabajo. Desde diversos campos profesionales se ha ido constituyendo como una disciplina integradora de las anteriores.

El comité mixto de la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 1959) define los objetivos de la salud ocupacional en términos de:

Promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la exigencia de agentes nocivos para la salud: colocar y mantener al trabajador en un empleo acorde a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en resumen, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea.

Hasta aquí podemos concluir que la salud y el trabajo son un derecho fundamental de todo ser humano y que la relación que existe entre ellos puede afectar de manera positivo o negativa dependiendo del ambiente laboral en el cual se desenvuelva el trabajador y así también la salud del trabajador repercute de manera positiva o negativa a la organización en la que se encuentra en términos de productividad o costos por accidentes o enfermedades de trabajo.

Por eso es que la Salud Ocupacional tiene un papel muy importante en esta relación de salud-trabajo ya que sus acciones dirigidas a promover y mantener la salud de los trabajadores, a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo.

Un fenómeno que está afectando a los trabajadores del todo el mundo es el acoso laboral o Mobbing el cual afecta la relación salud-trabajo por esta razón el siguiente capítulo está dedicado al Mobbing.

## CAPITULO 2

### MOBBING

#### 2.1 Antecedentes del Mobbing.

El mobbing fue estudiado por primera vez en por el etólogo austriaco Konrad Lorenz (1968), premio Nobel de medicina y psicología, quien describió una reacción defensiva de hostigamiento en grupo por parte de diferentes especies de aves que, observo, las cuales se comportaban de manera hostil y en grupo contra un congénere por el que se sentían amenazados (en Piñuel, 2008).

Lorenz (1966, en Hernández, 2003) describió el mobbing animal para referirse al comportamiento observado en varias especies animales, en el cual varios individuos más débiles se aliaban para atacar a otro más fuerte.

Más tarde, Heinemann (1972) un médico sueco interesado en el comportamiento social infantil fuera del aula, tomó prestado de Lorenz el término para identificar un comportamiento altamente destructivo de pequeñas pandillas de niños, dirigido(en la mayoría de los casos) contra un único niño.

Leymann (1984) adopta el término mobbing al encontrarse con una conducta similar a la de los niños solo que en el mundo laboral. No utilizo el término ingles bullying, usado por los investigadores ingleses y austriacos ya que esta comunicación destructiva no tiene características de violencia física y se realiza de una manera muy cuidadosa y sofisticada para no dejar pruebas tangibles, lo cual no disminuye su efecto estigmatizador sino por el contrario lo aumenta (en Leymann, 1996).

El mobbing comenzó a ser estudiado por Leymann (1984), quien se percato que muchos de sus pacientes asistían “moralmente destrozados, con cuadros depresivos profundos que incluían daños físicos e ideas recurrentes de suicidio, e incluso con síntomas de estrés postraumático equiparable a quienes se han visto sometidos a experiencias de guerra, secuestros, terror y tortura (en Cuellar, 2007).

En 1992 Leymann, realizó los primeros estudios metodológicamente rigurosos, entrevistó a 2,400 trabajadores y determinó que el 3.5% sufría mobbing, además describió 45 actividades típicas del mobbing, que se repiten al menos una vez a la semana, durante al menos 6 meses (en Leymann, 1996).

Estas actividades están contenidas en el cuestionario llamado Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT). El LIPT ha sido utilizado en varias investigaciones como instrumento. Conceptualmente Leymann clasifica las estrategias de acoso psicológico en cinco grandes apartados, los cuales son:

1. Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros: El acosador impone con su autoridad lo que puede decir y lo que no. A la víctima se le niega el derecho de expresarse o a hacerse oír (preguntas 1-11 del LIPT).
2. Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga posibilidad de mantener contactos sociales: No se le dirige la palabra a la víctima, procurando además que nadie lo haga. Se le cortan las fuentes de información, se le aísla físicamente de sus compañeros (preguntas 12-16 del LIPT).
3. Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral: Bromas y burlas sobre la víctima, su familia, origen, antecedentes y entorno (preguntas 17-31 del LIPT).
4. Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y sus tareas mediante desprestigio profesional: Se asignan a la víctima tareas muy por debajo o muy por encima de su capacidad, o no se le permite hacer nada; se desprecia su trabajo y sus capacidades profesionales (preguntas 32-38 del LIPT).
5. Actividades de acoso que afectan la salud física o psíquica del acosado: el sometimiento a un régimen de acoso psicológico tiene efectos negativos, psicológicos y psicosomáticos, en el afectado, pero lo que se evalúa en este cuestionario son las conductas de acosador (es), no su

repercusión en el acosado (preguntas 39-45 del LIPT) (Laskowsky & Loreto, 2005).

Como se puede observar la definición de mobbing de Leymann se centra en la comunicación destructiva y en la violencia psicológica, no toma en cuenta las agresiones físicas o maltratos evidentes, además describió 45 actividades recurrentes típicas del mobbing muchas de estas acciones, son utilizadas con distintos fines dentro de las organizaciones. Sin embargo resulta necesario revisar definiciones del mismo.

## **2.2 Definición de Mobbing.**

El término inglés mobbing es el gerundio “*to mob*” y significa acosar, atropellar o atacar en masa; este término fue fijado por Lorenz (1966) llamo mobbing a la acción defensiva de hostigamiento de un grupo de animales más débiles de menor envergadura o tamaño que su víctima, que se dedicaban a atacar en grupo a ésta, casi siempre un animal de mayores dimensiones por el que se sentían físicamente amenazados (Piñuel, 2001a).

El termino mobbing hace referencia a un proceso en el que un grupo “se lleva por delante” a un individuo. Por otro lado, el significado del vocablo mobb significa “mafia” the mobb es la mafia, referida como un grupo organizado de delincuentes con objetivos delictivos, vinculados entre ellos por lazos muy fuertes y dinámicas de mutua fidelidad y lealtad gregaria (Piñuel, 2008)

En este caso el término mobbing aplicado al ámbito laboral, describe situaciones en las que un sujeto se convierte en blanco del grupo al que pertenece, siendo sometido por éste o por algunos de sus miembros (generalmente por la permisividad del resto) a una persecución que le va a producir importantes trastornos en su salud, tanto física como psíquica, siendo necesario en muchos casos la asistencia médica y psicológica (Piñuel, 2008).

La definición de mobbing que se utiliza con mayor frecuencia es la de Leymann (en Martínez, 2004): Situación en la que una persona ejerce una

violencia psicológica extrema sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas abandonen el lugar de trabajo.

Posteriormente Leymann (1996) da una definición operativa: y otra científica del fenómeno mobbing:

- Definición operativa. Psicoterror o Mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y carente de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de esto, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (definición estadística: al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo (definición estadística: al menos durante seis meses). Como consecuencia de la alta frecuencia y larga duración de estas conductas hostiles, tal maltrato se traduce en un enorme suplicio psicológico, psicosomático y social.
- Definición científica. Es el proceso de interacción social por el cual un individuo es atacado por uno o más individuos, con una frecuencia al menos semanal y por una duración de varios meses, llevando al hostigado a una posición de indefensión con un alto potencial de exclusión.

Piñuel (2001a) define mobbing como el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con el cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización o su sometimiento a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador.

De acuerdo con Hirigoyen (1999), mobbing o acoso en el lugar de trabajo hay que entenderlo como cualquier manifestación de conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima laboral.

Bosqued (2005) define mobbing como: actos, acciones, palabras, miradas, lenguaje corporal. Que se producen por parte del acosador o acosadores de manera intencionada y con el objetivo de humillar y destrozar psicológicamente a la persona elegida como víctima.

De acuerdo con Abajo (2006) El mobbing, por lo general, comienza con la creación de una atmósfera laboral hostil, asimismo, los ataques se van a iniciar de forma suave para ir convirtiéndose cada vez más en conducta violenta o agresivas, por ejemplo, insultos, amenazas, imposibilidad de hablar o defender una postura mientras se discute un asunto, prohibición de hablar con los compañeros y que estos hablen con la víctima, gritos y maltratos que producen un gran sufrimiento.

Después de revisar las definiciones anteriores podemos concluir que el mobbing o acoso laboral son conductas negativas con una recurrencia de al menos una vez a la semana durante al menos seis meses y que son dirigidas contra una o varias personas por parte de sus superiores o compañeros con el objetivo de dañar psicológicamente a la víctima para que salga de la organización o para lograr su sometimiento a un régimen impuesto por el acosador.

Como se puede observar el mobbing puede ser ejercido por los superiores o por los mismos compañeros por lo que resulta importante analizar los distintos tipos de mobbing que existen.

### **2.3 Tipos de Mobbing.**

En las empresas u organizaciones nadie está a salvo de padecer y ejercer acoso laboral, las investigaciones señalan que el hostigamiento más típico es el

que aplica un superior jerárquico contra su (s) subordinado (s) (López y Vásquez, 2008).

López y Vásquez (2003), proponen cuatro diferentes tipo de acoso psicológico:

#### 1. Mobbing Ascendente

Se define como la agresión sistemática que aplica (n) un (os) trabajador (es) a un miembro con jerarquía mayor al interior de la organización. Básicamente ocurre cuando se presentan dos circunstancias, siendo las siguientes:

La primera es cuando una persona externa se incorpora a la empresa en un cargo superior y sus métodos, normas o prácticas de trabajo no son aceptadas por los subordinados, o porque el puesto estaba en la lista de pretensiones de alguno de ellos.

La segunda circunstancia ocurre cuando se asciende a un trabajador a un puesto de mayor envergadura, donde tendrá como responsabilidad coordinar el trabajo de sus compañeros. La situación puede tornarse más difícil si no hubo un procedimiento transparente de promoción y sí el nuevo jefe no establece objetivos claros de trabajo.

#### 2. Mobbing Horizontal

Este tipo de acoso se produce entre compañeros de trabajo que tienen el mismo nivel jerárquico dentro de la empresa. Es habitual que uno de ellos tenga una posición superior dentro del grupo, materializándose como líder.

Leymann (1996), señalo las cuestiones por las que surge:

- Alguno de los miembros del grupo no acepta las pautas de funcionamiento tácita o expresamente aceptadas por la mayoría.

- Existencia de personas física o psíquicamente débiles o distintas, siendo estas diferencias explotadas por los demás simplemente para pasar el rato o dejar el aburrimiento.
- Porque el grupo elige arbitrariamente un compañero para descargar su agresividad o frustración.
- Por enemistad personal entre algunos compañeros.
- La nacionalidad, sexo, raza, apariencia física, entre otras diferencias, puede ser tomada como excusa para realizar el ataque.

En este tipo de acoso, a pesar de llevarse a cabo entre compañeros. Existe la jerarquización ya que la persona que ejerce el mobbing degrada a su compañero de la misma forma que lo haría un superior, ya que existe un entorno en el que el acosador tiene autoridad dentro del grupo en el que interactúa, dándole se dan las herramientas necesarias para poder ejercer conductas de acoso laboral.

### 3. Mobbing Vertical Descendente

Es el acoso más frecuente en las organizaciones. Se caracteriza por una relación desigual ostentada en una posición jerárquica mayor del acosador con respecto a su víctima. Las consecuencias de esta forma de acoso son devastadoras; la víctima experimenta: soledad, aislamiento, angustia e impotencia.

Hirigoyen (2001) menciona que algunos autores distinguen varios subgrupos dentro de este tipo de acoso

- ✓ El acoso perverso, practicado con la intención de destruir al otro y/o de valorar el poder detentado por uno mismo.
- ✓ El acoso estratégico, cuyo objetivo es hacer desistir al trabajador de seguir en la organización, intentando evitar de esta manera los procedimientos de despido.
- ✓ El acoso institucional, que participa de un instrumento de gestión de conjunto de personal.

López y Vásquez (2003), refieren las estrategias utilizados por el agresor hacia su víctima en este tipo de acoso

- Rechazar la comunicación. Aunque el conflicto existe la estrategia es negarse a discutir el problema con la contraparte.
- Descalificar. De manera encubierta se emiten descalificaciones, alusiones malintencionadas para que la víctima dude de sus capacidades.
- Desacreditar. Se aprovecha de su nivel para meter en los demás mentiras, calumnias y malos entendidos con respecto a la víctima.
- Aislar. Es una de las maniobras más comunes y tiene como objetivo minar la confianza de de la persona para que no reclame, no exija y ni se le ocurra revelarse.
- Aplicar novatadas. Se le encargan tareas inútiles, imposibles o degradantes.
- Inducir al error. Consiste en conocer los puntos débiles de la víctima, para provocar, de manera deliberada, la ocurrencia de errores y así aumentar su culpa.
- Acosar sexualmente. Se trata a la persona como un objeto sexual, si se niega el acoso incrementa.

Este tipo de acoso proporciona una serie de situaciones más difíciles de sobrellevar para la víctima ya que el acoso es llevado a cabo por un superior-

#### 4. Mobbing Mixto

El acoso psicológico mixto, surge cuando el hostigamiento horizontal recibe el respaldo de un superior jerárquico, dando paso a un hostigamiento de arriba hacia abajo y entre iguales.

Por otra parte Sánchez (1999, en García, 2008), basó su estudio del mobbing en las estrategias del acosador y reacciones de la víctima, propone cuatro tipos de acoso laboral, los cuales son:

- ❖ Mobbing plano. Ni la víctima ni el agresor modifican sus estrategias. El acosador no tiene nuevas ideas para agredir a su adversario, o bien está satisfecho con los resultados obtenidos.
- ❖ Mobbing mueve a la víctima. El agresor es persistente con sus métodos para agredir a su víctima, quien cambia constantemente de estrategias de respuesta para mitigar los embates que envía su agresor. La máxima de este tipo de acoso la basa en que sí su agresión permanece estable, las reacciones del otro serán cada vez más débiles, desesperadas e ineficaces.
- ❖ Mobbing mueve al agresor. El agresor modifica continuamente sus acciones, mientras el comportamiento de la víctima se mantiene constante. Siendo firmes en su papel, es posible que el agresor experimente placer al cambiar continuamente de estrategias hostiles.
- ❖ Mobbing mueve a ambos. Tanto agresor como víctima modifican continuamente su comportamiento. El primero sigue firme en su meta de destruir al otro, y las de la víctima dependerán de su voluntad de defenderse o de su incapacidad para manejar sus emociones.

Así, de esta manera podemos observar la interacción que existe entre el acosador y la víctima, ya que es importantes para que se dé continuamente este acoso o la víctima se capaz de detener estos ataque hacia él.

De las investigaciones realizadas sobre los tipos de mobbing Leymann (1996), concluye que el mobbing descendente tiene una prevalencia del 37%, el mobbing horizontal del 44% y mobbing ascendente del 9%.

Por su parte Piñuel (2001b), en una encuesta realizada en Madrid y sus alrededores, los resultados fueron que el mobbing descendente tenía una recurrencia del 43%, el horizontal del 42% y el ascendente del 2.5%.

Hirigoyen (2001), menciona que el mobbing descendente abarca el 58% de los casos, el mobbing horizontal el 12% y en mobbing ascendente solo se da en el 1% de los casos.

Podemos concluir que en una organización nadie está exento de ser víctima o victimario del acoso laboral, independientemente del tipo de mobbing que se lleve a cabo el objetivo es el mismo lograr la destrucción psicológica de la víctima con el fin de someterla o para lograr su salida de la organización, a través de un proceso perverso de acciones hostiles que se prolongan en el tiempo. Por esta razón surge la necesidad de analizar las etapas del mobbing.

## **2.4 Etapas del Mobbing**

Aunque cada caso de mobbing es diferente, dependiendo de aspectos específicos de los participantes en él, de las tareas, tipo de trabajo, de la cultura y de las normas formales e informales de la organización en la que sucede, Leymann (1996), propone que el mobbing se desarrolla en cuatro etapas:

1. **Incidentes Críticos.** El acoso comienza frecuentemente con un conflicto, para pasar en las siguientes fases a un conflicto escalonado. No se sabe mucho acerca del por qué un conflicto degenera en mobbing. Esta primera fase, que puede ser muy corta, no es propiamente mobbing. La siguiente fase revela acciones estigmatizadoras por parte de colegas o supervisores.
2. **Acoso y Estigmatización.** Las actividades de mobbing pueden contener un amplio número de conductas que en la interacción social normal, no son indicativas de agresión o rechazo. Sin embargo, al estar sujeto a este tipo de conductas, casi con una cadencia diaria y por un largo periodo, éstas pueden cambiar su contextualización y ser usadas para estigmatizar a la víctima. Por lo tanto, la manipulación agresiva es la característica básica de tales hechos.
3. **Intervención de las autoridades de personal.** Cuando esto ocurre, el problema adquiere carácter oficial. Debido a la estigmatización previa, es muy fácil malinterpretar la situación como culpa de la persona sojuzgada. Los directivos tienden a asumir las opiniones creadas durante las fases anteriores. Lo cual con frecuencia provoca en la víctima el deseo de actuaciones encaminadas a liberarse de la

situación. Lo que arrastra, la mayoría de las veces, serias violaciones de derechos de la víctima.

4. **Exclusión.** En la medida en que las condiciones de trabajo causantes del problema no son resueltas, lo normal es que la víctima abandone el trabajo mucho antes de su jubilación natural. Esta dinámica es probablemente la responsable del desarrollo de serias enfermedades.

El mobbing no es un fenómeno, sino un proceso escalar gradual. Einarsen (1999 en Einarsen y Hauge, 2006), clasificó el proceso de acoso en cuatro etapas; comportamientos agresivos, acoso, estigmatización y trauma severo.

1. En un principio, los comportamientos agresivos pueden ser sutiles e indirectos, por lo que son difíciles de reconocer y afrontar.
2. Posteriormente, la víctima puede ser expuesta a formas más directas, mediante las cuales es humillada, ridiculizada y aislada cada vez más.
3. La consiguiente estigmatización hace que para la víctima sea más difícil defenderse, ya que la imagen de ser una persona problemática se ha instalado entre sus compañeros y superiores.
4. Al final del proceso de acoso, a menudo la víctima padece una amplia gama de síntomas de estrés, donde los periodos prolongados de baja por enfermedad son necesarios para intentar hacer frente a la situación.

Para Buendía (2001), el proceso de mobbing se da en cinco etapas las cuales son:

- ❖ La primera la denomina de conflicto y se caracteriza por la aparición de un incidente crítico, un conflicto que puede dar lugar a la aparición de comportamientos de mobbing.
- ❖ La segunda se caracteriza por comportamientos agresivos debido a las manifestaciones de ataques psicológicos que ponen en marcha una dinámica de mobbing.

- ❖ En la tercera aparece la implicación de la dirección que desempeña un papel en el ciclo negativo, infravalorando la situación, sí todavía no ha participado en la segunda fase.
- ❖ En la etapa cuatro se etiqueta a la víctima como trabajador difícil o enfermo mental. Lo cual refuerza el ciclo negativo que casi siempre conducirá a la expulsión o a la resignación forzada.
- ❖ Por último, en la quinta etapa se produce la expulsión.

Por su parte Martínez (2004), distingue tres etapas que pueden aparecer, con menor o mayor duración, en todo el proceso de acoso:

1. El comienzo de los ataques, y durante la cual la víctima está desorientada. No encuentra una explicación a lo que ocurre. Los actos agresivos son aislados o sin trascendencia con agresiones sutiles, pero continuas y crecientes.
2. El individuo es plenamente consciente del conflicto y experimenta un aumento en la presión y en las amenazas, además de cierto aislamiento. Los ataques del agresor pasan a ser más abiertos, directos y frecuentes. La víctima sufre un sentimiento de menoscabo de su dignidad.
3. Fase de abandono, con bajas laborales continuas o frecuentes. Puede llegar a sufrir un trastorno psíquico severo, como una depresión profunda o un trastorno de estrés post-traumático del que difícilmente se recuperara o puede llegar al suicidio. Frecuentemente los daños psicológicos y físicos son irreversibles.

Podemos concluir que el mobbing es un proceso escalar gradual en el que al principio las conductas agresivas suelen ser sutiles e indirectas de tal forma que la víctima no las percibe, posteriormente estas conductas agresivas serán más directas y se prolongaran por más tiempo trayendo como resultado problemas de salud a la víctima ya sean psicológicos o físicos y debido a estas afecciones la víctima puede decidir abandonar la organización.

Como se observa las víctimas de mobbing enfrentan muchas adversidades por lo que es necesario analizar cuáles son las causas que generan que una persona sea acosada.

### **2.5 Causas del Mobbing.**

Según Leymann (1996) señala que el origen del mobbing se debe buscar en el conflicto interpersonal entre el acosador y la víctima, así como en las características propias de la organización, específicamente en la organización de las tareas y en aspectos relativos al liderazgo.

Martínez (2004) señala que el mobbing puede tener diferentes causas se pueden distinguir cuatro factores o causas principales:

1. La personalidad de la víctima. Aunque no siempre, suelen ser personas tímidas, con pocas habilidades sociales, muy susceptibles o de bajo rendimiento laboral.
2. La personalidad del agresor. Puede poseer una personalidad psicopática o ser alguien inseguro y temeroso de perder poder o de no mantenerlo.
3. Problemas en la organización. Pueden ser la gestión general de la empresa o de la organización o la distribución de tareas y funciones en la misma.
4. Problemas derivados de los grupos sociales existentes en el entorno de trabajo. Suele hablarse de factores como la competencia entre ellos por tareas, ascensos o aprobación del superior o la no aceptación que acarrea la exclusión o marginación de una persona. Puede haber una mala comunicación o una falta de apoyo entre los propios trabajadores.

De acuerdo con el estudio realizado por Einarsen (2000) las víctimas tienden a atribuir el acoso a los factores siguientes en este orden:

1. Competencia interna en el trabajo.

2. Envidia
3. Inseguridad en sí mismo del agresor.
4. Personalidad de la víctima.

Como se puede observar Leymann difiere con respecto a los demás autores en que la personalidad de la víctima no es un factor que lo haga propenso a sufrir mobbing.

Las causas del mobbing van desde motivaciones internas que se producen en el acosador, tales como resistencia al cambio, envidias, egoísmos, diversos complejos, inseguridad en sí mismo, miedo al desplazamiento, hasta intereses materializados en la competencia para la obtención de diversos beneficios laborales, como ascensos y reconocimientos, compensaciones económicas y la conservación y/o ampliación de cotos de poder (Cuellar, 2007).

Piñuel (2001a), sostiene que las causas del mobbing son producto de una organización con fallas en la manera de coordinar el trabajo, de asignar las tareas, de seleccionar a los directivos así como los defectos de la cultura y el estilo gerencial de la organización.

Piñuel (2001a), menciona que el mobbing se desarrolla en organizaciones rígidas, con una sobrecarga cuantitativa de trabajo o un déficit en la calidad de tareas a realizar, y sobre todo, en organizaciones con altos índices de burocracia. Y establece que los celos y la envidia que sienten los acosadores son la causa más frecuente del mobbing.

Trujillo, Valderrabano y Hernández (2007), mencionan que el mobbing puede desencadenarse cuando el trabajador no permite ser manipulado por otro u otros miembros del grupo o bien porque no pertenece al grupo que maneja el statu quo de la organización. El trabajador puede ser hostigado por disfrutar de situaciones personales o familiares que son anheladas por otros que carecen de ellas. Las personas que tienen características que los distinguen de la mayoría como son la edad, la experiencia laboral, las costumbres, el poder adquisitivo o el nivel educativo, pueden causar la persecución de aquella persona diferente a la

mayoría del grupo y por último otra causa del mobbing es demostrar el poder que ostenta el acosador como medio para amedrentar al resto personal, con el fin de mantenerse y afianzarse.

Zapf (1999 en Uribe, 2008), dice que la organización, el sistema social, el perpetrador y la víctima son considerados como las cuatro causas potenciales del mobbing, puesto que una explicación unilateral de este fenómeno resulta inapropiada, siendo común que se presente una multicausalidad.

Santiago (2005), establece que las causas principales para cometer mobbing son:

- Justificar un despido para el que no hay argumentos sólidos.
- Conseguir que la víctima realice una prejubilación.
- Retirar a la víctima para que no haga sombra al acosador (jefe o compañero).
- Necesidad de sustituir a la víctima por otro trabajador.
- Celos profesionales.
- Negarse la víctima a aceptar cosas indecorosas.
- Quitar al trabajador de un ambiente establecido.

Existen distintos factores que pueden llevar a que se presente el mobbing como las condiciones del puesto de trabajo, el clima laboral dentro de una empresa como lo señala Buendía (2001) existen otros factores que podrían contribuir a su aparición, como son:

1. Inadecuada gestión: Algunas organizaciones valoran más la competencia que la eficiencia y la relación costo-beneficio y olvidan que las personas son un elemento fundamental en la organización.
2. Lugares de trabajo con alto grado de estrés: Cuando la presión de trabajo es constantemente alta, las personas pueden ser agredidas a cualquier nivel pues sienten que no pueden lograr las demandas exigidas; los superiores pueden acosar bajo la presión ejercida sobre ellos por la alta dirección.

3. Incredulidad o negociación: El mobbing progresa debido a que los responsables de la organización no entienden como puede suceder esto en su organización o simplemente, no saben cómo abordarlo.
4. Actividades no éticas: Cuando se realizan actividades que pueden calificarse como no éticas, es fácil que los empleados que deciden denunciar la situación sean acosados.
5. Organizaciones con estructura plana: En ellas las personas muy ambiciosas que desean y necesitan proporcionarse, mejorar su autoimagen o lograr mayores ingresos económicos pueden emplear el mobbing con quienes les impiden lograrlo.
6. Disminución del tamaño, reestructuración y fusión: Estas prácticas pueden eliminar puestos de trabajo y reestructurar funciones y asignar poder (Buendía, 2001).

Sin embargo, Abajo (2006) menciona que es importante no confundir el fenómeno de mobbing con la mera torpeza organizacional o de dirección y liderazgo. Frecuentemente, errores o deficiencias de tipo estructural, una defectuosa organización del trabajo, inadecuadas condiciones laborales, un liderazgo tiránico o una dirección agresiva, pueden resultar igualmente repudiables y atentatorias contra los derechos básicos de los trabajadores, pero, sin embargo, no constituir técnicamente situaciones de mobbing, aunque la línea divisoria no siempre es lo suficientemente clara.

Como se puede observar las causas que generan el moobbing son muy amplias y variadas, pueden depender de la personalidad de la víctima o la personalidad del agresor, las empresas con mala organización así como los malos ambientes de trabajo y el abuso de poder. De acuerdo con algunos autores la personalidad de la víctima.es una de las principales causas para que una persona se victima de mobbing, por lo que resulta necesario analizar las características de las personas que son víctimas de acoso.

## 2.6 La víctima.

Las víctimas de Mobbing no tienen que ser siempre personas débiles o enfermas desde el punto de vista psicológico, suelen ser individuos que destacan de manera positiva dentro de la organización, ya sea por sus cualidades personales o profesionales, o bien por cuestionar métodos de la organización que pueden afectar a los demás, denuncian las irregularidades, la corrupción e incompetencias, poseen un carácter independiente, autónomo y con iniciativas personales (Hirigoyen, 2001).

Según Piñuel (2001b), las características típicas de las víctimas de acosos son:

- Personas con elevada ética, honradez y rectitud, así como un alto sentido de justicia. Suelen ser individuos de actitud noble que pretenden justicia, ética y dignidad para su prójimo.
- Personas autónomas, independientes y con iniciativa. Dichos individuos cuentan con la madurez psicológica suficiente como para ser ella misma, tener criterio independiente, autonomía y capacidad para tomar la iniciativa. Resulta psicológicamente intolerable para el acosador ver a una persona madura y autorrealizada.
- Persona dotada de una notable capacidad para brillar desempeñando su trabajo, la víctima suele destacar por poseer grandes conocimientos y conducirse con una elevada calidad profesional, rapidez y eficacia profesional.
- Personas populares en la organización, dotadas de carisma y capacidad de liderazgo informal dentro del grupo, destaca por poseer habilidades sociales y mostrar gran destreza a la hora de aglutinar a otros a ideas o proyectos que la víctima proponga o defienda.
- Personas con un alto sentido cooperativo y del trabajo en equipo.
- Personas con elevada capacidad empática, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y bienestar de los demás.
- Personas con situaciones personales o familiares altamente positivas y satisfactorias.

De acuerdo con Hirigoyen (2001), hay condiciones personales de la víctima que pueden molestar al acosador, como son:

- Personas atípicas por su sexo, raza, edad, entre otras.
- Los que se resisten al Formateo que son demasiado honestos, dinámicos y escrupulosos.
- Personas que no tienen buenas alianzas o buena red de relaciones.
- Asalariados protegidos: es el representante de personal, personas mayores de cincuenta años, embarazadas o trabajadores del sector público.
- Personas poco eficaces.
- Personas temporalmente debilitadas ya sea por la muerte de un familiar o por problemas personales.
- Personas con características particulares como baja autoestima, falta de amor propio, con alta necesidad de reconocimiento, idealistas, tímidas o emotivas.

Buendía (2001), propone tres rasgos que ilustran el perfil del acosado:

- ❖ Autenticidad: se refiere al compromiso que la víctima tiene con sus propias dinámicas de desarrollo interno, este rasgo lo orilla a perseguir la autorrealización y el autoconocimiento.
- ❖ Inocencia: la víctima es incapaz de dañar y descubrir las intenciones ocultas de los demás. Se inclina hacia los puestos que le permiten aplicar su capacidad empática.
- ❖ Dependencia afectiva: el acosado tiene la necesidad de ser querido y aceptado, por lo que suele proteger y mantener sus lazos interpersonales, incluso ante la evidencia que pueden conllevar componentes negativos.

Por su parte González de Ribera (2002), clasifica a los sujetos con riesgos de padecer mobbing en tres grandes grupos:

- Los envidiables: personas brillantes y atractivas, cuya presencia amenazan los sentimientos de superioridad del acosador.

- Los vulnerables: son individuos con alguna particularidad, defecto o simplemente necesitados de afecto y aprobación.
- Los amenazantes: son activos, eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden implantar reformas.

Piñuel (2001b), considera muy importante que la víctima identifique cuanto antes el acoso, lo cual, muchas veces no sucede debido a la incapacidad de la víctima para ver la realidad del problema, esto se debe, básicamente, a los mecanismos de defensa que las mismas víctimas desencadenan para mantenerse a flote.

Como podemos observar los autores describen dos tipos de víctima la primera es la víctima por debilidad aquella que tienen una baja autoestima, falta de amor propio o que es muy inocente para dañar a otro y por otro lado está la víctima amenazante que es aquella que se distingue entre el grupo en el que se encuentra ya sea por su edad, experiencia, relaciones interpersonales, poder adquisitivo y por estas razones el acosador se siente amenazado. Por este motivo surge la necesidad de analizar las características del acosador.

## **2.7 Acosador.**

En el acoso psicológico el encargado de aplicar malos tratos, vejaciones, humillaciones, discriminación, aislamiento y todas las falsedades posibles para minar la resistencia e integridad del trabajador, es el acosador, quien en su mayoría (aproximadamente 60% de los casos), ostenta un nivel jerárquico superior, en un 30% son los compañeros y en el menor de los casos con nivel inferior al de la víctima (López y Vázquez, 2003).

Según Peña (2007), los acosadores son aquellas personas que pueden causar en su víctima algún tipo de violencia física, emocional, cognitiva, psicológica así como un abuso físico. El agresor, por lo general, intenta encubrir o enmascarar sus propias deficiencias, miedos e inseguridades, establecidos por su propia conciencia de mediocridad, por esta situación, busca varias alternativas para rebajar el autoestima de los demás a un nivel por debajo de la suya.

De acuerdo con Abajo (2006), el principal objetivo del acosador es manchar y destruir a su oponente, forzando a la víctima que abandone la organización contra su voluntad, se justifican en considerar a las víctimas como improductivos o inadecuados y así evitar algún tipo de pago.

Por su parte Leymann (1996), en sus estudios descubrió que el comportamiento del acosador es provocado por la necesidad de encubrir su mediocridad profesional y su gran complejo de inferioridad. Siente vergüenza de no estar a la altura de las demandas de su puesto y la amenaza de ser sustituido de su puesto por alguien más joven y mejor preparado, originándole un gran malestar, busca solucionar el problema de la única forma que conoce y esto es eliminando a la víctima.

De acuerdo con González de Rivera (2002), la personalidad del acosador es una combinación de rasgos narcisistas y paranoides, destacando como rasgos propios de estas personas la envidia, el acosador experimenta celos y envidia, que consiste en el sufrimiento por el bien ajeno y en el placer por su mal, por lo que trata de arrebatar al otro aquello que considera valioso, la necesidad de control y la mediocridad.

Field (1996), da una descripción más minuciosa de los rasgos que delatan a un acosador, los cuales son:

- Personalidad Jekyll y Hyde: el acosador se muestra violento, desagradable y vengativo, habitualmente en privado, con la víctima, pero encantador con el resto de los compañeros.
- Mentiroso: miente compulsivamente para poder convencer a la gente con continuos engaños.
- Encantador: ante sus superiores o iguales, a los que muestra su lado más amable, para resultar convincente, y compensar así su falta de empatía con la gente.
- Falsa apariencia de seguridad: aunque esto suele ser solamente una fachada, para así poder ocultar su verdadera inseguridad.

- Actitudes inapropiadas: relacionadas con prejuicios sobre cuestiones de género, de raza, o de las ideas políticas del resto de los compañeros del trabajo.
- Controlador: se muestra obsesionado con el control y con la supervisión de todas las cuestiones; de esta manera puede manipular todo a su antojo.
- Crítico: en pocas ocasiones alaba el trabajo de los demás. Habitualmente critica todo aquello por lo que se le solicita algún juicio u opinión, y éstas suelen ser poco o nada constructivas.
- Irritable: ante cualquier contrariedad ocurrida en el trabajo o solicitud para que comparta actividad con alguno de sus compañeros, es habitual que reaccione de forma airada e irritada, incluso con sus superiores.
- Buen actor: el acosador no observa diferencia entre el papel que representa, que es aquella manera con la que desea que se le reconozca, y la persona que realmente es.
- Líder convencido: ya que no le cabe duda de su capacidad de liderazgo, a pesar de no ser capaz de distinguir la diferencia entre liderar, que requiere e implica madurez, confianza, integridad, decisión, asertividad, contra las intimidación, que es lo que habitualmente practica y que se basa en la inmadurez, desconfianza, agresividad, impulsividad y falsedad.
- Incapaz de asumir culpas: reaccionando con irritabilidad y agresividad cuando se le piden explicaciones o justificaciones por acciones equivocadas o inadecuadas.

De acuerdo con Piñuel (2001b), el acosador utiliza una serie de estrategias para someter a la víctima de mobbing las cuales son variadas y la mayor parte de las veces se combinan unas con otras, a modo de “tratamiento integral”. Entre ellas se cuentan las siguientes:

- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se sabe inalcanzables ó imposibles de realizar, con tareas que son manifiestamente inalcanzables en ese tiempo.

- Quitarle áreas de responsabilidad clave ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés, o incluso ningún trabajo que realizar (“hasta que se aburra y se vaya”)
- Ignorarlo o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia o no presencia física en la oficina o en reuniones a las que asiste (“cómo si fuera invisible”).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularlo para inducirle a error en su desempeño laboral y acusarlo después de negligencia o faltas profesionales.
- Extender por la empresa rumores maliciosos o calumniosos que reducen su reputación, su imagen o profesionalidad.
- Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado mediante la negación a reconocer el trabajo bien hecho o la renuencia a evaluar periódicamente su trabajo.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él como son: la casualidad, la suerte o la situación del mercado.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, soluciones, caricaturizándolas o parodiándolas.
- Castigar duramente cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el desempeño del trabajo como una grave falta al deber de obediencia debida a la jerarquía.
- Gritar, chillar, avasallar, insultar al otro cuando está solo o en presencia de otros.
- Ridiculizar el trabajo, las ideas, los resultados obtenidos ante los demás trabajadores.
- Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores por persuasión o coacción o abusando de superioridad.
- Invadir la privacidad del acosado interviniendo su correo, teléfono, revisando sus documentos, armarios, cajones, sustrayendo maliciosamente elementos clave para su trabajo.

Podemos concluir que los acosadores son personas frustradas, incompetentes, celosas o simplemente enfermas psicológicamente, que utilizan una serie de tácticas vejatorias en contra de un subordinado, compañero o jefe con el fin de destruirlo psicológicamente o de manchar su reputación y de esta manera el acosador oculte su mediocridad profesional o demuestre el poder que ostenta dentro de su grupo u organización.

Como se ha visto el mobbing es un problema que causa enormes sufrimientos a quien lo padece y disminuye la competitividad potencial de las organizaciones y México no está exento de padecer esta problemática en sus organizaciones por lo que a continuación veremos la situación del mobbing en México.

## **2.8 Mobbing en México**

Para tener una visión más clara del problema del mobbing en nuestro país es necesario revisar la revista Emprendedores (2003), la cual menciona que en México el 50% de los acosados presentan daños psicológicos o físicos de alguna índole. Las experiencias por las que pasan las víctimas de acoso laboral, pueden causar percepciones negativas de sí mismas, de los de más y del mundo y frecuentemente tienen problemas de sueño y en otro tipo de síntomas psicológicos y orgánicos.

En una encuesta realizada por la OCC Mundial (2012) en México los resultados revelaron que 51% de los trabajadores mexicanos han sufrido algún tipo de acoso en el trabajo, de acuerdo con los encuestados los principales formas de acoso son rumores o calumnias (30%), aislar o excluir a la persona (18.6%), insultos o motes (18.5%), Ignorar o no dejar participar a la persona (16.9%) y amenazas (11%). Pero solo el (12%) ha sufrido mobbing en términos de la definición dada por la OMS, Mobbing se refiere a una situación continuada de violencia o acoso laboral que debe cumplir con los siguientes criterios:

- Que no sea puntual sino que dure por lo menos seis meses.
- Que sea frecuente.

- Que exista una víctima definida (es decir que no se corresponda a una situación de “mal ambiente laboral” generalizado en una empresa por ejemplo en crisis financiera).
- Que la conducta de la víctima sea irrelevante a la hora de recibir el castigo u hostigamiento.
- Que la víctima no muestre un trastorno afectivo o de personalidad previo con historial de conflictividad en diferentes ámbitos.

Otro dato que es muy importante resaltar es que 69.5% de los encuestados nunca había escuchado el termino mobbing.

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) cuenta con el Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica (PAPIIT), cuya función es apoyar proyectos de investigación para aportar nuevos conocimientos relacionados con lo laboral y que además tenga un gran impacto en lo social. Dentro de este programa la Facultad de Psicología tiene el proyecto “Acoso psicológico en el trabajo (mobbing): un modelo psicosocial y psicométrico (IN301808)”, del que surge la “Escala Mexicano de Acoso en el Trabajo” (EMAT).

Dicho proyecto consiste en conceptualizar y definir el acoso laboral en el contexto mexicano, construir, desarrollar, y proponer formas cualitativas y cuantitativas de medición de acoso en el trabajo. Para alcanzar dichos fines se revisaron y llevaron a cabo diversos trabajos por lo que se encontró lo siguiente:

1. Representación social mediante entrevistas que se refieren a situaciones de acoso laboral en diferentes contextos de trabajo y representan distintas formas y características de presentación de fenómenos en organizaciones mexicanas.
2. La configuración de comportamientos relacionados con el acoso laboral mediante el escalonamiento multidimensional y desde una perspectiva cultural.

3. Desarrollo de un instrumento psicométrico para la medición del acoso laboral en México y dar lugar a factores que permitirán su investigación (Uribe, 2011).

Como se puede observar la mayoría de la literatura y los instrumentos que existen para medir mobbing provienen de Europa, por lo que resulta necesario contar en México con un instrumento confiable y válido que nos permita medir mobbing, debido a las graves consecuencias que trae consigo este fenómeno, las cuales veremos a continuación.

## **2.9 Consecuencias del Mobbing**

Las consecuencias para la víctima varían en función de sus características personales y de la solución que se le dé al conflicto, además afecta a su vida normal y productiva, encontrándose desmotivado e insatisfecho, asimismo tiende a distorsionar las interacciones que tiene con otras personas (Leymann, 1996).

Las consecuencias del mobbing tienen efectos sobre la sociedad, sobre la organización y sobre el individuo. En los efectos sobre la sociedad suelen incluir los costos por enfermedad relacionada con el estrés que son cada vez más importantes (Buendía, 2001).

Los efectos sobre la organización han sido también estudiados de modo indirecto. En general, los costos del mobbing se relacionan con una baja productividad, aumento de bajas por enfermedad, rotación, reclamación por compensaciones económicas, costos relacionados con la intervención de terceras partes, jubilación anticipada, costos judiciales, daños a los equipos por errores de la víctima de acoso, disminución de la motivación del personal y de la calidad en la atención al cliente, del producto, empeoramiento de la imagen y credibilidad de la organización (Buendía, 2001).

Buendía (2001) menciona que los efectos sobre la persona son devastadores dado que el mobbing viola la integridad profesional de la persona y la autoimagen, produce dudas sobre la valía personal.

De acuerdo con Piñuel (2001b) la víctima entra en un período de deterioro y aislamiento en el que comienzan a sucederse problemas de salud que proceden de la alteración de su equilibrio socioemocivo y psicofísico. Los síntomas más frecuentes se relacionan con trastornos del sueño, ansiedad y estrés, hipervigilancia, cambios en la personalidad, problemas de pareja, irritabilidad, y depresión.

Piñuel (2001b), menciona que en un estudio médico realizado a 350 víctimas de mobbing establece seis grupos de efectos negativos sobre la salud de las víctimas.

1. Efectos cognoscitivos e hiperreacciones psíquicas.

- olvido y pérdida de memoria.
- dificultades para concentrarse.
- decaimiento/depresión.
- apatía-falta de iniciativa.
- irritabilidad.
- inquietud/nerviosismo/agitación.
- agresividad/ataques de ira.
- sentimientos de inseguridad.
- hipersensibilidad a los retrasos.

2. Síntomas psicósomáticos de estrés

- pesadillas/sueños vividos
- dolores de estómago y abdominales.
- diarreas/ colon irritable.
- vómitos.

- náuseas.
  - falta de apetito.
  - sensación de nudo en la garganta.
  - llanto.
  - aislamiento.
3. Síntomas de desajuste del Sistema Nervioso Autónomo.
- dolores de pecho.
  - sudoración.
  - sequedad en la boca.
  - palpitaciones.
  - sofocos.
  - sensación de falta de aire.
  - hipertensión arterial/hipotensión arterial neuralmente inducida.
4. Síntomas de desgaste físico producido por estrés mantenido durante mucho tiempo.
- dolores de espalda dorsales y lumbares.
  - dolores cervicales (de nuca).
  - dolores musculares (fibromialgia).
5. Trastornos de sueño.
- dificultad para conciliar el sueño.
  - sueño interrumpido.
  - despertar temprano.
6. Cansancio y debilidad.
- fatiga crónica.
  - flojedad en las piernas.
  - debilidad.
  - desmayo.
  - temblores.

Al hablar de los efectos del mobbing se suele distinguir entre víctimas primarias y secundarias. Las primarias son las que sufren directamente la violencia mientras que las secundarias son los testigos de ésta; tanto en unas como en otras aparecen efectos negativos.

De acuerdo con Peña, Ravelo y Sánchez (2007) cuando una persona es víctima del mobbing se ve afectada en los aspectos psíquicos, físicos y laborales, además de que la duración o magnitud en que se sufra el mobbing da lugar a patologías más graves haciendo posible cuadros graves de depresión e inclusive puede llegar a presentar ideas suicidas.

Hoel y Cooper (2000 en Einarsen y Hauge, 2006) consideran que actualmente, la rotación en el trabajo es la consecuencia organizacional que mayor atención ha recibido en la investigación sobre mobbing, con distintos estudios que muestran que tanto las víctimas como los testigos de acoso tienen mayor intención de abandonar su organización, y que un gran número de víctimas han dejado su trabajo.

Algunos pueden abandonar sus empleos por desesperación o como resultado de problemas de salud prolongados y otros pueden ser expulsados o forzados a salir de la organización contra su voluntad (Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994, en Einarsen & Hauge, 2006).

De acuerdo con Fuentes (2006) las consecuencias del acoso se perciben a mediano plazo y son: problemas de comunicación y colaboración en los trabajadores. Disminución en la calidad de las relaciones interpersonales, incremento en los niveles de ausentismo, rotación e incapacidades, altos gastos por compensaciones económicas derivadas del pago de invalidez, descenso en niveles de productividad, afectando la cantidad y calidad de los productos y servicios otorgados a los clientes además de la disminución de estos y efectos negativos sobre la imagen y credibilidad de la empresa.

Podemos concluir que las consecuencias del mobbing no solo repercuten en la víctima sino también en la empresa y en la sociedad por lo que es necesario

investigar más sobre este fenómeno para realizar acciones preventivas y en casos de que ya esté presente en la empresa poder solucionarlo de una manera adecuada. Por esta razón a continuación veremos las algunas investigaciones que se han realizado con respecto a mobbing.

## **2.10 Investigaciones de Mobbing**

Velázquez (2005), menciona que la incidencia real de la violencia psicológica es un dato que no puede ser conocida en datos exactos sino solo podemos encontrar cifras aproximadas a través de sondeos y encuestas siempre que la fiabilidad de las mismas sea aceptable por su metodología y representatividad de la muestra.

En 1992, en Suecia, Leymann, realizó los primeros estudios metodológicamente rigurosos, fue entrevistar una muestra de 3,400 sujetos, representativos de toda la población laboral sueca y determinó que el 3,5% de los trabajadores entra dentro de la definición de persona que sufre mobbing. En este mismo estudio determinó que 1 de cada 4 trabajadores que se incorporan al mundo laboral estará sujeta a conductas de hostigamiento psicológico por lo menos una vez a lo largo de su vida laboral y con una duración de al menos seis meses

En este mismo estudio en cuanto a la distribución de acoso por sexos, Hombres (45%) y mujeres (55%), lo sufren prácticamente en la misma proporción, y con respecto de la relación acosador-acosado el estudio arroja que un 76% de los hombres acosados, lo son por otros hombres, mientras que solamente el 3% lo son por mujeres; el 21% de los hombres son acosados por ambos sexos. En el otro grupo, el 40% de las mujeres acosadas, lo son por otras mujeres, el 30% por hombres; y el restante 30% por ambos grupos.

Respecto al número de acosadores un tercio de las víctimas tenía como acosador a una sola persona y el 40% era acosado por grupos de 2 a 4 personas (Leymann, 1996).

Rayner (1997, en Justicia, Benítez y Fernández, 2006), en una investigación que realizó con trabajadores ingleses, determinó que un 53% de la población encuestada había sufrido acoso en su lugar de trabajo al menos en una ocasión. Sin embargo, los porcentajes disminuyen hasta el 25.5% al introducir la frecuencia como criterio de evaluación (sufrir una situación de acoso una vez a la semana) y hasta el 9.8% al considerar además la duración (sufrir acoso durante al menos 6 meses).

En una investigación realizada en Gales por Lewis (1999, en Justicia, Benítez y Fernández 2006), señala que entre la población encuestada se encontraba un 62% de víctimas que habían sufrido acoso al menos una vez durante su experiencia laboral aunque el porcentaje disminuía hasta el 18% cuando se tenían en cuenta criterios más restrictivos.

De acuerdo con Höel y Cooper (2000, en Justicia et al, 2006), los estudios epidemiológicos realizados reflejan niveles de incidencia que fluctúan entre el 3% y el 25% aunque la incidencia depende especialmente del sector laboral representado en la muestra, además de estar en función del país en el que se realiza el estudio, la definición utilizada y el instrumento de medida.

En el informe de la Autoridad de Salud y Seguridad de Irlanda (HSA, 2001, en Justicia et al, 2006), se afirma que el 7% de la población activa irlandesa sufría acoso laboral, que era más común entre las mujeres y que la franja de edad de más incidencia se situaba entre los 26 y los 45 años.

Los resultados obtenidos en España por la VII Encuesta Nacional sobre Condiciones de Trabajo (2011), muestra que un 11% de la población trabajadora declara haber sido víctima de alguna conducta violenta en el trabajo, de éstos, un 22,7% ha contestado "a menudo" y el 84,5% "a veces". Las agresiones verbales, rumores o aislamiento social representan las conductas violentas más frecuentes con un 7,3%, seguido de amenazas de violencia física con un 3,8% y de violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo con un 2,4%.

Por otra parte, Yildirim (2009) realizó un estudio transversal y descriptivo a un colectivo de 286 enfermeras de un hospital de Turquía, encontrando que 37% de las enfermeras que participan en la investigación nunca o casi nunca se había encontrado con la conducta de acoso laboral en los últimos 12 meses, el 21% de las enfermeras habían estado expuestas a estos comportamientos. No hubo diferencias entre el puesto y el nivel educativo con respecto al acoso laboral.

Takaki, Taniguchi, Fukuoka, Fujii, Tsutsumi, Nakajima & Hirokawa (2010), realizaron una investigación con el objetivo de encontrar la existencia de una asociación entre acoso laboral y depresión, realizó un estudio transversal con 2.634 trabajadores de distintas empresas japonesas, encontrado que un 81,2% de los participantes refirieron haber sufrido al menos un episodio de acoso en los últimos 6 meses y éste se asoció, en ambos géneros, con la aparición de cuadros depresivos. No encontró diferencia significativa en cuanto el acoso laboral y el género de la víctima pero sí encontraron una relación significativa entre el acoso laboral y trastornos de sueño.

Como se puede observar en las distintas investigaciones los resultados obtenidos varían en sus índices poblacionales de incidencia del acoso laboral, dependiendo en gran medida de los criterios y las metodologías utilizadas. Pero como se ha visto el daño que causa el mobbing tanto en la víctima, en la sociedad y en las organizaciones pueden ser devastadores, por estas razones es necesario que haya leyes que castiguen a las personas que acosan, sin importar el nivel jerárquico que ostenten dentro de la organización. Debido a lo anterior surge la necesidad de revisar las leyes que existen en el mundo para castigar el mobbing.

## **2.11 Leyes en el mundo contra el Mobbing**

Dado que el mobbing es un fenómeno inherente al ser humano y se ha visto por todos lados que afecta generalmente psicológica, social y económicamente es importante revisar las acciones que se han hecho en el mundo para legislar el acoso laboral o Mobbing.

Predominantemente se han revisado legalmente en países europeos algunos de América latina iniciando cronológicamente como se encuentran reportados en el informe de la Biblioteca Nacional de Chile 2012.

### **Suecia**

En Suecia en 1993, fue el primer país en incluir el acoso laboral a su legislación nacional, mediante la Ley Básica de Prevención de Riesgos.

En términos generales, de acuerdo con la normativa sueca, el empresario o empleador tiene la obligación de organizar el trabajo de modo que se prevenga el acoso; debe adoptar una política explícita contra el acoso; deben tomar medidas si aparecen signos de acoso y proporcionar apoyo a la víctima y tener procedimientos específicos para ello.

### **Francia**

En Francia el 17 de enero del 2002 entra en vigor la ley 2002-73, de Modernización Social, la cual introduce en el Código del Trabajo los nuevos artículos L.122-49 a L.122-54, establecen que los casos repetitivos de acoso moral tienen por objeto la degradación de las condiciones de trabajo, afectando los derechos del trabajador asalariado y su dignidad, afectando su salud física o mental o su capacidad profesional.

La ley sanciona el acoso moral vertical de superiores (descendiente) e inferiores jerárquicos (ascendente) y el acoso moral horizontal efectuado por compañeros y clientes o usuarios de un servicio. Además, la ley contempla un procedimiento de mediación que puede ser solicitado por las víctimas del acoso como por el inculpado (artículo L.122-54).

Finalmente la ley 2002-73 introduce el delito del acoso moral en el Código Penal (artículo 222-33-2). Definido en los mismos términos que los hostigamientos del artículo L.122-49 del Código de Trabajo, el acoso moral es castigado con un año de encierro y una multa de 15. 000 Euros y 3500 euros en el Código del Trabajo.

## **Bélgica**

Bélgica no posee regulación específica en el Código del Trabajo que sancione el acoso moral en el trabajo. La opción del ordenamiento jurídico laboral ha sido desarrollar medidas que hagan hincapié en la prevención, imponiendo al empleador la adopción de todas las medidas apropiadas para prevenir el acoso moral en su empresa.

Dentro de este contexto, la ley de 4 de agosto de 1996 relativa al bienestar de los trabajadores en la ejecución de su trabajo, constituye la básica en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Por su parte, el Decreto Real de 17 de mayo de 2007, relativo a la prevención de la carga psicosocial causada por el trabajo incluido la violencia, el acoso moral o sexual en el trabajo, reglamenta la obligación que tienen los empleadores de la adopción de medidas para prevenir el acoso moral en las empresas.

El decreto obliga a las empresas a tener en ellas a un consejero de prevención, dependiente de la empresa o un servicio externo para la prevención y la protección en el trabajo. Su función es analizar los incidentes de carácter psicosocial que se desarrollen y emitir un dictamen con las medidas de prevención que serán ejecutadas en la empresa que serán notificadas al Comité de Trabajadores y al empleador.

Sin embargo, en el Código Penal si hay leyes que sancionan el mobbing.

El capítulo IV, tipifica el acoso como aquella conducta que afecte gravemente el comportamiento y la tranquilidad de otra persona. El autor será sancionado con restricción de libertad de quince días a dos años y una multa de 50 a 300 francos. En el evento que el móvil del delito sea el odio, el menosprecio o la hostilidad respecto a una persona debido a su raza, color, ascendencia, origen nacional o étnico, sexo, orientación sexual, estado civil, nacimiento, edad, fortuna, convicción religiosa o filosófica, estado de salud actual o futuro, de una desventaja o de una característica física, la pena podrá duplicarse.

## **Brasil**

En Brasil el asedio moral o violencia moral en el trabajo aún no forma parte del ordenamiento jurídico federal brasileño. Existen numerosos proyectos de ley

en diferentes Estados (actualmente existen más de 80 proyectos), y solo algunos se han convertidos en ley, como es el caso del estado de Río de Janeiro.

Esta ciudad, fue el pionero en la adopción de legislación específica sobre el tema, la Ley Provincial N° 3.921, de agosto de 2002 estableciendo la prohibición a los órganos de los poderes provinciales, reparticiones, entidades de la administración centralizada, fundaciones, empresas públicas, sociedades y concesionarias de servicios públicos, de: “el ejercicio de cualquier acto, actitud o postura que se pueda caracterizar como asedio moral en el trabajo, por parte de superior jerárquico, contra operario, servidor o empleado que implique en violación de la dignidad de este”.

La sanción para el asedio moral en el trabajo ejecutado por el agente en el ejercicio de sus funciones, constituye una infracción grave y se somete a las siguientes penalidades:

- a. Advertencia: Será aplicada por escrito, en los casos en que no se justifique imposición de penalidad más grave. Puede ser convertida en la asistencia obligatoria de programa de perfeccionamiento y mejoría del comportamiento.
- b. Suspensión: Será aplicada en caso de reincidencia de faltas punitivas con advertencia. Eventualmente, cuando sea conveniente para el servicio, esta sanción podrá ser convertida en multa.
- c. Dimisión: La dimisión será aplicada en caso de reincidencia de las faltas sancionadas con suspensión, en los términos reglamentarios y mediante proceso administrativo propio.

A nivel federal, se encuentra en tramitación en el Congreso Nacional un proyecto de ley (PL n° 2.369/2003), que describe y sanciona la figura del acoso moral, no como crimen, pero específicamente como ilícito laboral, pudiendo generar así derecho a una indemnización.

## **España**

España no cuenta con una legislación específica sobre el acoso laboral, pero tras la reforma del Código Penal introducida por la Ley 5/2010 que entró en

vigor el 23 de diciembre de 2010, se ha incluido un segundo párrafo al artículo 173 el cual dice que,

El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años.

Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima.

De esta manera se tipifica por primera vez en la historia del Código Penal español el delito de acoso laboral (Boletín Oficial del Estado, 2014).

## **Chile**

En Chile el día 8 de agosto de 2012 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°20.607 que introduce modificaciones al Código del Trabajo, sancionando las prácticas de Acoso Laboral.

En el marco de dicha modificación se agrega una continuación al inciso segundo del artículo 2° del Código del Trabajo, el cual establece que es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (Dirección del Trabajo, 2014).

## **Colombia**

En Colombia han legislado el fenómeno del mobbing a través de aprobar la ley 1010 el 23 de enero del 2006; dicha legislación consta de 19 artículos.

La ley 1010 (2006), dice que tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre

quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa.

## **Venezuela**

De acuerdo con Fernández y Nava (2010), en Venezuela no existe una ley especial dirigida a contrarrestar y abordar las conductas hostiles, vejatorias y humillantes que integran el denominado *mobbing* o acoso moral en el trabajo.

La protección con que cuenta el trabajador frente al fenómeno del *mobbing* o acoso moral en el trabajo de acuerdo con el ordenamiento jurídico venezolano se limita a la consagración en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), Ley Orgánica del Trabajo (LOT), Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), Ley Orgánica Procesal del Trabajo (LOPTRA) y Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo (RLOT).

## **México**

México no cuenta con una legislación específica sobre acoso laboral (*mobbing*), solamente hay una reforma en la Ley Federal del Trabajo. El 30 de noviembre del 2012 fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el artículo 3º. Bis. de la Ley Federal del Trabajo.

**Artículo 3º. Bis.-** Para efectos de esta Ley se entiende por:

a) Hostigamiento, el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas; y

Artículo 51, fracción. II Incluye estas conductas como causas de rescisión de la relación de trabajo sin responsabilidad para el trabajador (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2012).

La Suprema Corte de Justicia de la Nación (2012), emitió el Manual de Buenas Prácticas para Investigar y Sancionar el Acoso Laboral y/o el Acoso Sexual en la Suprema Corte de Justicia de la Nación, con el fin de constituir una guía para el tratamiento jurídico-administrativo de los casos de acoso laboral y sexual en la Suprema Corte de Justicia de la Nación, aportando elementos sobre la naturaleza de dicho acoso, sus consecuencias físicas, emocionales y psicológicas, así como sobre las estrategias técnico-jurídicas adecuadas para darle solución de manera justa, imparcial y expedita .

El Senado de la República (2014) aprobó reformar el Código Penal Federal para sancionar con una multa de hasta 40 días de salario mínimo, a quien en el ámbito laboral ejerza cualquier tipo de violencia de forma recurrente y sistemática sobre otra persona y le cause un perjuicio personal, daño patrimonial, económico o sufrimiento psicológico y físico.

Establece que por reincidencia además de la multa correspondiente, se impondrá la destitución del cargo, empleo o comisión.

Después de la revisar la literatura de los principales aspectos relacionados con el mobbing entre los que podemos mencionar: antecedentes, definición, tipología, fases, causas las características del acosado y el acosador, consecuencias y las leyes para prevenirlo y castigarlo, podemos ver que no es un fenómeno nuevo y se lleva a cabo de una manera dolosa contra la víctima y tiene como objetivo la destrucción psicosocial y violentar sus derechos de quien lo padece.

El acoso laboral se presenta en las organizaciones por las relaciones sociales cada vez mas deshumanizadas, las malas condiciones de trabajo, por una cultura tolerante a la violencia y la falta de legislaciones específicas en materia laboral, penal y civil.

La información e investigaciones en México sobre el mobbing son escasas por lo cual en general la población no está consciente de la gravedad de la situación ya que toman el mobbing como parte de la rutina laboral.

Por esta razón la presente investigación pretende aportar datos sobre la situación de los trabajadores mexicanos frente al mobbing, atreves de demostrar estadísticamente si existe relación entre Mobbing y las variables sociodemográficas y los factores psicosomáticos que se mencionan en el capitulo siguiente, así como la metodología que se utilizo.

## CAPITULO 3

### METODO

#### 3.1 Justificación.

El mobbing es un fenómeno que en la actualidad afecta a una gran parte de los trabajadores a nivel mundial los cuales ven afectada su salud, su desempeño laboral y sus entornos familiares y sociales. A nivel mundial la Organización Internacional del Trabajo calcula que 12 millones de trabajadores padecen Mobbing.

Existen pocos datos e investigaciones en México sobre el acoso laboral, de hecho por parte de las instituciones gubernamentales como Secretaria del Trabajo y Previsión Social, Consejo Nacional Para Prevenir la Discriminación no hay ningún estudio a nivel nacional y por parte del Instituto Mexicano del Seguro Social solo hay cifras relacionadas con accidentes y enfermedades de trabajo que se refieren a daños físicos no hay datos sobre enfermedades psicológicas.

Las cifras del Instituto Mexicano del Seguro Social a nivel nacional en 2013 reporto 415,660 accidentes de trabajo, 6.364 enfermedades de trabajo y un número de incapacidades de 25.625 (memorias estadísticas el IMSS 2004-2013)

Sin embargo en una encuesta realizada por la OCC Mundial en México en 2012 los resultados que obtuvieron revelaron que 51% de los trabajadores mexicanos han sufrido algún tipo de acoso en el trabajo, de acuerdo con los encuestados las principales formas de acoso son rumores o calumnias (30%), aislar o excluir a la persona (18.6%), insultos o motes (18.5%), Ignorar o no dejar participar a la persona (16.9%) y amenazas (11%). Pero solo el (12%) ha sufrido mobbing en términos de la definición dada por la OMS, Mobbing se refiere a una situación continuada de violencia o acoso laboral que debe cumplir con los siguientes criterios:

- Que no sea puntual sino que dure por lo menos seis meses.

- Que sea frecuente.
- Que exista una víctima definida (es decir que no se corresponda a una situación de “mal ambiente laboral” generalizado en una empresa por ejemplo en crisis financiera).
- Que la conducta de la víctima sea irrelevante a la hora de recibir el castigo u hostigamiento.
- Que la víctima no muestre un trastorno afectivo o de personalidad previo con historial de conflictividad en diferentes ámbitos.

Otro dato que es muy importante resaltar es que 69.5% de los encuestados nunca había escuchado el término mobbing.

Martínez (2003) y Piñuel (2001) reconocen que el mobbing tiene amplias y profundas consecuencias, tales como las que sufre la víctima trayendo consigo todo tipo de sintomatología; en términos de efectos cognitivos ya que puede haber una pérdida de memoria, inseguridad, problemas de concentración, trastornos de sueño, problemas psicosomáticos, como el estrés, dolor de cabeza, espalda, dolores estomacales; con respecto al sistema nervioso, sudoración, sequedad de boca, taquicardias

Por esta razón, la realización de este trabajo se considera importante ya que, pretende contribuir al conocimiento mediante investigación en México. A través de aportar datos sobre si existe una relación estadísticamente significativa entre mobbing y variables sociodemográficas y psicosomáticas en una muestra de trabajadores mexicanos.

### **3.2 Objetivos:**

- 1.- Determinar si existe relación estadísticamente significativa entre mobbing y datos sociodemográficos en una muestra de trabajadores mexicanos.
- 2.- Determinar si existe relación estadísticamente significativa entre el mobbing y los factores psicosomáticos en una muestra de trabajadores mexicanos.

### **3.3 Preguntas de investigación:**

¿Existe una relación estadísticamente significativa entre mobbing y variables sociodemográficas y psicosomáticas?

### **3.4 Hipótesis:**

**Hi:** Habrá una relación estadísticamente significativa entre acoso Laboral (mobbing) y variables sociodemográficas.

**Ho:** No se encontrara una relación estadísticamente significativa entre acoso laboral (mobbing) y variables sociodemográficas.

**Hi:** Habrá una relación estadísticamente significativa entre acoso Laboral (mobbing) y variables psicosomaticas.

**Ho:** No se encontrara una relación estadísticamente significativa entre acoso laboral (mobbing) y variables psicosomaticas.

### **3.5 Variables**

Variable Dependiente. Mobbing

Variable Independiente. Variables sociodemográficas y Variables psicosomáticas

Definición conceptual y operacional de las variables:

Mobbing: Leymann (1996): Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas abandonen el lugar de trabajo.

Mobbing: manifestación de cualquier conducta abusiva y especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra

la personalidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro que puedan degradar el clima de trabajo (Hirigoyen, 1999)

Variables sociodemográficas: Características de la muestra que están integradas por los datos personales y demográficos de las personas que contestan el cuestionario

- Edad. Es el tiempo que transcurre desde el nacimiento hasta el momento presente de la existencia de un ser humano.
- Sexo: condición orgánica que distingue a los individuos de una misma especie respecto a los otros con su forma relación de intervenir en los procesos reproductivos cuya diferencia de su concepto de masculinidad y feminidad determinan el comportamiento, las funciones, oportunidades, valoración y relación entre hombres y mujeres.
- Estado civil: Es la situación de una persona determinada por derechos y obligaciones, puede ser soltero(a), casado(a), divorciado(a), viudo(a) y unión libre.
- Escolaridad: Conjunto de cursos que un estudiante sigue en un centro docente
- Ocupación: Trabajo, empleo u oficio.
- Tipo de puesto: Tipo de cargo o empleo: operativo, medio o ejecutivo.
- Horas de trabajo: Número de horas determinadas a trabajar durante un día.
- Antigüedad: Tiempo que alguien a permanecido en un cargo o empleo.
- Sueldo: Remuneración asignada a un individuo por el desempeño de un cargo o servicio profesional: mediante retribución fija. Sólido (moneda).
- Tipo de su organización: que pertenezca a sector público o privado.
- Tipo de contrato: Obra determinada, tiempo determinado o tiempo indefinido.
- Personas a cargo: Número de hombres y/o mujeres que una persona tiene bajo su dirección.
- Frecuencia de fumar: Número de cigarrillos que fuma en determinado tiempo.
- Frecuencia de beber: Cada cuánto tiempo ingiere bebidas alcohólicas.

Variables sociodemográficas: Es la respuesta que emite el sujeto en el cuestionario en el apartado de datos sociodemográficos.

Variables psicosomáticas: Relativo tanto al componente psíquico o mental de la personalidad como al orgánico

Variables psicosomáticas:

- ❖ Dolores de cabeza
- ❖ Dolores musculares
- ❖ Problemas gastrointestinales
- ❖ Trastornos de sueño
- ❖ Ansiedad
- ❖ Tristeza
- ❖ Apetito sexual
- ❖ Trastornos alimenticios
- ❖ Miedos
- ❖ Agresividad

### **3.6 Muestreo:**

El muestreo fue no probabilístico accidental, la selección de participantes se realizó de forma accidental, generalmente con base en la disponibilidad de los participantes (Cozby, 2005).

### **3.7 Participantes:**

En esta investigación se contó con una muestra de 200 trabajadores mexicanos de distintos centros de trabajo, con más de seis meses de antigüedad en su puesto actual, seleccionados de manera no probabilística accidental con base en la disponibilidad de los participantes.

### **3.8 Tipo de estudio:**

El estudio fue no experimental de tipo correlacional, ya que se tuvo como objetivo describir la relación entre variables (Kerlinger, 2002); es decir, la relación

que existe entre la variable mobbing, las variables sociodemográficas y psicosomáticas.

### **3.9 Instrumento**

La Escala de Violencia en el Trabajo (EVT), este instrumento se encarga de medir el acoso laboral (Mobbing) en trabajadores mexicanos, su tiempo de aplicación es de 40 a 50 minutos y consta de 123 reactivos divididos de la siguiente manera: 97 son para medir el acoso y factores de violencia física, 13 para medir trastornos psicosomáticos y 13 reactivos sociodemográficos.

La EVT tiene como objetivo evaluar 16 factores relacionados con el mobbing, los cuales fueron clasificados en cuatro grupos distintos: Hostigamiento y destrucción – Aislamiento emocional – Dominación y desprecio – Hostilidad encubierta. El instrumento arroja 12 indicadores psicosomáticos. El alpha de Cronbach de la EVT es de .98

### **3.10 Procedimiento**

La presente investigación se realizó en la ciudad de México, con trabajadores que tienen mínimo seis meses laborando, la aplicación de el cuestionario se llevo a cabo fuera de distintos centros de trabajo.

A cada sujeto se le pidió participar de manera voluntaria para contestar el cuestionario llamado: Escala de Violencia en el Trabajo (EVT), posteriormente se les proporciono el material (cuestionario y hoja de respuestas).

Después se le dieron las siguientes 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”.

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

apreciar, de acuerdo con la frecuencia y duración con la que ocurre una acción. Sus respuestas son anónimas y confidenciales. Solo serán utilizadas con fines estadísticos.

No existen respuestas buenas o malas, por lo cual le pedimos conteste de la forma más verídica.

El tiempo aproximado de la aplicación del cuestionario fue de 50 minutos.

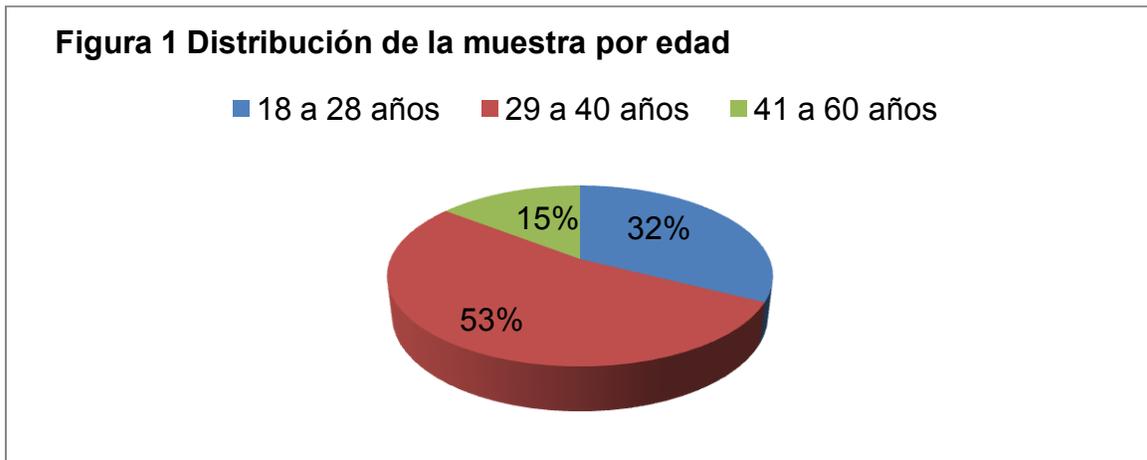
Después de llevar a cabo la recolección de datos se procedió a realizar la captura de los datos obtenidos. Para analizar la información recolectada se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 19.0, y se requirió de dos tipos de estadística: Estadística Descriptiva para obtener frecuencias y porcentajes, y Estadística Inferencial para realizar correlaciones y Anovas, con la finalidad de conocer si existía relación entre las variables.

Posteriormente se realizó análisis, e interpretación de los resultados.

## RESULTADOS

### Estadística Descriptiva

El cuestionario se aplicó a una muestra de 200 trabajadores mexicanos del área del D.F. que tuvieran como mínimo 6 meses laborando en su puesto actual, en la figura 1 se puede observar la distribución de la muestra con respecto a la edad de los participantes el 32% (n=65) tienen entre 18 y 28 años, el 53% (n=106) entre 29 y 40 años, y los sujetos entre 41 y 60 años ocupan en la muestra el 15% (n=19).



En la figura 2 se observa la distribución de la muestra en cuanto al sexo de los participantes se encontró que el 53% (n=106) fue del sexo masculino, y el 47% (n=94) restante del sexo femenino.



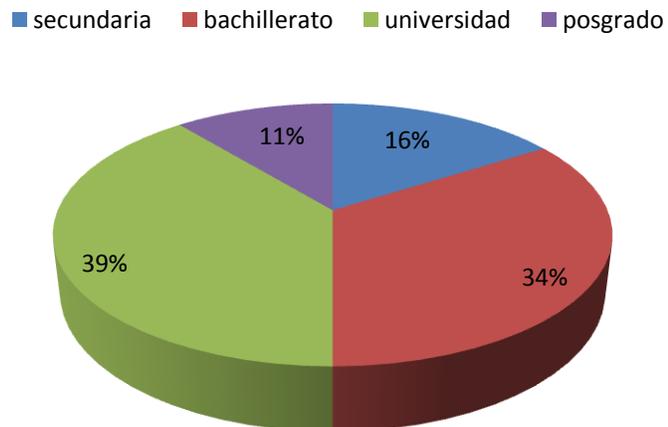
En la figura 3 se observa la distribución de la muestra con respecto al estado civil en el que se encuentran los participantes reportó que el 65% (n=130) tiene pareja, mientras que el 35% (n=70) del total de la muestra se reporta sin pareja.

**Figura 3 Distribución de la muestra por estado civil**



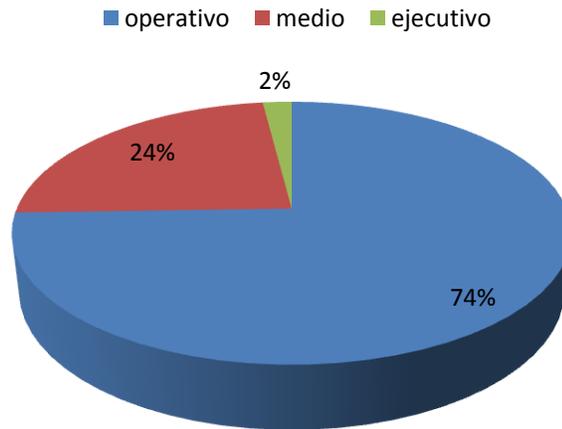
En la figura 4 se observa la distribución de la muestra con respecto al nivel educativo de los participantes fue el siguiente el 16% (n=32) tienen el nivel secundaria, el 34% (n=68) el bachillerato, el 39% (n=78) el nivel universidad y el 11% (n=22) tienen un posgrado.

**Figura 4 Distribución de la muestra por escolaridad**



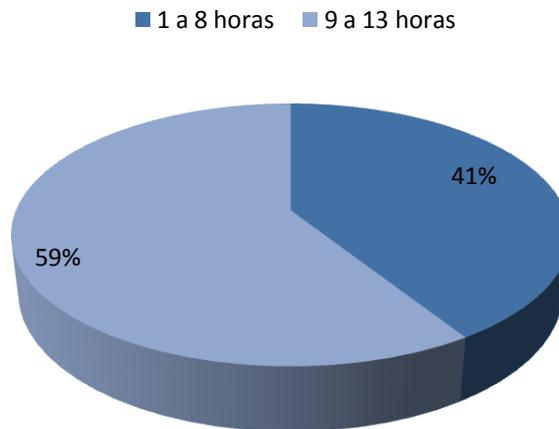
En la figura 5 se observa la distribución de la muestra en cuanto al tipo de puesto que ocupan los trabajadores el 74% (n=149) se encuentran en nivel operativo, el 24% (n=47) de la muestra tiene un nivel medio y el 2% (n=4) tienen un puesto ejecutivo.

**Figura 5 Distribución de la muestra por tipo de puesto**



En la figura 6 se observa la distribución de la muestra con respecto a las horas que trabajan los participantes se encontró que el 41% (n=82) trabaja de 1 a 8 horas y el 59% (n=118) reporto trabajar entre 9 a 13 horas.

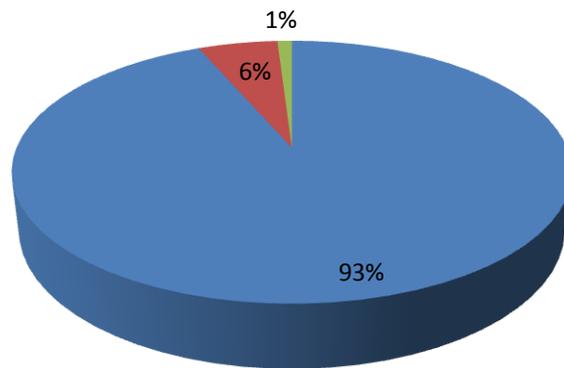
**Figura 6 Dsitribución de la muestra por horas trabajo**



En la Figura 7 se observa la distribución de la muestra en cuanto a la antigüedad de los participantes en su actual trabajo el 93.5% (n=187) corresponde a los trabajadores que llevan de 6 meses a 5 años, el 5.5% (n=11) tiene entre 5 años 1 mes a 10 años y por último el 1% (n=2) son los sujetos que llevan de 10 años y mes a 20 años.

**Figura 7 distribución de la muestra respecto a la antigüedad**

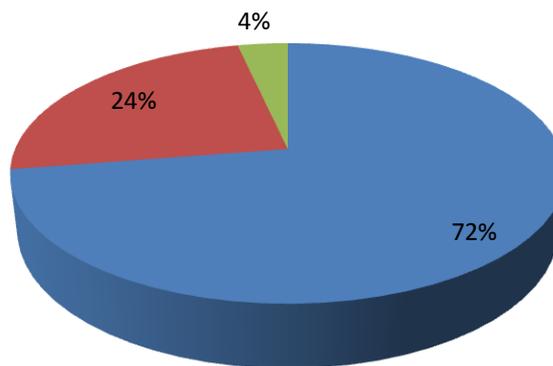
■ 0.6 a 5 años   ■ 5.1 a 10 años   ■ 10.1 a 20 años



En la figura 8 se puede observar la distribución de la muestra Respecto a el ingreso mensual que perciben los participantes el 72,5% (n=145) gana de 1,000 a 5,000 pesos; el 24% (n=48) tiene un ingreso de 5,001 a 10,000 pesos, y el 3.5% (n=7) recibe de 10,001 a 20,000 pesos.

**Figura 8 Distribucion de la muestra respecto al ingreso**

■ 1000 a 5000   ■ 5001 a 10000   ■ 10001 a 20000



## Correlaciones

Para establecer la relación estadística entre los factores de acoso laboral y las variables sociodemográficas y psicósomáticas, se realizó el análisis estadístico de correlación, producto-momento de Pearson.

En la tabla 1 se pueden observar las correlaciones entre los factores de acoso laboral y las variables sociodemográficas numéricas como: edad, horas trabajo, antigüedad, ingreso mensual, número de personas a cargo y número de cigarrillos que fuma el trabajador se encontró relación estadísticamente significativa en las siguientes variables:

La edad se relaciona negativamente con el factor 2 violencia verbal (-.220\*\*); el factor 4 amenazas (-.149\*); el factor 7 generación de culpa (-.267\*\*); el factor 8 maltrato y humillación (-.161\*); con el factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas (-.186\*\*); con el factor 10 abuso de poder (-.253\*\*) y con el factor 14 desacreditación profesional (-.253\*\*).

Las horas trabajo se relaciona negativamente con el factor 2 violencia verbal (-.248\*\*); el factor 4 amenazas (-.258\*\*); el factor 5 aislamiento (-.199\*\*); el factor 6 comunicación deteriorada (-.241\*\*); el factor 7 generación de culpa (.273\*\*); el factor 8 maltrato y humillación (-.324\*\*); con el factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas (-.278\*\*); con el factor 10 abuso de poder (-.288\*\*); el factor 11 castigo (-.143\*); el factor 13 sobrecarga de trabajo (-.166\*); el factor 14 desacreditación profesional (-.219\*\*); el factor 15 exceso de supervisión y control (-.167\*) y el factor 16 clima laboral hostil (-.255\*\*).

La antigüedad se relaciona negativamente con el factor 3 violencia física (.305\*\*); el factor 4 amenazas (-.143\*); el factor 6 comunicación deteriorada (-.198\*\*); el factor 7 generación de culpa (-.149\*); el factor 8 maltrato y humillación (-.166\*); el factor 10 abuso de poder (-.224\*\*) y positivamente con el factor 12 discriminación (.334\*\*).

El ingreso se relaciona negativamente con el factor 2 violencia verbal (-.257\*\*); el factor 4 amenazas (-.419\*\*); el factor 5 aislamiento (-.273\*\*); el factor 6 comunicación deteriorada (-.328\*\*); el factor 7 generación de culpa (-.428\*\*); el factor 8 maltrato y humillación (-.302\*\*); con el factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas (-.298); con el factor 10 abuso de poder (-.460\*\*); el factor 11 castigo (-.358\*\*); el factor 13 sobrecarga de trabajo (-.157\*); el factor 14 desacreditación profesional (-.372\*\*) y el factor 16 clima laboral hostil (-.278\*).

El número de personas a cargo solo se relaciona negativamente con el factor 7 generación de culpa (-.158\*).

El número de cigarrillos se relaciona con el factor 3 violencia física (.283\*\*); el factor 10 abuso de poder (-.152\*); el factor 13 sobrecarga de trabajo (.225\*\*) y el factor 15 exceso de supervisión y control (-.165\*).

Tabla 1 correlaciones entre factores de acoso y variables sociodemográficas numéricas

	Edad	Horas trabajo	Antigüedad	Ingreso	# P. a cargo	# cigarrillos
F1						
F2	-.220**	-.248**		-.257**		
F3			.305**			.283**
F4	-.149*	-.258**	-.143*	-.419**		
F5		-.199**		-.273**		
F6		-.241**	-.198**	-.328**		
F7	-.267**	-.273**	-.149*	-.428**	-.158*	
F8	-.161*	-.324**	-.166*	-.302**		
F9	-.186**	-.278**		-.298**		
F10	-.253**	-.288**	-.224**	-.460**		-.152*
F11		-.143*		-.358**		
F12			.334**			.225**
F13		-.166*		-.157*		
F14	-.213**	-.219**		-.372**		
F15		-.167*		-.153*		-.165*
F16		-.255**		-.278**		

Nota: \*\* La relación es significativa al nivel 0,01(bilateral), \* La relación es significativa al nivel 0,05(bilateral). F1=Hostigamiento sexual, F2=Violencia verbal, F3=Violencia física, F4=Amenazas, F5=Aislamiento, F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de culpa, F8=Maltrato y humillación, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de poder, F11=Castigo, F12=Discriminación, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=desacreditación profesional, F15=Exceso de supervisión y control, F16=Clima laboral hostil.

En la tabla 2 se observan las correlaciones obtenidas entre las variables psicosomáticas y los factores de acoso laboral

La variable tabaquismo se relaciona negativamente con el Factor 7 generación de culpa (-.160\*); el Factor 10 abuso de poder (-.234) y con el Factor 15 exceso de supervisión y control (-.183\*\*).

La variable alcoholismo tiene relación negativa estadísticamente significativa con el Factor 1 hostigamiento sexual (-.206\*\*); el Factor 4 amenazas (-.247\*\*); el F7 generación de culpa (-.151\*); el Factor 10 abuso de poder (-.202\*\*); el F11 castigo (-.175\*) y con el Factor 13 sobrecarga de trabajo (-.142\*).

La variable dolores de cabeza tiene correlación positiva con el Factor 1 hostigamiento sexual (.152\*); el Factor 4 amenazas (.230\*\*); el Factor 5 aislamiento (.182\*); el Factor 6 comunicación deteriorada (.174\*); el Factor 7 generación de culpa (.214\*\*); el Factor 8 maltrato y humillación (.181\*); el Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas (.258\*\*); el Factor 10 abuso de poder (.228\*\*); el Factor 11 castigo (.264\*\*); el Factor 13 sobrecarga de trabajo (.184\*\*); el Factor 14 desacreditación profesional (.289\*\*) y con el Factor 16 clima laboral hostil (.305\*\*).

La variable dolores musculares se relacionan de manera positiva con el Factor 2 violencia verbal (.182\*\*); el Factor 3 violencia física (.146\*); el Factor 4 amenazas (.350\*\*); el Factor 5 aislamiento (.285\*\*); el Factor 6 comunicación deteriorada (.274\*\*); el Factor 7 generación de culpa (.277\*\*); el Factor 8 maltrato y humillación (.289\*\*); el Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas (.336\*\*); el Factor 10 abuso de poder (.344\*\*); el Factor 11 castigo (.371\*\*); el Factor 12 discriminación (.141\*); el Factor 13 sobrecarga de trabajo (.336\*\*); el Factor 14 desacreditación profesional (.283\*\*); el Factor 15 exceso de supervisión y control (.260\*\*) y con el Factor 16 clima laboral hostil (.374\*\*).

Los problemas gastrointestinales tienen relación positiva estadísticamente significativa con el Factor 4 amenazas (.220\*\*); el Factor 6 comunicación deteriorada (.251\*\*); el Factor 7 generación de culpa (.300\*\*); el Factor 8 maltrato y humillación (.303\*\*); el Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas (.154\*); el

Factor 10 abuso de poder (.182\*); el Factor 13 sobrecarga de trabajo (.179\*); el Factor 14 desacreditación profesional (.232\*\*); el Factor 15 exceso de supervisión y control (.166\*) y con el Factor 16 clima laboral hostil (.200\*\*).

Los problemas de sueño se relacionan positivamente con el Factor 4 amenazas (.148\*); el Factor 5 aislamiento (.171\*); el Factor 7 generación de culpa (.195\*\*); el Factor 8 maltrato y humillación (.241\*\*); el Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas (.205\*\*); el Factor 10 abuso de poder (.175\*\*); el Factor 11 castigo (.155\*) y con Factor 14 desacreditación profesional (.217\*\*).

La variable ansiedad tiene correlación positiva con el Factor 1 hostigamiento sexual (.175\*); el Factor 4 amenazas (.290\*\*); el Factor 6 comunicación deteriorada (.216\*\*); el Factor 7 generación de culpa (.310\*\*); el Factor 8 maltrato y humillación (.316\*\*); el Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas (.244\*\*); el Factor 10 abuso de poder (.317\*\*); el Factor 11 castigo (.367\*\*); el Factor 13 sobrecarga de trabajo (.232\*\*); el Factor 14 desacreditación profesional (.332\*\*); el Factor 15 exceso de supervisión y control (.175\*) y con el Factor 16 clima laboral hostil (.226\*\*).

La variable depresión se relaciona positivamente con el Factor 1 hostigamiento sexual (.306\*\*); el Factor 4 amenazas (.307\*\*); el Factor 5 aislamiento (.142\*); el Factor 6 comunicación deteriorada (.191\*\*); el Factor 7 generación de culpa (.352\*\*); el Factor 8 maltrato y humillación (.285\*\*); el Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas (.233\*\*); el Factor 10 abuso de poder (.253\*\*); el Factor 11 castigo (.369\*\*); el Factor 13 sobrecarga de trabajo (.157\*); el Factor 14 desacreditación profesional (.368\*\*) y con el Factor 16 clima laboral hostil (.258\*\*).

La variable disminución de apetito sexual se relaciona positivamente con el Factor 4 amenazas (.229\*\*); el Factor 5 aislamiento (.229\*\*); el Factor 7 generación de culpa (.242\*\*); el Factor 8 maltrato y humillación (.225\*\*); el Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas (.293\*\*); el Factor 10 abuso de poder (.191\*\*); el Factor 11 castigo (.221\*\*); el Factor 12 discriminación (.193\*); el Factor 13 sobrecarga de trabajo (.263\*\*); el Factor 14 desacreditación profesional

(.268\*\*); el Factor 15 exceso de supervisión y control (.263\*\*) y con el Factor 16 clima laboral hostil (.265\*\*).

Los trastornos alimenticios se relacionan positivamente con el Factor 1 hostigamiento sexual (.164\*); el Factor 2 violencia verbal (.207\*\*); el Factor 4 amenazas (.387\*\*); el Factor 5 aislamiento (.282\*\*); el Factor 6 comunicación deteriorada (.322\*\*); el Factor 7 generación de culpa (.339\*\*); el Factor 8 maltrato y humillación (.465\*\*); el Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas (.297\*\*); el Factor 10 abuso de poder (.416\*\*); el Factor 11 castigo (.331\*\*); el Factor 13 sobrecarga de trabajo (.279\*\*); el Factor 14 desacreditación profesional (.384\*\*); el Factor 15 exceso de supervisión y control (.210\*\*) y con el Factor 16 clima laboral hostil (.269\*\*).

La variable miedo se correlaciona positivamente con el Factor 4 amenazas (.340\*\*); el Factor 6 comunicación deteriorada (.316\*\*); el Factor 7 generación de culpa (.290\*\*); el Factor 8 maltrato y humillación (.340\*\*); el Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas (.155\*); el Factor 10 abuso de poder (.276\*\*); el Factor 11 castigo (.221\*\*); el Factor 13 sobrecarga de trabajo (.206\*\*); el Factor 14 desacreditación profesional (.289\*\*); el Factor 15 exceso de supervisión y control (.222\*\*) y con el Factor 16 clima laboral hostil (.212\*\*).

Y por último la agresividad correlaciona positivamente con el Factor 1 hostigamiento sexual (.340\*\*); el Factor 4 amenazas (.365\*\*); el Factor 5 aislamiento (.168\*); el Factor 6 comunicación deteriorada (.187\*\*); el Factor 7 generación de culpa (.324); el Factor 8 maltrato y humillación (.324); el Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas (.158\*); el Factor 10 abuso de poder (.310\*\*); el Factor 11 castigo (.300\*\*); el Factor 13 sobrecarga de trabajo (.280\*\*); Factor 14 desacreditación profesional (.328\*\*); Factor 15 exceso de supervisión y control (.184\*\*) y con el Factor 16 clima laboral hostil(.293\*\*\*).

Tabla 2 Correlación entre los factores de acoso laboral y variables psicósomáticas.

	Tabaquismo	Alcohol	Dolor de cabeza	Dolor muscular	Intestinal	T sueño	Ansiedad	Depre	A sexual	T alimento	miedos	Agresividad
F1		-.206**	.152*				.175*	.306**		.164*		.340**
F2				.182**						.207**		
F3				.146*						-		
F4		-.247**	.230**	.350**	.220**	.148*	.290**	.307**	.229**	.387**	.340**	.365**
F5			.182*	.285**	-	.171*	-	.142*	.229**	.282**		.168*
F6			.174*	.274**	.251**		.216**	.191**		.322**	.316**	.187**
F7	-.160*	-.151*	.214**	.277**	.300**	.195**	.310**	.352**	.242**	.339**	.290**	.232**
F8			.181*	.289**	.303**	.241**	.316**	.285**	.225*	.465**	.340**	.324**
F9			.258**	.336**	.154*	.205**	.244**	.233**	.293**	.297**	.155*	.158*
F10	-.234**	-.202**	.228**	.344**	.182**	.175**	.317**	.253**	.191**	.416**	.276**	.310**
F11		-.175*	.264**	.371**		.155*	.367**	.369**	.221**	.331**	.221**	.300**
F12				.141*					.193*			
F13		-.142*	.184**	.336**	.179*	-	.232**	.157*	.263**	.279**	.206**	.280**
F14			.289**	.283**	.232**	.217**	.332**	.368**	.268**	.384**	.289**	.328**
F15	-.183**			.260**	.166*		.175*		.263**	.210**	.222**	.184**
F16	-	-	.305**	.374**	.200**	-	.226**	.258**	.265**	.269**	.212**	.293**

Nota: \*\* La relación es significativa al nivel 0,01(bilateral), \* La relación es significativa al nivel 0,05(bilateral). F1=Hostigamiento sexual, F2=Violencia verbal, F3=Violencia física, F4=Amenazas, F5=Aislamiento, F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de culpa, F8=Maltrato y humillación, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de poder, F11=Castigo, F12=Discriminación, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=desacreditación profesional, F15=Exceso de supervisión y control, F16=Clima laboral hostil.

## Análisis de Varianza

Se realizó un análisis de varianza de un factor tomando en cuenta los factores de acoso laboral y las variables sociodemográficas las cuales fueron: escolaridad, edad, antigüedad, ingreso, tipo de contrato, número de personas a cargo y tipo de puesto.

En la tabla 3 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativas entre la escolaridad y los factores de acoso, Factor 2 violencia verbal ( $F(3,115) = 9.77, p .000^{***}$ ). Factor 4 amenazas ( $F(3,64) = 30.84, p .000^{***}$ ). Factor 5 aislamiento ( $F(3,135) = 18.40, p .000^{***}$ ). Factor 6 comunicación deteriorada ( $F(3,100) = 11.85, p .000^{***}$ ). Factor 7 generación de culpa ( $F(3,85) = 22.67, p .000^{***}$ ). Factor 8 humillación y maltrato ( $F(3,196) = 12.64, p .000^{***}$ ). Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas ( $F(3,103) = 15.13, p .000^{***}$ ). Factor 10 abuso de poder ( $F(3,94) = 42.78, p .000^{***}$ ). Factor 11 castigo ( $F(3,55) = 12.53, p .000^{***}$ ). Factor 13 sobrecarga de trabajo ( $F(3,65) = 65.08, p .020^{**}$ ). Factor 14 desacreditación profesional ( $F(3,196) = 19.10, p .000^{***}$ ). Factor 15 exceso de supervisión y control ( $F(3,196) = 20.73, p .000^{***}$ ). Factor 16 clima laboral hostil ( $F(3,196) = 17.66, p .000^{***}$ ).

Tabla 3 Análisis de varianza entre la escolaridad y los factores de acoso

	Secundaria	Preparatoria	Universidad	Posgrado		
	Media	Media	Media	Media	F	P
F2	5.67	5.01	3.03	3.20	9.77	.000***
F4	6.61	3.88	1.83	1.76	30.84	.000***
F5	1.94	2.65	1.69	1.09	18.40	.000***
F6	5.09	4.72	2.55	2.67	11.85	.000***
F7	5.44	4.88	2.45	2.16	22.67	.000***
F8	2.75	1.91	1.47	1.40	12.64	.000***
F9	2.55	3.50	1.90	1.58	15.13	.000***
F10	8.25	5.69	2.12	2.55	42.78	.000***
F11	3.35	2.83	1.67	1.24	12.53	.000***
F13	3.50	3.89	2.32	3.47	65.08	.020*
F14	4.10	4.32	2.29	1.90	19.10	.000***
F15	12.87	8.65	7.32	8.46	20.73	.000***
F16	5.31	4.50	2.25	2.93	17.66	.000***

Nota. F2=Violencia verbal, F3=Violencia física, F4=Amenazas, F5=Aislamiento, F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de culpa, F8=Maltrato y humillación, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de poder, F11=Castigo, F12=Discriminación, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=desacreditación profesional, F15=Exceso de supervisión y control, F16=Clima laboral hostil.

En la tabla 4 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativas entre la edad y los siguientes factores de acoso: Factor 2 violencia verbal ( $F$

(2,197) = 4.50,  $p$  .012\*\*). Factor 7 Generación de culpa ( $F$  (2,197) = 7.01,  $p$  .001\*\*\*). Factor 10 Abuso de poder ( $F$  (2,197) = 5.42,  $p$  .000\*\*\*). Y Factor 14 desacreditación profesional ( $F$  (2,197) = 4.07,  $p$  .018\*).

	18 a 28 años Media	29 a 40 años Media	40 a 60 años Media	F	P
F2	5.01	3.87	3.20	4.50	.012*
F7	4.57	3.46	2.79	7.01	.001***
F10	5.42	4.03	3.18	5.42	.000***
F14	3.85	2.96	2.84	4.07	.018*

Nota. F2= Violencia verbal, F7= Generación de culpa, F10= Abuso de poder, F14= Desacreditación profesional.

En la tabla 5 se pueden observar que la variable antigüedad solo tuvo diferencia estadísticamente significativa con el Factor 5 aislamiento ( $F$  (2,197) = 13.76,  $p$  = .000\*\*\*).

	0.6 a 5 años Media	5.1 a 10 años Media	10.1 a 20 años Media	F	P
F5	1.97	1.64	6.14	13.76	.000***

Nota. F5=Aislamiento.

En la tabla 6 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativas entre la variable ingresos con los siguientes factores de acoso: Factor 2 violencia verbal ( $F$  (2,79) =7.46,  $p$  .001\*\*\*). Factor 4 amenazas ( $F$  (2,176) =42.87,  $p$  .000\*\*\*). Factor 5 aislamiento ( $F$  (2,10) =9.75,  $p$  .004\*\*). Factor 6 comunicación deteriorada ( $F$  (2,98) =11.75,  $p$  .000\*\*\*). Factor 7 generación de culpa ( $F$  (2,94) =30.43,  $p$  .000\*\*\*). Factor 8 maltrato y humillación ( $F$  (2,52) =8.95,  $p$  .000\*\*\*). Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas ( $F$  (2,47) =16.68,  $p$  .000\*\*\*). Factor 10 abuso de poder ( $F$  (2,113) =36.18,  $p$  .000\*\*\*). Factor 11 castigo ( $F$  (2,128) =40.09,  $p$  = .000\*\*\*). Factor 14 desacreditación profesional ( $F$  (2,197) =60.54,  $p$  = .000\*\*\*). Factor 16 clima laboral hostil ( $F$  (2,197) =55.34,  $p$  = .000\*\*\*).

Tabla 6 Análisis de varianza entre los ingresos y los factores de acoso

	1000 a 5000 pesos Media	5001 a 10000 pesos Media	10001 a 20000 pesos Media	F	P
F2	4.49	3.35	2.42	7.46	.001***
F4	3.89	1.73	1.28	42.87	.000***
F5	2.23	1.35	1.57	9.75	.004**
F6	4.10	2.83	1.53	11.75	.000***
F7	4.28	2.40	1.34	30.43	.000***
F8	1.98	1.42	1.25	8.95	.000***
F9	2.81	1.75	1.52	16.68	.000***
F10	2.81	1.75	1.52	36.18	.000***
F11	2.65	1.37	1.18	40.09	.000***
F14	3.71	2.05	1.48	60.54	.000***
F16	4.03	2.31	2.80	55.34	.000***

Nota. F2=Violencia verbal, 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, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=desacreditación profesional, F15=Exceso de supervisión y control, F16=Clima laboral hostil.

En la tabla 7 se puede observar que el tipo de contrato solo hay diferencia estadísticamente significativa con el Factor 8 maltrato y humillación ( $F(2, 55) = 3.51, p .036^*$ ).

Tabla 7 Análisis de varianza entre el tipo de contrato y factores de acoso

	obra determinada Media	Tiempo determinado Media	Tiempo indefinido Media	F	P
F8	2.18	1.49	1.91	3.51	.036*

Nota. F8= Maltrato y humillación.

En la tabla 8 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativas entre el número de personas a cargo y los factores de acoso: Factor 2 violencia verbal ( $F(2,13) = 19.47, p .009^{**}$ ). Factor 4 amenazas ( $F(2,13) = 22.73, p .000^{***}$ ). Factor 5 aislamiento ( $F(2,197) = 3.37, p .036^*$ ).

Tabla 8 Análisis de varianza entre el número de personas a cargo y factores de acoso

	0 personas Media	De 1 a 15 personas Media	De 16 a 40 personas Media	F	P
F2	4,25	2.89	1.30	19.47	.009**
F4	3.39	1.35	2.18	22.73	.000***
F5	2.01	1.41	2.62	3.37	.036*

Nota. . F2=Violencia verbal, F4=Amenazas, F5=Aislamiento.

En la tabla 9 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativas entre el tipo de puesto y los factores de acoso: Factor 2 violencia verbal ( $F(2,98) =$

21.92,  $p$  .000\*\*\*). Factor 4 amenazas ( $F(2,132) = 37.88$ ,  $p$  .000\*\*\*). Factor 5 aislamiento ( $F(2,124) = 30.60$ ,  $p$  .000\*\*\*). Factor 6 comunicación deteriorada ( $F(2,197) = 6.02$ ,  $p$  .003\*\*). Factor 7 generación de culpa ( $F(2,80) = 36.86$ ,  $p$  .000\*\*\*). Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas ( $F(2, 29) = 12.98$ ,  $p$  .000\*\*\*). Factor 10 abuso de poder ( $F(2,105) = 35.97$ ,  $p$  .000\*\*\*). Factor 11 castigo ( $F(2,6) = 12.39$ ,  $p$  .006\*\*). Factor 15 exceso de supervisión y control ( $F(2,197) = 3.97$ ,  $p$  .020\*). Factor 16 clima laboral hostil ( $F(2,197) = 6.78$ ,  $p$  .001\*\*\*).

Tabla 9 Análisis de varianza entre el tipo de puesto y los factores de acoso

	Operativo	Mando medio	Ejecutivo		
	Media	Media	Media	F	P
F2	4.62	2.87	1.55	21.92	.000***
F4	3.80	1.82	1.34	37.88	.000***
F5	2.21	1.37	1.10	30.60	.000***
F6	4.10	2.59	2.06	6.02	.003***
F7	4.28	2.16	1.46	36.86	.000***
F9	2.76	1.82	1.45	12.98	.000***
F10	5.07	1.42	1.82	35.97	.000***
F11	2.57	1.42	1.82	12.39	.006***
F15	9.21	7.43	2.36	3.97	.020*
F16	3.96	2.36	3.75	6.78	.001***

Nota. F2=Violencia verbal, F4=Amenazas, F5=Aislamiento, F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de culpa, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de poder, F11=Castigo, F14=desacreditación profesional, F15=Exceso de supervisión y control, F16=Clima laboral hostil.

También se realizó un análisis de varianza de un Factor tomando en cuenta los factores de acoso laboral y las variables psicosomáticas los resultados son los siguientes:

En la tabla 10 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativa entre el tabaquismo y el factor de acoso: Factor 10 abuso de poder ( $F(4,29) = 4.57, p .005^{**}$ ).

Tabla 10 Análisis de varianza entre tabaquismo y los factores de acoso

	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario		
	Media	Media	Media	Media	Media	F	P
F10	4.97	5.58	4.43	1.80	3.30	4.57	.005**

Nota. F10= Abuso de poder.

En la tabla 11 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativas entre el número de cigarros y los factores de acoso: Factor 10 abuso de poder ( $F(3,37) = 2.93, p .046^*$ ). Factor 15 exceso de supervisión y control ( $F(3,96) = 73.24, p .002^{**}$ ).

Tabla 11 Análisis de varianza entre el número de cigarros y los factores de acoso

	0 cigarros	1 a 5 cigarros	6 a 10 cigarros	11 a 20 cigarros		
	Media	Media	Media	Media	F	P
F10	4.86	3.83	3.46	4.70	2.93	.046*
F15	9.40	8.31	6.94	14.50	73.24	.002**

Nota. F10=Abuso de poder, F15=Exceso de supervisión y control.

En la tabla 12 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativas entre el consumo de alcohol y el factor de acoso: Factor 10 abuso de poder ( $F(3,196) = 3.79, p .011^{**}$ ).

Tabla 12 Análisis de varianza entre la frecuencia con que consume alcohol y los factores de acoso

	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal		
	Media	Media	Media	Media	F	P
F10	8.23	5.23	4.12	3.77	2.93	.046*

Nota. F10=Abuso de poder.

En la tabla 13 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativas entre la variable dolores de cabeza con los factores de acoso de acoso: Factor 4 amenazas ( $F(2,197) = 5.97, p .003^{**}$ ). Factor 5 aislamiento ( $F(2,197) = 4.46, p .013^*$ ). Factor 6 comunicación deteriorada ( $F(2,197) = 3.92, p .021^*$ ). Factor 7 generación de culpa ( $F(2,197) = 8.93, p .000^{***}$ ). Factor 8 maltrato y humillación ( $F(2,56) = 3.82, p .028^*$ ). Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas ( $F(2,53) = 7.27, p .002^{**}$ ). Factor 10 abuso de poder ( $F(2,197) = 6.63, p .002^{**}$ ). Factor 11 castigo ( $F(2,37) = 6.02, p .005^{**}$ ). Factor 13 sobrecarga de trabajo ( $F(2,37) = 3.72, p .033^*$ ). Factor 14 desacreditación profesional ( $F(2,50) = 8.24, p .001^{***}$ ). Factor 16 clima laboral hostil ( $F(2,53) = 8.24, p .001^{***}$ ).

Tabla 13 Análisis de varianza entre los dolores de cabeza y los factores de acoso

	Una vez al año	Mensual	Semanal		
	Media	Media	Media	F	P
F4	2.75	3.36	4.78	5.97	.003**
F5	1.84	1.95	2.60	4.46	.013*
F6	3.35	3.64	5.04	3.92	.021*
F7	3.45	3.43	5.46	8.93	.000***
F8	1.70	1.73	2.46	3.82	.028*
F9	2.24	2.37	3.79	7.27	.002**
F10	3.78	4.30	6.43	6.63	.002**
F11	2.02	2.11	6.43	6.02	.005**
F13	2.02	2.11	6.43	3.72	.033*
F14	2.81	3.09	5.01	8.24	.001***
F16	2.97	3.54	5.67	8.24	.001***

Nota. 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, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=desacreditación profesional, F16=Clima laboral hostil.

En la tabla 14 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativas entre la variable dolores musculares con los factores de acoso: Factor 2 violencia verbal ( $F(3,196) = 2.67, p .048^*$ ). Factor 4 amenazas ( $F(3,16) = 7.11, p .003^{**}$ ). Factor 6 comunicación deteriorada ( $F(3,196) = 5.66, p .001^{***}$ ). Factor 7 generación de culpa ( $F(3,196) = 8.94, p .000^{***}$ ). Factor 8 maltrato y humillación ( $F(3,16) = 5.20, p .006^{**}$ ). Factor 10 abuso de poder ( $F(3,16) = 8.31, p .001^{***}$ ). Factor 11 castigo ( $F(3,196) = 10.60, p .000^{***}$ ). Factor 14 desacreditación profesional ( $F(3,196) = 5.76, p .001^{***}$ ). Factor 15 exceso de supervisión y control ( $F(3,196) = 15.51, p .001^{***}$ ).

Tabla 14 Análisis de varianza entre los dolores musculares y los factores de acoso

	Una vez al año Media	Mensual Media	Semanal Media	Diario Media	F	P
F2	3.07	4.03	4.86	6.95	2.67	.048*
F4	2.46	3.07	4.73	6.56	7.11	.003**
F6	3.04	3.57	4.84	8.60	5.66	.001***
F7	3.24	3.52	4.44	8.60	8.94	.000***
F8	1.56	1.73	2.35	2.35	5.20	.006**
F10	3.18	4.34	6.11	8.70	8.31	.001***
F11	1.86	2.08	3.10	4.96	10.60	.000***
F14	2.66	3.25	4.07	5.14	5.76	.001***
F15	7.85	9.03	9.58	15.25	15.51	.001***

Nota. F2= violencia verbal, F4=Amenazas, F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de culpa, F8=Maltrato y humillación, F10=Abuso de poder, F11=Castigo, F14=desacreditación profesional, F15= Exceso de supervisión y control.

En la tabla 15 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativas entre la variable problemas gastrointestinales con los factores de acoso: Factor 4 amenazas ( $F(3,196) = 3.53, p .016^*$ ). Factor 6 comunicación deteriorada ( $F(3,75) = 11.75, p .000^{***}$ ). Factor 7 generación de culpa ( $F(3,196) = 7.04, p .000^{***}$ ). Factor 13 sobrecarga de trabajo ( $F(3,60) = 3.61, p .018^*$ ). Factor 14 desacreditación profesional ( $F(3,196) = 3.83, p .011^*$ ). Factor 16 clima laboral hostil ( $F(3,196) = 3.34, p .020^*$ ).

Tabla 15 Análisis de varianza entre los problemas gastrointestinales y los factores de acoso

	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal		
	Media	Media	Media	Media	F	P
F4	1.91	3.06	4.21	4.27	3.53	.016*
F6	2.01	3.37	5.28	2.35	11.75	.000***
F7	2.48	3.45	4.51	7.02	7.04	.000***
F13	2.44	2.86	4.25	3.05	3.61	.018*
F14	2.36	3.06	3.83	5.20	3.83	.011*
F16	2.90	3.26	4.57	4.26	3.34	.020*

Nota. F4=Amenazas, F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de culpa, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=desacreditación profesional, F16=Clima laboral hostil.

En la tabla 16 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativas entre la variable problemas de sueño con los factores de acoso: Factor 7 generación de culpa ( $F(3,196) = 2.89, p .037^*$ ). Factor 8 maltrato y humillación ( $F(3,27) = 2.23, p .020^*$ ). Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas ( $F(3,196) = 2.97, p .033^*$ ). Factor 10 abuso de poder ( $F(3,196) = 2.75, p .044^*$ ). Factor 14 desacreditación profesional ( $F(3,196) = 3.69, p .013^*$ ). Factor 16 clima laboral hostil ( $F(3,43) = 3.56, p .021^*$ ).

Tabla 16 Análisis de varianza entre los problemas de sueño y los factores de acoso

	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal		
	Media	Media	Media	Media	F	P
F7	2.64	3.39	4.32	4.35	2.89	.037*
F8	1.22	1.62	2.15	2.21	2.23	.020*
F9	2.00	2.27	2.87	3.25	2.97	.033*
F10	4.05	3.79	5.23	5.20	2.75	.044*
F14	2.75	2.84	3.81	4.09	3.69	.013*
F16	4.81	3.09	4.28	3.39	3.56	.021*

Nota. F7=Generación de culpa, F8=Maltrato y humillación, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de poder, F14=desacreditación profesional, F16= Clima laboral hostil.

En la tabla 17 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativas entre la variable ansiedad con los factores de acoso: Factor 4 amenazas ( $F(4,15) = 4.86, p .010^{**}$ ). Factor 7 generación de culpa ( $F(4,195) = 7.28, p .000^{***}$ ). Factor 8 maltrato y humillación ( $F(4,21) = 6.18, p .002^{**}$ ). Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas ( $F(4,54) = 5.00, p .003^{**}$ ). Factor 10 abuso de poder ( $F(4,20) = 4.17, p .013^*$ ). Factor 11 castigo ( $F(4,13) = 3.51, p .036^*$ ). Factor 14 desacreditación

profesional ( $F(4,16) = 4.74, p .009^{**}$ ). Factor 15 exceso de supervisión y control ( $F(4,195) = 2.79, p .027^{*}$ ). Factor 16 clima laboral hostil ( $F(4,19) = 3.39, p .029^{*}$ ).

Tabla 17 Análisis de varianza ansiedad y los factores de acoso

	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario	F	P
	Media	Media	Media	Media	Media		
F4	2.88	2.90	3.35	7.81	5.04	4.86	.010**
F7	2.20	3.37	4.23	7.01	4.33	7.28	.000***
F8	1.74	1.63	1.94	3.60	2.73	6.18	.002**
F9	1.59	2.26	3.11	3.80	2.05	5.00	.003**
F10	3.02	3.81	5.03	8.34	8.00	4.17	.013*
F11	1.77	1.97	2.59	5.02	3.80	3.51	.036*
F14	2.12	2.90	3.61	6.10	5.14	4.74	.009**
F15	9.66	8.27	9.38	11.93	9.77	2.79	.027*
F16	4.50	3.15	3.88	6.81	4.83	3.39	.029*

Nota. F4=Amenazas, F7=Generación de culpa, F8=Maltrato y humillación, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de poder, F11=Castigo, F14=desacreditación profesional, F15=Exceso de supervisión y control, F16=Clima laboral hostil.

En la tabla 18 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativas entre la variable depresión con los factores de acoso: Factor 6 comunicación deteriorada ( $F(4,34) = 2.63, p .050^{*}$ ). Factor 7 generación de culpa ( $F(4,195) = 7.47, p .000^{***}$ ). Factor 8 maltrato y humillación ( $F(4,13) = 3.22, p .048^{*}$ ). Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas ( $F(4,46) = 5.33, p .001^{***}$ ). Factor 10 abuso de poder ( $F(4,195) = 8.51, p .002^{**}$ ). Factor 13 sobrecarga de trabajo ( $F(4,57) = 3.38, p .015^{*}$ ).

Tabla 18 Análisis de varianza entre depresión y los factores de acoso

	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal	Diario	F	P
	Media	Media	Media	Media	Media		
F6	2.38	3.50	4.52	4.83	5.50	2.63	.050*
F7	2.63	3.37	4.61	6.19	9.28	7.47	.000***
F8	1.28	1.70	2.12	2.76	2.16	3.22	.048*
F9	1.75	2.32	3.20	3.91	2.16	5.33	.001***
F10	4.35	4.03	4.63	6.36	16.90	8.51	.002**
F13	3.38	2.83	4.23	2.83	6.50	3.36	.015*

Nota. F6=Comunicación deteriorada, F7=Generación de culpa, F8=Maltrato y humillación, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de poder, F13=Sobrecarga de trabajo.

En la tabla 19 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativas entre la variable disminución del apetito sexual con los factores de acoso: Factor 4 amenazas ( $F(2,197) = 5.77, p .004^{**}$ ). Factor 5 aislamiento ( $F(2,197) = 5.70, p .004^{**}$ ). Factor 7 generación de culpa ( $F(2,197) = 6.57, p .002^{**}$ ). Factor 9

sabotaje y situaciones deshonestas ( $F(2,38) = 6.96, p .003^{**}$ ). Factor 10 abuso de poder ( $F(2,197) = 4.11, p .018^*$ ). Factor 11 castigo ( $F(2,197) = 5.34, p .005^{**}$ ). Factor 13 sobrecarga de trabajo ( $F(2,36) = 4.13, p .024^*$ ). Factor 14 desacreditación profesional ( $F(2,197) = 7.80, p .001^{***}$ ). Factor 15 exceso de supervisión y control ( $F(2,40) = 5.13, p .010^{**}$ ). Factor 16 clima laboral hostil ( $F(2,30) = 5.62, p .007^{**}$ ).

Tabla 19 Análisis de varianza entre la disminución de apetito sexual y los factores de acoso

	Nunca	Una vez al año	Mensual		
	Media	Media	Media	F	P
F4	2.84	3.58	5.06	5.77	.004**
F5	1.80	2.13	2.76	5.70	.004**
F7	3.32	3.98	5.41	6.57	.002**
F9	2.20	2.65	4.01	6.96	.003**
F10	3.92	4.60	6.34	4.11	.018*
F11	2.03	2.46	3.33	5.34	.005**
F13	2.60	3.71	4.90	4.13	.024*
F14	2.81	3.57	4.74	7.80	.001***
F15	8.03	9.47	11.22	5.13	.010**
F16	3.13	3.76	5.80	5.62	.007**

Nota. F4=Amenazas, F5=Aislamiento, F7=Generación de culpa, F9=Sabotaje y situaciones deshonestas, F10=Abuso de poder, F11=Castigo, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=desacreditación profesional. F15=Exceso de supervisión y control, F16=Clima laboral hostil.

En la tabla 20 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativas entre la variable problemas alimenticios con los factores de acoso: Factor 2 violencia verbal ( $F(3,123) = 3.47, p .018^*$ ). Factor 4 amenazas ( $F(3,26) = 7.36, p .001^{***}$ ). Factor 5 aislamiento ( $F(3,48) = 4.39, p .008^{**}$ ). Factor 6 comunicación deteriorada ( $F(3,42) = 5.22, p .004^{**}$ ). Factor 7 generación de culpa ( $F(3,196) = 7.80, p .000^{***}$ ). Factor 8 maltrato y humillación ( $F(3,43) = 13.70, p .000^{***}$ ). Factor 9 sabotaje y situaciones deshonestas ( $F(3,196) = 6.47, p .000^{***}$ ). Factor 10 abuso de poder ( $F(3,196) = 18.15, p .000^{***}$ ). Factor 11 castigo ( $F(3,20) = 5.25, p .008^{**}$ ). Factor 13 sobrecarga de trabajo ( $F(3,28) = 3.25, p .037^*$ ). Factor 14 desacreditación profesional ( $F(3,35) = 7.68, p .000^{***}$ ). Factor 15 exceso de supervisión y control ( $F(3,196) = 4.78, p .003^{**}$ ). Factor 16 clima laboral hostil ( $F(3,40) = 5.31, p .003^{**}$ ).

Tabla 20 Análisis de varianza entre los problemas alimenticios y los factores de acoso

	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal		
	Media	Media	Media	Media	F	P
F2	3.37	4.54	4.68	5.36	3.47	.018*
F4	2.41	3.11	4.00	6.83	7.36	.001***
F5	1.61	2.11	2.37	2.60	4.39	.008**
F6	2.89	3.66	4.51	6.15	5.22	.004**
F7	3.00	3.67	4.44	5.98	7.80	.000***
F8	1.38	1.78	2.12	3.52	13.70	.000***
F9	2.03	2.56	2.98	3.68	6.47	.000***
F10	3.27	4.03	5.16	9.46	18.15	.000***
F11	1.78	2.41	2.36	4.40	5.25	.008**
F13	2.52	3.04	3.74	5.68	3.25	.037*
F14	2.52	3.14	3.91	5.64	7.68	.000***
F15	8.31	8.37	9.14	12.11	4.78	.003**
F16	3.04	3.45	3.79	6.45	5.31	.003**

Nota. F2=Violencia verbal, 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, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=desacreditación profesional, F15=Exceso de supervisión y control, F16=Clima laboral hostil.

En la tabla 21 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativas entre la variable miedos con los factores de acoso: Factor 4 amenazas ( $F(3,39) = 6.84, p .001^{***}$ ). Factor 6 sabotaje y situaciones deshonestas ( $F(3,198) = 12.43, p .000^{***}$ ). Factor 7 generación de culpa ( $F(3,198) = 6.71, p .000^{***}$ ). Factor 8 maltrato y humillación ( $F(3,14) = 4.52, p .020^*$ ). Factor 10 abuso de poder ( $F(3,198) = 5.77, p .001^{***}$ ). Factor 11 castigo ( $F(3,36) = 4.89, p .006^{**}$ ). Factor 13 sobrecarga de trabajo ( $F(3,42) = 3.12, p .036^*$ ). Factor 14 desacreditación profesional ( $F(3,30) = 5.15, p .005^{**}$ ). Factor 15 exceso de supervisión y control ( $F(3,198) = 4.71, p .003^{**}$ ). Factor 16 clima laboral hostil ( $F(3,46) = 3.80, p .016^*$ ).

Tabla 21 Análisis de varianza el miedo y los factores de acoso

	Nunca	Una vez al año	Mensual	Semanal		
	Media	Media	Media	Media	F	P
F4	2.60	3.37	5.59	5.02	6.84	.001***
F6	3.07	3.61	6.56	3.75	12.43	.004**
F7	3.26	3.71	5.23	6.11	6.71	.000***
F8	1.56	1.82	2.68	2.92	4.52	.020*
F10	3.67	4.51	6.43	6.80	5.77	.001***
F11	2.02	2.24	3.60	1.91	4.89	.006**
F13	2.75	3.15	4.92	3.40	3.12	.036*
F14	2.80	3.21	4.85	4.37	5.15	.005**
F15	8.26	8.83	9.83	14.06	4.71	.003**
F16	3.18	3.52	5.30	3.86	3.80	.016*

Nota. F2=Violencia verbal, 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, F13=Sobrecarga de trabajo, F14=desacreditación profesional, F15=Exceso de supervisión y control, F16=Clima laboral hostil.

En la tabla 22 se pueden observar las diferencias estadísticamente significativas entre la variable agresividad con los factores de acoso: Factor 4 amenazas ( $F(2,8) = 4.72, p .044^*$ ). Factor 7 generación de culpa ( $F(2,197) = 4.65, p .011^*$ ). Factor 8 maltrato y humillación ( $F(2,12) = 5.48, p .019^*$ ). Factor 10 abuso de poder ( $F(2,197) = 14.07, p .000^{***}$ ). Factor 15 exceso de supervisión y control ( $F(2,197) = 4.00, p .020^*$ ).

Tabla 22 Análisis de varianza entre agresión incontrolable y los factores de acoso

	Nunca	Una vez al año	Mensual		
	Media	Media	Media	F	P
F4	2.88	3.57	8.91	4.72	.044*
F7	3.41	4.20	5.67	4.65	.011*
F8	1.60	2.11	3.37	5.48	.019*
F10	3.90	4.65	10.54	14.07	.000***
F15	8.45	9.11	12.42	4.00	.020*

Nota. F4=Amenazas, F5=Aislamiento, F7=Generación de culpa, F8=Maltrato y humillación, F10=Abuso de poder, F15=Exceso de supervisión y contro.

## **Discusión y Conclusiones**

El objetivo de la presente investigación, consistió en determinar si existe relación estadísticamente significativas entre los factores de acoso, variables sociodemográficas y psicosomáticas y se observo que el mobbing se relaciono con las variables sociodemograficas y las variables psicosomáticas afectando a los trabajadores en su entorno laboral, familiar y en su salud.

Trujillo, Valderrabano y Hernández (2007), mencionan que el mobbing puede desencadenarse cuando las personas que tienen características que los distinguen de la mayoría como son la edad, la experiencia laboral, las costumbres, el poder adquisitivo o el nivel educativo, pueden causar la persecución de aquella persona diferente a la mayoría del grupo.

En concordancia con la literatura, en los resultados obtenidos de la muestra estudiada, con respecto a la escolaridad, se encontraron diferencias estadísticamente significativas con los factores: F2 violencia verbal, 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, F13 sobrecarga de trabajo, F14 desacreditación profesional, F15 exceso de supervisión y control y el F16 clima laboral hostil. Se puede observar en el apartado de resultados que los trabajadores que tienen un nivel de estudio de secundaria se ven más afectados que aquellos que tienen un nivel educativo de universidad o posgrado.

Con respecto a la edad se encontraron diferencias con los factores 2 violencia verbal, 7 generación de culpa, F10 abuso de poder y el factor 14 desacreditación profesional. En esta variable se ven más afectado el grupo que tienen de 18 a 28 años que el grupo de 41 a 60 años.

Lo anterior resulta contrario a lo que menciona Leymann (1996) que en Suecia la mayoría de personas víctimas de mobbing eran mayores de 40 años, con mermadas posibilidades, de toda índole, de resituarse laboralmente.

La antigüedad solo se encontró diferencia significativa con el factor F5 aislamiento. Que afecta más a los que tienen de 10.1 a 20 años que al grupo de 0.6 a 5 años.

En la variable ingresos se encontraron diferencias estadísticas con los factores 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, F14 desacreditación profesional y el F16 clima laboral hostil. En este caso el grupo que gana entre 1000 y 5000 pesos se ve más afectado que aquellos que ganan de 10,001 a 20,000 pesos esto lo podemos relacionar con el acoso descendente ya que quien gana más tiene un puesto de nivel jerárquico superior dentro de la organización, con respecto al tipo de puesto se encontraron diferencias con los factores F2 violencia verbal, F4 amenazas, F7 generación de culpa y por F10 abuso de poder. Afectando más a los que tienen un puesto operativo que aquellos que tienen un puesto ejecutivo.

Con respecto a los resultados anteriores se encontró diferencia con lo que reporto, Yildirim (2009) quien realizó un estudio transversal y descriptivo a un colectivo de 286 enfermeras de un hospital de Turquía donde no hubo diferencias entre el puesto y el nivel educativo con respecto al acoso laboral.

Por otro lado el término mobbing, aplicado al ámbito laboral, describe situaciones en las que un sujeto se convierte en blanco del grupo al que pertenece, siendo sometido por éste o por algunos de sus miembros (generalmente por la permisividad del resto) a una persecución que le va a producir importantes trastornos en su salud, tanto física como psíquica, siendo necesario en muchos casos la asistencia médica y psicológica (Piñuel, 2008).

De acuerdo con Peña, Ravelo y Sánchez (2007) cuando una persona es víctima del mobbing se ve afectada en los aspectos psíquicos, físicos y laborales, además de que la duración o magnitud en que se sufra el mobbing da lugar a patologías más graves haciendo posible cuadros graves de depresión e inclusive se llegan a presentar ideas suicidas.

De acuerdo con los resultados obtenidos hay factores del mobbing que afectan al trabajador provocándole trastornos psicosomáticos, como son los dolores de cabeza que se encontraron diferencias estadísticas con los factores: 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, F13 sobrecarga de trabajo, F14 desacreditación profesional, F15 exceso de supervisión y control y el F16 clima laboral hostil. En el apartado de resultados se puede observar que el grupo que padece semanalmente dolores de cabeza sufren más acoso que el grupo que tienen dolor de cabeza una vez al año.

Con respecto a los dolores musculares se encontraron diferencias estadísticamente significativas con los factores: F2 violencia verbal, F4 amenazas, F6 comunicación deteriorada, F7 generación de culpa, F8 maltrato y humillación, F10 abuso de poder y por F14 desacreditación profesional. Los participantes que padecen diario dolores musculares sufren más acoso que quien los padecen una vez al año.

Los problemas gastrointestinales se encontraron diferencias con los factores: F4 amenazas, F6 comunicación deteriorada, F13 sobrecarga de trabajo, F14 desacreditación profesional y el F16 clima laboral hostil. Estos factores afectan más a quien padece semanalmente problemas gastrointestinales que los que nunca los tienen.

De acuerdo con Piñuel (2001b) la víctima entra en un período de deterioro y aislamiento en el que comienzan a sucederse problemas de salud que proceden de la alteración de su equilibrio socioemocional y psicofísico. Los síntomas más frecuentes se relacionan con trastornos del sueño, ansiedad y estrés, hipervigilancia, cambios en la personalidad, problemas de pareja, irritabilidad, y depresión.

En este caos con respecto a los trastornos de sueño se encontraron diferencias significativas con los factores: F4 amenazas, F5 aislamiento, F7

generación de culpa, F9 sabotaje y situaciones deshonestas, F10 abuso de poder, F11 castigo, F13 sobrecarga de trabajo, F14 desacreditación profesional, F15 exceso de supervisión y control y el F16 clima laboral hostil. Estos factores afectan más a quien tiene semanalmente trastornos de sueño que quien los tiene una vez al año como en la investigación de Takaki, Taniguchi, Fukuoka, Fujii, Tsutsumi, Nakajima & Hirokawa (2010), en la que encontraron una relación significativa ente el acoso laboral y trastornos de sueño.

Los trastornos alimenticios se encontraron diferencias estadísticas con los factores: F2 violencia verbal, F4 amenazas, F6 comunicación deteriorada, F7 generación de culpa, F8 maltrato y humillación, F9 sabotaje y situaciones deshonestas, F10 abuso de poder, F11 castigo, F13 sobrecarga de trabajo, F14 desacreditación profesional, F15 exceso de supervisión y control y el F16 clima laboral hostil. Son más afectados quien tiene diario trastornos alimenticios que quien nunca los tiene.

Con respecto a los miedos se encontraron diferencias significativas con los factores: F4 amenazas, F6 comunicación deteriorada, F7 generación de culpa, F8 maltrato y humillación, F10 abuso de poder, F11 castigo, F13 sobrecarga de trabajo, F14 desacreditación profesional, F15 exceso de supervisión y control y el F16 clima laboral hostil. Quién nunca padece de miedos sufre menos acoso que quien padece miedos semanales o mensuales.

Y por último la variable agresividad se ve afectada por los factores: F4 amenazas, F7 generación de culpa, F8 maltrato y humillación, F10 abuso de poder, y el factor F15 exceso de supervisión. Es más afectado quien responde agresivamente mensualmente que quien nunca es agresivo.

Como se puede observar el estado de salud de los trabajadores se ve afectado ya que de acuerdo con Dubos (1956, en Orozco, 2006), la salud es un estado físico y mental razonablemente libre de incomodidad y dolor, que permite a la persona en cuestión funcionar efectivamente por el más largo tiempo posible en el ambiente donde por elección está ubicado.

Con base en lo anteriormente mencionado se puede concluir que existe relación estadísticamente significativa entre el acoso laboral (mobbing) y las variables sociodemográficas, aceptándose la hipótesis alterna ( $H_1$ )

Por otra parte también existe relación estadísticamente significativa entre los factores de acoso laboral (mobbing) y las variables psicosomáticas aceptándose la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

## **Limitaciones y Sugerencias**

Esta investigación tuvo algunas limitaciones, las cuales son importantes tomar en cuenta en futuros estudios sobre mobbing, la principal limitación fue el tamaño de la muestra ya que fue muy pequeña y no es representativa de una población por lo que no podemos hacer inferencias.

Otra limitación fue que no se pudo correlacionar la Escala de violencia en el Trabajo con otra prueba psicológica como fue con el Cuestionario de Ansiedad Cognitiva Somática.

Se encontró una limitación en la disposición de los participantes para contestar los 123 reactivos de los que se compone la escala de violencia en el trabajo (EVT), primero por el tiempo que toma contestarlos y segundo por el tema que se trata. Por lo que se recomiendan versiones cortas para trabajar en entornos laborales reales.

## **Sugerencias**

Realizar aplicaciones de la Escala de Violencia en el Trabajo en otros estados de la Republica Mexicana para poder comparar los resultados de diferentes ámbitos laborales y culturales.

Realizar más investigación sobre el mobbing para tener la suficiente información y resultados para poder promover leyes específicas que castiguen el mobbing en México.

Que los responsables de Recursos Humanos y Psicólogos organizacionales Promuevan campañas de información sobre el mobbing, y así crear conciencia en los trabajadores de las consecuencias que pueden tener tanto en su desempeño laboral como, sus relaciones sociales, familiares y en su salud misma.

## REFERENCIAS

- Abajo, J. (2006). *Mobbing: acoso psicológico en el ámbito laboral*. Buenos Aires: Lexis Nexis.
- Becerril, V. (2009). *Relación entre mobbing y variables sociodemográficas: validación de la Escala de Acoso Psicológico en el Trabajo (EMAT) en una muestra de trabajadores mexicanos*. Tesis de licenciatura, Facultad de Psicología: UNAM.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2012). *Historia de la Ley N° 20.607: modifica el Código del Trabajo sancionando las prácticas de acoso laboral*. Santiago de Chile.
- Boletín Oficial del Estado. (2014). *Código Penal y Legislación Complementaria*. España. Boletín Oficial del Estado.
- Benavidez, G. F., Ruiz, F. C., y García, M. A. (2004). *Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson.
- Bosqued, L. (2005). *Mobbing, como prevenir y superar el acoso psicológico*. Barcelona: Paidós.
- Buendía, J. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Limusa
- Comité Mixto OIT-OMS (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra.
- Cortes, J. M. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo*. Madrid: Tebar.
- Cozby, P. (2005), *Métodos de Investigación del Comportamiento*. México; McGraw Hill.
- Cuellar, F. A. (7 de enero 2007). *El mobbing como factor de riesgo*. Biblioteca virtual Coparmex. Revista Entorno, pp. 36-37. [En red], Disponible en: <http://www.coparmex.org.mx/contenidos/publicaciones/entorno/2007/ene07/12ene07.pdf>
- Dirección del Trabajo. (2014). *Código del trabajo*. Chile. Direccion del Trabajo.
- Ley 1010. (2006). *Diario Oficial*. Colombia. (23 de enero del 2006).

Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggression and violent behavior*, 5 (4) pp. 379-401.

Einarsen, S. y Huage, L. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: *una revisión a la literatura*. *Psicología de trabajo y las organizaciones*. Vol. 22 No. 3 pp. 251-273.

Emprendedores (Enero-febrero, 2003). *Una cruda realidad en el trabajo, ¿Que es el mobbing? cuando el trabajo es una pesadilla diaria*. *Revista emprendedores*. No 79.

Fernández, J. y Garrido, E. (1999). *Psicología laboral. Trastornos derivados del trabajo*. Pamplona: Universidad Pública de Navarra.

Fernández, M. y Nava, Y. (2010). *El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela*. *Revista de Derecho*. No. 33, pp. 62-95

Field, T. (1996), *Bully in sight: how to predict, resist, challenge and combat workplace bullying- overcoming the silence and denial by which abuse thrives*. Inglaterra: Success Unlimited.

Franco, J. (2006). *Cultura de la empresa y salud en el trabajo en México*. Tesis para obtener el grado de Doctor en Antropología, Escuela Nacional de Antropología e Historia (ENAH), Universidad Autónoma de México, México.

Fuentes, R. J. (2006). *Acoso laboral ¡Mobbing!, Psicoterrorismo en el trabajo*. España: Aran Ediciones S. L.

García, A. (2008). *Acoso psicológico en el trabajo: Mobbing, un riesgo laboral emergente*. Tesis Licenciatura. UNAM. México.

García, F. (2000). *Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales* (segunda ed.). Barcelona: Masson.

González de Ribera, J. L. (2002). *El maltrato psicológico. Como defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa Calpe.

Heinemann, P. (1972). *Mobbing-Group violence by children and adults*. Stockholm: Natur och Kultur.

Hernández, S. (2003). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Mc Graw-hill.

Hirigoyen, M. (1999). *El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona; México: Paidós Iberica, c 1999.

Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós.

Instituto Mexicano del Seguro Social. (1995a, Diciembre 21). Ley del Seguro Social. *Diario Oficial de la Federación*, pp. 25-63.

Justicia, F., Benítez, J. y Fernández, E. (2006). *Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario*: Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. Vol. 22 No 3, pp. 20+93-308.

Laskowsky, Z. P. y Loreto, M. R. (2005). *Mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Un acercamiento al fenómeno*. Chile: Patagonia Impresores Ltda. [En red]. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros/2005/lmr/index.htm>

Leymann, H. (1996). *The content and development of mobbing at work*. EUROPEAN JOURNAL OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY. University of Umea, Sweden, 5 (2) pp. 165-18.[En red]. Disponible en: <http://www.choixdecariere.com/pdf/6573/2010/Leymann1996.pdf>

López, C. M. y Vázquez, R. P. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo: cómo prevenirlo, identificarlo y solucionarlo*. Madrid: Pirámide.

Martínez, S. (2004). *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Petrinice Hall.

Nieto, H. (1999). *Salud Laboral en Vicente Mazzáfero y otros, Medicina y salud pública*. Buenos Aires: Eudeba.

Neff, W. (1972). *El trabajo, el hombre y la sociedad*. Buenos Aires: Paidós

Neffa, J. C.(2003). *El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor que pertenece*: Buenos Aires, Trabajo y Sociedad -CEILPIETTE/CONICET, Lumen-Humanitas.

Noriega, M., Franco, J., Garduño, M., León, L., Martínez, S. y Cruz, A. (enero-junio, 2009). *Deterioro de las condiciones de trabajo y de salud en México*. Salud trab. (Maracay) 17(1),61-68 [En red] disponible en : <http://www.scielo.org.ve/pdf/st/v17n1/art06.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1959).*Recomendaciones No. 112 Sobre los Servicios de Salud Ocupacional en los Lugares de empleo*. Organización Internacional del Empleo. Ginebra.

Organización Mundial de la Salud (OMS) (Octubre, 2006) *Constitución de la organización Mundial de la Salud*. Documentos básicos, suplemento de la 45a

edición. [En red] Disponible en:  
[http://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf)

Orozco, J. (2006) *Evaluación de la aplicación de políticas públicas de salud en la ciudad de Cartagena*. Edición electrónica. [En red] Disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/199/index.htm>

Ovejero, A. (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado: ¿cómo hacer frente al mobbing y al estrés laboral?* Madrid: Biblioteca nueva.

Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago: Organización Internacional del Trabajo.

Peña, F., Ravelo, P., & Sánchez, S. (2007). *Cuando el trabajo nos castiga: Debates sobre el Mobbing en México*. México: Eón.

Piñuel, I. (2001a). *Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Santillana.

Piñuel, I. (2001b). *Mobbing, la lenta y silenciosa alternativa al despido*. Revista de la Asociación Española de Dirección de Personal. No. 17/ Junio pp. 3-18.

Piñuel, I. (2008). *Mobbing. Estado de la cuestión*. Barcelona: Gestión 2000.

Piñuel, I, & Oñate, A (2003). *El Mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Congreso Internacional Virtual: "Intangibles e interdisciplinariedad"*. 409-426.

Ramos, J., Arias, R., Arias L., & Nava, R. (2001). *Situación actual de la salud en el trabajo en México*: Revista latinoamericana de la salud en el trabajo. Vol. 1 Enero-Abril:28-30.

Rodríguez, A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: OUC.

Rubio, S. (2003). *Que es la psicología del trabajo*. Madrid: Biblioteca nueva.

Ruiz, S. (1987). *Salud Ocupacional y Productividad*. México: Limusa.

Salleras L. (1985). *Educación Sanitaria*. Principios, métodos y aplicaciones. Madrid: Díaz de Santos.

Sánchez, A., & Muñoz., A. (2008). *Psicologías Laborales*. Salamanca: KADMOS.

Santiago, G. M. (2005). *Acoso moral. ¿Por qué yo? Recursos Humanos*. Revista Emprendedores. No.94, pp.53-54.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2012). *Ley federal del trabajo*. México: Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

Senado de la República, (2014), Boletín-307 *Aprueba Senado sanciones al acoso laboral y sexual*, México. Senado de la República Coordinación de Comunicación Social.

Suprema Corte de Justicia de la Nación, (2012). *MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA INVESTIGAR Y SANCIONAR EL ACOSOS LABORAL Y/O EL ACOSO SEXUAL EN LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN*. México. [En red]. Disponible en: <https://www.scjn.gob.mx/Documents/MANUAL%20DE%20BUENAS%20PRACTIC>

Takaki, J., Taniguchi, T., Fukuoka, E., Fujii, Y., Tsutsumi, A., Nakajima, K., Hirokawa, K. (2010). *Workplace Bullying could Play Important Roles in the Relationships between Job Strain and Symptoms of Depression and Sleep Disturbance*. Journal Occupational Health. No 52 pp. 367-374.

Trujillo, M., Valderrabano, M., Hernández, R. (2007). *Mobbing: Historia, Causas, Efectos y Propuestas de un modelo para organizaciones mexicanas*. INNOVAR. Revista de ciencias administrativas y sociales. Vol. 17 No. 029 págs. 71-91.

Uribe, J. (2008). *Psicología de la salud ocupacional en México*. México: UNAM.

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

VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del 2011 (VII ENCT) (2012). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Gobierno de España.

Velázquez, F. M. (2005). *Mobbing violencia física y estrés en el trabajo*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Yilirim, D., (2009). *Bullying among nurses and its effects*. International Nursing Review. Vol.56 pp. 504-511.

## **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 EVT (Uribe) (F01)  
INSTRUCCIONES**

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

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

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

**Ejemplo: Donde laboro si cometo un error soy castigado**

**RESPUESTA a) (Frecuencia):**

**RESPUESTA b) (Duración):**

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

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

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

¿Con qué frecuencia? (A)						¿Por cuántos meses? (B)					
Nunca (1) <u>XX</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 fines estadísticos  
NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO  
¡GRACIAS!**

CUESTIONARIO EVT (Uribe y García, 2012) (F01)

1	Donde trabajo exageran al controlarme 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 llegan a 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 incomodo 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 (s) 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 molestarme y hacerme sentir mal

31	Me asignan lugares de trabajo que me mantienen 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 mis jefes 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 mis jefes o compañeros de trabajo después de haber solicitado una mejora laboral
43	Mis jefes no atienden 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	Le ocasionan daños en su 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, alimentos 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	Se me controla excesivamente el uso de material, equipo y artículos de oficina
55	En el trabajo me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallas, omisiones y confusiones que no dependen totalmente de mi
56	Algunas personas distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago para hacerme quedar mal en el trabajo
57	Modifican mis responsabilidades o funciones a realizar sin previo aviso
58	Recibo ataques físicos 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 la realizar las tareas encomendadas

66	En mi trabajo me hacen sentir diferente por mi origen cultural
67	Me reducen mi hora de alimentos como castigo
68	En mi trabajo siento como si estuviera pintado, ya que mis compañeros y/o jefes no me toman en cuenta
69	Me chantajejan con cambiarme de puesto cuando mi jefe considera que no le gusta mi trabajo
70	He tenido que trabajar los fines de semana como forma de castigo
71	Mi jefe me solicita trabajo con información poco clara

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

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

92	Estando en mi espacio laboral recibo acercamientos físicos sexualmente indeseados e incómodos por parte de algún miembro de la organización
93	Me han querido asustar con la sanción de evaluar mal mi desempeño, a pesar de que mi trabajo es el adecuado
94	Se esperan a la hora de salida para solicitarme trabajo de último momento
95	Mi jefe me exige mas 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	¿Que edad tiene?
99	Sexo

100	Estado Civil
101	¿Qué escolaridad tiene?
102	¿Qué ocupación tiene?
103	¿En su trabajo que tipo de puesto ocupa?
104	¿Cuántas horas trabaja al día?
105	¿Cuánto tiempo de antigüedad tiene en la empresa en la que labora actualmente?
106	¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibe, sin considerar impuestos, descuentos, etc.?
107	¿En que tipo de organización labora?
108	¿Qué tipo de contrato tiene?
109	¿Tiene personas a tu cargo?
110	¿Cuántas?
111	¿Con que frecuencia fuma?
112	¿Cuántos cigarros fuma?
113	¿Con que frecuencia ingiere bebidas alcohólicas?
114	¿Padece dolores de cabeza? (cefalea tensional, migraña, etc.)
115	¿Padece dolores musculares? (cuello, espalda, extremidades, etc)
116	¿Padece problemas gastrointestinales? (diarreas, gastritis, colitis, úlceras, etc.)
117	¿Padece trastornos del sueño? (insomnio, pesadillas, no poder despertar, etc.)
118	¿Padece ansiedad? (nerviosismo inexplicable, angustia, temblores, etc.)
119	¿Padece tristeza, llanto, melancolía, depresión?
120	¿Padece disminución del apetito o satisfacción sexual?
121	¿Padece trastornos alimenticios? (falta o exceso de apetito, vomito, nauseas)
122	¿Padece miedos, temores, fobias, etc. hacia situaciones u objetos?
123	¿Actúa y responde con agresividad incontrolable?

**HOJA DE RESPUESTAS (F02)  
EVT (Uribe)**

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

	¿Con qué frecuencia? (A)						¿Por cuántos meses? (B)					
	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.												
41.												
42.												

	¿Con qué frecuencia? (A)						¿Por cuántos meses? (B)					
	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
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.												
84.												

	¿Con qué frecuencia? (A)						¿Por cuántos meses? (B)					
	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
85.												
86.												
87.												
88.												
89.												
90.												
91.												
92.												
93.												
94.												
95.												
96.												
97.												
98.			Años									
99.	Masculino		Femenino									
100.	Con pareja		Sin pareja									
101.	primaria	secundaria	Bachillerato	universidad		Posgrado	Otro					
102.	Ocupación											
103.	Operativo		Medio			Ejecutivo	Otro					
104.	Horas de trabajo											
105.	Antigüedad(años)											
106.	\$ mensual											
107.	Pública		Privada									
108.	Obra Determinada		Tiempo Determinado			Tiempo Indefinido						
109.	Sí		No									
110.	No. personas											
111.	Nunca (1)		Una vez al año (2)			Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)				
112.	cigarrillos											
113.	Nunca (1)		Una vez al año (2)			Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)				
114.	Nunca (1)		Una vez al año (2)			Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)				
115.	Nunca (1)		Una vez al año (2)			Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)				
116.	Nunca (1)		Una vez al año (2)			Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)				
117.	Nunca (1)		Una vez al año (2)			Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)				
118.	Nunca (1)		Una vez al año (2)			Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)				
119.	Nunca (1)		Una vez al año (2)			Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)				
120.	Nunca (1)		Una vez al año (2)			Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)				
121.	Nunca (1)		Una vez al año (2)			Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)				
122.	Nunca (1)		Una vez al año (2)			Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)				
123.	Nunca (1)		Una vez al año (2)			Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)				