



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

“MOBBING Y SU RELACIÓN CON VARIABLES DEMOGRÁFICAS E
INDICADORES PSICOSOMÁTICOS DEL PERSONAL DE UNA
ORGANIZACIÓN MEXICANA”.

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

NATALIA DE JESÚS GONZÁLEZ ARRIAGA

DIRECTORA DE TESIS: DRA. JUANA PATLÁN PÉREZ

REVISOR: LIC. RICARDO ALBERTO LOZADA VÁZQUEZ

MÉXICO, D.F., 2015



© Facultad
de Psicología



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme la oportunidad y el privilegio de vivir de manera extraordinaria, permitiéndome crecer en distintos ámbitos de mi vida, lo cual se ve reflejado especialmente en el logro de esta meta tan importante.

Agradezco a la Universidad Nacional Autónoma de México por haberme acogido de una forma tan cálida y tan característica de esta honorable universidad. Es un orgullo, una pasión y un privilegio saber que pertenezco y siempre perteneceré a la mejor casa de estudios de mi país.

Agradezco a la Facultad de Psicología por abrirme las puertas y otorgarme el privilegio de ser parte de ella, gracias por la transmisión de conocimientos, por sus inigualables servicios y por las valiosas oportunidades para crecer y transformarme en una mejor persona.

Agradezco a mi directora, la Dra. Juana Patlán, por compartir sus admirables conocimientos y su experiencia académica, gracias por su paciencia, por su tiempo y por su loable dedicación.

Agradezco a mi revisor, el Lic. Ricardo Alberto Lozada, por el apoyo brindado, por todos los conocimientos transmitidos, por su dedicación y entrega en la profesión y por su gran espíritu de servicio.

Agradezco a mis sinodales, el Mtro. Gabriel Jarillo, el Dr. Jesús Felipe Uribe y la Mtra. Isaura Elena López, por su tiempo, apoyo y comprensión, gracias por ser ejemplo e inspiración al desempeñar su profesión con excelencia.

Agradezco a mis padres Irma y Gerardo, por haberme enseñado los principios y valores fundamentales para consolidar lazos de amor, cimentar una familia maravillosa y ser una persona efectiva.

Mamá gracias por tu valioso e indispensable apoyo, por todos los cuidados, enseñanzas y lecciones, que siempre me has brindado con tanto amor, gracias por ser una maravillosa mamá.

Papá gracias por cuidarnos con respeto y con amor, y velar en todo momento por mantener tu familia en armonía, gracias por ser un padre increíble y un ejemplo de vida.

Agradezco a mi hermana por ser una compañera excepcional, Cristy gracias por enseñarme a mirar las cosas desde otra perspectiva, por ser una mujer ejemplar y por apoyarme incondicionalmente.

Agradezco a mi abuela Cristy Lerma, por sus sabios consejos, por transmitir siempre esa fuerza y alegría que la caracteriza, y por enseñarme con amor a ser una gran mujer.

A todos y cada uno de ellos, doy gracias infinitas por haber contribuido de forma sustancial y ser pilares fundamentales de la realización de este proyecto.

ÍNDICE

Resumen.....	8
Introducción	9
CAPÍTULO I: VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO: MOBBING.....	13
1.1 Origen etimológico del término: Mobbing.....	13
1.2 Antecedentes del mobbing	13
1.3 Definiciones de mobbing	17
1.4 Características del mobbing	23
1.4.1 Frecuencia y duración de mobbing	23
1.4.2 Fases del mobbing.....	24
1.4.3 Tipos del mobbing.....	27
1.4.4 Grados del mobbing	30
1.4.5 Conductas representativas del mobbing.....	31
1.4.6 El mobbing como factor psicosocial	38
1.4.7 Constructos que se pueden confundir con mobbing.....	42
1.4.8 El perfil de la víctima.....	44
1.4.9 El perfil del acosador	49
1.5 Factores de riesgo del mobbing (causas).....	54
1.6 Consecuencias del mobbing (efectos).....	57
1.7 Investigaciones del mobbing en México	64
1.8 Instrumentos de medición del mobbing	72
1.8.1 Escala de Violencia en el trabajo: Mobbing (2013).....	78
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	87
2.1 Planteamiento del problema de investigación	87
2.2 Pregunta de Investigación	89
2.3 Objetivo general	89
2.4 Objetivos específicos.....	89

2.5 Justificación.....	90
2.6 Hipótesis.....	91
2.7 Diseño de investigación	91
2.8 Tipo de investigación	92
2.9 Variables	92
2.9.1 Definición de Variables.....	94
2.9.2 Operacionalización de variables.....	98
2.10 Instrumento de medición.....	101
2.11 Población y muestra	101
2.12 Contextos y escenario.....	103
2.13 Procedimiento	103
2.14 Análisis de datos	104
CAPÍTULO III: RESULTADOS	105
3.1 Estadísticas descriptivas de la muestra.....	105
3.1.1 Variables demográficas.....	105
3.1.2 Indicadores psicosomáticos.....	112
3.2 Análisis de confiabilidad.....	121
3.3 Estadísticas descriptivas del mobbing	122
3.4 Valores percentilares de los factores de la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT).	129
3.5 Relación entre mobbing y variables demográficas.....	133
3.5.1 Relación entre mobbing y edad, antigüedad, ingreso mensual y número de personas a cargo.....	133
3.5.2 Relación entre mobbing y sexo, estado civil, tipo de contrato y personas a cargo.	135
3.5.3 Relación entre mobbing, y escolaridad y ocupación.	145
3.6 Relación entre mobbing e indicadores psicosomáticos	150
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	153
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	165
5.1 Limitaciones del estudio.....	168

Referencias bibliográficas..... 172

Anexos 180

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo investigar la presencia del mobbing en trabajadores que pertenecen a una organización mexicana, y la relación del mobbing con características demográficas, así como indicadores psicosomáticos incluidos en la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT) realizada por el Dr. Uribe (2013). Participaron 100 trabajadores, 50 hombres y 50 mujeres, pertenecientes al área de terminado, que tuvieran una antigüedad laboral mínima de 6 meses. La edad osciló entre los 18 y los 57 años; todos pertenecen al nivel operativo y cumplen una jornada laboral de 12 hrs. diarias. La captura y el análisis de datos se realizaron a través del programa estadístico SPSS versión 22.0. Los resultados obtenidos demuestran la presencia del mobbing en los trabajadores, revelando además que efectivamente existe una relación significativa entre las conductas de mobbing y las variables demográficas, exceptuando dos variables: ocupación y número de personas a cargo. Por otra parte, también se encontró una relación significativa entre conductas del mobbing y casi todos los indicadores psicosomáticos, salvo tres de ellos que no mostraron relación significativa: trastornos del sueño, depresión o tristeza y agresividad.

Palabras Clave: Mobbing, acoso laboral, violencia psicológica.

Introducción

El acoso psicológico en el trabajo, también conocido como *Mobbing*, se refiere a conductas negativas continuas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores y/o colegas. Estas acciones, no deseadas por las víctimas, pueden ser realizadas deliberadamente o intencionalmente, causando humillación, ofensa y estrés tanto en las víctimas como en las personas que lo presencian, interfiriendo en el rendimiento laboral y causando un ambiente negativo en el trabajo (Einarsen y Hauge, 2006). El fenómeno de mobbing también ha sido descrito como los intentos repetidos y persistentes que una persona ejerce sobre otra, para atormentar, desgastar, frustrar o conseguir una reacción de otro individuo, mediante un trato que continuamente provoca, presiona, asusta, intimida o causa incomodidad en el trabajo. La coacción puede presentarse mediante ataques verbales o físicos, aunque también puede ser sutil y discreta, mediante la exclusión, aislamiento o ridiculización de un trabajador en su grupo. Lo anterior no es una descripción alarmista, es el concepto acordado a nivel internacional por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) en 1998, cuando dio cuenta de la creciente globalización del acoso laboral, sin respetar fronteras, entornos laborales ni grupos sociales (Uribe, 2011).

La violencia psicológica se realiza a menudo por medio de conductas repetidas que pueden convertirse en una forma muy seria de violencia. Aunque un solo incidente pudiera bastar, por ejemplo, difundir un rumor que afecta la vida personal o profesional, la violencia psicológica es a menudo repetida, no deseada, no recíproca e impulsa acciones que pueden tener

un efecto devastador en la víctima. Esto es típico del *bullying*, el acoso sexual, el acoso racial y el mobbing (Meseguer, 2008).

En cuanto a este último, algunas investigaciones detallan que las conductas de mobbing incluyen principalmente: comunicación hostil, relaciones sociales coercitivas, denigración de reputaciones y denegación de experiencias profesionales (Grunau, 2007).

Por otra parte, las investigaciones también han demostrado que el mobbing no sólo afecta a las personas que son víctimas del mismo, sino también a quienes están inmersos y observan un espacio de trabajo en el que se presenta el mobbing. Estas personas presentan menor percepción de control sobre el trabajo, menor satisfacción con los líderes y mayor nivel de conflicto de roles (Einarsen y Raknes, 1997).

Ésta investigación tiene por objeto conocer si se presentan manifestaciones conductuales características del mobbing, además de saber si existen variables demográficas e indicadores psicosomáticos que sugieran mayor probabilidad de la presencia del mobbing en los trabajadores, mediante la aplicación de la EVT a 100 empleados de una organización mexicana. A continuación se describen los capítulos contenidos en éste trabajo:

El capítulo 1 presenta el marco teórico concerniente al constructo del mobbing, incluyendo el origen etimológico del concepto; antecedentes, definiciones y características del mobbing; el perfil tanto de la víctima como del victimario; los factores de riesgo, así como las consecuencias del mobbing; las investigaciones realizadas en México sobre éste fenómeno, así

como los instrumento de medición del mobbing, entre los que se incluye la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT), la cual fue utilizada para la realización del presente trabajo.

En el capítulo 2 se detalla la metodología de la investigación, describiendo principalmente el planteamiento del problema, el objetivo general y los objetivos específicos, las características de la investigación y la operacionalización de variables, además del procedimiento llevado a cabo para la aplicación de la EVT y los análisis de datos realizados una vez aplicada la prueba.

El capítulo 3 muestra los resultados obtenidos a partir del análisis de datos que se llevó a cabo mediante el programa estadístico SPSS versión 22.0, en el cual se incluyen: las estadísticas descriptivas de la muestra relacionadas con las variables demográficas y con los indicadores psicosomáticos incluidos en la EVT; las estadísticas descriptivas de los factores y de los grupos que conforman la EVT; el análisis de consistencia interna; los valores percentilares de los factores de la EVT; y la relación entre factores de la EVT y variables demográficas e indicadores psicosomáticos, extraídas a partir de análisis de varianza *One Way*, correlaciones de *Pearson* y pruebas T de *Student*.

En el capítulo 4 se presentan las conclusiones y recomendaciones propuestas con base en los objetivos planteados y en los resultados que se observaron. Reconociendo que es imprescindible contar con la intervención psicológica primaria, secundaria y terciaria, para ejercer un control dentro de las organizaciones, de tal forma que se logre erradicar o disminuir el impacto causado por la presencia del mobbing.

Finalmente, el capítulo 5 contiene la discusión de éste trabajo, en la cual se sostiene que existen coincidencias en los resultados obtenidos en la presente investigación, comparados con investigaciones y teorías precedentes. Por otra parte, se reconocen las limitaciones del estudio, proporcionando sugerencias que permitan una ampliación y profundización del proyecto, para lograr un mejoramiento en el análisis metodológico, en los resultados, y por ende, en las medidas de prevención e intervención psicológica subsecuentes.

CAPÍTULO I: VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO: MOBBING.

A continuación se presenta parte del sustento teórico referente al fenómeno de mobbing, con base en lo obtenido mediante una revisión sistemática a la literatura. En este marco, se incluye: el origen etimológico del término de mobbing, los antecedentes, así como sus características de dicho fenómeno, los factores de riesgo y las consecuencias del mobbing, los estudios del mismo realizados en México, y los instrumentos de medición diseñados para evaluar la presencia del mobbing, incluyendo la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT), elaborada por el Dr. Uribe (2013).

1.1 Origen etimológico del término: Mobbing

La palabra *Mobbing* procede del término inglés *mob* (derivada del latín *mobile vulgus*). En inglés se distingue el sustantivo *mob* como multitud, gentío, muchedumbre o turba; mientras que el verbo *tomob* se traduciría por acosar, atacar en masa, atropellar, o festejar tumultuosamente; lo que se interpreta como la acción de ese gentío de agolparse en torno a alguien (Meseguer, 2008).

1.2 Antecedentes del mobbing

Basándose en los principios de selección natural propuestos por Charles Darwin, que más tarde fueron corroborados por la genética, al reconocer que muchas especies desarrollamos como elemento de adaptación, una gran capacidad física de organización y de alta agresividad para enfrentar a nuestros enemigos; el Dr. Uribe, afirma que los seres vivos estamos biológicamente

preparados tanto para generar violencia, como para responder a ella, utilizándola como mecanismo de supervivencia para modificar, alterar y controlar la naturaleza. Así, la violencia se describe como una acción o una omisión que puede causar daño físico, emocional, económico, social, y/o moral; ya que se observa en las relaciones personales, íntimas, sociales, escolares, familiares o laborales. Por lo que diferentes grupos pueden ejercer o recibir violencia según sus características de conformación, ya que se caracterizan por tener un grado de tolerancia o intolerancia con relación a otros (Uribe, 2011).

Respecto a lo anterior, en la década los sesenta, el etólogo Konrad Lorenz, utilizó por primera vez el término mobbing para describir la conducta grupal de ciertos animales caracterizada por las amenazas y ataques de un grupo (manada) hacia un animal, ya sea porque lo consideraban su enemigo, de mayor tamaño y más fuerte que ellos, o porque eran animales de su misma especie que manifestaban comportamientos anómalos (Grunau, 2007).

Según Huertas, López-Ibor y Crespo (2005, citado por Uribe 2011), Lorenz demostró que la agresión intraespecífica -la que surge entre los miembros de la misma especie- es frecuente, pero rara vez provoca la muerte del rival, de manera que parece existir cierto equilibrio entre la tendencia hacia la lucha y la tendencia hacia la huida. Así, la propensión al combate es mayor cuando el animal se encuentra en el centro de su territorio habitual, mientras que la tendencia a huir es mayor si está situado en la periferia del mismo.

De esta forma, al estudiar a los animales en su hábitat natural, Lorenz sentó las bases para identificar que las diferencias en la violencia son una respuesta innata que puede ser mediada por la experiencia y la educación, pero no eliminada de la biología humana (Uribe, 2011).

Posteriormente, en 1976, se relatan por primera vez, casos típicos de acoso psicológico en el trabajo, destacando las consecuencias negativas de estos comportamientos sobre la salud mental, física y sobre el rendimiento del trabajador (Brodsky, 1976).

Más tarde un médico sueco llamado Heineman (1972), utilizó este término para referirse a los comportamientos destructivos de un grupo de niños contra otro niño en la escuela. Posteriormente, en los años ochenta el investigador alemán Heinz Leymann (1986) utilizó el término mobbing aplicándolo a un tipo de violencia de grupo similar al escolar, pero esta vez entre adultos y en el lugar de trabajo (Meseguer, 2008).

Leymann investigó este comportamiento en primer lugar en Suecia y después en Alemania, encontrando que el origen de estos comportamientos se situaba en la estructura y en la cultura de la organización, que propiciaban el que determinadas personas fuesen vulnerables de ser acosadas (Leymann, 1990).

En la década de los 80, Leymann y sus colaboradores establecieron clínicas para tratar a víctimas de mobbing, por lo que la epidemia de mobbing comenzó a ser conocida públicamente por lo menos en los países escandinavos (Leymann, 1990, 1996).

Esta década no sólo estableció en Escandinavia que existía como una epidemia el mobbing en lugares de trabajo, sino que también a nivel mundial marcó el comienzo de la era de la información, la economía global, y la agitación organizativa (Baron y Neuman, 1996; Hornstein, 2003).

Durante este periodo, los cambios de trabajo conocidos como rotación de personal se convirtieron en un concepto popular, aunque costoso. Los trabajadores jóvenes esperaban cambiar de trabajo frecuentemente, mientras que hubo una reducción en los trabajadores de edad, quienes tenían la creencia de que los puestos eran para toda la vida y tenían el deseo de seguir trabajando, cuando los trabajos estaban desapareciendo (Baron y Neuman, 1996).

Por otro lado, en el Reino Unido, fue la periodista Andrea Adams con la aparición de un libro divulgativo *Bullying at work* (1992), quien propició la difusión de este fenómeno que llamó la atención del público en general y de los investigadores (Meseguer, 2008).

Posteriormente, en Estados Unidos, Loreleigh Keashly estudió el mobbing en el trabajo, pero esta vez para evaluar la perspectiva de la víctima. Ella fue la primera investigadora norteamericana capaz de ampliar y continuar con el trabajo de Leymann (Grunau, 2007).

A partir de estos estudios, la mayoría de autores se han enfocado en lo que los propios empleados consideran como mobbing. Por ejemplo, Liefoghe y Mckenzie Davie (2001) realizaron una investigación utilizando la técnica de los grupos focales, en la que los participantes discutían sobre el alcance de este concepto, concluyendo que aunque reconocen el

término empleado tradicionalmente como mobbing (fenómeno de naturaleza interpersonal donde una persona o un grupo acosa a otro), los empleados lo utilizan para señalar un acoso de tipo organizativo, “*bullying* institucionalizado”, en el que las prácticas organizativas sobre la relación con los trabajadores y los sistemas de evaluación y retribución, son considerados injustos. Por lo que en este caso, más que hablar de un problema en las relaciones interpersonales, en el que el papel de la dirección de la empresa, a lo sumo, aparecería como responsable subsidiaria, es la propia organización la que desempeña un papel activo en el origen y el desarrollo del proceso (Liefoghe y McKenzie Davey, 2001).

Con base en lo anterior, algunos autores indican que el ser humano se ha desarrollado entre el progreso y la agresión, por lo que advierten del riesgo que conlleva el vertiginoso ritmo del progreso y la violencia, ya que si bien ambos se desarrollan casi paralelamente, la violencia debe ser frenada (Uribe, 2011).

1.3 Definiciones de mobbing

La literatura internacional utiliza indistintamente dos términos principales para referirse al acoso laboral: el término *Mobbing* y el término *Bullying*. Sin embargo, Leymann (1986) tomó el término mobbing de los estudios realizados sobre victimización en la escuela para describir el fenómeno en el ámbito del trabajo. El mismo Leymann (1996) describe cómo la elección del término Mobbing –en lugar del término Bullying- fue una decisión conciente. Aunque ambos términos implican victimización y estigmatización, Leymann no eligió deliberadamente el término inglés *Bullying* por la connotación de agresión física y amenazas que caracteriza este

fenómeno en la escuela, considerando que entre los adultos los comportamientos eran mucho más sofisticados, como por ejemplo aislar a alguien, no dirigirle la palabra, lanzar rumores y falsas imputaciones o degradar el resultado de su trabajo. Es decir, decidió utilizar el término *Mobbing* porque connota mecanismos de agresión social indirecta, implícita y no física, frente a la connotación de agresión social más directa, explícita y física tradicionalmente asociada al término *Bullying* en el ámbito escolar (Melia, Sempere, y Romero, 2004). Por esta razón, en el presente trabajo también se eligió el término de *Mobbing* para hacer referencia al acosopsicológico en el trabajo y para evitar cualquier confusión con algún otro tipo de acoso, incluyendo el acoso escolar, identificado también en México como *Bullying*.

Por otra parte, el término *Mobbing* fue adoptado mayoritariamente por los países de habla alemana, en Holanda y en los países mediterráneos, mientras que el término *Bullying* se ha convertido en el más utilizado en países de lengua inglesa (Ronald y Mnthe, 1989).

A pesar de estas diferentes adopciones por parte de dichos países, generalmente los términos *Mobbing* y *Bullying* se refieren al mismo fenómeno y son equivalentes a las expresiones: hostigamiento psicológico en el trabajo, acoso psicológico en el trabajo, acoso moral en el trabajo, maltrato psicológico en el trabajo, terror psicológico en el trabajo, terror psíquico, *harassment at work*, o victimización (Einarsen, Hoel, Zapf, y Cooper, 2003). No obstante, todos estos términos parecen referirse a lo mismo: el maltrato sistemático y repetitivo sobre una persona determinada mediante la utilización de una serie de comportamientos negativos (Meseguer, 2008). Por lo que la diversidad terminológica se debe más a la intencionalidad de los autores de connotar diferentes facetas o características del fenómeno que a

una caracterización de fenómenos diferentes y delimitados (Melia, Sempere, y Romero, 2004). Un argumento esencial para establecer esta unidad del fenómeno a pesar de la diversidad terminológica es que, como argumenta Einarsen (2000) los investigadores que utilizan las diversas denominaciones producen descripciones equiparables y alcanzan conclusiones comparables, además las mismas clases de causas y consecuencias han sido descritas para todas las etiquetas (Einarsen y Mikkelsen, 2003). Por lo tanto, se puede concluir que el fenómeno de Mobbing implica una serie de conductas negativas, repetidas y persistentes, que suelen ser irracionales e injustas, y que intentan minar a uno o a un grupo de trabajadores (Meseguer, 2008).

A continuación se muestra una recopilación de algunas de las definiciones del fenómeno de mobbing (*Tabla 1*) que, como se menciona anteriormente, aunque el término asignado para cada una de ellas varía, todas se refieren al mismo concepto.

Tabla 1. Definiciones de mobbing, por autor y año.

Autor	Año	Definición
Brodsky	1976	<i>Harassment</i> Intentos repetidos y persistentes por parte de una persona para atormentar, agotar, frustrar o lograr una reacción de otra persona: es un trato que se caracteriza por la provocación persistente, la presión, el enfrentamiento, la intimidación u otros modos de comportamiento que causan incomodidad en el trabajo.
Hadjifotiou	1983	<i>Bullying</i> Serie de acciones repetidas y prácticas que se dirigen a uno o más trabajadores, que son indeseables, que pueden hacerse deliberada o inconscientemente, pero ocasionan humillación, ofensa y distrés, y que interfieren en el desempeño del trabajo y/u ocasiona un ambiente de trabajo desagradable.

Autor	Año	Definición
Matthiesen, Raknes y Rökkum	1989	<i>Mobbing</i> Una o más conductas y reacciones duraderas y repetidas de una o más personas dirigidas a una o más personas de su grupo de trabajo.
Leymann, H.	1990	<i>Mobbing</i> Comunicación hostil y no ética que está dirigida de manera sistemática; tendrá lugar a menudo (casi todos los días) y durante un largo período de tiempo (por lo menos durante 6 meses) y debido a esta frecuencia y la duración, dará lugar a un considerable sufrimiento psíquico, psicossomático y social.
Wilson	1991	<i>Workplace trauma</i> La desintegración de la autoestima del empleado como resultado del tratamiento continuo, real o percibido, deliberadamente maligno o malévolo por parte de un empleador o superior.
Adams	1992	<i>Bullying</i> Crítica continua y abuso personal en público o en privado, con el fin de humillar y degradar a una persona.
AFS	1993	<i>Mobbing</i> Acciones recurrentes censurables o claramente negativas que van dirigidas contra empleados concretos de manera ofensiva y pueden tener como consecuencia la marginación de estos empleados de la comunidad laboral que opera en el mismo lugar de trabajo.
Björkqvist, Osterman y Hjelt-Bäck	1994	<i>Harassment</i> Actividades repetidas con el fin de causar sufrimiento psicológico (aunque algunas veces también físico), y dirigido hacia uno o más individuos, que no son capaces de defenderse por sí mismos.
Vartia	1996	<i>Harassment</i> Situaciones donde una persona es expuesta repetidamente y durante mucho tiempo a acciones negativas por parte de una o más personas.
Lyons, Tivey y Ball	1996	<i>Bullying</i> Conductas persistentes, ofensivas, abusivas, intimidatorias, maliciosas o insultantes, abuso de poder o amenaza de sanciones, donde el receptor se siente desconcertado,

Autor	Año	Definición
		amenazado, humillado o vulnerable, que socavan su autoconfianza y que pueden causar sufrimiento.
OIT (Organización Internacional del Trabajo)	1998	<p data-bbox="610 373 841 401"><i>Acoso psicológico</i></p> <p data-bbox="610 411 1406 695">Intentos repetidos y persistentes que una persona ejerce sobre otra, para atormentar, desgastar, frustrar o conseguir una reacción de otro individuo, mediante un trato que continuamente provoca, presiona, asusta, intimida o causa incomodidad en el trabajo. La coacción puede presentarse mediante ataques verbales o físicos, aunque también puede ser sutil y discreta, mediante la exclusión, aislamiento o ridiculización de un trabajador en su grupo.</p>
O'Moore, Seigne, McGuire y Smith	1998	<p data-bbox="610 737 716 764"><i>Bullying</i></p> <p data-bbox="610 774 1406 842">Conducta destructiva. Agresión repetida verbal, psicológica o física dirigida a un individuo o grupo de individuos.</p>
Zapf	1999	<p data-bbox="610 884 724 911"><i>Mobbing</i></p> <p data-bbox="610 921 1406 1024">Atormentar, intimidar, ofender, excluir socialmente a alguien, o asignar trabajos ofensivos a alguien que está en una posición inferior.</p>
Hoel y Cooper	2000	<p data-bbox="610 1066 716 1094"><i>Bullying</i></p> <p data-bbox="610 1104 1406 1245">Situación donde uno o varios individuos perciben ser receptores de acciones negativas de una o varias personas de forma persistente durante un periodo de tiempo, donde la víctima tiene dificultad para defenderse.</p>
Aquino	2000	<p data-bbox="610 1287 781 1314"><i>Victimization</i></p> <p data-bbox="610 1325 1406 1428">Percepción del individuo de haber estado expuesto, momentánea o repetidamente, a acciones agresivas que emanan de una o más personas.</p>
Salin	2001	<p data-bbox="610 1470 716 1497"><i>Bullying</i></p> <p data-bbox="610 1507 1406 1717">Los comportamientos negativos repetidos y persistentes que se dirigen hacia uno o varios individuos, y que crean un ambiente hostil de trabajo. Cuando la víctima está sometida a este hostigamiento tiene dificultades para defenderse por sí misma; por lo que hace del conflicto una lucha de poder desigual.</p>
Westhues	2002	<p data-bbox="610 1759 724 1787"><i>Mobbing</i></p> <p data-bbox="610 1797 1406 1902">Hacer campaña deliberada contra un empleado que sirve de blanco para excluirle, castigarle y humillarle en un impulso desesperado para aplastarlo y eliminarlo en el trabajo por sus</p>

Autor	Año	Definición
Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper	2003	<p>compañeros.</p> <p><i>Bullying</i> Acoso, ofensa, exclusión social de alguien o afectar negativamente a las tareas de trabajo de alguien. Para etiquetar de <i>bullying</i> (o <i>mobbing</i>) y ser aplicado a una situación particular, es una interacción o un proceso que tiene que ocurrir repetidamente y regularmente (ej. Semanalmente) y durante un periodo de tiempo (ej. Aproximadamente seis meses). Es un proceso de escalamiento en el cual la persona se enfrenta desde una posición inferior y resulta ser objetivo de actos sociales negativos sistemáticamente. Un conflicto no puede llamarse <i>bullying</i> si es un incidente aislado o si las dos partes en conflicto tienen aproximadamente el mismo poder.</p>
Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo	2003	<p><i>Acoso moral</i> Una conducta inadecuadamente reiterada, directa o indirecta, que puede ser verbal, física o de otro modo, de una o más personas contra una u otras en el lugar de trabajo y/o en el proceso de contratación que, razonablemente, puede considerarse que contraviene el derecho de las personas a un trabajo digno. Un incidente aislado de conducta no se considera acoso.</p>
Einarsen y Hauge	2006	<p><i>Acoso psicológico en el trabajo</i> Conductas negativas continuas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores, colegas o ambos. Estas acciones, no deseadas por las víctimas, son realizadas de manera deliberada e intencional, causando humillación, ofensa y estrés tanto en las víctimas como en las personas que lo presencian, lo cual interfiere en el rendimiento laboral y causa un ambiente negativo en el trabajo.</p>
Gabrielle Grunau	2007	<p><i>Mobbing</i> Comportamiento en el trabajo que consiste en un abuso psicológico no especificado, bajo la protección de grupos basados ya sea en género, religión, etnia, edad o discapacidad.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión a la literatura referenciada.

1.4 Características del mobbing

El inicio del acoso suele empezar de forma anodina, como un cambio repentino de una relación que hasta el momento se consideraba neutral o positiva. Suele coincidir con algún momento de tensión en la empresa como modificaciones organizativas, tecnológicas o políticas. La persona que sufre el mobbing comienza a ser criticada por la forma de realizar su trabajo, que por otro lado, hasta el momento era bien visto. Al principio, las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas o vejaciones. No obstante, la situación resulta extraña para la víctima porque no entiende lo que está pasando y tiene dificultad para organizar conceptualmente su defensa (Universia, 2010).

Existen varios elementos característicos del mobbing, algunos de ellos: la frecuencia y la duración de los actos hostiles, los tipos de conducta particulares, la reacción de las víctimas, la intención del acosador(es), el desequilibrio del poder de las partes implicadas y el estatus o la jerárquica en la que surge el mobbing (Einarsen et al., 2003).

1.4.1 Frecuencia y duración de mobbing

Aplicar un criterio temporal estricto es muy difícil por la propia naturaleza de algunas conductas de mobbing. Así, recibir mensajes amenazantes u ocultar información relevante para ejercer es posible que no se haga a diario, pero asignar tareas triviales o no efectivas se puede hacer a diario (Einarsen et al., 2003).

No obstante, para poder diferenciar el fenómeno de mobbing de otros actos de violencia, distintos autores han especificado la frecuencia del mismo. Leymann, por ejemplo, defiende la exposición al menos semanal, mientras que otros autores como Matthiesen, Raknes y Rökkum (1989) hablan de un *continuum* que iría desde la acción ocasional hasta la diaria, sobre todo cuando el proceso de victimización está en estadios avanzados.

Por otra parte, Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2005, citado por Uribe 2011) afirman que el acoso tiende a disminuir la pérdida de bienestar y la satisfacción laboral, y pese a la inexistencia de un criterio claro, la exposición a conductas negativas durante aproximadamente seis meses y una vez a la semana, se ha utilizado como definición operacional para diferenciar entre los casos severos de acoso y la exposición menos intensa, considerada una forma de estrés laboral. En otras palabras, uno de los elementos centrales en la conceptualización del mobbing es la consideración de la persistencia de las conductas hostiles. Así, la mayoría de las investigaciones han mostrado que su naturaleza es prolongada, y que se suele operacionalizar en un periodo superior a seis meses o dentro de los últimos doce meses (Björkqvist et al.,1994). De acuerdo con Zapf y Gross (2001), el criterio de frecuencia y duración es importante porque parece existir una asociación con la gravedad del daño ocasionado a la víctima.

1.4.2 Fases del mobbing

De acuerdo con Ozturk, Sokmen, Yilmaz, y Cilingir (2008), el mobbing es un proceso progresivo que causa cada vez más dolor, comienza de forma insidiosa, muestra una progresión inevitable, y al final se convierte en irreversible. En este sentido, de acuerdo con Piñuel (2001,

citado por Barrera y Castillo 2011), a pesar de que cada caso de mobbing reviste una idiosincrasia propia, dependiendo de aspectos específicos de los participantes, de las tareas y tipo de trabajo, de la cultura y de las normas formales e informales de la organización en la que sucede, Leymann (1996) encontró mediante sus investigaciones, que el acoso laboral frecuentemente presenta una secuencia típica de cinco fases que suelen ser recurrentes en distintos casos:

- I. *Incidentes críticos*: La situación desencadenante de acoso suele verse como un conflicto, un desencuentro entre dos personas que en un momento determinado adquiere mayor proporción, presentándose a la imagen de un conflicto puntual que comienza una escalada. Esta primera etapa no constituye propiamente acoso psicológico y suele durar muy poco tiempo.
- II. *Acoso y Estigmatización*: El acoso se desarrolla mediante comportamientos repetidos que en un contexto distinto no implicarían mayor importancia, ni agresión, ni intentos de excluir o de deshacerse de alguien. Sin embargo, ser sometido diariamente a ellos durante un periodo de tiempo prolongado y con propósitos hostiles suele servir para estigmatizar a la víctima, señalándola como tal ante los demás trabajadores. El comportamiento agresivo y los ataques psicológicos indican que el mobbing se ha disparado.
- III. *Administración de Personal*: Debido al proceso anterior de estigmatización de la víctima, es habitual considerar responsable a ésta, y no al acosador. La línea jerárquica suele cerrar filas y tender a aceptar y a hacer propios los prejuicios y estereotipos proyectados

malévolamente por el acosador desde las primeras fases. Es decir, la falta de precisión en la comprensión o una mala interpretación por parte de la administración, participa en el acoso laboral e incluso acelerar el proceso.

- IV. *Solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto:* Si la persona acosada busca la ayuda especializada de psicólogos y psiquiatras, es altamente probable que obtenga un diagnóstico incorrecto. La razón de ello estriba en que no existen especialistas que puedan reconocer y tratar un problema que tiene su origen en la propia organización en la que trabaja el paciente y en la personalidad morbosa de los acosadores. De este modo las víctimas del mobbing suelen recibir diagnósticos erróneos basados en sus características personales, de tal forma que son estigmatizadas como personas difíciles, anti-éticas, o emocionalmente enfermas.
- V. *Salida o expulsión de la organización:* Finalmente, las víctimas son despedidas, forzadas a renunciar o simplemente se dan por vencidas y abandonan la organización. Esta situación es probablemente responsable del desarrollo de enfermedades graves, tales como; trastorno de estrés postraumático, estrés emocional, seguido de trastornos psicósomáticos, mismos que pueden llegar a ser más severos después. No obstante, como se ha sostenido, la víctima puede ser diagnosticada de manera errónea, siendo los diagnósticos más incorrectos: la paranoia, la depresión maniaca o la alteración de carácter.

Por otra parte, según Einarsen (1999, citado por Uribe 2011), existe una clasificación del acoso que consta de cuatro etapas:

- I. *Comportamientos agresivos*: Al principio los comportamientos tienden a ser sutiles e indirectos, por lo que son difíciles de reconocer y afrontar.
- II. *Acoso*: La víctima es expuesta a formas más directas, mediante las cuales es humillada, ridiculizada y aislada cada vez más.
- III. *Estigmatización*: Para la víctima es cada vez más difícil defenderse, ya que la imagen de ser una persona problemática queda en el imaginario colectivo de sus compañeros, del resto de la organización y de sus supervisores.
- IV. *Trauma severo*: Al final del proceso de acoso, generalmente la víctima padece síntomas de estrés, donde los periodos prolongados de baja por enfermedad son necesarios para intentar hacer frente a la situación.

1.4.3 Tipos del mobbing

De acuerdo con la OIT, la violencia física o psicológica en el lugar de trabajo ha alcanzado dimensiones mundiales, rebasando fronteras, entornos y grupos profesionales (Uribe, 2011).

En este sentido, Enrique Romero (2006), afirma que el mobbing puede aparecer en cualquier nivel jerárquico y afectar a la persona, sin importar su estatus o condición laboral. Este mismo autor coincide con otros investigadores al diferenciar tres tipos de mobbing:

Horizontal: El mobbing se realiza entre compañeros del ambiente de trabajo, es decir, ocupando un nivel similar en la jerarquía ocupacional, el hostigamiento se da entre “iguales”. En este tipo de mobbing un grupo de trabajadores se constituye como un individuo y actúa como un bloque con el fin de conseguir un único objetivo. En este supuesto un trabajador/a se ve acosado/a por un compañero con el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que si bien no oficialmente, tenga una posición “de facto” superior. El ataque se puede dar por problemas personales o bien, porque algunos de los miembros del grupo sencillamente no aceptan las pautas de funcionamiento tácitamente o expresamente aceptadas por el resto. Otra circunstancia que da lugar a este comportamiento es la existencia de personas físicas o psíquicamente débiles o distintas, y estas diferencias son explotadas por los demás simplemente para mitigar el aburrimiento.

Vertical descendente: El mobbing surge entre quienes ocupan puestos de jerarquía o superioridad respecto de la víctima. El hostigamiento se da entre “desiguales”. Suele ser la situación más habitual. La persona que ejerce el poder lo hace a través de desprecios, falsas acusaciones e incluso insultos que pretenden minar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición en la jerarquía laboral o simplemente se trata de una estrategia empresarial cuyo objetivo es deshacerse de una persona

forzando el abandono “voluntario” de la misma sin proceder a su despido legal, ya que sin motivo acarrearía un coste económico para la empresa.

Vertical ascendente: Este tipo de mobbing es el que ejercen uno o varios subordinados sobre aquella persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización. Normalmente suele producirse cuando alguien exterior a la empresa se incorpora a ella con un rango laboral superior. Sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, lo cual puede deberse al hecho de que un trabajador quiera obtener ese puesto y no lo consiga. También puede darse otra modalidad en la que el trabajador es ascendido a un puesto de responsabilidad, en virtud del cual, se le otorga la capacidad de organizar y dirigir a sus antiguos compañeros. La situación se complica si no se ha consultado, previamente, el ascenso al resto de trabajadores y éstos, no se muestran de acuerdo con la elección, o si el nuevo responsable no marca unos objetivos claros dentro del departamento generando intromisiones en las funciones de alguno o algunos de sus componentes. También se puede desencadenar este fenómeno hacia aquellos jefes que se muestran arrogantes en el trato y muestran comportamientos autoritarios hacia sus inferiores.

Por otra parte, Bosqued (2005), además de las tres anteriores, agrega una cuarta categoría del Mobbing:

Acoso mixto: Surge cuando la iniciativa de acoso ha partido de un superior y éste hace todo lo necesario para que los compañeros de la víctima, o algunos de ellos, participen ya sea activa o pasivamente.

1.4.4 Grados del mobbing

De acuerdo con Sáez (2001, citado por Barrera y Castillo 2011) los grados del fenómeno de Mobbing se determinan por la intensidad, la duración y la frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de acoso, distinguiendo principalmente tres grados:

I. *Mobbing de primer grado:* La víctima resiste el acoso y logra escapar del mismo, siendo capaz de enfrentar los ataques y mantenerse en su puesto de trabajo. Las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas: sin embargo, se recomienda practicar actividades dirigidas a reducir el estrés y la ansiedad generados.

II. *Mobbing de segundo grado:* La víctima padece de una incapacidad temporal que le impide incorporarse a su puesto de trabajo. Según Sáez (2001, citado por Barrera y Castillo 2011), algunos de los síntomas que llegan a manifestar las personas que han sido expuestas a tales ataques de manera prolongada y sistemática, son:

- Alta presión sanguínea
- Insomnio
- Problemas gastrointestinales
- Dificultades de atención y concentración
- Aumento o pérdida excesiva de peso
- Síntomas depresivos
- Abuso de sustancias tóxicas
- Conductas de evitación de toda situación relacionada con el conflicto

- Aparición de fobias

III. Mobbing de tercer grado: La víctima requiere tratamiento especializado, la reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños psíquicos generados requieren de tratamiento psicológico. Sáez (2001, citado por Barrera y Castillo 2011), menciona que algunos de los síntomas que indican Mobbing de tercer grado, son los siguientes:

- Depresión severa
- Ataques de pánico
- Accidentes
- Conductas agresivas
- Intentos de suicidio

1.4.5 Conductas representativas del mobbing

De acuerdo con Sanmartín (2006, citado por Uribe 2011), la violencia puede conceptualizarse como una acción, tal es el caso de pegar o insultar, pero también puede conceptualizarse como negligencia, es decir, por omisión o desatención de una obligación. Por otra parte, la violencia también puede ser física, sexual, económica, psicológica, entre otras.

Respecto a ello, los trabajadores que son objeto de Mobbing están expuestos a una amplia variedad de conductas hostiles que van desde las críticas permanentes a su trabajo, comentarios

injuriosos, calumnias, ataques a sus actitudes religiosas o políticas, hasta amenazas y actos de violencia física (Einarsen, 2000).

A continuación se describirá específicamente la tipología de Leymann por ser una de las clasificaciones más estudiadas y mejor definidas acerca de las conductas incluidas en el mobbing, la cual refleja de manera clara y concreta las diferentes agrupaciones en las que categoriza las manifestaciones del mismo fenómeno.

Tipología del mobbing, según Leymann

Leymann (1990, 1996) agrupa las conductas de mobbing en cinco categorías (*Figura 1*): a) ataques a la autoestima y a la forma en la que ocurre la comunicación (restringir las posibilidades de comunicación, evitar el contacto con otros, etc.); b) ataques a las relaciones sociales personales (limitar las posibilidades de mantener contactos con otros, situarle aisladamente de los demás, etc.); c) ataques a la reputación de la persona (difundir rumores, ridiculizarle, mofarse de una discapacidad, etc.); d) ataques a la salud (asignar tareas peligrosas, amenazas físicas, acoso sexual, etc.); y e) ataques a la calidad profesional y a la situación vital (no dar tareas con significado, asignar tareas por debajo de la cualificación personal, etc.).

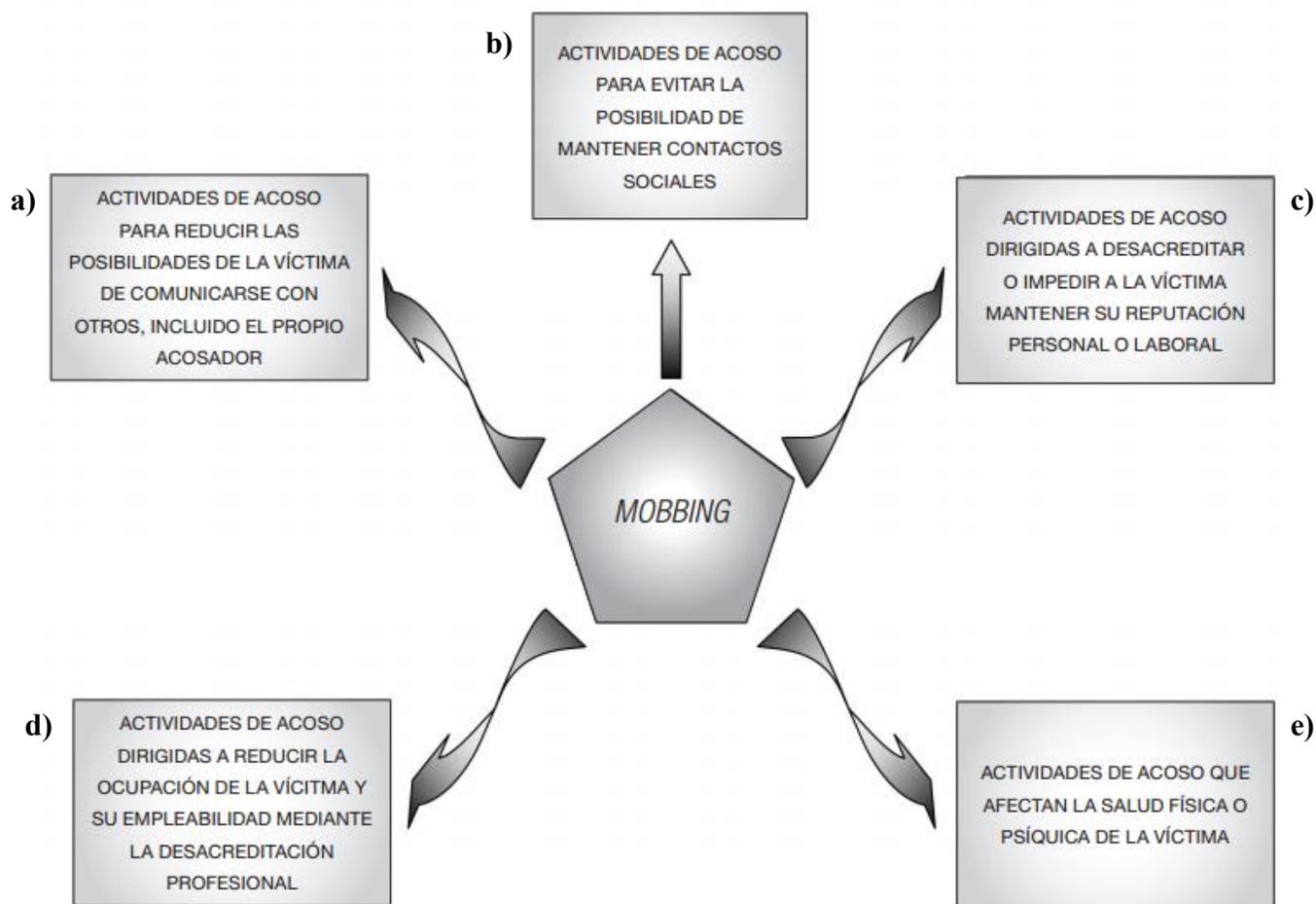


Figura 1. Modelo de Leymann

Fuente: Tomado de Trujillo, Valderrabano y Hernández (2007)

Ataques a la autoestima y a la forma en la que ocurre la comunicación

La autoestima puede verse afectada en cualquier época de la vida. De acuerdo con Alcides y Puentes (2010), algunos de los factores que podrían dañar la autoestima del individuo dentro del ámbito laboral, son:

- I. *Compararse con otras personas:* El individuo corre el riesgo de medir su progreso o desarrollo con base en otros modelos. La dificultad está en la desproporción de las comparaciones. Siempre existirá gente que laboralmente se desempeñe mejor que uno o que se encuentra por debajo de nuestros estándares.

- II. *Metas desproporcionadas:* A veces las personas se ponen a sí mismas estándares de trabajo extremadamente altos que no corresponden a la realidad que viven. La dificultad no está en autoexigirse, sino en acelerar la propia vida para obligarse a progresar profesionalmente.

- III. *Ausencia de metas:* De otra parte cuando las personas no tienen proyectos o metas dentro del trabajo, generalmente se autojustifican por su bajo rendimiento. En esto existe conformismo, abandono o desesperanza. Al realizar una evaluación de sí mismas surgen sentimientos de incapacidad e incompetencia.

- IV. *Esquemas erróneos de pensamiento:* Se refieren a la forma de pensar sobre las situaciones, los compañeros de trabajo, y lo que acontece en la empresa, es decir, a los esquemas mentales del pensamiento. Algunas construcciones cognitivas como lo son el pensamiento negativo, la exageración (catastrofizar), la generalización, la minimización, pensamientos “si hubiera”, “si tuviera”, pensamiento extremista, pensamiento obsesivo, entre otros; llevan a las personas a un alto nivel de ansiedad y a tener comportamientos inadecuados que afectan su autoestima.

V. *Relaciones interpersonales inadecuadas*: Cuando las personas llevan relaciones difíciles con jefes, subjefes, compañeros, etc., desarrollan dependencia emocional, conflictos emocionales, o enredos emocionales, que atentan contra su valor como persona o les desenfocan de un estilo y calidad de vida apropiada. Debe tenerse en cuenta que cuando la persona es sometida a diferentes tipos de maltrato y abuso, es precisamente debido a que le resulta difícil resolver su situación por el contexto donde vive (Handal, 2008), siendo entonces vulnerable hasta en el lugar de trabajo y proclive a ser víctima de mobbing.

Ataques a las relaciones sociales personales

Consiste en la socavación de las relaciones sociales por parte de los trabajadores, tratando a otros como si fueran invisibles. Las relaciones sociales son un medio para llegar a los pensamientos y a los sentimientos que pueden o mejorar o interferir con el trabajo. Para lograr el desarrollo de relaciones sociales saludables, los trabajadores deben tener acceso a sus compañeros y ser admitidos por ellos, lo cual atenúa la discordia que naturalmente puede surgir entre ellos (Baron y Byrne, 2003).

Cuando el fenómeno de mobbing se presenta, el propósito de la socavación de las relaciones por parte de los compañeros de trabajo es probar y forzar los límites sociales y dar cabida a ansiedades incontenidas (Zapf, 1999). Estas personas pueden establecer el área de trabajo de la víctima, aislándolo de los demás y desalentando el contacto directo con ella, lo que implica que no se debe hablar con la víctima (Grunau, 2007).

Ataques a la reputación de la persona

La reputación es construida tanto en el lugar de trabajo como fuera de éste, y es sustentada por la autoidentidad y la autoconfianza (Leymann, 1996).

En el lugar de trabajo la reputación no solamente incluye la distinción por el historial de trabajo, sino también incluye distinciones de la vida personal como lo son cuestiones éticas y políticas, nacionalidad, creencias religiosas y discapacidad o minusvalía. Cuando el mobbing se presenta en el lugar de trabajo, estas distinciones son utilizadas para ridiculizar, generar conversaciones negativas o iniciar rumores “a espaldas” o detrás de la persona, con el propósito de generar “opacidad de la psique” (White, 2004).

Ataques directos a la salud

La quinta y última tipología de Leymann está relacionada con la amenaza o coerción real física, en donde la persona es forzada a realizar el trabajo, bajo condiciones físicas extenuantes, atacando directamente la salud.

Es necesario que en el lugar de trabajo se hagan cargo de proteger físicamente al trabajador (Aamodt, 2004; Yamada, 2000). Estas protecciones deben incluir la libertad sobre cualquier actividad extenuante que implique una amenaza o un daño real físico (Keashly, 2001), además de protecciones como cascos, equipo completo con broche de seguridad, equipo sobre

ruedas para la mudanza fácil, gafas de seguridad y ventilación para mantener un ambiente limpio y en temperaturas razonables.

Cuando el mobbing se hace presente, los trabajadores pueden recurrir a empujones, aventarse el equipo de trabajo para herir físicamente a su víctima o amenazar constantemente sobre ello con la finalidad de debilitar la resistencia de la víctima hasta que ella llegue a enfermar (Grunau, 2007).

Ataques a la calidad profesional y a la situación vital

El rendimiento laboral se verá afectado por el hecho de que el superintendente (el jefe o supervisor) le solicita a su subordinado la realización de tareas sin sentido o inapropiadas, degradando la calidad de la experiencia profesional. Ésta última debe ser una experiencia de crecimiento para que pueda ser satisfactoria (Aamodt, 2004; Cloke y Goldsmith, 2002).

Cuando ocurre el mobbing, el propósito del jefe es solicitar tareas sin proporcionar una preparación o un entrenamiento, por lo que dichas tareas se tornan sumamente difíciles o pueden causar daño financiero a la persona subordinada, desacreditando la calidad y la búsqueda de un crecimiento profesional (Grunau, 2007).

1.4.6 El mobbing como factor psicosocial

De acuerdo con el Comité Mixto OIT-OMS (1984), los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su 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 percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Dicha definición se refleja en el siguiente diagrama (*Figura 2*), el cual presenta un conjunto de factores humanos del medio ambiente de trabajo que están en continua interacción dinámica. El medio ambiente de trabajo, las tareas y los factores de organización son representativos de las condiciones de trabajo que nos ocupan. Las reacciones de los trabajadores dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida privada. Estos factores humanos pueden cambiar con el tiempo, para adaptarse entre otras causas. La interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos del trabajador pueden conducir a perturbaciones emocionales, problemas del comportamiento y cambios bioquímicos y hormonales que presentan riesgos adicionales de enfermedades mentales y físicas; además de preverse efectos nocivos para la satisfacción y el rendimiento en el trabajo, tal como surge con la presencia del mobbing. Por el contrario, una correspondencia óptima, por una parte, entre las capacidades y las limitaciones del individuo y por otra parte, las exigencias (Comité Mixto OIT-OMS, 1984).

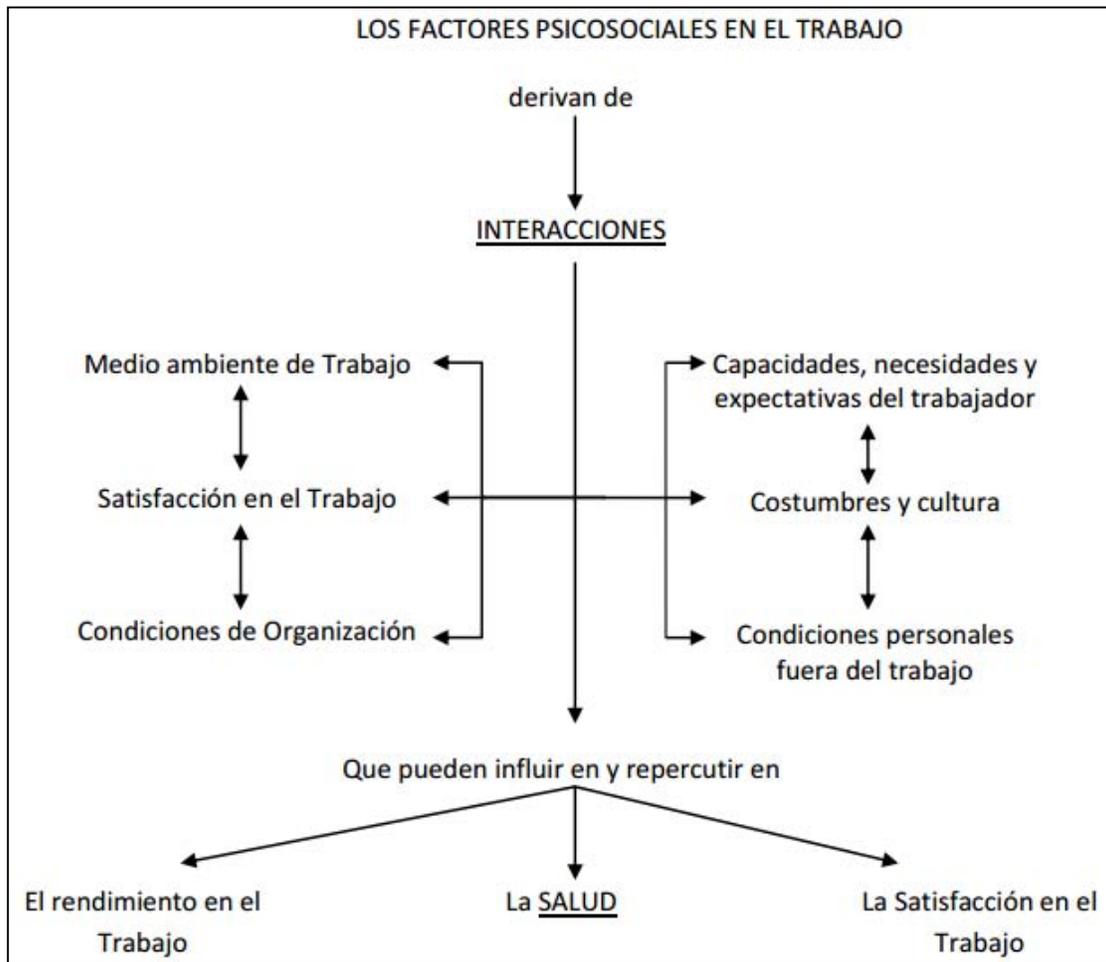


Figura 2. Los factores psicosociales en el trabajo

Fuente: Tomado del Comité Mixto OIT-OMS (1984).

En este sentido, según la Consejería de educación y cultura de Murcia, España (2004), el concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Los

factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento.

Según Einarsen y Hauge (2006), existen factores sociales o condiciones del ambiente de trabajo que propician el surgimiento y la prevalencia del mobbing, por ejemplo las deficiencias tanto en el diseño del trabajo como en los estilos de liderazgo o la falta de ética y moral dentro de la organización. Por el contrario, estos mismos autores encontraron que también existen ciertos factores que se relacionan con la calidad en el ambiente de trabajo y que pueden regular o aminorar la prevalencia del mobbing, por ejemplo, el apoyo social y la participación en los procesos de toma de decisiones pueden amortiguar el impacto negativo de la presencia del acoso psicológico, ayudando a las personas que lo padecen a hacer frente a situaciones de estrés.

Respecto a lo anterior, Uribe (2013) reconoce que el trabajo puede ser fuente de salud, causar daño a la salud o agravar problemas de salud. De acuerdo con Parra (2003, citado por Uribe 2013); es fuente de salud cuando el trabajo permite tener acceso a condiciones laborales que satisfacen necesidades tanto económicas básicas como de bienestar individual y grupal; puede causar daño a la salud cuando afecta el sentimiento de bienestar de las personas en forma negativa, como enfermedades profesionales y/o accidentes; y puede agravar problemas de salud previamente existentes cuando interactúa con otro tipo de factores de riesgo, como el consumo de tabaco, exceso de colesterol, sedentarismo y otras adicciones.

Por otra parte, de acuerdo con Ovejero (2006, citado por Uribe 2013), debido a que la cobardía y el cinismo del acosador lo llevan a utilizar a un grupo de personas para sus ataques, a

fin de que la responsabilidad de sus actos quede difuminada; uno de los fenómenos de la peligrosidad del acoso es precisamente la existencia de ese grupo cómplice, ya que los compañeros de trabajo, jefes y supervisores muchas veces son un grupo consciente de lo que sucede, dado no sólo no hacen nada por evitar un linchamiento, sino que suelen contribuir de manera activa al mismo mediante burlas, calumnias, rumores y comportamientos que llevan a un individuo al vacío social. En este sentido, Ovejero (1998, citado por Uribe 2001), plantea que la teoría de la atribución mediante pensamientos de grupo, estereotipos, prejuicios, polarización grupal y estigmatización explica muchos comportamientos adoptados en el acoso laboral. Y de acuerdo con Uribe (2011), el fenómeno del error fundamental de la atribución puede explicar que el acosador aproveche la estigmatización de la víctima mediante etiquetas como: “el paranoico”, “el deprimido”, “el raro”, etc., con la finalidad de desviar la atención de él hacia la personalidad de la víctima, dejando sus acciones como una respuesta neutral e independiente a las consecuencias de su acoso.

Dicho en otros términos, afirma Ovejero (2009) que quien causa realmente el acoso laboral es la organización y la cultura organizacional, así como la mentalidad individualista, competitiva y generalizada que, aunque viene de atrás, se está imponiendo en estas últimas décadas.

Por último, al tratarse de un fenómeno psicosocial, las repercusiones del mobbing rebasarán el ámbito personal., de tal forma que, según Ovejero (2006), el primer afectado será la víctima de acoso, porque además de causarle estados psicosomáticos graves, el segundo afectado será su entorno familiar, ya que en este ámbito padecen el proceso progresivo de su deterioro.

Por último, el tercer afectado es la organización, pues durante el proceso se observará una disminución del desempeño laboral y ausentismo, además de que el clima laboral se tornará pesado, desagradable y sin explicaciones aparentes del deterioro.

1.4.7 Constructos que se pueden confundir con mobbing

De acuerdo con Fernández (2010), en un proceso de acoso psicológico en el trabajo, también denominado mobbing, existen dos partes diferenciadas, por una parte el acosador. Que actúa con comportamientos y actitudes hostiles, activas, dominadoras, avasalladoras y vejatorias y, por otra, el agredido, que normalmente tiene un comportamiento tipo reactivo o inhibitorio. No obstante, no hay que confundir el acoso psicológico de otros tipos de relación que, si bien pueden estar marcados por cierto grado de jerarquía, en ningún caso tienen que ver con el mobbing. De este modo, los roces y tensiones propios del ambiente laboral en las que las relaciones de interdependencia juegan un papel fundamental en ningún caso se pueden calificar como mobbing. Esta diferenciación es importante puesto que en demasiadas ocasiones se confunden mobbing, estrés y presión laboral. Se puede decir que como elemento diferenciador entre los tres conceptos está la mala intención y el deseo de dañar al otro típicos en el acoso psicológico, pero que no aparece en el estrés y la presión laboral.

En este sentido, Uribe (2011) menciona que el acoso psicológico o la violencia en el trabajo, es un fenómeno psicosocial también conocido como mobbing, de manera que debido a la etiología, utiliza indistintamente estos términos para referirse a las conductas negativas continuas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores, colegas o ambos (Einarsen y

Hauge, 2006). No obstante, Uribe (2011) hace énfasis en la importancia de distinguir este tipo de acoso de otros comportamientos y fenómenos (*Tabla 2*), que aunque también son inaceptables, tienen diferencias etiológicas con respecto al mobbing, por lo que no deben confundirse a pesar de su gravedad, aunque algunos de ellos pueden relacionarse o ser antecedentes del acoso psicológico en el trabajo.

Tabla 2. Comportamientos que se pueden confundir con acoso psicológico.

Número	Comportamientos confundibles	Breve descripción
1	Estrés	Respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas (Lazarus y Folkman, 1984).
2	<i>Burnout</i> o Síndrome de estar quemado	Estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por un involucramiento crónico en situaciones emocionalmente demandantes en el trabajo de personas que trabajan en contacto directo con otras personas (Pines y Aronson, 1988). Según Gil-Monte (2005), se muestra cansancio emocional, despersonalización, falta de realización personal y sentimiento de culpa.
3	Conflicto	Situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí con consecuencias positivas y/o negativas: puede ser un antecedente de acoso moral (Leymann, 1996).
4	Director maltratador	Son personajes maleducados que increpan, insultan y hacen perder la dignidad en forma abierta y pública; sin embargo si lo hacen en la sombra y lo dirigen a alguien en particular puede ser acoso (López y Vázquez, 2005).
5	Agresiones esporádicas	Agresiones no premeditadas y no reiteradas en el tiempo (López y Vázquez, 2005).
6	Acoso sexual	Conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan la

		dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo; se refiere a la conducta de superiores y compañeros. Tipificado como delito en las leyes de muchos países, incluyendo México.
7	Condiciones de trabajo precarias	Cuando las condiciones de trabajo son precarias, siempre y cuando no se determine como intencional por parte del supuesto agresor (López y Vázquez, 2005).
8	Coacción profesional	El hecho de que se someta a una persona al cumplimiento de obligaciones contractuales con posibilidad de discutir las decisiones correspondientes, siempre y cuando no se trate de un castigo impuesto de manera arbitraria por un supuesto acosador (López y Vázquez, 2005).

Fuente: Tomado de Uribe (2011).

Con base en lo anterior, es posible observar que no es considerable como mobbing un mero conflicto ocasional y puntual, ni una sucesión de conflictos puntuales si entre ellos no existe una relación o conexión de cualquier clase. Por lo tanto, el elemento clave del mobbing radica en que en ningún caso las acciones y órdenes que de él se derivan resultan beneficiosas para una marcha óptima en la organización (Fernández, 2010).

1.4.8 El perfil de la víctima

Un aspecto importante en la valoración del mobbing es cómo catalogar a un trabajador como víctima, y en qué modo puede expresar lo que está sintiendo (Meseguer, 2008).

Algunos estudios se inclinan por la manifestación de la propia persona que está siendo objeto de mobbing, el llamado autoetiquetado. En estos casos, se le presenta una definición de acoso para que se autoclasifique como víctima o no (Einarsen, Raknes, y Matthiesen, 1994).

Por el contrario, Hubert y Van (2001) encuentran un subgrupo de víctimas que, aunque los observadores las clasificaban como tales, ellas no lo hacían. Leymann (1996), por el contrario, no incorpora el autoetiquetado subjetivo en su definición de mobbing, sino que, como ya se mencionó anteriormente, se centra en comportamientos que incluyen una duración y frecuencia determinada.

Brodsky (1976, citado por Uribe 2011), menciona que existen ciertas características que pueden ser motivo de abuso o acoso, tales como: baja autoestima, ansiedad, evitación de conflictos e impulsividad a reaccionar más emotivamente que otros trabajadores; ya que una personalidad sumisa, neurótica, meticulosa e introvertida puede convertirlos en sujetos estrechos de mente, poco realistas e inseguros respecto a sus capacidades y recursos frente a las demandas de su trabajo. Con relación a lo anterior, Brodsky también menciona que debido a que el conflicto y el acoso son fenómenos inherentes en las relaciones humanas, la existencia de una víctima como chivo expiatorio puede aliviar la tensión y el conflicto dentro de un grupo de trabajo. De acuerdo con Uribe (2011), ésta agresión desplazada consiste en el desahogo de la frustración mediante la agresión hacia un sujeto menos peligroso con respecto a quien realmente ocasionó el malestar original, por lo que la combinación de máxima utilidad y menos riesgo en la decisión de elegir a una víctima representa uno de los principios más importantes en los procesos de decisiones; siendo la irritación, los conflictos interpersonales y el estrés laboral, algunos de

los factores que contribuyen a una mayor tensión entre empleados, aumentando la probabilidad de que surja el acoso.

Respecto a la personalidad de la víctima de mobbing, Barrera y Castillo (2011) a través de una revisión exhaustiva de la literatura, encontraron que aquellos que son acosados suelen tener una gran capacidad de trabajo, valores éticos, popularidad, autenticidad, etc., y por lo general son personas que tienden a evitar conflictos y con una alta reactividad emocional. A continuación se presentan algunas tipologías de las víctimas de mobbing (*Tabla 3*), propuestas por diferentes autores (Barrera y Castillo, 2011).

Tabla 3: Tipologías de las víctimas de mobbing

González de Rivera (2000)	Piñuel y Zavala (2001)	Ausfelder (2002)	Rodríguez, Domínguez y Osana (2010)
Los envidiables: personas brillantes y atractivas.	Elevada ética, honradez y rectitud, así como un alto sentido de justicia.	La persona pesada que siempre intenta acercarse a los demás.	Buenos trabajadores, capaces y bien capacitados para realizar sus tareas.
Los vulnerables: individuos con alguna peculiaridad o defecto.	Autónomas, independientes y con iniciativa.	El verdadero amigo, sincero, serio y servicial.	Alto sentido moral.
Los amenazantes: individuos atractivos.	Altamente capacitados por su inteligencia y aptitudes, que destacan por su brillantez profesional.	La persona ambiciosa que quiere progresar.	Trabajadores con buenas habilidades sociales, empáticos y populares.
	Populares, líderes informales entre sus compañeros o con	La persona presuntuosa que se siente muy segura de	En algunos casos, líderes de grupo.

González de Rivera (2000)	Piñuel y Zavala (2001)	Ausfelder (2002)	Rodríguez, Domínguez y Osana (2010)
	carisma de líderes de grupo.	sí misma.	
	Con un alto sentido cooperativo y de trabajo en equipo.	El compañero que alguna vez muestra debilidad.	
	Con elevada empatía, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y el bienestar de los demás.	El esclavo que se siente especialmente unido al jefe.	
	Con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias o positivas.		

Fuente: Tomado de Barrera y Castillo (2011).

Con base en lo anterior, es posible observar que cualquier persona es susceptible de ser víctima de mobbing y que no existe un perfil psicológico determinado para el acosado. Además, al contrario de lo que muchas veces se piensa, cuando el acosador elige a su víctima, generalmente no lo hace porque ésta sea incompetente, haga mal su trabajo o porque no sepa trabajar en equipo y fomente un clima laboral hostil, es decir, la persona acosada no suele serlo por presentar deficiencias a nivel personal o profesional que le hagan ser rechazado, sino por su desempeño laboral destacable y por una personalidad admirable. En otras palabras, se trata de comportamientos de la presunta víctima que pueden resultar amenazantes en el ámbito de la

competitividad por un puesto de trabajo, tal es el caso que una víctima sea un sujeto inteligente, trabajador, capaz, responsable, protente y emprendedor (Uribe, 2011).

Según el Secretariado Permanente de Comité Confederacional (2002, citado por Del Pino 2010), existe la presencia de segmentos de personal con un mayor grado de riesgo laboral de sufrir mobbing, por las diferencias individuales que los distinguen del resto de los demás trabajadores. El perfil de estos trabajadores acosados suele pertenecer principalmente a tres tipologías:

- I. *Vulnerables*: Personal necesitado de afecto y aprobación constante, que dan la impresión de ser inofensivo y encontrarse indefenso.
- II. *Envidiables*: Trabajadores brillantes, especialmente talentosos y propositivos, por lo que cuestionan los liderazgos informales con su sola presencia.
- III. *Amenazantes*: Colaboradores activos, eficaces, honestos y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido o porque pretenden llevar a cabo reformas o implantar una nueva cultura laboral.

Finalmente, de acuerdo con Einarsen y Hauge (2006, citado por Uribe 2001), existen víctimas activas, es decir, víctimas de acoso que también pueden ser acosadores, pues se caracterizan por un patrón de reacción ansioso y agresivo que causa irritación y tensión en su entorno, con la probabilidad de ser aislados o excluidos socialmente porque sus compañeros los

perciben como colegas molestos y agresivos. A través de un estudio realizado en Noruega, dichos autores encontraron que las víctimas activas mostraban menores puntuaciones en autoestima y competencia social al compararse con víctimas de acoso y con un grupo control.

1.4.9 El perfil del acosador

De acuerdo con Einarsen (1999, citado por Uribe 2011), existen dos tipos de acoso psicológico:

- I. *Acoso de corte depredador*: Surge cuando la víctima no brinda un motivo directo de conflicto hacia el acosador, sino que éste -de manera intencional- busca e identifica a una persona con ciertas características laborales y de personalidad que impliquen debilidades sociales, organizacionales o personales para ejercer poder, de tal forma que la víctima no se pueda defender o sea incapaz de resistir o responder a los ataques directos o indirectos.

- II. *Acoso como resultado de un problema interpersonal*: En este caso, la víctima y el acosador interactúan en una espiral de conflictos que van creciendo en intensidad y derivan en luchas feroces entre trabajadores, donde el objetivo es eliminar al otro. Si en tal situación existe un desequilibrio de poder, ésta se puede transformar en acoso.

Respecto a lo anterior, existen controversias al considerar la intención como un rasgo característico del mobbing. Por una parte, algunos autores lo consideran un elemento esencial, e indican que sólo si éste existe, entonces se puede hablar de mobbing.

En este sentido, el agresor evalúa la reacción entre el efecto de la estrategia y los peligros (físicos, psicológicos o sociales) que implica para él, por lo que procurará aumentar al máximo los efectos y minimizar los riesgos para él (Björkqvist, Österman, y Hjelt-Bäck, 1994). Para explicar dicha estrategia, estos autores proponen la expresión *Effect-danger* y la definen como la valoración subjetiva de las probables consecuencias de comportamientos hostiles por parte del agresor (Uribe, 2011). De este modo, se presume existen principalmente dos tipos de agresión en el mobbing:

- I. Reactiva o afectiva: Relacionada con el enojo o el enfado.
- II. Proactiva o instrumental: Motivada por una meta.

En la primera, el objetivo es causar dolor a la persona, mientras que en la segunda, el daño es un medio para obtener algo de valor, por ejemplo: ser promovido, mejorar la autoimagen ante los superiores, etc. (Björkqvist et al., 1994).

No obstante, a diferencia de estas consideraciones, en algunas definiciones se ha prescindido de este elemento (Hoel, Rayner, y Cooper, 1999).

Tepper (2000) afirma, por ejemplo, que en los casos en los que se produce una supervisión autocrática no hay un deseo real de causar daño, o que determinadas conductas como la indiferencia pueden hacerse sin el propósito de infligir daño alguno.

Independientemente de si la intención es o no una característica del mobbing, lo que sí es posible asegurar es que la percepción de la víctima está escasamente influida por el propósito del

acosador y que, en muchos casos, son el tipo de conducta, la frecuencia, la duración y la relación entre las partes las que sí contribuyen a la atribución de intención (Einarsen y Mikkelsen, 2003).

Por otra parte, Uribe (2011) menciona que la autoestima es básica para la autoprotección y defensa en un medio hostil. Cuando las personas se sienten respetadas y reconocidas se produce un acuerdo entre su evaluación externa e interna, por lo que la interacción con los demás es adecuada. De lo contrario, es posible que surjan conflictos, en especial cuando la autopercepción positiva es cuestionada o rechazada por los demás. Basándose en lo anterior, el doctor Uribe afirma que es posible relacionar a la autoestima alta con la agresión y no con la autoestima baja, ya que ésta se asocia con síntomas de retraimiento, estrés y depresión.

Según Sanmartín (2004, citado por Ovejero 2009), los acosadores laborales suelen tener tres rasgos esenciales que caracterizan a los psicópatas:

- I. En la vertiente de sus relaciones interpersonales, desde su marcado egocentrismo y narcisismo, estos individuos tienden a manipular a los demás, engañándolos con mucha frecuencia.

- II. A nivel afectivo, se trata de personas que son incapaces de ponerse en el lugar de los otros, es decir, son incapaces de empatizar. Es esa falta de empatía la que probablemente explica otros rasgos de su personalidad tales como, su carencia de ansiedad y de sentimientos de culpa. Así, al no sentir el daño que ocasionan a otros, tampoco se sienten responsables de sus actos, y por tanto, no tienen nada de qué arrepentirse.

III. Ya en el ámbito de la conducta, la persona se comporta antisocialmente, no asumiendo ni las normas ni las convenciones sociales, sino utilizándolas en su favor y transgrediéndolas cuando le conviene. De esta forma, el acosador es altamente calculador y sibilino, por lo que sabe cuándo le conviene respetar las normas y cuando le conviene utilizarlas a su servicio.

En síntesis, y para tener una idea más clara y completa de cómo suelen ser los victimarios, Bosqued (2005, citado por Ovejero 2009), propone el “retrato robot” de los acosadores laborales:

- I. Su personalidad puede calificarse de psicópata y narcisista o paranoide. Muchos de ellos encuadran en lo que Vicente Garrido denomina “psicópata organizacional”.
- II. Carece de empatía, es decir, de la capacidad de ponerse en el lugar del otro, de sentir con el otro.
- III. Tienen un bajo nivel de autoeficacia, es decir, de la característica personal a través de la cual el individuo se percibe como capaz de llevar a cabo sus propósitos.
- IV. Se caracteriza por una gran dificultad para reconocer haber obrado inapropiadamente. Carece de sentimientos de culpa, no conocer lo que es el remordimiento ni la vergüenza por los actos cometidos.
- V. Tiene un alto potencial para manipular los hechos y presentarlos como más convenga en cada momento a sus propios intereses. Es experto en ingeniería social, en el arte de tergiversar la verdad y ponerla a trabajar a su favor.
- VI. Utiliza con frecuencia la mentira, el engaño, la duplicidad y la hipocresía.

- VII. Llega con suma facilidad a creer sus propias mentiras, de tal manera que se convence de que las descalificaciones dirigidas contra su víctima son reales y no producto de su invención, su tergiversación o exageración.
- VIII. Es muy seductor cuando así conviene a sus intereses.
- IX. Tiene un historial de acoso psicológico, de forma que es bastante probable que anteriormente ya haya agredido psicológicamente a otras personas, dejándolas destrozadas.
- X. Posee una especial habilidad para detectar los puntos débiles de los demás y utiliza esta información sin escrúpulo alguno.
- XI. Es mediocre en su desempeño profesional lo que le lleva a detestar a los que son más brillantes que él y a procurar rodearse de personas dóciles que se presten a colaborar en sus maquinaciones e intrigas.
- XII. Es inseguro en lo más profundo de su ser, a pesar de que intenta aparentar una falsa seguridad, y muchos de ellos lo consiguen.
- XIII. Es emocionalmente inmaduro.
- XIV. No acepta responsabilidades por su comportamiento.

Con base en lo anterior, se puede observar que los conceptos relacionados con el acosador están vinculados con abuso de poder, ya que ciertos rasgos característicos de los psicópatas, la prepotencia, las groserías, el egoísmo, ser déspota, soberbio y abusivo conforman principalmente el prototipo del acosador, siendo una serie de atributos que generan cierta envidia en términos de competitividad, las principales características que lo motivan a centrarse en un sujeto en particular (Uribe, 2011).

1.5 Factores de riesgo del mobbing (causas)

Velázquez (2001), ha considerado la existencia de tres variables exógenas al propio trabajador afectado y que más bien pertenecen o dan cuenta de dinámicas del trabajo en sí mismo que promoverían la aparición del Mobbing, y sólo una variable corresponde a características propias o relativas a la víctima de Mobbing que sería la persona en la cual se ha canalizado la ira o la frustración.

- I. *La organización del trabajo:* Se refiere a la atribución de tareas que entrañan una sobrecarga cuantitativa y un déficit cualitativo. La sobrecarga cuantitativa se define por mucha demanda y poco control. El déficit cualitativo se entiende como la obligación de efectuar un trabajo repetitivo, aburrido, a veces inútil o mal elaborado. Cuando se obliga a los trabajadores a hacer mal su trabajo. Toda situación estresante implica un potencial importante de conflictos, y, según Leymann (1990), es justamente un conflicto lo que detona la aparición del Mobbing.

- II. *Concepción de tareas:* La monotonía y repetición de las tareas es generador de conflictos, tanto intrapersonales como interpersonales. En la medida que los trabajos no representen un desafío al trabajador o tareas que no den posibilidad de crecimiento laboral o personal, será posible causa de conflictos. Creo que la presión, la frustración que se puede generar en condiciones de monotonía o repetición (con el tedio que pueden generar), muchas veces se canalizará en forma de acoso hacia algún trabajador, a modo de válvula de escape a la presión que se ha generado.

III. *Tipo de Dirección:* La gestión autoritaria, con métodos directivos que persiguen optimizar los resultados, sin tener en cuenta el factor humano es un claro agente de promoción de conflictos y que generará probablemente la posibilidad de Mobbing.

Otros autores como Vittorio Di Martino, H. Hoel y C. Cooper (2003), establecen una serie de factores organizativos que contribuyen a que el Mobbing se genere. Entre los diferentes factores encontrados resaltan los siguientes:

- I. *Medidas de seguridad e higiene poco desarrolladas:* Medidas inadecuadas para proteger a los empleados en especial en lo referente a nuevas enfermedades y a las causas que las desencadenan, entre las que se encuentra el Mobbing.
- II. *Cambio:* Las empresas que están sujetas a incertidumbre económica alta, regulaciones de plantilla, y mucha competencia para el ascenso o reducción de costes, se han identificado como lugares más expuestos al acoso.
- III. *Clima y cultura:* Se dan mayores situaciones de violencia en general y de acoso moral en particular en situaciones donde existe falta de armonía entre grupos de trabajo y donde existe poco apoyo de los compañeros.
- IV. *Estilos de liderazgo:* Se ha encontrado una relación entre lugares con liderazgo autoritario y de laissez-faire. Diversos estudios muestran que existe un número significativo de víctimas de Mobbing que trabajan en situaciones de liderazgo autoritario. A la inversa,

personas que nunca han sufrido acoso o no han sido testigos del mismo, trabajan en entornos donde los problemas se solucionan mediante una negociación.

- V. *Abdicar de las responsabilidades de la dirección:* La ignorancia o falta de reconocimiento e intervención cuando se dan situaciones de Mobbing pueden contribuir indirectamente al mensaje de que el comportamiento de acoso es aceptado.

- VI. *Estrés:* Diversos estudios han concluido que el acoso está asociado a entornos de trabajo negativos y estresantes.

- VII. *Ambigüedad de rol:* El conflicto de rol que describe una situación donde el empleado percibe expectativas contradictorias o conflictos de valores respecto a su trabajo, o respecto a los objetivos es una situación que potencia la posibilidad de que se presente el Mobbing.

Además de esos factores también existen otros que influyen en el desarrollo de estas conductas violentas. Algunos de los más relevantes son la edad, el sexo, o el empleo precario.

La falta de experiencia para identificar y tratar con situaciones violentas puede provocar que el problema se genere con más facilidad, pues el conocimiento de experiencias previas permite a los empleados que sus reacciones sean más prudentes y más confiadas. En el Reino Unido, por ejemplo, los estudios reflejan que el intervalo de edad dónde es más probable que se produzcan estos actos se encuentra entre los 18 y los 30 años. En cuanto al género, los estudios

demuestran que las mujeres son las principales víctimas de agresiones laborales. Las razones pueden encontrarse en que las ocupaciones que desempeñan están catalogadas como de “alto riesgo”: profesoras, trabajadoras sociales, empleadas del sistema sanitario, del entorno bancario o de comercios. También contribuye la discriminación salarial que sufren en contraposición con el género masculino. Las mujeres suelen ser particularmente vulnerables a las agresiones de tipo sexual, mientras que los hombres sufren la violencia psicológica (Universia, 2010).

1.6 Consecuencias del mobbing (efectos)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la *salud* como un estado completo de bienestar físico, mental y social, por lo que se concibe como el resultado de un proceso de interacción continua y permanente entre el ser humano y una serie de factores, algunos de los cuales provienen del propio individuo y otros del medio en que vive (Uribe, 2011). En este sentido, el mobbing representa un factor de riesgo altamente significativo para la salud del trabajador, pues de acuerdo con Almeida y Gómez (2005, citado por Uribe 2011), las situaciones de violencia y maltrato psicológico socavan el sistema de normas y principios que dan sentido a la vida de los individuos, destruyendo sus niveles de confianza elementales, es decir, la autoestima y las premisas fundamentales que brinda al individuo la estabilidad del mundo y el orden de su existencia.

El fenómeno de mobbing constituye uno de los riesgos psicosociales emergentes de mayor persecución social por los daños alarmantemente severos que pueden infligir en sus víctimas, por lo onerosos costes que representa para las empresas, por sus consecuencias legales

y por su cada vez más patente repercusión pública (Melia, Sempere, y Romero, 2004). Respecto a ello, Leymann estaba convencido de que el trabajo es un aspecto importante, sino es que el más importante, de la vida cotidiana. Por lo tanto, si el mobbing existe en el lugar de trabajo sin ser identificado y sin prevención, ocurre una gran serie de daños, como lo son: enfermedades crónicas, abuso de sustancias, depresión, rotación de personal, pérdida de identidad o compromiso organizacional (*disengagement*), represalias o venganza por parte de los trabajadores contra la empresa, y violencia (Leymann, 1990, 1996).

Este daño no solamente disminuye la producción de trabajo, sino que se propaga del ambiente de trabajo a las familias y a la comunidad. Se ha observado que estos daños pueden durar mucho tiempo después de que ocurra el mobbing (Einarsen, 2000).

Investigadores, incluyendo a Leymann (1990), Maslach y Leiter (1997), concluyen que los insultos, las insinuaciones y el aislamiento provocan que los trabajadores peleen o se eviten entre sí, siendo éstas, acciones que demandan gran cantidad de energía emocional (Grunau, 2007). Además, cuando en un ambiente de trabajo se presentan amenazas, insultos o reducción de oportunidades, los trabajadores se tornan irritables, deprimidos, ansiosos, incumplidos e inseguros, lo cual evidentemente también implica pérdida de energía y dirige al trabajador al agotamiento (Leymann, 1990).

Es importante reconocer que el fenómeno de mobbing no tiene las mismas consecuencias ni provoca las mismas reacciones en todas las personas, debido fundamentalmente a que las diferencias entre las habilidades, capacidades y recursos para afrontarlas pueden ser muy

distintas; no obstante, sus consecuencias son devastadoras en la mayor parte de los casos. Para la víctima el mobbing se manifiesta, ante todo, a través de problemas de salud relacionados con la somatización de la tensión nerviosa (Universia, 2010).

La persona afectada puede presentar diversas manifestaciones de patologías psicosomáticas desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos: palpitaciones, temblores, desmayos, dificultades respiratorias, gastritis y trastornos digestivos, pesadillas, sueño interrumpido, dificultad para conciliar el sueño, dolores de cabeza y/o de espalda, entre las dolencias más frecuentes (Meseguer, 2008).

El estrés, característico de las situaciones de hostigamiento, aparece como un trauma para la persona que lo sufre. Este trauma es tanto mayor cuanto menor es el apoyo que recibe de sus compañeros, es decir, cuanto más aislada se encuentra la persona. Llegado este momento la víctima suele revivir los acontecimientos de forma sistemática, especialmente durante el sueño en forma de pesadilla (Grunau, 2007).

Tras el hostigamiento se disparan los mecanismos de alerta de la víctima: aparece una hipervigilancia permanente, lo que supone que se encuentre en una constante situación de alerta ante cualquier estímulo exterior que pueda generar la más mínima sospecha de agresión. Esto da lugar, entre otras cosas, a que se altere el sueño y se pierda el apetito. Debido a ello, el acosado, comienza a disminuir el rendimiento en su trabajo dando, de forma involuntaria, nuevos argumentos al acosador (Leymann, 1990).

La sintomatología que presenta la víctima del acoso es muy diversa. Las principales alteraciones psicológicas que presenta el acosado son:

- Dificultades de concentración y memoria
- Irritabilidad
- Sentimiento de amenaza
- Alteraciones del sueño
- Somatizaciones múltiples
- Miedo acentuado y continuo
- Ansiedad
- Disminución de la autoestima
- Miedo al fracaso
- Reacciones paranoicas

Además, la persona afectada por el mobbing para disminuir su ansiedad puede desarrollar diferentes conductas adictivas (tabaquismo, alcoholismo, toxicomanías, etc.). La excesiva duración o intensidad de la situación de mobbing puede dar lugar a patologías más graves o agravar patologías ya existentes, pudiéndose desarrollar cuadros depresivos graves e incluso tendencias suicidas (Baron y Neuman, 1996).

A nivel social, las personas víctimas del mobbing llegan a ser muy susceptibles, hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y que desarrollan conductas de aislamiento, evitación, retraimiento, o por otra parte, de agresividad y hostilidad como manifestaciones de inadaptación social. La salud del trabajador o trabajadora se verá más

afectada cuanto menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión, consejo, ayuda, entre otros) tanto en el ámbito laboral como en el ámbito familiar (Einarsen, 1999)

Asimismo, el mobbing puede tener importantes repercusiones negativas tanto en la vida familiar, con un aumento de la tensión entre los cónyuges y una mayor movilidad general tanto en ellos como en sus hijos, como en la vida laboral, donde se puede acompañar de un mayor absentismo laboral, bajas prolongadas y posibilidad de perder el empleo y quedar en situación de paro laboral. Las consecuencias de esta práctica afectan no sólo de manera negativa a la persona que la sufre, y a su entorno laboral y social sino también a la empresa en la que trabaja. La persona afectada padece daños en su salud física y psicológica con la consiguiente repercusión sobre el rendimiento laboral e incidencia en la siniestralidad laboral. En este sentido, las consecuencias para la empresa son importantes (Universia, 2010).

Por otro lado, todos estos síntomas pueden solucionarse de forma casi inmediata si la persona es separada del foco que lo produce, pero la dificultad radica precisamente en identificar como origen de este tipo de problemas la situación de acoso, ya que la víctima, en un principio, elude el problema. El impacto de los síntomas dependerá:

- I. Del grado de control percibido, es decir, de la percepción que tenga la persona de hacer frente con ciertas garantías a la nueva situación.
- II. El grado de predictibilidad de los ataques. Tanto mayor serán sus posibilidades de defensa cuanto mayor sea el grado de conocimiento de los momentos en que se van a producir las agresiones.

- III. La esperanza percibida de mejora.
- IV. El apoyo de su entorno tanto laboral como extra laboral.

La excesiva duración o magnitud de la situación de mobbing puede dar lugar a patologías más graves o a agravar problemas preexistentes. Así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, con individuos con trastornos paranoides e, incluso, con suicidas. Éstas serían las consecuencias más graves de este fenómeno, y el riesgo de que se produzca es especialmente alto en profesionales cualificados que obtienen una importante gratificación de su trabajo. Leymann (1996) señala que en aquellos casos en los que se elige el lugar de trabajo como escena del suicidio puede interpretarse como un último acto de rebeldía o como acusación póstuma.

En última instancia, las consecuencias del mobbing en una empresa no son únicamente para la persona que lo padece, también afecta desfavorablemente a la organización en la que se presenta este fenómeno (Verona, Déniz y Santana, 2014). El mobbing no es un juego patológico con resultado cero en el que el fracaso de uno permite la victoria de otro, al contrario, con el mobbing pierden todos: la víctima, en primer lugar, pero también la organización pues el clima de tensión que ocasiona el mobbing lleva a una caída generalizada en el rendimiento y muchos otros efectos igualmente devastadores (Sánchez, 1999).

Las organizaciones en que se desencadenan los procesos de mobbing experimentan, entre otros efectos (López y Vázquez, 2003):

- I. Una disminución de su productividad y de su eficacia por el mal clima de trabajo.

- II. Un aumento del tiempo de trabajo perdido en bajas laborales, enfermedades, accidentes e incapacidades.
- III. La necesidad de formar nuevos trabajadores para sustituir a los que están de baja médica o que se han ido, a esto hay que sumar el coste del tiempo de adaptación necesario al puesto de trabajo del nuevo empleado.
- IV. La pérdida de los trabajadores más brillantes (tanto los que son objeto de mobbing como aquellos que tienen características parecidas a la víctima y piensan que serán los siguientes).
- V. La desaparición de la eficiencia por la extensión de la mediocridad técnica y humana.
- VI. Un mal clima de trabajo lo que dificultará el trabajo en equipo así como las colaboraciones y la comunicación entre miembros de la organización.
- VII. Un peor trato tanto a los clientes como a los proveedores (con lo cual disminuirá su número).

Todo ello terminará reflejándose tanto en el producto final que ofrece la organización como en su cuenta de resultados, acarreando efectos negativos sobre su imagen y reputación, considerando además, que las reclamaciones y denuncias interpuestas por la víctima incrementarán el nivel de costes soportados por las empresas al tener que indemnizarlas por los daños inflingidos (Verona, Déniz y Santana, 2014).

Por último, de acuerdo con Almeida y Gómez (2005, citado por Uribe 2011), desafortunadamente la violencia psicológica opera en todos los ámbitos, de forma impune y con consecuencias lesivas, ya que se observa en las relaciones personales, íntimas, sociales y

públicas. En gran medida, esto se debe a que desafortunadamente los daños generados se subestiman cuando el perjuicio o la pérdida que implican, aparentemente no se manifiesta en daños materiales.

1.7 Investigaciones del mobbing en México

Según Ovejero (2006, citado por Uribe 2011), resulta difícil cuantificar con exactitud el acoso laboral, debido a tres causas: 1) el acoso no está perfectamente definido; 2) es alta la posibilidad de confundir el acoso con otros fenómenos; 3) las cifras suelen calcularse a partir de autoinformes, por lo que muchas personas que dicen haber sido acosadas, probablemente no lo hayan sido, ya que el estrés reúne muchos síntomas del acoso pero con etiologías diversas. Además de estas, sería pertinente agregar una cuarta causa, que representa la contraparte de la última causa antes descrita, la cual sería todas aquellas situaciones de acoso laboral que no se reportan ni son manifestadas por parte de la víctima, por miedo a contraer represalias.

No obstante, de acuerdo con Uribe (2011), la OIT ha registrado el incremento a nivel mundial de la violencia y acoso en el trabajo –también conocido como mobbing-, tratándose de un problema que afecta a todos los trabajadores y que es producto de la deshumanización, la globalización y la alta competencia ejercida por las organizaciones hacia sus trabajadores, ya sea por acción u omisión. En este mismo sentido, el autor comenta que el Estado ha dejado de cumplir con su misión, pues se trata de hacer de la humanidad un lobo del hombre.

Por otra parte, en la dinámica organizacional del siglo XXI, las manifestaciones de violencia en el trabajo han ido aumentando de manera progresiva y alarmante en el escenario ocupacional, por lo cual en la actualidad se le ha llegado a catalogar como la nueva epidemia global laboral en muchos países industrializados de acuerdo con el estudio “*Violence at Work*” de la OIT (2006).

Al respecto, la Organización Mundial de Salud (citada en Peña, Ravelo y Sánchez, 2007) define a la violencia en el trabajo como una serie de expresiones dolorosas perjudiciales para el estado emocional del personal de las empresas, entre las cuales destacan la falta de diálogo para desarrollar relaciones de manera positiva; cualquier comportamiento agresivo e insultante susceptible de causar daño o malestar psicológico a sus víctimas; todo tipo de conducta individual que amenace, intente infligir o inflija un daño emocional a otros de manera intencional; así como el abuso del poder que culmine con el sufrimiento, la tortura, la degradación e inclusive la muerte. Siendo la conducta repetitiva de agresiones de acoso sexual, intimidación, abuso y principalmente el acoso moral, una forma de violencia laboral extrema por su efecto acumulativo en los trabajadores.

Con base en un estudio sobre la aproximación al mobbing en empresas mexicanas realizado por la Doctora Rebeca Del Pino (2007), un punto importante a considerar con relación al fenómeno de mobbing, es la vulnerabilidad de ciertos grupos dentro de una organización que de alguna manera los convierte en “presa fácil” para quienes cometen actos de mobbing. Respecto a ello, esta misma autora señala que el personal más susceptible de presentar problemas

de mobbing puede clasificarse en dos categorías de análisis: alto valor organizacional y exclusión laboral por diversidad.

La primera dimensión de estudio hace referencia a los trabajadores que se caracterizan por su desempeño sobresaliente, niveles altos de competitividad laboral, liderazgo, potencial productivo, así como por sus valiosas aportaciones y/o propuestas innovadoras de mejora para las compañías.

La segunda tipología enmarca a los grupos de trabajadores que tradicionalmente han sido discriminados en las empresas, porque presentan características específicas que los hacen ser más vulnerables en el ámbito laboral (mujeres, discapacitados, adultos mayores, homosexuales, etc.), así como a los trabajadores con problemas emocionales de baja autoestima, producto de historias personales de rechazo o violencia; además de aquellos que forman parte de sectores minoritarios raciales, religiosos, ideológicos, etc. En función de una determinada cultura (Del Pino, 2010).

Siguiendo esta misma línea de investigación, el estudio revela que existe una prevalencia alta de violencia psicológica en el trabajo del 81.43 % en personal, y de Mobbing del 17.99 %; así como una manifestación mixta de violencia y acoso psicológico. Estos hallazgos demuestran que existe la presencia de una cultura de violencia laboral en las empresas mexicanas que fueron evaluadas, lo que puede ser producto de las características particulares de dichas organizaciones, las cuales por su estructura y dinámica organizacional, se constituyen en importantes fuentes de expresiones violentas laborales como el mobbing (Del Pino, 2010).

Por otra parte, Becerra y Chávez (2009) realizaron un estudio en México, específicamente por parte de la facultad de Psicología de la UNAM, con la finalidad de identificar las diferencias existentes del mobbing en diez trabajadores mexicanos, considerando dos sectores: el público y el privado. Mediante la aplicación de entrevistas estructuradas, encontraron que en ambos sectores, el desarrollo del acoso presentó los mismos factores con variaciones mínimas en su frecuencia (*Tabla 4*). En lo referente al grupo social, consecuencias a nivel laboral, emocional, familiar, y en la salud, en el sector privado encontraron un índice más elevado en la presencia de factores característicos del mobbing.

Tabla 4. Clasificación de factores que intervienen en el acoso laboral.

Factores	Conductas dirigidas hacia la víctima
Desarrollo del acoso	Intención de eliminar a la víctima. Humillación. Denigración. Destrucción. Omisión de información (juntas, proyectos y reuniones). Exclusión de la víctima dentro de los grupos de trabajo. Rumores. Agresiones verbales (regaños, gritos, agresión directa, evidenciar ante los compañeros de trabajo, burlas, hablar mal de la víctima durante su ausencia, amenazas). Presión excesiva y sobrecarga de trabajo. Menosprecio del trabajo. Tareas irrelevantes y/o denigrantes. Ignorar: no escuchar a la víctima o no relacionarse con ella. Se le impide expresarse. Se ignora su presencia.
Grupo social	Presión del grupo de trabajo. Envidias. Chismes. Rivalidad. Intrigas. Aislamiento. Indiferencia.

Factores	Conductas dirigidas hacia la víctima
	<p>Exclusión del grupo (no relacionarse ni hablar con la víctima). Omisión de información (juntas, proyectos y reuniones). Hipocresía. Apoyo hacia el acosador. Humillaciones. Burlas. Indirectas. Retiro del habla.</p>
Consecuencia a nivel laboral	<p>Disminución del desempeño laboral. Pocas ganas de asistir a laborar. Baja asertividad. Bajo rendimiento laboral. Incomodidad en el lugar de trabajo. Aislamiento. Predisposición. Deseos de no encontrarse al acosador. Disgusto por el trabajo. Sentimientos de inferioridad.</p>
Consecuencias a nivel emocional	<p>Baja autoestima. Inseguridad. Desconfianza. Necesidad de sentirse valorado(a). Ausencia de sentido del humor. Miedo a perder el trabajo. Vergüenza al ser humillado o ridiculizado en público. Minusvalía. Devaluación. Nerviosismo. Torpeza. Preocupación exagerada. Llanto. Mucha tensión.</p>
Consecuencias a nivel familiar	<p>Pérdida de la comunicación familiar. No hay convivencia familiar. La víctima prefiere estar a solas y evita el contacto con la familia. Incapacidad emocional de experimentar alegría ante la familia. Involucrar a la familia en el problema. Llevar problemas del trabajo a la casa. Tensión en la casa. Desquitar el coraje ante la familia.</p>

Factores	Conductas dirigidas hacia la víctima
Consecuencias a nivel salud	Síntomas psicossomáticos del estrés (falta de apetito, llanto, aislamiento). Efectos cognitivos e hiper-reacción psíquica (decaimiento, depresión, apatía, falta de iniciativa). Síntoma de desgaste físico producido por estrés (trastornos del sueño, cansancio y debilidad, dolores de cabeza, migraña, depresión, estrés, gastritis, colitis, hospitalización).

Fuente: Tomado de Becerra y Chávez (2009).

Mediante el análisis de dicho estudio, Becerra y Chávez (2009) encontraron que las víctimas reflejan consecuencias en las tres esferas: física (consecuencias en la salud), emocional y social (consecuencias a nivel laboral y familiar) ; además de presentar un avance notorio y progresivo del acoso laboral.

Corella (2009) llevó a cabo un estudio cualitativo similar, en trabajadores mexicanos, de igual forma por parte de la Facultad de Psicología de la UNAM, utilizando como instrumento de medición la entrevista y realizado con diez trabajadores mexicanos, de igual forma, pertenecientes tanto al sector público y privado. A través del análisis de resultados, Corella encontró que el acoso laboral se da en ambos sectores y que los acosadores ejercen esta presión por envidia, por competitividad, entre otras. También encontró que en los acosados los efectos del mobbing reacen sobre la salud física y mental, la emocional, la actividad profesional y las relaciones sociales.

Al igual que los estudios anteriores, Cuecuecha y Chávez (2009), pertenecientes a la Facultad de Psicología de la UNAM, realizaron una investigación cualitativa con la finalidad de reconocer el acoso psicológico presente en la población trabajadora mexicana, a través del

estudio de casos de nueve participantes, considerando: la identificación del concepto, proceso, características, comportamientos, causas, consecuencias y tipo de participantes que se involucran dentro del ámbito de trabajo. Como resultados obtuvieron que en la mayor parte de los participantes se dio el tipo de acoso descendente (siete casos) y horizontal (dos casos). En cuanto a las formas de acoso puestas en práctica por los acosadores, dichos autores observaron comportamientos como: restricción y selección de las relaciones de la víctima, agresión verbal, menosprecio del trabajo, obstaculización del desempeño y crecimiento profesional, abuso del poder, exclusión de tareas, acusaciones y difamaciones, así como humillación e indiferencia. Por otra parte, los elementos claves que surgieron como factores preponderantes para que se suscite el acoso fueron el poder, la personalidad del acosador, la cultura organizacional y el ambiente hostil, siendo éste último, en algunos casos, un facilitador fuerte para el proceso y en otros fungiendo como consecuencia del acoso. Por último, las consecuencias que fueron más evidentes en los sujetos de su estudio, repercutieron directamente en las áreas psicológico/emocional y en la laboral, concluyendo que las estrategias para afrontar el acoso psicológico dependerán de las características relacionadas con el apoyo social y la resiliencia que tenga cada individuo para encarar las situaciones (Cuecuecha y Chávez, 2009).

De acuerdo con Uribe (2012), diversos estudios mexicanos coinciden con muchos comportamientos ya encontrados en la literatura internacional, sin embargo, se han encontrado nuevos comportamientos con significados mexicanos, es decir, culturalmente diferentes, tal es el caso de la conceptualización llevada a cabo por Mercado (2008) quien después de entrevistar a 122 personas identificó 333 categorías en muestras del sector educativo, pertenecientes a organizaciones del Estado de México, con las cuales se realizó una clasificación interjueces de

diferentes expertos, obteniendo cinco códigos de comportamientos de acoso laboral. Posteriormente con los cinco listados obtenidos por los jueces, se organizó un grupo focal para que se hiciera una propuesta de códigos con el fin de realizar el escalamiento multidimensional. Dando lugar a una lista representativa de 15 comportamientos o códigos para conceptualizar el acoso en el trabajo (*Tabla 5*).

Tabla 5. Códigos de acoso en el trabajo por el grupo focal UNAM.

Grupo focal UNAM	Códigos o comportamientos	Número
Conformado por cinco investigadores después de analizadas las cinco propuestas	Aislamiento Violencia verbal Sobrecarga laboral Comunicación deteriorada Generación de culpa Hostigamiento sexual Maltrato y humillación Discriminación Desacreditación profesional Sabotaje y situaciones deshonestas Exceso de supervisión y control Clima laboral hostil Castigo Abuso de poder Amenazas	15

Fuente: Tomado de Uribe (2011).

Una vez obtenidos los resultados del grupo focal, García, Piña, Olguin y Uribe-Prado (2008, citado por Uribe 2011), llevaron a cabo un escalamiento multidimensional con los comportamientos obtenidos en el estudio conceptual, con el cual se obtuvieron cuatro grandes grupos de comportamientos globales: violentas, consecuencias, de acción y encubiertas (*Tabla 6, pág. 68*), en que se consideraban quince conductas específicas en una muestra mexicana,

logrando validez de contenido para el concepto de acoso, y confirmando que el acoso laboral es un proceso, pero que cada grupo tiene una conformación en subescalas independientes, mostrando que la violencia tiene diferentes connotaciones y usos, según la etapa de agresión, desde un punto de vista cultural. Con base en lo anterior, García et al. (2008), llevaron a cabo la construcción de la primera escala mexicana, denominada “Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT)”, con validez de constructo para los cuatro grupos obtenidos (Uribe, 2013).

Tabla 6. Categorías (comportamientos) según la configuración semántica del escalamiento multidimensional

Cuadrante I “Muy violentas”	Cuadrante II “Estigmatización”	Cuadrante III “Acciones directas”	Cuadrante IV “Encubiertas”
XV. Amenaza	V. Generar culpa	VII. Maltrato y humillación	VIII. Discriminación
II. Violencia verbal	I. Aislamiento	XIII. Castigo	III. Sobrecarga de trabajo
VI. Hostigamiento sexual	IV. Comunicación deteriorada	X. Sabotaje y situaciones deshonestas	IX. Desacreditación profesional

Fuente: Tomado de Uribe (2011).

1.8 Instrumentos de medición del mobbing

2.8.1 El LIPT de Leymann (1990)

Heinz Leymann, profesor de la Universidad de Estocolmo, quien es considerado el pionero de la medición del mobbing (Uribe, 2011), llevó a cabo una serie de estudios desarrollados en los países escandinavos, mediante los cuales realizó una clasificación de 45 conductas hostiles y a

partir de ello, elaboró y validó un cuestionario llamado “*Leymann Inventory of Psychological Terror (LIPT)*”, el cual posee cinco dimensiones o categorías vinculadas a los efectos que genera el mobbing sobre la víctima, teniendo en cuenta que deben cumplir la condición de repetirse al menos una vez por semana, en un espacio de al menos seis meses (Barrera y Castillo, 2011).

2.8.2 El LIPT-60 de González de Rivera y Rodríguez Abuín (2003)

El Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática de Madrid amplió a finales de 1999 su interés en los síndromes de estrés, para incluir entre sus líneas de investigación y asistencia clínica los trastornos relacionados con el acoso psicológico en el trabajo (Barrera y Castillo, 2011). Por lo que González de Rivera y Rodríguez Abuín (2003), procuraron establecer una medida de la frecuencia y el grado de acontecimientos estresantes relacionados con maltrato psicológico persistente en el trabajo. Empezaron traduciendo, con pequeñas modificaciones para facilitar la adaptación cultural, el *Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT)*. En sus estudios de validación de la versión española del LIPT detectaron 15 estrategias adicionales, relativamente frecuentes en dicha población y que no figuran en el cuestionario original. Después de añadir a las 45 clásicas descritas por Leymann, denominaron a su instrumento definitivo LIPT-60 (González de Rivera y Rodríguez Abuín, 2003). Posteriormente, establecieron tres indicadores globales y mediante estudios factoriales detectaron seis factores que permitieron definir otras dimensiones de estrategia de acoso (González de Rivera y Rodríguez Abuín, 2006):

Indicadores Globales del LIPT-60:

- I. NEAP: Número total de estrategias de acoso psicológico, que es igual al número de respuestas distintas de cero. Constituye una medida de la frecuencia en las que se presentan las estrategias de acoso.
- II. AP: Índice global de acoso psicológico, obtenido sumando los valores asignados a cada estrategia de acoso psicológico y dividiendo esta suma entre el número de estrategias respondidas.
- III. IMAP: Índice medio de intensidad de las estrategias de acoso psicológico, que es igual a la sumatoria de los valores asignados a cada estrategia partido por el número de estrategias de acoso psicológico (NEAP).

Dimensiones del LIPT-60:

- I. *Desprestigio laboral (DL)*: Desprestigio de la actividad laboral mediante calumnias, rumores, distorsiones, con ocultación o minimización de logros y exageración de fallos.
- II. *Entorpecimiento del progreso (EP)*: Bloqueo sistemático y degradación laboral, con medidas de agravio comparativo y asignación de tareas inapropiadas en la forma o en el contenido.
- III. *Bloqueo de la comunicación (BC)*: Incomunicación de la persona afectada tanto hacia dentro como hacia fuera de la organización.

- IV. *Intimidación encubierta o indirecta (IE)*: Amenazas y daños encubiertos, en ocasiones sin que se pueda determinar sus responsabilidades. Se trata de una intimidación limpia que no deja huella.
- V. *Intimidación manifiesta o directa (IM)*: Amenazas y restricciones evidentes, como ridiculización, gritos, agravios y desprecios, ejercidas de manera pública y sin disimulo.
- VI. *Desprestigio personal (DP)*: Descrédito o desprestigio de la vida personal y privada (no laboral), mediante la crítica, burla y denuedo de sus orígenes o de su forma de ser, vivir o pensar.

2.8.3 Negative Acts Questionnaire – NAQ (1997)

El *Negative Acts Questionnaire (NAQ)* de Einarsen y Raknes (1997, citado por González y Graña 2013), fue desarrollado en la Universidad de Bergen (Noruega) y está compuesto por 24 ítems que recogen información sobre experiencias conductuales no catalogadas como acoso. Los ítems de NAQ miden la frecuencia de exposición, en los últimos seis meses, a conductas negativas y a conductas que pueden conceptualizarse como acoso en una escala Likert. El NAQ desglosa las conductas percibidas en el lugar de trabajo en dos subescalas: el acoso personal - compuesto por doce elementos que describen una exposición a conductas como cotilleo, insultos, tomaduras de pelo, y críticas constantes-, y el acoso laboral –compuesto por ocho elementos que describen la solicitud de tareas inalcanzables, excesiva carga de trabajo, supervisión exagerada, y ausencia de información para desempeñar el trabajo- (Einarsen y Hoel, 2001, citado por González y Graña 2013).

Posteriores análisis factoriales confirmatorios han servido para añadir mayor validez de constructo a la estructura multidimensional del NAQ ya determinada en su primer estudio, habiéndose hallado cuatro tipos de subescalas en relación a la prueba: ataques sobre la vida privada, aislamiento social, medidas organizacionales y violencia física (Cowie, Naylor, Rivers, Smith y Pereira, 2002, citado por González y Graña 2013).

A pesar de existir suficiente evidencia empírica acerca de su validez de constructo, se han desarrollado posteriores revisiones en las que se han añadido o suprimido ítems pero siempre teniendo en cuenta que no debe aparecer el término acoso laboral en ninguno de ellos (Cowie et al., 2002).

2.8.4 El Barómetro de Cisneros de Piñuel (2000)

En el 2000, el profesor Iñaki Piñuel de la Universidad de Alcalá, España, con el objetivo de evaluar no sólo el mobbing en el entorno laboral de las organizaciones sino también sus consecuencias, elaboró el barómetro CISNEROS (Cuestionario Interpersonal sobre Sicoterror), cuyo nombre fue asignado en homenaje al fundador de la Universidad de Alcalá: Cardenal Cisneros (Uribe, 2011). El barómetro CISNEROS fue la primera herramienta de medida que se utilizó para medir la incidencia del fenómeno del acoso psicológico en España. Este cuestionario consta de una escala específicamente diseñada para evaluar las conductas de acoso psicológico. Dicha escala, siguiendo las mismas pautas que el LIPT de Leymann objetiva 43 conductas de acoso psicológico solicitando de la persona que responde que valore en una escala de 1 (nunca) a

5 (todos los días) el grado que en que es afectado por cada una de las conductas de acoso (Piñuel, 2004).

La primera aplicación del barómetro CISNEROS se llevó a cabo en el 2001, a trabajadores en activo de todos los sectores de actividad en la Comunidad de Madrid en el entorno de Alcalá de Henares y Guadalajara. Fue la primera investigación monográfica con una muestra amplia realizada en España con casi 1000 encuestas válidas (Piñuel, 2004).

Los resultados de la investigación fueron publicados por la Revista AEDIPE en su número de Junio del 2001, obteniendo el accésit al premio al mejor artículo científico en su materia de recursos humanos del mismo año (Piñuel, 2001).

Además de la escala Cisneros, el barómetro CISNEROS consta de una escala para valorar el estrés postraumático construida a partir de los criterios de diagnóstico del DSM-IV y de una escala de Abandono profesional que mide la intención de la persona de cambiar de trabajo y/o profesión (Piñuel, 2004).

2.8.5 El Cuestionario de Acoso Moral de Hirigoyen (2001)

La psiquiatra, psicoanalista y terapeuta familiar de nacionalidad francesa, Marie-France Hirigoyen (2001), enfocada en el estudio del fenómeno de mobbing, prefiere usar y puntualizar el término acoso moral, el cual define como toda conducta abusiva que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en

peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo (Hirigoyen, 2001, citado por Rodríguez 2007). Con base en el estudio del acoso moral, Hirigoyen elaboró un cuestionario sobre éste; dicho instrumento contiene una ficha de datos demográficos y amplía el LIPT con un abanico de frecuencia de comportamientos; asimismo, busca datos acerca de quiénes actúan como acosadores (niveles jerárquicos) para obtener la dirección del acoso (horizontal, descendente o ascendente), así como las causas del ataque, la cronología del mismo y las consecuencias del acoso (Uribe, 2011).

1.8.1 Escala de Violencia en el trabajo: Mobbing (2013)

De acuerdo con Uribe (2013), con base en la necesidad cultural de tener un instrumento mexicano con validez de constructo para medir acoso laboral y en el requerimiento psicométrico de probar la configuración del acoso, a partir de la propuesta de los cuatro grupos con 15 comportamientos específicos de García et al. (2008), mediante escalamiento multidimensional, y de las entrevistas a profundidad de Corella (2009), Becerra y Chávez (2009), y Cuecuecha y Suárez (2009); se realizó una investigación, la cual consistió en tres piloteos previos al estudio exploratorio, con resultados similares con un total de 300 sujetos. El instrumento se denominó “Escala Mexicana de Violencia en el Trabajo (EMAT) y quedó conformado de la siguiente manera (Tabla 7):

Tabla 7. Conformación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) en su versión exploratoria

Grupo teórico	Número	Comportamiento a medir	Reactivos
“A”	1.	Hostigamiento sexual	10

Grupo teórico	Número	Comportamiento a medir	Reactivos
Muy violentas	2.	Violencia verbal	8
	3.	Violencia física*	6
	4.	Amenazas	10
“B” Estigmatización	5.	Aislamiento	8
	6.	Comunicación deteriorada	10
	7.	Generación de culpa	8
“C” Acciones directas	8.	Maltrato y humillación	8
	9.	Sabotaje y situaciones deshonestas	10
	10.	Abuso de poder	8
	11.	Castigo	8
“D” Encubiertas	12.	Discriminación	8
	13.	Sobrecarga de trabajo	10
	14.	Desacreditación profesional	10
	15.	Exceso de supervisión y control	8
	16.	Clima laboral hostil	8
		Total, acoso laboral	138
	Preguntas demográficas	13	
	Indicadores psicosomáticos	13	
Total			164

*Nota: Se agregó violencia física al grupo A, no contemplado en la propuesta de García et al. (2008).

Fuente: Tomado de Uribe (2013).

La EMAT fue elaborada preguntando para todos los reactivos la frecuencia y duración del acoso, mismos que fueron calificados por una multiplicación entre los dos tipos de respuesta, generando un puntaje que significaba el impacto del acoso Uribe (2013).

El cuestionario de 164 reactivos se aplicó de manera individual, principalmente en los centros de trabajo; el tiempo aproximado para contestar el instrumento fue de 50 minutos. La información se capturó y analizó con el paquete estadístico *SPSS*, versión 15.0; después se llevó a cabo la discriminación de reactivos, análisis factoriales exploratorios, análisis de consistencia

interna, correlaciones y análisis de varianza. Con base en dichos análisis, se obtuvieron cuatro subescalas para el instrumento; cada subescala representó un grupo de acuerdo con la clasificación de García et al. (2008). El primer grupo de reactivos, denominado grupo “A” (muy violentas), generó 29 de 34 reactivos iniciales, representando el 66.05% de varianza explicada; el segundo grupo, llamado grupo “B” (estigmatización), generó 18 de 26 reactivos iniciales, con el 58.56% de varianza explicada; el tercer grupo, denominado “C” (acciones directas), mantiene 23 de 23 reactivos iniciales con un 64.56% de varianza; finalmente, el cuarto grupo, llamado “D” (encubiertas), generó 27 de 44 reactivos, con el 58.58% de varianza explicada. Del total de 138 reactivos iniciales, quedaron 97 reactivos (Uribe, 2013).

Un análisis final de fiabilidad interna con los 97 reactivos resultantes de los factoriales, mostró consistencia teórica y factorial, con fiabilidades entre 68 y 93%, y con un general de 98%.

Los resultados de los análisis factoriales y la fiabilidad interna permitieron comprobar en el instrumento obtenido su sensibilidad para discriminar entre diferentes grupos sociodemográficos y de indicadores de síntomas psicósomáticos como prueba de validez externa, en una etapa más del proceso exploratorio, dando lugar a la “Escala de Violencia en el Trabajo” (EVT) (Uribe, 2013).

El objetivo de la EVT es evaluar la presencia de violencia laboral o acoso en el trabajo, también conocido como mobbing, a través de la medición de 16 factores o comportamientos de violencia (*Tabla 8, pág. 77*), clasificados en cuatro grupos diferentes (mismos que cambiaron de

nombre después de los análisis factoriales): 1) Hostigamiento y destructividad (muy violentas), 2) Aislamiento emocional (estigmatización), 3) Dominación y desprecio (acciones directas), y 4) Hostilidad encubierta (encubiertas). Además, la EVT cuenta con 13 reactivos demográficos, que son: edad, sexo, estado civil, escolaridad, ocupación, tipo de puesto, horas de trabajo al día, antigüedad, ingreso mensual, tipo de organización, tipo de contrato, personas a cargo (si o no), y número de personas a cargo; así como 13 reactivos de indicadores psicosomáticos, los cuales son: frecuencia de fumar, número de cigarrillos al día, frecuencia de beber alcohol, dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, ansiedad, depresión o tristeza, disminución del apetito o satisfacción sexual, trastornos alimenticios, temores y agresividad (Uribe, 2013).

Tabla 8. Factores y grupos de la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT)

Factor	Clave	Significado	Grupo	Significado
F1	Hs	Hostigamiento sexual	1	Hostigamiento y destructividad
F2	Vv	Violencia verbal	1	Hostigamiento y destructividad
F3	Vf	Violencia física	1	Hostigamiento y destructividad
F4	Amz	Amenazas	1	Hostigamiento y destructividad
F5	Ais	Aislamiento	2	Aislamiento emocional
F6	Cdet	Comunicación deteriorada	2	Aislamiento emocional
F7	Gc	Generación de culpa	2	Aislamiento emocional
F8	Mh	Maltrato y humillación	3	Dominación y desprecio
F9	Ssd	Sabotaje y situac. deshonestas	3	Dominación y desprecio
F10	Ap	Abuso de poder	3	Dominación y desprecio
F11	Cas	Castigo	3	Dominación y desprecio
F12	Dis	Discriminación	4	Hostilidad encubierta
F13	Sct	Sobrecarga de trabajo	4	Hostilidad encubierta
F14	Dp	Desacreditación profesional	4	Hostilidad encubierta
F15	Esc	Exceso supervisión y control	4	Hostilidad encubierta
F16	Clh	Clima laboral hostil	4	Hostilidad encubierta

Fuente: Tomado de Uribe (2013).

A continuación se presenta una breve descripción de los 16 factores y los comportamientos que engloban cada uno de dichos factores, con base en un estudio confirmatorio sobre la validación de la EVT, llevado a cabo por Barrera y Castillo (2011):

I. Hostigamiento sexual

Este primer factor incluye comportamientos de tipo sexuales, tales como: contactos físicos e insinuaciones, observaciones de tipo sexual, exhibición de pornografía y exigencias sexuales, verbales o de hechos. Dichas conductas suelen ser humillantes, pueden constituir un problema de salud y de seguridad, y llegan a ser discriminatorias cuando el trabajador tiene motivos suficientes para creer que el negarse a este tipo de propuestas, podría causarle problemas en el trabajo, en la contratación o en su promoción.

II. Violencia verbal

Consiste en una serie de conductas irrespetuosas y de trato humillante que propician desprecios e insultos hacia una persona, con el objetivo de desprestigiarla ante los demás. La violencia verbal incluye comportamientos tales como: inmiscuirse y criticar la vida privada, humillaciones verbales, gritar, descalificar, manipular, etc.

III. Violencia física

Se refiere a toda acción u omisión destinada a amedrentar o atemorizar a otro. Son acciones no accidentales que tienen por objeto causar daño, algunas de ellas: los gestos agresivos, las amenazas de carácter físico, las condiciones de trabajo insanas o desfavorables, las

extorsiones mediante la intimidación física, la alteración deliberada del material de trabajo, entre otras.

IV. Amenazas

La amenaza está relacionada con el concepto de riesgo, que supone la condición vulnerable de una persona o grupos de personas frente a una posibilidad de daño, mal o perjuicio. En algunos casos, puede ser parte de una extorsión o “chantaje”, es decir, se amenaza a una persona mediante el anuncio de un mal o sufrimiento, si esa persona realiza antes un hecho que afecte al amenazador, o por el contrario, si no realiza algo que el amenazador solicite.

V. Aislamiento

Hace referencia a la separación o el rechazo hacia individuos o grupos, lo que provoca una falta o disminución de contacto social. El aislamiento engloba conductas como: la exclusión de uno o varios compañeros de trabajo, la restricción de posibilidades de comunicación con compañeros o con un superior, y la exclusión o indiferencia hacia personas de diferente preferencia sexual.

VI. Comunicación deteriorada

Engloba los problemas relacionados con los canales de comunicación como lo son: las malas interpretaciones, la falta de capacidad para expresarse de manera asertiva o simplemente la falta de comunicación ya sea entre compañeros de trabajo o con superiores. Una comunicación deteriorada finalmente retarda la colaboración, fomenta malos entendidos y causa conflictos dentro de las organizaciones.

VII. Generación de culpa

La culpa es un sentimiento negativo que aparece cuando existe remordimiento o arrepentimiento, resultado de la creencia de que se ha violado o que se es capaz de violar una norma. Este sentimiento está asociado a los principios éticos del individuo y tiene como función controlar la expresión de impulsos no aceptables tanto social como moralmente. Además, la culpa es generadora de estrés y tensión, lo cual motiva al individuo a reparar la acción o empeorar la culpa.

VIII. Maltrato y humillación

Se refiere a todas aquellas conductas violentas que tienen como finalidad causar daño a otra u otras personas, algunas de estas acciones son las siguientes: avergonzar, rebajar o denigrar la dignidad de una persona.

IX. Sabotaje y situaciones deshonestas

Consiste en imponer condiciones laborales nefastas que le impidan a la persona llevar a cabo su trabajo y perturben el ejercicio de sus funciones. Las conductas asociadas a este tipo de condiciones son: asignar tareas irrealizables por volumen o por plazo; ocultar información necesaria para el desempeño de su trabajo; proporcionar información incompleta o incorrecta; asignar trabajos sin valor ni utilidad o tareas por debajo de su capacidad profesional, entre otras.

X. Abuso de poder

Este factor implica la utilización del poder dirigida a otras funciones que no están atribuidas al puesto organizacional, sino que tiene como objetivo, satisfacer intereses personales

del individuo que lo ejerce. Generalmente las personas que cometen este tipo de abusos, utilizan como estrategias de influencia: la amenaza; el retiro de recursos; la suspensión de algún apoyo; la aplicación de sanciones; la falta de promoción o estímulos; el establecimiento de límites de tiempo exagerados; la imposición de reglas absurdas, entre otras medidas coercitivas.

XI. Castigo

El castigo se aplica cuando se requiere reducir la emisión de una conducta, y consiste en retirar un reforzador inmediatamente después de la conducta o en presentar un estímulo aversivo, con el propósito de causar dolor, humillación o incomodidad a la persona víctima de acoso.

XII. Discriminación

La discriminación hace referencia a toda aquella distinción, exclusión o restricción que, basada en: edad, sexo, origen étnico o nacional, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, religión, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra situación, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento, el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.

XIII. Sobrecarga de trabajo

La sobrecarga de trabajo corresponde a una demanda excesiva, tanto en la calidad como en la cantidad del trabajo, siendo éste muy difícil o de gran responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano (carga externa), mientras que la carga cualitativa (carga interna) es más subjetiva de evaluar y está relacionada con las capacidades de formación y

las habilidades del individuo, para ejecutar la tarea, su dificultad, su complejidad y las consecuencias de la misma.

XIV. Desacreditación profesional

Consiste en minimizar o devaluar el trabajo de una persona sin que la razón de ello esté relacionada con su desempeño profesional. Esta desacreditación está ligada al concepto de autoestima, ya que involucra la capacidad que tienen otros para afectar la opinión que se tiene sobre el trabajo propio, en ello reside la idea de que las personas seguras de sí mismas superan en desempeño a quienes carecen de seguridad.

XV. Exceso de supervisión y control

Implica una supervisión excesiva del trabajo, de tal manera que quien supervisa, sin bases y de forma desproporcionada, exagera las correcciones del trabajador y realiza evaluaciones negativas y sesgadas de su rendimiento y sus capacidades, reprochándole su desempeño y presionándolo, indebida o arbitrariamente, para que complete o corrija su trabajo.

XVI. Clima laboral hostil

Se refiere a aquel ambiente laboral en el que uno o más trabajadores, debido a las acciones de sus compañeros o al de su superior, se sienten incómodos, insatisfechos o incluso molestos, con la realización de sus tareas. Cuando el clima es sumamente desagradable, es posible que el trabajador se sienta incómodo inclusive desde que llega al lugar de trabajo.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Planteamiento del problema de investigación

En el desarrollo de la actividad laboral, los trabajadores pueden encontrarse expuestos a una serie de graves riesgos para su salud, debido a que en las últimas décadas se han experimentado grandes transformaciones en las organizaciones, causados por fenómenos como la *globalización de mercados*, la *competitividad*, la *innovación tecnológica*, y los *cambios culturales* que están produciendo modificaciones tanto en la forma de organizar el trabajo, como en la flexibilidad y en la movilidad laboral (Meseguer, 2008)

Las actuales tendencias para la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo ya no solo tienen en cuenta los riesgos físicos, químicos y biológicos de todo el medio ambiente, sino diversos factores psicosociales inherentes a la empresa que pueden influir considerablemente en el bienestar físico y mental del trabajador (Velázquez, 2001).

La interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos del trabajador pueden conducir a perturbaciones emocionales, problemas del comportamiento y cambios bioquímicos y neuro-hormonales que presentan riesgos adicionales de enfermedades mentales y físicas. Respecto a ello, se han acumulado pruebas que demuestran que existe una relación entre síndromes no específicos de carácter psicológico, de comportamiento o somáticos y condiciones de trabajo estresantes o muy desfavorables (Romero, 2006).

Según la OIT, los factores psicosociales de riesgo en el trabajo son definidos como el conjunto de interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, y las condiciones de la organización, por una parte, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades y expectativas, su cultura y sus costumbres, y su situación personal o sus condiciones personales fuera del trabajo, lo que de manera global y a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral (OIT, 1987).

De acuerdo con esta definición, es pertinente considerar el fenómeno de Mobbing como un factor psicosocial de riesgo presente en algunos lugares de trabajo, ya que lo que determinará si éste se desarrolla o no y en qué grado, serán en gran medida las condiciones de trabajo que la organización establezca, las capacidades del trabajador para afrontar su situación, así como sus necesidades, expectativas y condiciones personales, lo cual finalmente repercutirá en su salud, su desempeño y su satisfacción en el trabajo.

En síntesis, los factores psicosociales derivan de la organización del trabajo, del tipo de actividad y de las relaciones que los trabajadores establecen entre sí. Por ello, algunos factores desfavorables, como lo es el mobbing, parten del origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas dentro de la actividad laboral, como de consecuencias perjudiciales para la salud del trabajador (Meseguer, 2008).

El presente trabajo tiene como finalidad identificar si existen relaciones estadísticamente significativas entre la presencia del mobbing y diferentes variables demográficas, así como indicadores psicosomáticos, ambos incluidos en la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT),

elaborada por el Dr. Uribe (2013); presentes en 100 trabajadores pertenecientes al área de “terminado”, misma que se encarga de guillotinar, engrapar, engargolar o encuadernar materiales impresos, elaborados por la misma empresa, la cual es una organización mexicana del sector privado.

2.2 Pregunta de Investigación

¿Existe una relación significativa entre los factores del mobbing y las variables demográficas y los indicadores psicosomáticos, del personal del área de terminado, de una organización mexicana?

2.3 Objetivo general

Conocer si existen relaciones significativas entre los factores del mobbing y las variables demográficas e indicadores psicosomáticos, incluidas en la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT), realizada por el Dr. Uribe (2013); aplicando dicho instrumento a 100 trabajadores del área de terminado, de una organización mexicana.

2.4 Objetivos específicos

- I. Identificar si existen relaciones estadísticamente significativas entre los factores del mobbing y las siguientes variables demográficas: edad, sexo, estado civil, escolaridad, ocupación, antigüedad, ingreso mensual, tipo de contrato, personas a cargo (si o no) y número de personas a cargo.

- II. Identificar si existen relaciones estadísticamente significativas entre los factores del mobbing y los siguientes indicadores psicosomáticos: frecuencia de fumar, número de cigarros al día, frecuencia de beber alcohol, dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, ansiedad, depresión o tristeza, disminución del apetito o satisfacción sexual, trastornos alimenticios, temores y agresividad.

2.5 Justificación

Conocer la presencia del mobbing en una organización, en primera instancia, contribuirá a lograr tanto la prevención como el tratamiento del mismo, ya que investigaciones han demostrado que cuando el mobbing es identificado en el lugar de trabajo, éste se puede evitar y prevenir (Leymann, 1990).

Por otra parte, conocer si existe una relación entre el mobbing y variables demográficas clasificatorias e indicadores psicosomáticos, permitirá aportar mayor información referente a la presencia del mobbing en la población mexicana, y específicamente contribuirá a conocer si estas variables implican mayor probabilidad de que se cometan actos de mobbing, por lo que podrían ser consideradas como factores de riesgo y de alguna manera proporcionarían un panorama más claro a las empresas u organizaciones, para éstas puedan tomar medidas pertinentes y logren emprender acciones de sensibilización, prevención y detección del mobbing, con la finalidad de combatirlo y de ser posible erradicarlo.

2.6 Hipótesis

Ha₁: Existe una relación estadísticamente significativa entre las variables demográficas de los trabajadores y la presencia del mobbing en una organización mexicana.

Ho₁: No existe relación estadísticamente significativa entre las variables demográficas de los trabajadores y la presencia del mobbing en una organización mexicana.

Ha₂: Existe una relación estadísticamente significativa entre los indicadores psicosomáticos de los trabajadores y la presencia del mobbing en una organización mexicana.

Ho₂: No existe relación estadísticamente significativa entre los indicadores psicosomáticos de los trabajadores y la presencia del mobbing en una organización mexicana.

2.7 Diseño de investigación

Se trata de una investigación no experimental debido a que las variables no se manipulan deliberadamente para ver su efecto sobre otras variables, sino que se observa el fenómeno tal como se da en su contexto natural, para posteriormente analizarlo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). En este caso, el mobbing será objeto de estudio, analizándolo tal cual surge en un escenario real; y las variables relacionadas, se consideran variables “naturales” porque no serán manipuladas de manera intencional.

2.8 Tipo de investigación

Es una investigación transversal, ya que mediante este tipo de estudio, se recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). En el presente trabajo, la recolección de datos se llevará justamente en un tiempo único y el análisis de los mismos se enfocaría en la situación laboral actual de cada uno de los empleados.

Este trabajo también es de tipo correlacional, debido a que este diseño describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado (Hernández, Fernández Collado, y Baptista, 2010). Se analizará la relación entre el mobbing y las variables clasificatorias, tanto demográficas como laborales, así como variables psicosomáticas, presentes en los empleados, aunque se limitará a establecer relaciones entre dichas variables sin precisar la existencia de alguna causalidad o sin pretender analizar relaciones causales.

2.9 Variables

I. Variable consecuente.

Mobbing

II. Variables antecedentes.

Variables demográficas:

- Edad

- Sexo
- Estado civil
- Escolaridad
- Ocupación
- Antigüedad
- Ingreso mensual
- Tipo de contrato
- Personas a cargo
- Número de personas a cargo

Indicadores psicosomáticos:

- Frecuencia de fumar
- Número de cigarrillos al día
- Frecuencia de beber alcohol
- Dolores de cabeza
- Dolores musculares
- Problemas gastrointestinales
- Trastornos del sueño
- Ansiedad
- Depresión o tristeza
- Disminución del apetito o satisfacción sexual
- Trastornos alimenticios
- Temores

- Agresividad

2.9.1 Definición de Variables

Mobbing: Intentos repetidos y persistentes que una persona ejerce sobre otra, para atormentar, desgastar, frustrar o conseguir una reacción de otro individuo, mediante un trato que continuamente provoca, presiona, asusta, intimida o causa incomodidad en el trabajo. La coacción puede presentarse mediante ataques verbales o físicos, aunque también puede ser sutil y discreta, mediante la exclusión, aislamiento o ridiculización de un trabajador en su grupo (OIT, 1998).

Edad: Tiempo que ha vivido una persona o ciertos animales o vegetales (RAE, 2012).

Sexo: Conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres. Forma en cómo se identifica la persona, si como hombre o como mujer, la forma en que se reconoce a sí misma, basando su conducta y su forma de ser y pensar a ese género con el que se siente identificada (OMS, 2014).

Estado civil: Situación personal en que se encuentra o no una persona física en relación a otra, con quien se crean lazos jurídicamente reconocidos sin que sea su pariente, constituyendo con ella una institución familiar, y adquiriendo derechos y deberes al respecto (Ciencias Jurídicas, 2014).

Escolaridad: Años de estudio aprobados por la población de 5 y más años en el nivel más alto alcanzado en el Sistema Educativo Nacional (INEGI, 2014).

Ocupación: Es el oficio o profesión (cuando se desempeña en ésta) de una persona, independiente del sector en que puede estar empleada, o del tipo de estudio que hubiese recibido. Generalmente se define en términos de la combinación de trabajo, tareas y funciones desempeñadas (Ministerio de Educación Nacional, 2013).

Antigüedad: Número de años que llevan laborando los trabajadores independientes, así como los trabajadores subordinados y remunerados en la unidad económica en la cual trabajan (INEGI, 2014).

Ingreso mensual: Percepción monetaria y/o en especie que recibe u obtiene el trabajador por el desempeño de su ocupación, otorgado por un periodo de un mes (INEGI, 2014).

Tipo de contrato: Pacto o convenio, oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas. Documento que recoge las condiciones de este convenio (RAE, 2012).

Personas a cargo: Responsabilidad que ejerce el trabajador sobre las actividades que realicen las personas que pertenezcan a su subordinación.

Número de personas a cargo: Número total de personas sobre las que el trabajador tiene poder o autoridad.

Frecuencia de fumar (tabaquismo): Adicción a la nicotina del tabaco caracterizada por una dependencia tanto física como psicológica, que se expresa por la necesidad compulsiva de consumir tabaco y la dificultad para abandonarlo (García, 2011).

No. de cigarros al día: Cantidad de cigarros que un fumador activo consume durante un día.

Frecuencia de beber alcohol (alcoholismo): Trastorno crónico de la conducta en el que una persona consume alcohol de forma excesiva. Esto crea una adicción física y psicológica. La adicción al alcohol es tan fuerte que todo lo demás carece de importancia. El alcohólico se ve

incapaz de frenar por sí mismo su consumo excesivo de alcohol de forma permanente (Redacción Onmeda, 2012).

Dolores de cabeza: Su término médico es cefalea tensional. Se caracteriza por la presencia de un dolor sordo, con sensación de opresión y tensión. Aparece casi siempre de forma episódica, es decir, de forma recurrente, menos de 15 días al mes o 180 días al año. Los brotes de dolor pueden durar desde media hora hasta una semana (Redacción Onmeda, 2014).

Dolores musculares: Su término médico es mialgia y se refiere a cualquier sensación de dolor aguda, convulsiva y tirante en un músculo. El dolor muscular puede experimentarse de forma extendida (difusa) o en un punto concreto del cuerpo (local), y puede doler cualquiera de los 600 músculos que posee el cuerpo humano. Distintos estímulos pueden provocar dolor, entre ellos: el calor o el frío (estímulo térmico), la presión o el impacto (estímulo mecánico) o una influencia eléctrica o química (Redacción Onmeda, 2012).

Problemas gastrointestinales: Son todas aquellas patologías que afectan a los órganos que conforman el sistema digestivo, por ejemplo, la inflamación de la mucosa gástrica. Estas pueden estar relacionada con una ingesta demasiado frecuente de fármacos analgésicos o antiinflamatorios, fumar, un excesivo consumo de alcohol o intoxicaciones alimentarias: en estos casos, una sustancia tóxica determinada, llega a las células del estómago y las daña. Sin embargo, también situaciones de estrés, ya sea crónico o agudo, pueden desencadenar un problema gástrico (Redacción Onmeda, 2011).

Trastornos del sueño: Serie de alteraciones relacionadas con el proceso de dormir, existiendo tanto en las etapas de inicio, de mantenimiento, como durante el ciclo sueño-vigilia. Algunos de ellos son: insomnio, sonambulismo, terrores nocturnos, pesadillas, narcolepsia, etc. El uso y/o

abuso de sustancias, algunas enfermedades médicas y enfermedades psiquiátricas, son considerados factores de riesgo (Salud, Sedena y Semar, 2010).

Ansiedad: Reacción emocional que consiste en las sensaciones subjetivas de la tensión, el temor, el nerviosismo y la preocupación, así como una elevada actividad del sistema nervioso autónomo (Spielberger, 1980).

Depresión o tristeza: Trastorno mental que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración. La depresión puede llegar a hacerse crónica o recurrente, y dificultar el desempeño en el trabajo o la escuela y la capacidad para afrontar la vida diaria. En su forma más grave, puede conducir al suicidio (OMS, 2015).

Disminución del apetito o satisfacción sexual: Los médicos dividen la función sexual normal en 3 fases: deseo, excitación y orgasmo. La disminución sexual se produce cuando la salud, la relación, o las ideas sobre el sexo ocasionan problemas en alguna de estas fases, lo cual se presenta tanto en hombres como en mujeres. El dolor durante las relaciones sexuales también puede causar disminución sexual, especialmente en las mujeres (American Society For Reproductive Medicine, 2011).

Trastornos alimenticios: Se caracterizan principalmente por períodos o hábitos incontrolados e impulsivos de ingesta de alimentos más allá de unos límites razonables. Aunque los síntomas no incluyan la toma de purgantes pueden darse episodios esporádicos de ayuno o dietas seguidas de sentimientos de vergüenza o culpa. Las personas que comen compulsivamente suelen experimentar angustia y depresión que, a su vez, den paso a periodos de excesos en la comida (Instituto Klein, 2012).

Temores: Se trata de una alteración del ánimo que produce angustia ante un peligro o un eventual perjuicio, ya sea producto de la imaginación o propio de la realidad. Puede decirse que el miedo resulta desagradable para quien lo padece. Esta emoción, sin embargo, también funciona como un método de supervivencia, ya que pone en alerta a las personas frente a una amenaza (Terrón, 2012).

Agresividad: Disposición o tendencia a comportarse con agresión en distintas situaciones, a atacar, faltar el respeto, ofender o provocar daño a los demás, intencionalmente (Carrasco y González, 2006).

2.9.2 Operacionalización de variables

Mobbing: Puntaje obtenido en la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT).

Edad: Número de años cumplidos por el trabajador desde su nacimiento hasta el momento actual.

Sexo: Femenino o Masculino.

Estado civil: Si el trabajador actualmente tiene pareja o no, independientemente de la relación jurídica establecida.

Escolaridad: Grado máximo de estudios, aprobado.

Ocupación: Actividad u oficio que desempeña el trabajador dentro de la organización.

Antigüedad: Tiempo que ha permanecido el empleado en la organización, desde su primer día de ingreso a la misma.

Ingreso mensual: Ganancia económica percibida durante un mes, expresada en pesos nacionales.

Tipo de contrato: Acuerdo establecido entre la organización y el empleado, que determina si este último brindará su servicio por obra determinada, por tiempo determinado o por tiempo indefinido.

Personas a cargo: El trabajador especifica si tiene personas a su cargo, otorgando una respuesta dicotómica de sí o no.

Número de personas a cargo: Número de personas que el empleado tenga bajo su mando.

Frecuencia de fumar: Puntaje obtenido en la Escala de Violencia en el Trabajo, con una respuesta tipo *likert* en la que: 1 es igual a “nunca”, 2 es igual a “una vez al año”, 3 es igual a “mensual”, 4 es igual a “semanal” y 5 es igual a “diario”.

Número de cigarros al día: Número de cigarros que consume el trabajador durante un día.

Frecuencia de beber alcohol: Puntaje obtenido en la Escala de Violencia en el Trabajo, con una respuesta tipo *likert* en la que: 1 es igual a “nunca”, 2 es igual a “una vez al año”, 3 es igual a “mensual”, 4 es igual a “semanal” y 5 es igual a “diario”.

Dolores de cabeza: Puntaje obtenido en la Escala de Violencia en el Trabajo, con una respuesta tipo *likert* en la que: 1 es igual a “nunca”, 2 es igual a “una vez al año”, 3 es igual a “mensual”, 4 es igual a “semanal” y 5 es igual a “diario”.

Dolores musculares: Puntaje obtenido en la Escala de Violencia en el Trabajo, con una respuesta tipo *likert* en la que: 1 es igual a “nunca”, 2 es igual a “una vez al año”, 3 es igual a “mensual”, 4 es igual a “semanal” y 5 es igual a “diario”.

Problemas gastrointestinales: Puntaje obtenido en la Escala de Violencia en el Trabajo, con una respuesta tipo *likert* en la que: 1 es igual a “nunca”, 2 es igual a “una vez al año”, 3 es igual a “mensual”, 4 es igual a “semanal” y 5 es igual a “diario”.

Trastornos del sueño: Puntaje obtenido en la Escala de Violencia en el Trabajo, con una respuesta tipo *likert* en la que: 1 es igual a “nunca”, 2 es igual a “una vez al año”, 3 es igual a “mensual”, 4 es igual a “semanal” y 5 es igual a “diario”.

Ansiedad: Puntaje obtenido en la Escala de Violencia en el Trabajo, con una respuesta tipo *likert* en la que: 1 es igual a “nunca”, 2 es igual a “una vez al año”, 3 es igual a “mensual”, 4 es igual a “semanal” y 5 es igual a “diario”.

Depresión o tristeza: Puntaje obtenido en la Escala de Violencia en el Trabajo, con una respuesta tipo *likert* en la que: 1 es igual a “nunca”, 2 es igual a “una vez al año”, 3 es igual a “mensual”, 4 es igual a “semanal” y 5 es igual a “diario”.

Disminución del apetito o satisfacción sexual: Puntaje obtenido en la Escala de Violencia en el Trabajo, con una respuesta tipo *likert* en la que: 1 es igual a “nunca”, 2 es igual a “una vez al año”, 3 es igual a “mensual”, 4 es igual a “semanal” y 5 es igual a “diario”.

Trastornos alimenticios: Puntaje obtenido en la Escala de Violencia en el Trabajo, con una respuesta tipo *likert* en la que: 1 es igual a “nunca”, 2 es igual a “una vez al año”, 3 es igual a “mensual”, 4 es igual a “semanal” y 5 es igual a “diario”.

Temores: Puntaje obtenido en la Escala de Violencia en el Trabajo, con una respuesta tipo *likert* en la que: 1 es igual a “nunca”, 2 es igual a “una vez al año”, 3 es igual a “mensual”, 4 es igual a “semanal” y 5 es igual a “diario”.

Agresividad: Puntaje obtenido en la Escala de Violencia en el Trabajo, con una respuesta tipo *likert* en la que: 1 es igual a “nunca”, 2 es igual a “una vez al año”, 3 es igual a “mensual”, 4 es igual a “semanal” y 5 es igual a “diario”.

2.10 Instrumento de medición

Se utilizó la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT), elaborada por el Dr. Jesús Felipe Uribe Prado en el año 2013 (ver *Anexo 1*), la cual consta de 97 reactivos diseñados para medir 16 comportamientos de violencia, clasificados en cuatro grupos de acoso (ver *Tabla 8*), con fiabilidades entre 68% y 93%, y con una general de 98%, obtenidas en su fase exploratoria, mediante análisis factoriales con rotación *Varimax* para los 97 reactivos. Además cuenta con 13 reactivos demográficos, que son: edad, sexo, estado civil, escolaridad, ocupación, tipo de puesto, horas de trabajo al día, antigüedad, ingreso mensual, tipo de organización, tipo de contrato, personas a cargo (sí o no), y número de personas a cargo; así como 13 indicadores psicosomáticos, los cuales son: frecuencia de fumar, número de cigarros al día, frecuencia de beber alcohol, dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, ansiedad, depresión o tristeza, disminución del apetito o satisfacción sexual, trastornos alimenticios, temores y agresividad (Uribe, 2013). También se utilizó la hoja de respuestas de la EVT (ver *Anexo 2*) misma que fue elaborada por el Dr. Uribe (2013) para responder en cada uno de los reactivos la frecuencia y la duración del acoso, los cuales son calificados por una multiplicación entre los dos tipos de respuesta, generando un puntaje que significa el impacto del acoso.

2.11 Población y muestra

La población se delimitó a trabajadores de nivel operativo pertenecientes a una organización privada, misma que se encuentra ubicada en la Ciudad de México.

La selección de la muestra se concretó a los trabajadores del área de terminado y la elección de dicha área se determinó por el hecho de que los propios gerentes de la organización la reportaron como la más conflictiva y problemática. Se solicitaron aquellos trabajadores que tuvieran mínimo 6 meses laborando en la organización. Por último, se seleccionaron el mismo número de participantes hombres que de mujeres, para realizar la comparación entre géneros.

Por tanto, se trató de una muestra no probabilística constituida por un total de 100 participantes: 50 hombres y 50 mujeres, pertenecientes al área de terminado, que tuvieran una antigüedad laboral mínima de 6 meses. La edad osciló entre los 18 y los 57 años; con relación a la escolaridad 8 participantes tienen primaria, 40 secundaria, 45 bachillerato y 7 de ellos universidad. Respecto a su estado civil 53 participantes cuentan con pareja y 47 actualmente no tienen pareja. La ocupación que refieren es: 78 empleados como “ayudante general”, 9 como “obreros”, y 13 como “operadores”. Respecto a la antigüedad, el periodo mínimo fue de un mes, mientras que el máximo fue de 25 años. El ingreso mensual más bajo fue de \$850 (ochocientos cincuenta pesos mexicanos) y el mayor de \$12,400 (Doce mil cuatrocientos pesos mexicanos). Con relación al tipo de contrato, 38 participantes están contratados por tiempo determinado y 62 por tiempo indefinido, por lo que ninguno reporta estar contratado por obra determinada. 24 empleados reportaron tener personas a su cargo, mientras que 76 dijeron no tener a nadie bajo su mando. Por último, en cuanto al tipo de organización, al tipo de puesto y a las horas de trabajo al día, los 100 participantes pertenecen la misma organización, la cual forma parte del sector privado, de igual forma, todos pertenecen al nivel operativo y cumplen una jornada laboral de 12 hrs. diarias.

2.12 Contextos y escenario

La ubicación espacial para la aplicación de la EVT fue determinada por la organización evaluada, por lo tanto, se realizó en las instalaciones de la misma, específicamente en un aula que contó con las condiciones necesarias para los fines establecidos, la cual tenía una iluminación adecuada, era espaciosa y se encontraba completamente en silencio.

La ubicación temporal para la aplicación de la EVT también la determinó la organización, utilizando los espacios en los que el personal podía suspender sus actividades laborales, esto dependió de la carga diaria de trabajo; por lo que los participantes fueron evaluados por bloques de 4 o 5 trabajadores y la aplicación se realizó dentro de su horario de trabajo establecido, el cual equivale a una jornada de 12 hrs. siendo ésta de 6 am a 6 pm, y fue dentro de un periodo de aproximadamente dos meses.

2.13 Procedimiento

Una vez obtenida la autorización por parte de la empresa y de los mismos participantes, se realizó la aplicación de la EVT en el aula ya mencionada. A cada uno de los participantes se les pidió que tomaran asiento en la banca que ellos desearan y posteriormente se les proporcionó goma, lápiz, el cuadernillo (ver *anexo 1*) y la hoja de respuestas (ver *anexo 2*) de la EVT. Después se agradeció su participación y se les explicó que los datos eran totalmente anónimos y confidenciales; posteriormente se les pidió que respondieran la prueba con base en las experiencias vividas en el puesto y trabajo actual, haciendo hincapié en que el trabajo de investigación era totalmente independiente a las políticas de la empresa y que por ende bajo

ninguna circunstancia sus respuestas afectarían en su ámbito laboral. Así mismo se les requirió fueran total y absolutamente sinceros en sus respuestas. Una vez dadas las instrucciones comenzaban a responder, tardándose aproximadamente 45 minutos para contestarla prueba en su totalidad.

2.14 Análisis de datos

Después de aplicar la prueba a cada uno de los participantes, se capturaron los datos obtenidos mediante el programa estadístico *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) para Windows versión 22.0, mismo que fue utilizado para obtener tanto las estadísticas descriptivas de la muestra, como las estadísticas descriptivas del mobbing, considerando las conductas representativas incluidas en los 16 factores de la EVT. Posteriormente, se realizaron análisis de varianza *One Way*, correlaciones de *Pearson* y pruebas T de *Student*, para evaluar si existen diferencias significativas entre las variables demográficas, así como los indicadores psicosomáticos y los factores representativos del mobbing, que conforman la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT).

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Con base en la captura y el análisis de datos llevado a cabo mediante el programa estadístico SPSS versión 22.0, se obtuvieron los resultados descritos en el presente capítulo, los cuales son: estadísticas descriptivas de la muestra relacionadas con las variables demográficas y con los indicadores psicosomáticos incluidos en la EVT; estadísticas descriptivas de los 16 factores, así como de los 4 grupos que conforman la EVT; el análisis de consistencia interna, presentado con base en los resultados obtenidos en la fase exploratoria de la construcción de la EVT, llevada a cabo por el Dr. Uribe (2013); los valores percentilares de los 16 factores de la EVT; y la relación entre factores de la EVT y variables demográficas e indicadores psicosomáticos, extraídas a partir de análisis de varianza *One Way*, correlaciones de *Pearson* y pruebas T de *Student*, para cada una de las variables, respectivamente.

3.1 Estadísticas descriptivas de la muestra.

A continuación se presentan los datos obtenidos de la muestra, referentes a las estadísticas descriptivas de las variables demográficas, así como de los indicadores psicosomáticos incluidos en la EVT.

3.1.1 Variables demográficas

Las siguientes gráficas representan los resultados obtenidos de las variables demográficas. Cabe señalar que el 100% de los participantes ocupan un puesto operativo, trabajan 12 hrs. diarias y

laboran en la misma organización, la cual pertenece al sector privado. Por lo tanto, tres variables demográficas incluidas en la EVT, las cuales son: tipo de puesto, horas de trabajo al día y tipo de organización, no se consideraron como variables clasificatorias en el presente trabajo, ya que las tres representan una constante en la muestra seleccionada.

Edad

Como se puede observar, la Figura 3 muestra que la edad promedio de los participantes oscila entre los 20 y 29 años (40%); mientras que la población menor a 20 años constituye únicamente el 3%; por otra parte, el rango de edad de 30 a 39 años representa el 35%; el rango de 40 a 49 años compone el 14%; y el rango de 50 años en adelante incluye el 8% de la muestra.

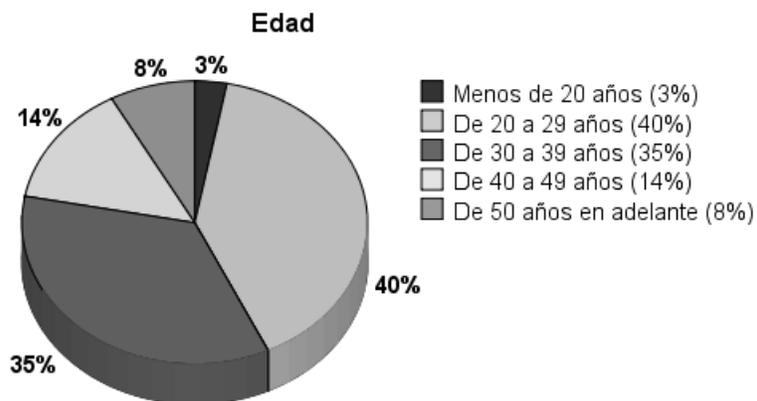


Figura 3. Porcentaje de la muestra por rangos de edad.

Sexo

La Figura 4 muestra que se eligió el mismo número tanto de hombres (50%) como de mujeres (50%), para realizar una comparación entre géneros.

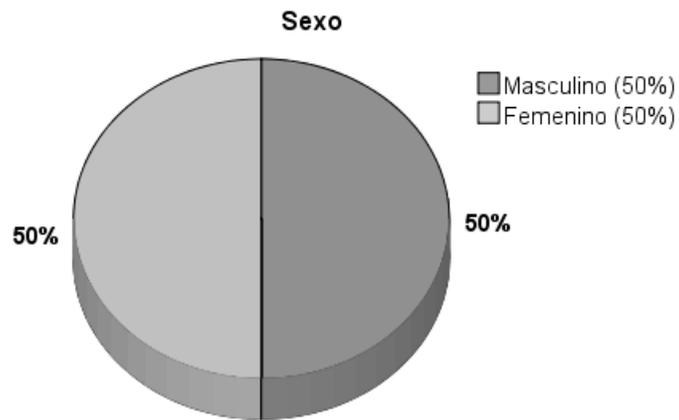


Figura 4. Porcentaje de la muestra por sexo.

Estado Civil

Con relación al estado civil, en la Figura 5 se puede observar que el 53% de la muestra tiene pareja, mientras el 47% reporta no tenerla.



Figura 5. Porcentaje de la muestra por estado civil.

Escolaridad

Respecto al grado de escolaridad, la Figura 6 revela que el 8% de la población indicó tener el grado de primaria; el 40% manifestó tener el grado de secundaria; el 45% de la muestra señaló tener el grado de bachillerato; y el 7% de la población mencionó tener el grado de universidad.

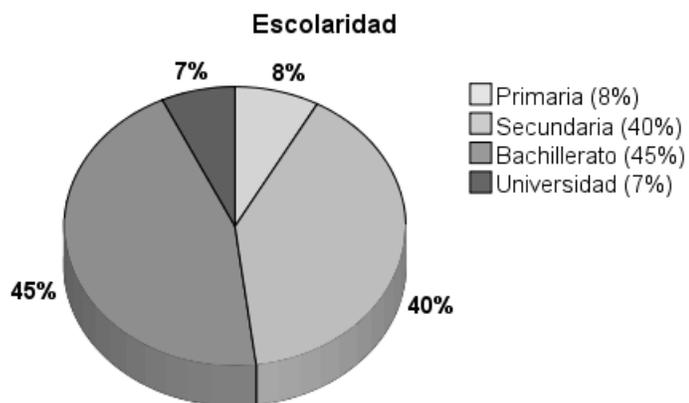


Figura 6. Porcentaje de la muestra por escolaridad.

Ocupación

En cuanto a la ocupación actual de los trabajadores dentro de la organización, la Figura 7 muestra que el 78% de los empleados son ayudantes generales; el 9% son obreros; y el 13% son operadores.

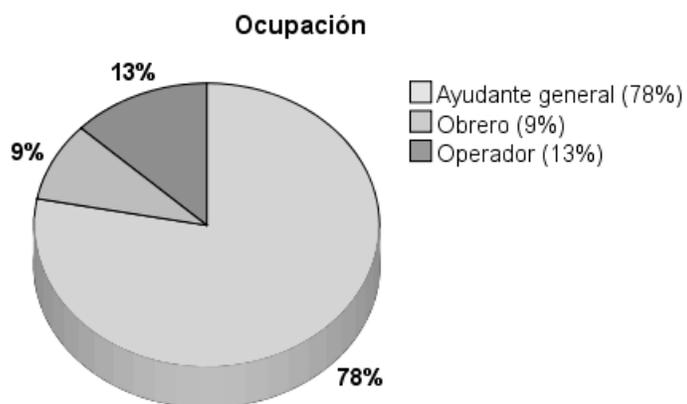


Figura 7. Porcentaje de la muestra por ocupación.

Antigüedad

Respecto a la antigüedad que los participantes tienen dentro de la empresa, en la Figura 8 se aprecia que el 74% lleva trabajando de 6 meses a 5 años; el 10% tiene una antigüedad de 5 a 10 años; el 11% ha trabajado de 10 a 15 años; el 1%, es decir, solamente un participante, se incluye en el rango de 15 a 20 años; y el 4% de la muestra reportó tener una antigüedad de 20 años en adelante.

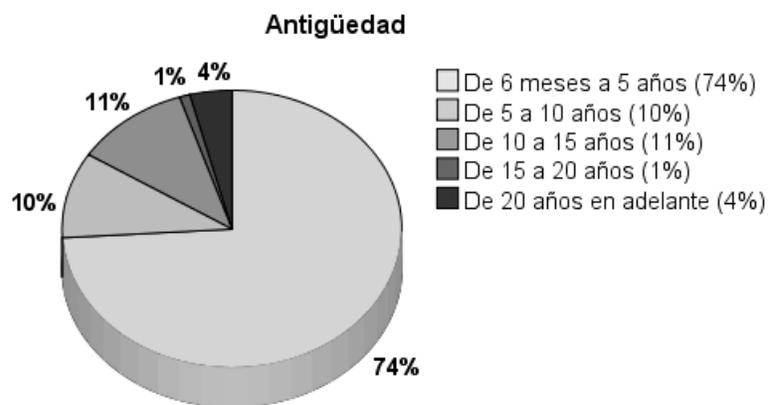


Figura 8. Porcentaje de la muestra por antigüedad.

Ingreso mensual

La Figura 9 revela que, en promedio el ingreso mensual oscila entre los \$2000 y los \$3999, rango al cual pertenece el 47% de los trabajadores. El siguiente rango predominante es el de \$4000 a \$5999, representado por el 29% de la población. Por otro lado, el 7% de los participantes mencionó recibir un ingreso menor a \$2000; el 6% está incluido en el rango de \$6000 a \$7999; el 7% percibe de \$8000 a \$9999; y únicamente el 4% de la muestra, reportó tener un ingreso mayor a \$12000 mensuales.

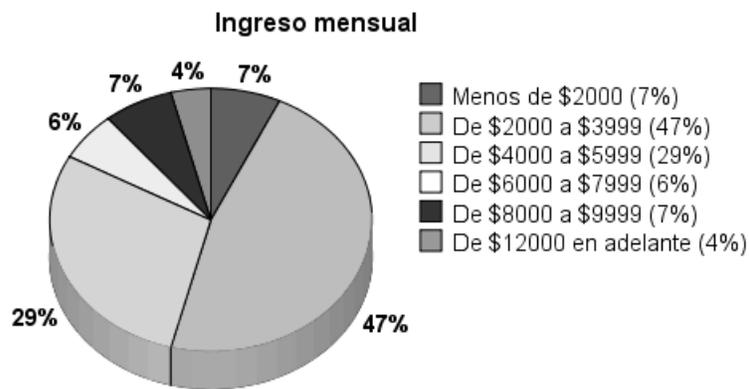


Figura 9. Porcentaje de la muestra por ingreso mensual.

Tipo de contrato

Con relación al tipo de contrato, la Figura 10 refleja que el 38% de la muestra reportó estar contratado por tiempo determinado y el 62% por tiempo indefinido, mientras que ningún participante reportó estar contratado por obra determinada.



Figura 10. Porcentaje de la muestra por tipo de contrato.

Personas a cargo

En la Figura 11 se observa que el 76% de los trabajadores mencionó no tener personas a su cargo, mientras el 24% expresó tener personas a cargo.

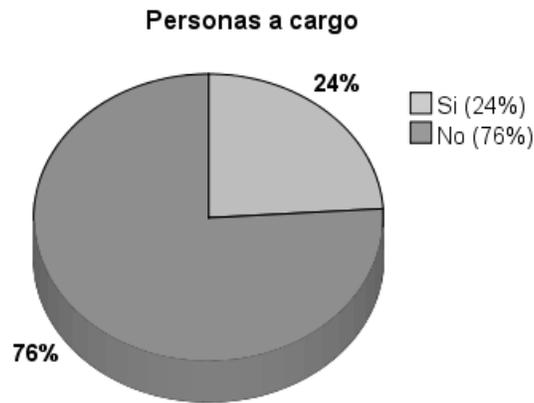


Figura 11. Porcentaje de la muestra por personas a cargo.

Número de personas a cargo

Por último, la Figura 12 presenta, como se mencionó anteriormente, que el 76% de los participantes reportó no tener ninguna persona a cargo; mientras el 13% indicó tener de 1 a 5 personas, siendo éste el rango que predomina; el 7% tiene a cargo de 6 a 10 personas; el 3% se incluye en el rango de 11 a 15 personas; y el 1%, es decir, solamente un participante, tiene a cargo más de 16 personas.

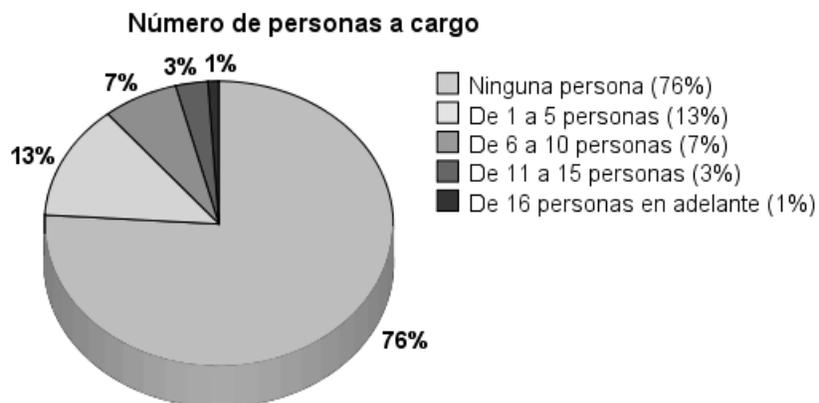


Figura 12. Porcentaje de la muestra por número de personas a cargo.

3.1.2 Indicadores psicosomáticos

En las siguientes gráficas se presentan los resultados de los indicadores psicosomáticos, mismos que, de acuerdo con Uribe (2013), hacen referencia a una serie de malestares físicos de origen psicológico, que implican un conjunto de síntomas graves claramente indicativos de probables padecimientos cardiovasculares, gastrointestinales y de relaciones sociales, así como de síntomas de padecimientos asociados con el estrés.

Frecuencia de fumar

La Figura 13 revela que el 32% de la población reportó no tener el hábito de fumar; el 4% manifestó fumar una vez al año; el 31% señaló fumar mensualmente; el 9% fuma semanalmente; y el 24% reportó fumar diario.

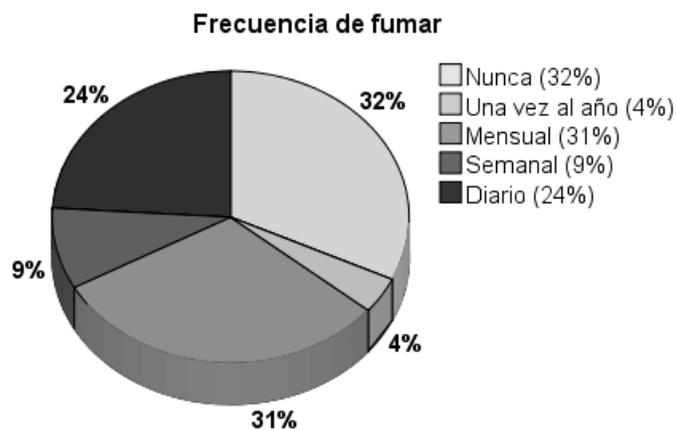


Figura 13. Porcentaje de la muestra por frecuencia de fumar.

Número de cigarros al día

La Figura 14 demuestra que el 32% de los participantes no consume ningún cigarro al día, lo cual coincide con el dato de la figura anterior; por otra parte, el 20% de la muestra mencionó

fumar de 1 a 2 cigarros por día; el 22% manifestó que fuma de 3 a 4 cigarros; el 14% señaló consumir de 5 a 6 cigarros al día; el 6% de los participantes indicó fumar de 7 a 8 cigarros; y otro 6% reportó fumar de 9 a 10 cigarros diariamente. Cabe señalar que ninguno de los participantes mencionó fumar más de 10 cigarros al día.

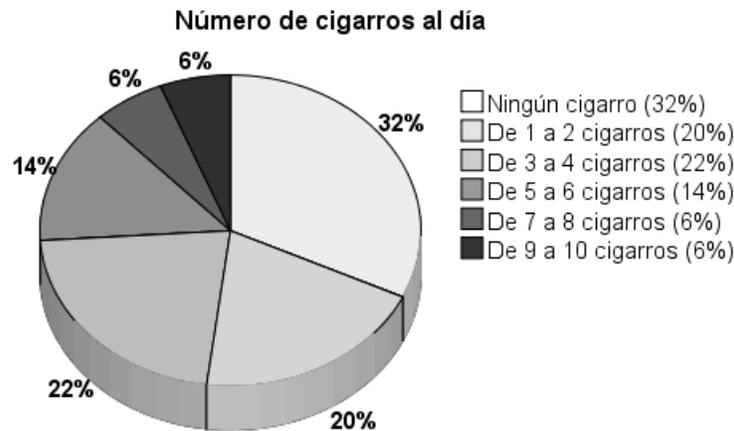


Figura 14. Porcentaje de la muestra por número de cigarros al día.

Frecuencia de beber alcohol

La Figura 15 muestra que el 11% de la muestra manifestó no consumir bebidas alcohólicas; el 22% mencionó que bebe alcohol solo una vez al año; el 44% reportó consumir alcohol mensualmente; y el 23% refirió que consume bebidas alcohólicas de manera semanal. Mientras que ningún caso reportó mantener un consumo de alcohol diario.

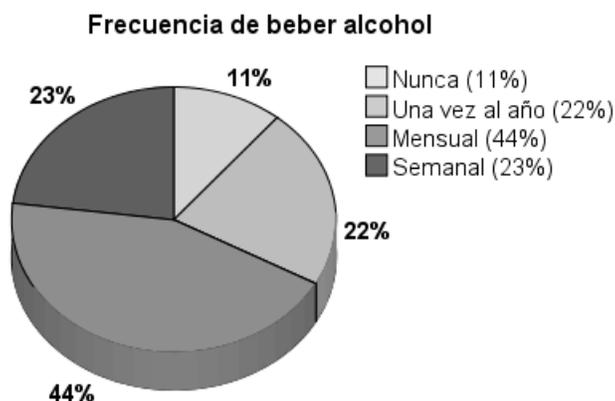


Figura 15. Porcentaje de la muestra por frecuencia de beber alcohol.

Dolores de cabeza

Respecto a los padecimientos referentes a cefalea, migraña u otro tipo de dolor de cabeza, en la Figura 16 se observa que el 27% de los participantes indicó no padecerlos; el 11% señaló que presenta este tipo de dolores sólo una vez al año; el 42% manifestó presentarlos mensualmente; el 12%, mencionó que presenta dolores de cabeza de manera semanal; y el 8% refirió padecerlos diario.

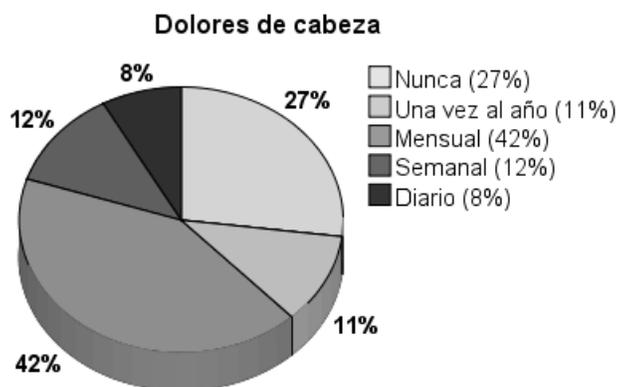


Figura 16. Porcentaje de la muestra por dolores de cabeza.

Dolores musculares

Con relación a dolores musculares de cuello, espalda, extremidades, entre otros, en la Figura 17 se aprecia que el 11% de los participantes comentó que no presenta dolores musculares de ningún tipo; otro 13% de la muestra mencionó que padece este tipo de dolores nada más una vez al año; el 38% manifestó padecerlos mensualmente; 21% reportó presentar dolores semanalmente; y el 17% de la población expresó que diario presenta dolores musculares.

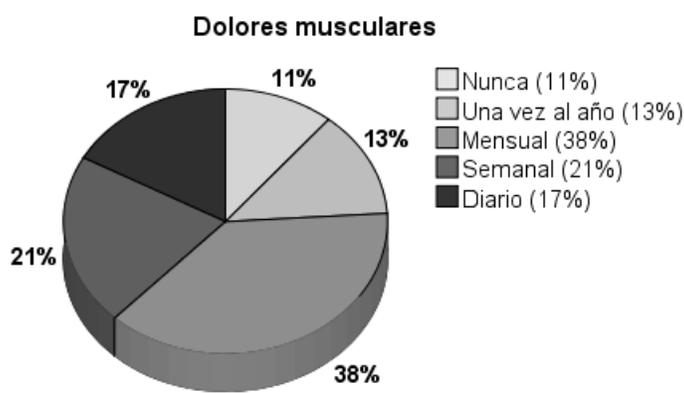


Figura 17. Porcentaje de la muestra por dolores musculares.

Problemas gastrointestinales

La Figura 18 muestra que en cuanto a problemas gastrointestinales tales como diarrea, gastritis, colitis y úlceras gástricas, el 18% de la población reportó no presentar esta clase de padecimientos; el 24% comentó que padece problemas gastrointestinales una vez al año; el 32% manifestó padecer este tipo de problemas mensualmente; el 13% mencionó que los presenta semanalmente; y de igual manera, un 13% de los participantes reportó presentarlos diario.

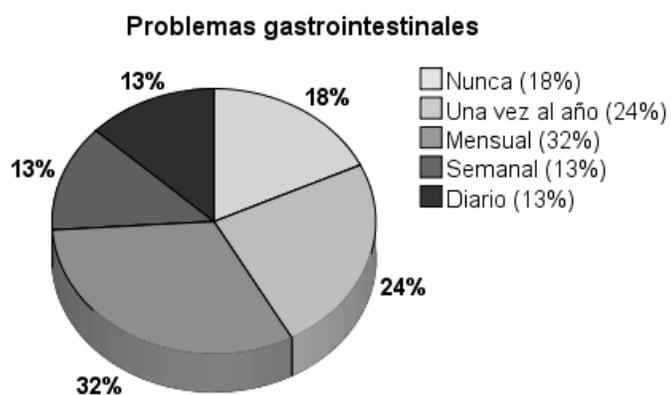


Figura 18. Porcentaje de la muestra por problemas gastrointestinales.

Trastornos del sueño

La Figura 19 representa el porcentaje referente a los trastornos del sueño, en la cual se puede observar que el 27% de la muestra indicó no presentar este tipo de trastornos; el 14% manifestó padecerlos una vez al año; el 42% refirió tener estos trastornos mensualmente; el 14% los padece semanalmente; y el 3% de la población indicó padecerlos diario.

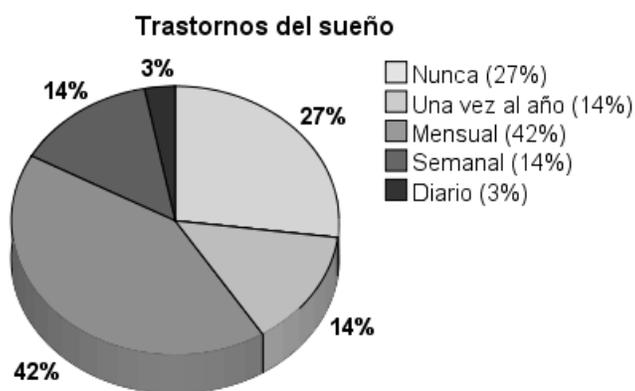


Figura 19. Porcentaje de la muestra por trastornos de sueño.

Ansiedad

En la Figura 20 se puede observar que el 40% de los participantes reportó no tener problemas de ansiedad; mientras el 35% manifestó que padece este problema solo una vez al año; por otra parte, el 13% expresó tener problemas de ansiedad de manera mensual; otro 5% de la muestra comentó que presenta este problema semanalmente; y el 7% reportó tener problemas de ansiedad diario.

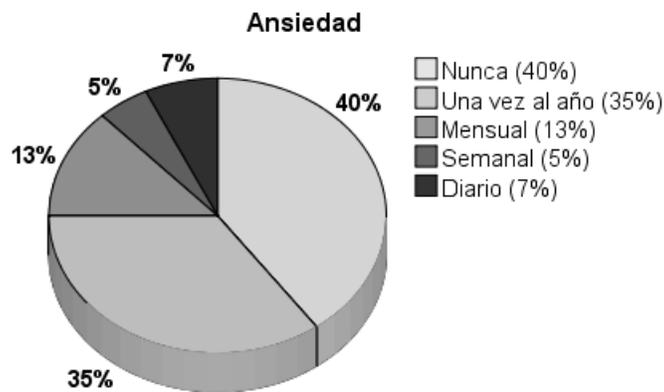


Figura 20. Porcentaje de la muestra por ansiedad.

Depresión o tristeza

La Figura 21 presenta el porcentaje relacionado a la variable de depresión o tristeza, mostrando que el 42% de la población mencionó que no padece esta clase de problema; el 35% reportó que padece problemas de tristeza o depresión una vez al año; el 17% manifestó que presenta este problema mensualmente; el 4% expresó padecer depresión o tristeza semanalmente; y el 2% comentó que padece este problema diario.

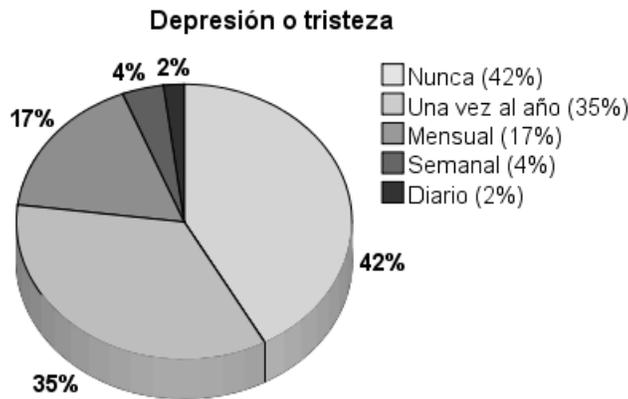


Figura 21. Porcentaje de la muestra por depresión o tristeza.

Disminución del apetito o satisfacción sexual

En la Figura 22 se observa que con relación a la presencia de disminución del apetito o satisfacción sexual, el 70% de la muestra expresa no presentar una disminución sexual; el 22% comentó padecer este problema solamente una vez al año; el 7% reportó presentar una disminución sexual de forma mensual; y el 1%, que equivale a un participante, manifestó que dicho padecimiento lo presenta diario; mientras ningún participante indicó presentar el problema semanalmente.



Figura 22. Porcentaje de la muestra por disminución del apetito o satisfacción sexual.

Trastornos alimenticios

Respecto a los trastornos alimenticios como lo son: la falta o exceso de apetito, náuseas, vomito, etc., la Figura 23 muestra que el 56% de la población comentó no presentar tales trastornos; el 32% manifestó padecer dichos trastornos una vez al año; el 9% indicó presentar problemas alimenticios mensualmente; el 1%, es decir, solamente un participante reportó presentar dichos trastornos semanalmente; y el 2% comentó que padece trastornos alimenticios diariamente.

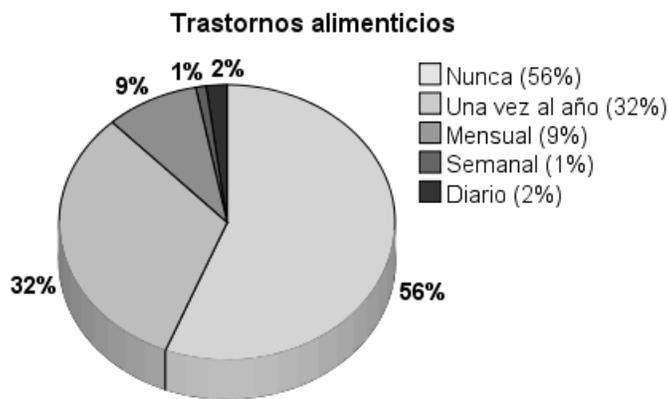


Figura 23. Porcentaje de la muestra por trastornos alimenticios.

Temores

La Figura 24 ilustra el porcentaje referente a los temores, mostrando que el 42% de los participantes indicó no presentar ni miedos ni fobias; el 28% refirió presentarlos una vez al año; el 21% de la muestra comentó que sus miedos o fobias aparecen mensualmente; otro 4% reportó que se manifiestan semanalmente; y el 5% de la población expresó presentarlos diariamente.

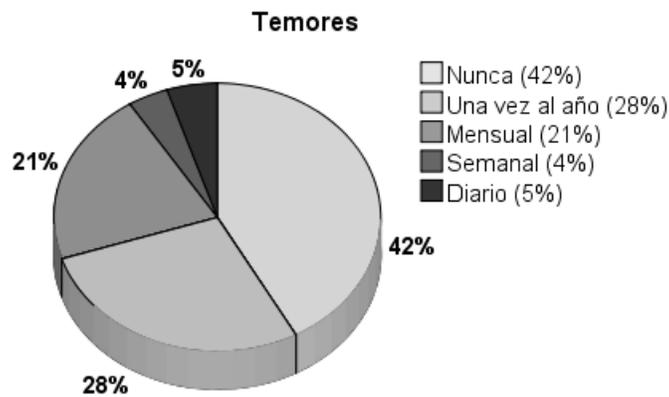


Figura 24. Porcentaje de la muestra por temores.

Agresividad

En cuanto a respuestas agresivas, en la Figura 25 se observa que el 55% de la muestra expresó no manifestar este tipo de reacciones; el 35% reportó presentar respuestas agresivas solo una vez al año; el 8% indicó responder agresivamente cada mes; el 1% que, como se comenta anteriormente, equivale a un participante, manifestó actuar con agresividad semanalmente; y otro 1% reportó presentar conductas agresivas diariamente.

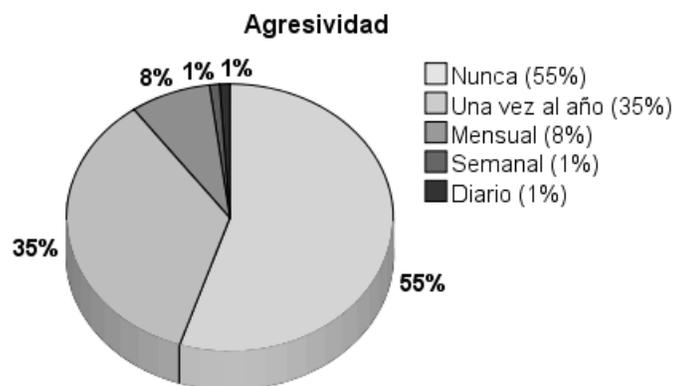


Figura 25. Porcentaje de la muestra por agresividad.

3.2 Análisis de confiabilidad

Se consideraron los resultados que obtuvo el Dr. Uribe (2013), a través de la investigación exploratoria de la Escala de Violencia en el Trabajo (*Tabla 9*), utilizando el método *Alpha de Cronbach*, mediante el análisis final de fiabilidad interna que realizó con los 97 reactivos resultantes de los factoriales; mostrando consistencia teórica y factorial, con fiabilidades entre 68 y 93%, y con una general de 98%.

La tabla 9 muestra que el grupo 1 (Hostigamiento y destructividad) incluye 29 reactivos y tiene confiabilidades de Cronbach entre 84% y 93%; el grupo 2 (Aislamiento emocional) incluye 18 reactivos y cuenta con confiabilidades entre 80% y 88%; el grupo 3 (Dominación y desprecio) cuenta con 23 reactivos y tiene confiabilidades entre 81% y 88%; finalmente, el grupo 4 (Hostilidad encubierta) incluye 27 reactivos y cuenta con confiabilidades entre 68% y 87%.

Tabla 9. Análisis de consistencia interna de la EVT.

Grupo	Factor	Nombre	Reactivos	Total	Alpha de Cronbach por factor	Alpha de Cronbach por grupo	Alpha de Cronbach Global
1 Hostigamiento y destruccion	F1	Hostigamiento sexual	7,14,23,25,29,30,42,44,90,92	10	.93	.96	.98
	F2	Violencia verbal	5,9,20,61,63	5	.84		
	F3	Violencia física	41,47,58,62,72,76	6	.91		
	F4	Amenazas	4,6,11,33,60,69,88,93	8	.89		
2 Aislamiento emocional	F5	Aislamiento	13,31,36,64,68,75,82	7	.87	.94	
	F6	Comunicación deteriorada	43,71,73,87	4	.80		

Grupo	Factor	Nombre	Reactivos	Total	Alpha de Cronbach por factor	Alpha de Cronbach por grupo	Alphade Cronbach Global
	F7	Generación de culpa	15,17,18,21,53,55,80	7	.88		
3 Dominación y desprecio	F8	Maltrato y humillación	3,28,52,77,81	5	.85	.94	
	F9	Sabotaje y situación deshonestas	10,37,45,56,74,79	6	.86		
	F10	Abuso de poder	2,34,51,57,95	5	.81		
	F11	Castigo	19,32,35,40,67,70,97	7	.88		
4 Hostilidad encubierta	F12	Discriminación	12,27,48,50,66,85,86	7	.87	.93	
	F13	Sobrecarga de trabajo	84,89,91,94	4	.82		
	F14	Desacreditación profesional	22,24,26,38,39,46,65	7	.88		
	F15	Exceso supervisión y control	1,49,54	3	.68		
	F16	Clima laboral hostil	8,16,59,78,83,96	6	.85		
				97			

Fuente: Tomado de Uribe (2013).

3.3 Estadísticas descriptivas del mobbing.

Respecto a las estadísticas descriptivas del mobbing (*Tabla 10, pág. 120*), los resultados se obtuvieron considerando tanto la frecuencia como la duración de cada uno de los actos incluidos en los 16 factores de la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT).

En la tabla 10 es posible observar que los factores que muestran una media más alta son: el factor 15 (Exceso de supervisión y control) con una media de 17.18; el factor 16 (Clima laboral hostil) que muestra una media de 10.75; el factor 2 (Violencia verbal), con una media de 7.22; el factor 6 (Comunicación deteriorada), que muestra una media de 6.37; y el factor 12 (Discriminación), presentando una media de 5.04. Por el contrario, los factores que presentan una media más baja son: el factor (Violencia física), con una media de 1.03; el factor 1 (Hostigamiento sexual), que muestra una media de 1.18; el factor 8 (Maltrato y humillación), con una media de 1.33; el factor 9 (Sabotaje y situaciones deshonestas), que tiene una media de 1.58; el factor 4 (Amenazas), que presenta una media de 1.59; el factor 11 (Castigo), que muestra una media de 1.68; el factor 14 (Desacreditación profesional), con una media de 1.74; el factor 13 (Sobrecarga de trabajo), presentando una media de 1.78; el factor 5 (Aislamiento), que presenta una media de 1.82; el factor 7 (Generación de culpa), con una media de 2.31; y finalmente, el factor 10 (Abuso de poder), mostrando una media de 2.31. Por otra parte, en la tabla 10 también es posible observar que se analizaron las frecuencias por grupos, donde la media más alta la obtuvo el grupo 4 (Hostilidad encubierta), presentando una media de 170.75. El grupo subsecuente es el grupo 1 (Hostigamiento y destructividad), mismo que muestra una media de 66.94. Finalmente, los grupos que obtuvieron las medias más bajas son: el grupo 2 (Aislamiento emocional), con una media de 54.45 y el grupo 3 (Dominación y desprecio), presentando una media de 39.54.

Tabla 10. Estadísticas descriptivas de los 16 factores y los 4 grupos de la EVT.

Grupo	Factor	Nombre	No. de reactivos	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
1 Hostigamiento y destructividad	F1	Hostigamiento sexual	10	1.18	1.00	1.00	.43	1.00	4.20
	F2	Violencia verbal	5	7.22	3.40	1.00	8.00	1.00	30.00
	F3	Violencia física	6	1.03	1.00	1.00	.15	1.00	2.33
	F4	Amenazas	8	1.59	1.06	1.00	.98	1.00	6.25
2 Aislamiento emocional	F5	Aislamiento	7	1.82	1.14	1.00	1.31	1.00	6.71
	F6	Comunicación deteriorada	4	6.37	1.87	1.00	8.91	1.00	34.50
	F7	Generación de culpa	7	2.31	1.42	1.00	2.28	1.00	13.71
3 Dominación y desprecio	F8	Maltrato y humillación	5	1.33	1.00	1.00	1.25	1.00	8.00
	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	6	1.58	1.00	1.00	1.16	1.00	6.83
	F10	Abuso de poder	5	2.31	1.40	1.00	2.47	1.00	15.20
	F11	Castigo	7	1.68	1.07	1.00	1.10	1.00	6.00
4 Hostilidad encubierta	F12	Discriminación	7	5.04	1.00	1.00	7.85	1.00	30.00
	F13	Sobrecarga de trabajo	4	1.78	1.00	1.00	1.86	1.00	9.75
	F14	Desacreditación profesional	7	1.74	1.14	1.00	1.58	1.00	10.57
	F15	Exceso de supervisión y control	3	17.18	17.16	1.00	13.17	1.00	36.00
	F16	Clima laboral hostil	6	10.75	6.00	1.00	9.38	1.00	33.00
1 Hostigamiento y destructividad	F1	Hostigamiento sexual	29	66.94	51.00	29.00	42.65	29.00	194.00
	F2	Violencia verbal							
	F3	Violencia física							
	F4	Amenazas							

Grupo	Factor	Nombre	No. de reactivos	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
2 Aislamiento emocional	F5	Aislamiento	18	54.45	36.00	18.00	45.04	18.00	219.00
	F6	Comunicación deteriorada							
	F7	Generación de culpa							
3 Dominación y desprecio	F8	Maltrato y humillación	23	39.54	31.50	23.00	21.80	23.00	128.00
	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas							
	F10	Abuso de poder							
	F11	Castigo							
4 Hostilidad encubierta	F12	Discriminación	27	170.75	151.00	27.00	114.87	27.00	472.00
	F13	Sobrecarga de trabajo							
	F14	Desacreditación profesional							
	F15	Exceso de supervisión y control							
	F16	Clima laboral hostil							

Con base en los resultados anteriores, se realizó una gráfica que muestra las medias de los factores de la EVT (*Figura 26*), en la cual es posible observar que el factor que destaca por obtener una media más alta es el factor 15, mismo que recibe el nombre de “Exceso de supervisión y control” y tiene una media de 17.18. El siguiente factor destacable por obtener una media alta, es el factor 16 con el nombre de “Clima laboral hostil” y con una media de 10.75. Así mismo, el factor 2 llamado “Violencia verbal” destaca por tener una media alta de 7.22; seguido del factor 6 denominado “Comunicación deteriorada”, el cual posee una media de 6.37 y finalmente, el factor 12 que recibe el nombre de “Discriminación” también obtiene una media alta de 5.04.

Por otra parte, se llevó a cabo una gráfica en la que se presentan las medias de los grupos que conforman la EVT (*Figura 27*), mostrando que el grupo que destaca por obtener la media más alta, es el grupo 4 llamado “Hostilidad encubierta”, el cual presenta una media de 170.75; seguido del grupo 1 que recibe el nombre de “Hostigamiento y destructividad” con una media de 66.94.

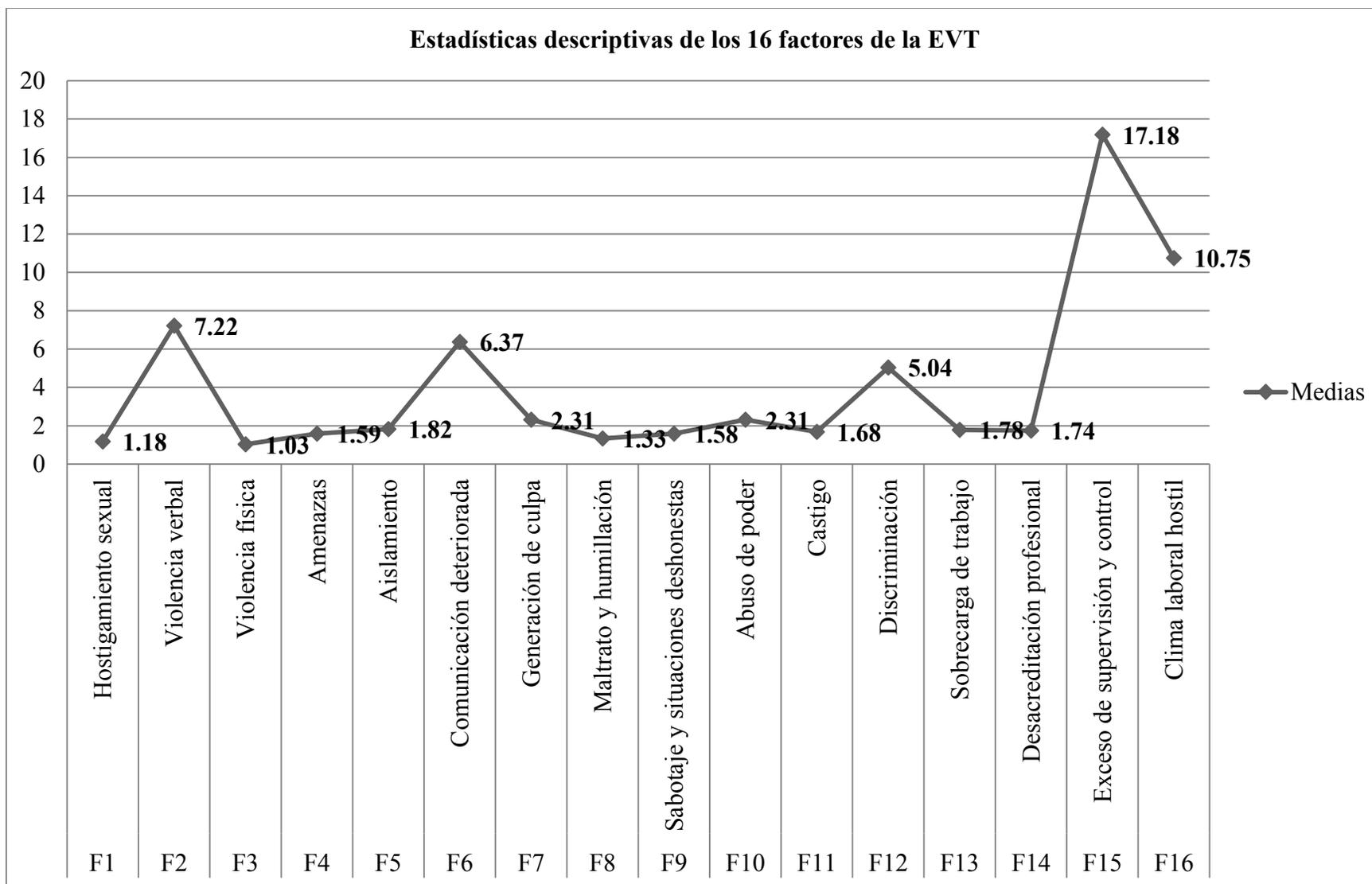


Figura 26. Estadísticas descriptivas de los 16 factores de la EVT.

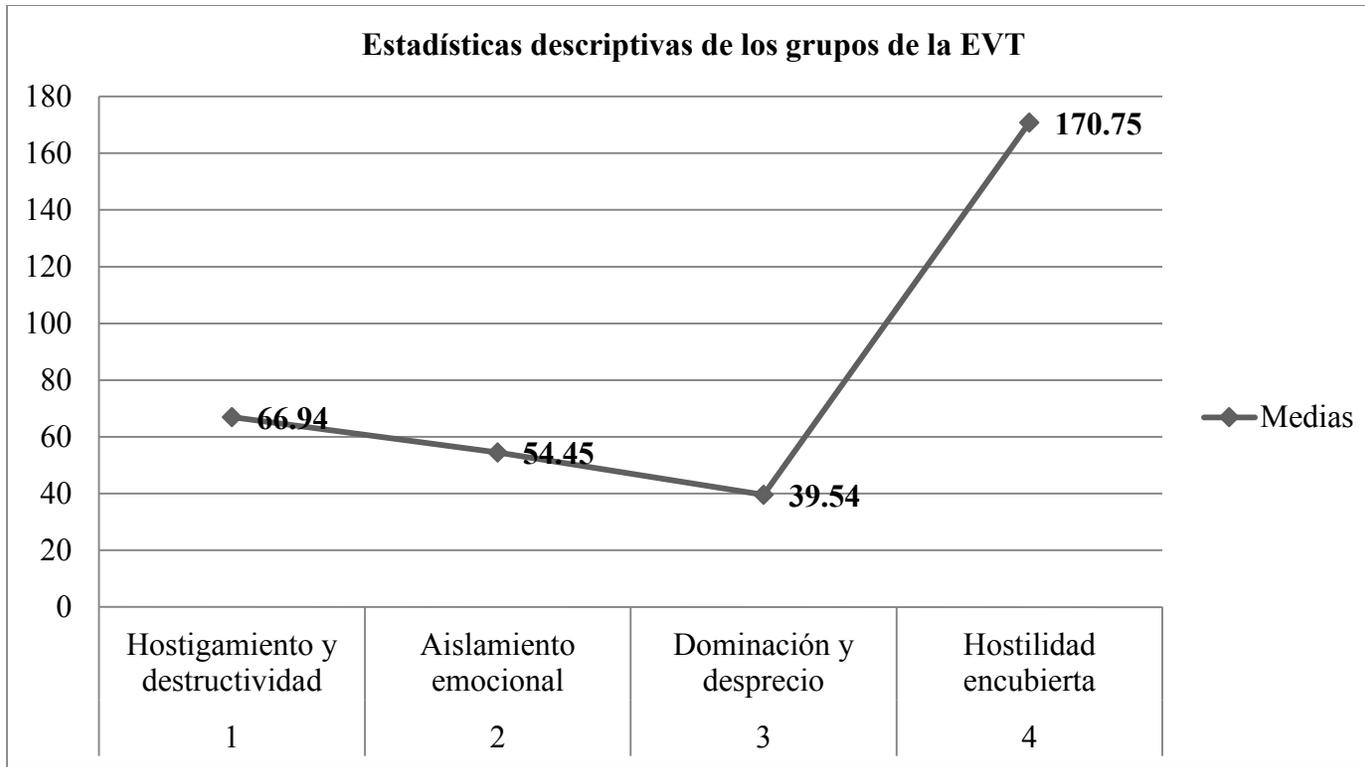


Figura 27. Estadísticas descriptivas de los 4 grupos de la EVT.

3.4 Valores percentilares de los factores de la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT).

A continuación se presentan los valores percentilares de los factores de le EVT (*Tabla 11, pág. 127*), mismos que se obtuvieron con base en las normas generales de violencia en el trabajo en percentiles para adultos, propuestas por el Dr. Uribe (2013). En la tabla 11, se puede apreciar que respecto a la puntuación escalar de 100 -violencia muy peligrosa-, solamente el factor 15 (Exceso de supervisión y control) presenta un único caso. Con relación a la puntuación escalar 90 –violencia peligrosa-, el que muestra mayor puntaje es el factor 16 (Clima laboral hostil), con 29 casos; seguido del factor 2 (Violencia verbal), que presenta 20 casos. En la puntuación escalar 80 –violencia extrema-, el factor 15 (Clima laboral hostil) presenta el puntaje más alto, con 15 casos; posteriormente se encuentra el factor 16 (Clima laboral hostil) que incluye 14 casos; seguido del factor 2 (Violencia verbal) que presenta 11 casos. Dentro de la puntuación escalar 70 –mucho violencia-, el factor 15 (Exceso de supervisión y control) presenta 8 casos, siendo éste el de mayor puntaje; y el subsecuente es el factor 2 (Violencia verbal), mismo que presenta 7 casos. En la puntuación escalar 60 –exceso de violencia-, los factores con mayor puntaje son el factor 5 (Aislamiento) y el factor 6 (Comunicación deteriorada), ambos con 18 casos respectivamente; seguidos del factor 15 (Exceso de supervisión y control), el cual incluye 16 casos. Con relación a la puntuación escalar 50 –hay violencia-, el más alto es el factor 6 (Comunicación deteriorada), con 26 casos; posteriormente se encuentra el factor 5 (Aislamiento) con 21 casos; seguido del factor 11 (Castigo) que incluye 18 casos. Respecto a la puntuación 40 –indicios de violencia-, el factor 7 (Generación de culpa) presenta el mayor puntaje, con 23 casos; después se encuentra el factor 14 (Desacreditación profesional) con 20 casos; y posteriormente el factor 11 (Castigo) que muestra 18 casos. En la puntuación escalar 30 –muy poca violencia-, el factor 10 (Abuso de poder) es el más alto, con 25 casos; seguido del factor 4

(Amenazas), el cual presenta 21 casos. Finalmente, en la puntuación escalar 20 –violencia mínima-, el factor 10 es el que presenta mayor puntaje, mismo que incluye 17 casos.

Tabla 11. Valores percentilares de los factores de la EVT.

Factor	Nombre	Percentiles									
		10 No hay violencia	20 Violencia mínima	30 Muy poca violencia	40 Indicios de violencia	50 Hay violencia	60 Exceso de violencia	70 Mucha violencia	80 Violencia extrema	90 Violencia peligrosa	100 Violencia muy peligrosa
F1	Hostigamiento sexual	73			3	13	10	1			
F2	Violencia verbal	24	4	9	10	9	6	7	11	20	
F3	Violencia física	92					8				
F4	Amenazas	50		21	15	12	1	1			
F5	Aislamiento	46			12	21	18	2	1		
F6	Comunicación deteriorada	45			3	26	18	5	2	1	
F7	Generación de culpa	42	3	14	23	10	2	3	1	2	
F8	Maltrato y humillación	84					9	4	3		
F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	60		4	12	16	5	1	2		
F10	Abuso de poder	41	17	25	12	1	1		3		
F11	Castigo	51		10	18	18	1	2			
F12	Discriminación	75			6	9	3		4	3	
F13	Sobrecarga de trabajo	68			13	8	6	1	4		

Factor	Nombre	Percentiles									
		10 No hay violencia	20 Violencia mínima	30 Muy poca violencia	40 Indicios de violencia	50 Hay violencia	60 Exceso de violencia	70 Mucha violencia	80 Violencia extrema	90 Violencia peligrosa	100 Violencia muy peligrosa
F14	Desacreditación profesional	49		12	20	11	5		3		
F15	Exceso de supervisión y control	20	10	14	7	8	16	8	15	1	1
F16	Clima laboral hostil	11	9	11	14	7	2	3	14	29	

3.5 Relación entre mobbing y variables demográficas.

Se realizaron correlaciones de *Pearson* para analizar la relación entre los 16 factores del mobbing y las siguientes variables demográficas incluidas en la EVT: edad, antigüedad, ingreso mensual y número de personas a cargo. Por otra parte, se aplicaron pruebas T de *Student* para evaluar si entre los dos grupos de las siguientes variables: sexo, estado civil, tipo de contrato y personas a cargo; existen diferencias significativas respecto a sus medias, en cada uno de los factores de la EVT. Por último, se realizaron análisis de varianza *One Way* con la finalidad de analizar si los grupos de las variables de escolaridad y de ocupación, difieren significativamente respecto a sus medias, en los 16 factores de la EVT. A continuación se muestran los resultados.

3.5.1 Relación entre mobbing y edad, antigüedad, ingreso mensual y número de personas a cargo.

En la tabla 12 (*pág. 130*) se aprecia que existen correlaciones significativas entre los factores del mobbing y las variables demográficas de edad, antigüedad, ingreso mensual y número de personas a cargo. Específicamente se presenta una correlación positiva significativamente alta, entre el factor 2 (Violencia verbal) y la variable de edad, presentando un coeficiente $r = .431$ y $P = 0.01$. Por otra parte, existe una correlación negativa significativamente alta, entre el factor 6 (Comunicación deteriorada) y la variable de edad, teniendo un coeficiente $r = -.233$ y $P = 0.05$. De igual forma, el factor 8 (Maltrato y humillación), presenta una correlación negativa significativamente alta con la variable de edad, mostrando un coeficiente $r = -.233$ y $P = 0.05$. Asimismo, el factor 16 (Clima laboral hostil) presenta una correlación negativa significativamente alta con la variable de edad, mostrando un coeficiente $r = -.219$ y $P = 0.05$.

Por otra parte, existe una correlación positiva significativamente alta, entre el factor 2 (Violencia verbal) y la variable de antigüedad, presentando un coeficiente $r = .221$ y $P = 0.05$. Por otro lado, se puede observar que existe una correlación positiva significativamente alta entre el factor 4 (Amenazas) y la variable de ingreso mensual, presentando un coeficiente $r = .274$ y $P = 0.01$. Finalmente, también se presenta una correlación positiva significativamente alta entre el factor 12 (Discriminación) y la variable de ingreso mensual, presentando un coeficiente $r = .197$ y $P = 0.05$.

Tabla 12. Correlaciones de Pearson, entre factores de la EVT y variables demográficas.

Factor	Nombre	Edad	Antigüedad	Ingreso mensual	No. personas a cargo
F1	Hostigamiento sexual	-.129	-.160	-.096	-.097
F2	Violencia verbal	.431**	.221*	.077	-.104
F3	Violencia física	-.089	-.120	-.088	-.095
F4	Amenazas	.112	.017	.274**	.062
F5	Aislamiento	-.135	-.133	.014	-.005
F6	Comunicación deteriorada	-.233*	-.135	.118	.073
F7	Generación de culpa	-.180	.001	-.025	-.043
F8	Maltrato y humillación	-.233*	-.139	-.105	-.096
F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	-.081	-.091	.092	-.042
F10	Abuso de poder	-.168	-.079	.141	.156
F11	Castigo	-.062	-.128	.025	-.021
F12	Discriminación	-.140	-.049	.197*	.124
F13	Sobrecarga de trabajo	-.126	-.060	-.041	-.124
F14	Desacreditación profesional	.060	-.045	-.065	-.094
F15	Exceso de supervisión y control	-.189	-.085	.047	-.005
F16	Clima laboral hostil	-.219*	-.144	.188	.100

* $P \leq 0.05$; ** $P \leq 0.01$.

3.5.2 Relación entre mobbing y sexo, estado civil, tipo de contrato y personas a cargo.

Los resultados obtenidos mediante pruebas T de *Student*, demuestran que existen diferencias significativas entre los factores del mobbing y las variables demográficas de sexo, estado civil, tipo de contrato y personas a cargo. Concretamente, en cuanto a la relación entre los factores del mobbing y la variable de sexo, en la tabla 13 (pág. 133) se observa que existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres, en los siguientes factores: en el factor 1 (Hostigamiento sexual), que muestra un valor $t = -2.24$ y $P = .028$; el factor 2 (Violencia verbal), el cual presenta un valor $t = -4.70$ y $P = .000$; en el factor 7 (Generación de culpa), con un valor $t = -2.52$ y $P = 0.14$; en el factor 11 (Castigo), que muestra un valor $t = -2.44$ y $P = .017$; y en el factor 13 (Sobrecarga de trabajo) con un valor $t = -2.08$ y $P = .041$.

En la tabla 14 (pág. 135) se aprecia que, respecto a la relación entre los factores del mobbing y estado civil, concerniente a trabajadores que tienen pareja y trabajadores sin pareja, existen diferencias significativas en los factores que se mencionan a continuación: en el factor 2 (Violencia verbal), que muestra un valor $t = -2.31$ y $P = .023$; en el factor 3 (Violencia física), el cual presenta un valor $t = 1.99$ y $P = .050$; y en el factor 9 (Sabotaje y situaciones deshonestas), que tiene un valor $t = -2.51$ y $P = .015$.

La tabla 15 (pág. 137) muestra que, en cuanto a la relación entre los factores del mobbing y variable de tipo de contrato, considerando a trabajadores con un contrato de tiempo determinado y trabajadores con un contrato de tiempo indeterminado, existen diferencias significativas únicamente en el factor 3 (Violencia física), que presenta un valor $t = 2.26$ y $P = .029$.

En la tabla 16 (*pág. 139*) es posible observar que referente a la relación entre los factores del mobbing y la variable de personas a cargo, tomando en cuenta a trabajadores que sí tienen personas a cargo y a trabajadores que no las tienen, existen diferencias significativas en dos factores: en el factor 3 (Violencia física), presentando un valor $t = -2.20$ y $P = .030$; y en el factor 8 (Maltrato y humillación), el cual muestra un valor $t = -2.07$ y $P = .041$.

Tabla 13. Prueba T de Student, entre los factores de la EVT y la variable de sexo.

Factor	Nombre	Sexo	N	Media	Desviación estándar	t	gl	P																																																																																																																									
F1	Hostigamiento sexual	Masculino	50	1.08	.20	-2.24	61.18	.028																																																																																																																									
		Femenino	50	1.27	.56				F2	Violencia verbal	Masculino	50	3.80	4.07	-4.70	66.68	.000	Femenino	50	10.64	9.42	F3	Violencia física	Masculino	50	1.01	.07	-1.36	60.79	.177	Femenino	50	1.05	.21	F4	Amenazas	Masculino	50	1.51	1.03	-.90	98	.368	Femenino	50	1.68	.92	F5	Aislamiento	Masculino	50	1.73	1.21	-.703	98	.484	Femenino	50	1.92	1.42	F6	Comunicación deteriorada	Masculino	50	2.04	1.56	-1.51	78.51	.134	Femenino	50	2.71	2.70	F7	Generación de culpa	Masculino	50	1.74	1.03	-2.52	60.72	.014	Femenino	50	2.87	2.97	F8	Maltrato y humillación	Masculino	50	1.11	.38	-1.73	53.90	.089	Femenino	50	1.54	1.72	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Masculino	50	1.46	.75	-1.04	73.33	.300	Femenino	50	1.70	1.46	F10	Abuso de poder	Masculino	50	2.35	2.68	.16	98	.872	Femenino	50	2.27	2.26	F11	Castigo	Masculino	50
F2	Violencia verbal	Masculino	50	3.80	4.07	-4.70	66.68	.000																																																																																																																									
		Femenino	50	10.64	9.42				F3	Violencia física	Masculino	50	1.01	.07	-1.36	60.79	.177	Femenino	50	1.05	.21	F4	Amenazas	Masculino	50	1.51	1.03	-.90	98	.368	Femenino	50	1.68	.92	F5	Aislamiento	Masculino	50	1.73	1.21	-.703	98	.484	Femenino	50	1.92	1.42	F6	Comunicación deteriorada	Masculino	50	2.04	1.56	-1.51	78.51	.134	Femenino	50	2.71	2.70	F7	Generación de culpa	Masculino	50	1.74	1.03	-2.52	60.72	.014	Femenino	50	2.87	2.97	F8	Maltrato y humillación	Masculino	50	1.11	.38	-1.73	53.90	.089	Femenino	50	1.54	1.72	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Masculino	50	1.46	.75	-1.04	73.33	.300	Femenino	50	1.70	1.46	F10	Abuso de poder	Masculino	50	2.35	2.68	.16	98	.872	Femenino	50	2.27	2.26	F11	Castigo	Masculino	50	1.38	.60	-2.44	70.67	.017								
F3	Violencia física	Masculino	50	1.01	.07	-1.36	60.79	.177																																																																																																																									
		Femenino	50	1.05	.21				F4	Amenazas	Masculino	50	1.51	1.03	-.90	98	.368	Femenino	50	1.68	.92	F5	Aislamiento	Masculino	50	1.73	1.21	-.703	98	.484	Femenino	50	1.92	1.42	F6	Comunicación deteriorada	Masculino	50	2.04	1.56	-1.51	78.51	.134	Femenino	50	2.71	2.70	F7	Generación de culpa	Masculino	50	1.74	1.03	-2.52	60.72	.014	Femenino	50	2.87	2.97	F8	Maltrato y humillación	Masculino	50	1.11	.38	-1.73	53.90	.089	Femenino	50	1.54	1.72	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Masculino	50	1.46	.75	-1.04	73.33	.300	Femenino	50	1.70	1.46	F10	Abuso de poder	Masculino	50	2.35	2.68	.16	98	.872	Femenino	50	2.27	2.26	F11	Castigo	Masculino	50	1.38	.60	-2.44	70.67	.017																					
F4	Amenazas	Masculino	50	1.51	1.03	-.90	98	.368																																																																																																																									
		Femenino	50	1.68	.92				F5	Aislamiento	Masculino	50	1.73	1.21	-.703	98	.484	Femenino	50	1.92	1.42	F6	Comunicación deteriorada	Masculino	50	2.04	1.56	-1.51	78.51	.134	Femenino	50	2.71	2.70	F7	Generación de culpa	Masculino	50	1.74	1.03	-2.52	60.72	.014	Femenino	50	2.87	2.97	F8	Maltrato y humillación	Masculino	50	1.11	.38	-1.73	53.90	.089	Femenino	50	1.54	1.72	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Masculino	50	1.46	.75	-1.04	73.33	.300	Femenino	50	1.70	1.46	F10	Abuso de poder	Masculino	50	2.35	2.68	.16	98	.872	Femenino	50	2.27	2.26	F11	Castigo	Masculino	50	1.38	.60	-2.44	70.67	.017																																		
F5	Aislamiento	Masculino	50	1.73	1.21	-.703	98	.484																																																																																																																									
		Femenino	50	1.92	1.42				F6	Comunicación deteriorada	Masculino	50	2.04	1.56	-1.51	78.51	.134	Femenino	50	2.71	2.70	F7	Generación de culpa	Masculino	50	1.74	1.03	-2.52	60.72	.014	Femenino	50	2.87	2.97	F8	Maltrato y humillación	Masculino	50	1.11	.38	-1.73	53.90	.089	Femenino	50	1.54	1.72	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Masculino	50	1.46	.75	-1.04	73.33	.300	Femenino	50	1.70	1.46	F10	Abuso de poder	Masculino	50	2.35	2.68	.16	98	.872	Femenino	50	2.27	2.26	F11	Castigo	Masculino	50	1.38	.60	-2.44	70.67	.017																																															
F6	Comunicación deteriorada	Masculino	50	2.04	1.56	-1.51	78.51	.134																																																																																																																									
		Femenino	50	2.71	2.70				F7	Generación de culpa	Masculino	50	1.74	1.03	-2.52	60.72	.014	Femenino	50	2.87	2.97	F8	Maltrato y humillación	Masculino	50	1.11	.38	-1.73	53.90	.089	Femenino	50	1.54	1.72	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Masculino	50	1.46	.75	-1.04	73.33	.300	Femenino	50	1.70	1.46	F10	Abuso de poder	Masculino	50	2.35	2.68	.16	98	.872	Femenino	50	2.27	2.26	F11	Castigo	Masculino	50	1.38	.60	-2.44	70.67	.017																																																												
F7	Generación de culpa	Masculino	50	1.74	1.03	-2.52	60.72	.014																																																																																																																									
		Femenino	50	2.87	2.97				F8	Maltrato y humillación	Masculino	50	1.11	.38	-1.73	53.90	.089	Femenino	50	1.54	1.72	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Masculino	50	1.46	.75	-1.04	73.33	.300	Femenino	50	1.70	1.46	F10	Abuso de poder	Masculino	50	2.35	2.68	.16	98	.872	Femenino	50	2.27	2.26	F11	Castigo	Masculino	50	1.38	.60	-2.44	70.67	.017																																																																									
F8	Maltrato y humillación	Masculino	50	1.11	.38	-1.73	53.90	.089																																																																																																																									
		Femenino	50	1.54	1.72				F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Masculino	50	1.46	.75	-1.04	73.33	.300	Femenino	50	1.70	1.46	F10	Abuso de poder	Masculino	50	2.35	2.68	.16	98	.872	Femenino	50	2.27	2.26	F11	Castigo	Masculino	50	1.38	.60	-2.44	70.67	.017																																																																																						
F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Masculino	50	1.46	.75	-1.04	73.33	.300																																																																																																																									
		Femenino	50	1.70	1.46				F10	Abuso de poder	Masculino	50	2.35	2.68	.16	98	.872	Femenino	50	2.27	2.26	F11	Castigo	Masculino	50	1.38	.60	-2.44	70.67	.017																																																																																																			
F10	Abuso de poder	Masculino	50	2.35	2.68	.16	98	.872																																																																																																																									
		Femenino	50	2.27	2.26				F11	Castigo	Masculino	50	1.38	.60	-2.44	70.67	.017																																																																																																																
F11	Castigo	Masculino	50	1.38	.60	-2.44	70.67	.017																																																																																																																									

Factor	Nombre	Sexo	N	Media	Desviación estándar	t	gl	P
		Femenino	50	1.86	1.25			
F12	Discriminación	Masculino	50	1.58	1.37	-.01	98	.987
		Femenino	50	1.59	2.16			
F13	Sobrecarga de trabajo	Masculino	50	1.40	.87	-2.08	61.46	.041
		Femenino	50	2.17	2.43			
F14	Desacreditación profesional	Masculino	50	1.45	.77	-1.80	62.45	.077
		Femenino	50	2.02	2.08			
F15	Exceso de supervisión y control	Masculino	50	8.52	6.80	-1.73	89.86	.086
		Femenino	50	11.34	9.27			
F16	Clima laboral hostil	Masculino	50	9.37	8.10	-1.48	92.46	.142
		Femenino	50	12.14	10.40			

Tabla 14. Prueba T de Student, entre los factores de la EVT y la variable de estado civil.

Factor	Nombre	Estado civil	N	Media	Desviación estándar	t	gl	P
F1	Hostigamiento sexual	Con pareja	53	1.22	.53	.99	98	.3.23
		Sin pareja	47	1.13	.28			
F2	Violencia verbal	Con pareja	53	5.48	6.26	-2.31	79.29	.023
		Sin pareja	47	9.19	9.27			
F3	Violencia física	Con pareja	53	1.00	.02	1.99	53.49	.050
		Sin pareja	47	1.06	.21			
F4	Amenazas	Con pareja	53	1.60	.89	.10	98	.917
		Sin pareja	47	1.58	1.07			
F5	Aislamiento	Con pareja	53	1.95	1.46	1.0	98	.319
		Sin pareja	47	1.68	1.12			
F6	Comunicación deteriorada	Con pareja	53	2.13	1.76	-1.18	98	.238
		Sin pareja	47	2.65	2.63			
F7	Generación de culpa	Con pareja	53	1.88	1.89	-1.95	83.28	.055
		Sin pareja	47	2.78	2.60			
F8	Maltrato y humillación	Con pareja	53	1.15	.53	-1.43	53.66	.158
		Sin pareja	47	1.53	1.73			
F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Con pareja	53	1.30	.64	-2.51	60.84	.015
		Sin pareja	47	1.89	1.50			
F10	Abuso de poder	Con pareja	53	2.59	3.17	1.26	69.40	.212
		Sin pareja	47	2.00	1.25			

Factor	Nombre	Estado civil	N	Media	Desviación estándar	t	gl	P																																																												
F11	Castigo	Con pareja	53	1.45	.68	-1.76	68.99	.083																																																												
		Sin pareja	47	1.81	1.26				F12	Discriminación	Con pareja	53	1.37	1.14	-1.25	65.42	.215	Sin pareja	47	1.83	2.31	F13	Sobrecarga de trabajo	Con pareja	53	1.70	1.69	-.45	98	.651	Sin pareja	47	1.87	2.05	F14	Desacreditación profesional	Con pareja	53	1.80	1.79	.40	98	.688	Sin pareja	47	1.67	1.33	F15	Exceso de supervisión y control	Con pareja	53	9.5	8.60	-.53	98	.598	Sin pareja	47	10.39	7.83	F16	Clima laboral hostil	Con pareja	53	9.16	8.99	-1.82	98
F12	Discriminación	Con pareja	53	1.37	1.14	-1.25	65.42	.215																																																												
		Sin pareja	47	1.83	2.31				F13	Sobrecarga de trabajo	Con pareja	53	1.70	1.69	-.45	98	.651	Sin pareja	47	1.87	2.05	F14	Desacreditación profesional	Con pareja	53	1.80	1.79	.40	98	.688	Sin pareja	47	1.67	1.33	F15	Exceso de supervisión y control	Con pareja	53	9.5	8.60	-.53	98	.598	Sin pareja	47	10.39	7.83	F16	Clima laboral hostil	Con pareja	53	9.16	8.99	-1.82	98	.071	Sin pareja	47	12.55	9.57								
F13	Sobrecarga de trabajo	Con pareja	53	1.70	1.69	-.45	98	.651																																																												
		Sin pareja	47	1.87	2.05				F14	Desacreditación profesional	Con pareja	53	1.80	1.79	.40	98	.688	Sin pareja	47	1.67	1.33	F15	Exceso de supervisión y control	Con pareja	53	9.5	8.60	-.53	98	.598	Sin pareja	47	10.39	7.83	F16	Clima laboral hostil	Con pareja	53	9.16	8.99	-1.82	98	.071	Sin pareja	47	12.55	9.57																					
F14	Desacreditación profesional	Con pareja	53	1.80	1.79	.40	98	.688																																																												
		Sin pareja	47	1.67	1.33				F15	Exceso de supervisión y control	Con pareja	53	9.5	8.60	-.53	98	.598	Sin pareja	47	10.39	7.83	F16	Clima laboral hostil	Con pareja	53	9.16	8.99	-1.82	98	.071	Sin pareja	47	12.55	9.57																																		
F15	Exceso de supervisión y control	Con pareja	53	9.5	8.60	-.53	98	.598																																																												
		Sin pareja	47	10.39	7.83				F16	Clima laboral hostil	Con pareja	53	9.16	8.99	-1.82	98	.071	Sin pareja	47	12.55	9.57																																															
F16	Clima laboral hostil	Con pareja	53	9.16	8.99	-1.82	98	.071																																																												
		Sin pareja	47	12.55	9.57																																																															

Tabla 15. Prueba T de Student, entre los factores de la EVT y la variable de tipo de contrato.

Factor	Nombre	Tipo de contrato	N	Media	Desviación estándar	t	gl	P
F1	Hostigamiento sexual	Tiempo determinado	38	1.27	.58	1.51	48.99	.137
		Tiempo indeterminado	62	1.12	.29			
F2	Violencia verbal	Tiempo determinado	38	6.81	8.23	-.40	98	.689
		Tiempo indeterminado	62	7.48	7.91			
F3	Violencia física	Tiempo determinado	38	1.09	.25	2.26	37.00	.029
		Tiempo indeterminado	62	1.00	.00			
F4	Amenazas	Tiempo determinado	38	1.60	.81	.05	98	.959
		Tiempo indeterminado	62	1.59	1.07			
F5	Aislamiento	Tiempo determinado	38	2.15	1.45	1.94	98	.054
		Tiempo indeterminado	62	1.62	1.19			
F6	Comunicación deteriorada	Tiempo determinado	38	2.96	2.91	1.82	50.72	.075
		Tiempo indeterminado	62	2.02	1.59			
F7	Generación de culpa	Tiempo determinado	38	2.97	3.17	1.97	45.77	.055
		Tiempo indeterminado	62	1.90	1.38			
F8	Maltrato y humillación	Tiempo determinado	38	1.56	1.65	1.30	51.40	.199
		Tiempo indeterminado	62	1.18	.92			
F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Tiempo determinado	38	1.80	1.46	1.37	55.27	.176
		Tiempo indeterminado	62	1.44	.92			
F10	Abuso de poder	Tiempo determinado	38	2.48	2.37	.54	98	.586
		Tiempo indeterminado	62	2.20	2.54			
F11	Castigo	Tiempo determinado	38	1.82	1.29	1.40	53.26	.165

Factor	Nombre	Tipo de contrato	N	Media	Desviación estándar	t	gl	P
		Tiempo indeterminado	62	1.50	.77			
F12	Discriminación	Tiempo determinado	38	2.08	2.61	1.81	42.98	.077
		Tiempo indeterminado	62	1.28	.94			
F13	Sobrecarga de trabajo	Tiempo determinado	38	2.14	2.37	1.35	54.07	.182
		Tiempo indeterminado	62	1.56	1.44			
F14	Desacreditación profesional	Tiempo determinado	38	1.94	1.70	1.00	98	.318
		Tiempo indeterminado	62	1.61	1.51			
F15	Exceso de supervisión y control	Tiempo determinado	38	9.85	7.80	-.07	98	.944
		Tiempo indeterminado	62	9.97	8.52			
F16	Clima laboral hostil	Tiempo determinado	38	11.52	10.69	.60	65.48	.547
		Tiempo indeterminado	62	10.28	8.53			

Tabla 16. Prueba T de Student, entre los factores de la EVT y la variable de personas a cargo.

Factor	Nombre	Personas a cargo	N	Media	Desviación estándar	t	gl	P																																																																																																																
F1	Hostigamiento sexual	Si	24	1.07	.23	-1.80	79.03	.075																																																																																																																
		No	76	1.21	.47				F2	Violencia verbal	Si	24	6.70	6.29	-.36	98	.713	No	76	7.39	8.50	F3	Violencia física	Si	24	1.00	.00	-2.20	75.00	.030	No	76	1.04	.18	F4	Amenazas	Si	24	1.71	1.31	.55	29.38	.585	No	76	1.56	.85	F5	Aislamiento	Si	24	1.86	1.49	.17	98	.859	No	76	1.81	1.26	F6	Comunicación deteriorada	Si	24	2.54	2.19	.40	98	.685	No	76	2.32	2.24	F7	Generación de culpa	Si	24	2.17	1.59	-.32	98	.746	No	76	2.35	2.47	F8	Maltrato y humillación	Si	24	1.06	.17	-2.07	81.55	.041	No	76	1.41	1.43	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Si	24	1.61	.96	.17	98	.862	No	76	1.57	1.22	F10	Abuso de poder	Si	24	1.76	3.67	.75	27.27
F2	Violencia verbal	Si	24	6.70	6.29	-.36	98	.713																																																																																																																
		No	76	7.39	8.50				F3	Violencia física	Si	24	1.00	.00	-2.20	75.00	.030	No	76	1.04	.18	F4	Amenazas	Si	24	1.71	1.31	.55	29.38	.585	No	76	1.56	.85	F5	Aislamiento	Si	24	1.86	1.49	.17	98	.859	No	76	1.81	1.26	F6	Comunicación deteriorada	Si	24	2.54	2.19	.40	98	.685	No	76	2.32	2.24	F7	Generación de culpa	Si	24	2.17	1.59	-.32	98	.746	No	76	2.35	2.47	F8	Maltrato y humillación	Si	24	1.06	.17	-2.07	81.55	.041	No	76	1.41	1.43	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Si	24	1.61	.96	.17	98	.862	No	76	1.57	1.22	F10	Abuso de poder	Si	24	1.76	3.67	.75	27.27	.455	No	76	2.17	1.96								
F3	Violencia física	Si	24	1.00	.00	-2.20	75.00	.030																																																																																																																
		No	76	1.04	.18				F4	Amenazas	Si	24	1.71	1.31	.55	29.38	.585	No	76	1.56	.85	F5	Aislamiento	Si	24	1.86	1.49	.17	98	.859	No	76	1.81	1.26	F6	Comunicación deteriorada	Si	24	2.54	2.19	.40	98	.685	No	76	2.32	2.24	F7	Generación de culpa	Si	24	2.17	1.59	-.32	98	.746	No	76	2.35	2.47	F8	Maltrato y humillación	Si	24	1.06	.17	-2.07	81.55	.041	No	76	1.41	1.43	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Si	24	1.61	.96	.17	98	.862	No	76	1.57	1.22	F10	Abuso de poder	Si	24	1.76	3.67	.75	27.27	.455	No	76	2.17	1.96																					
F4	Amenazas	Si	24	1.71	1.31	.55	29.38	.585																																																																																																																
		No	76	1.56	.85				F5	Aislamiento	Si	24	1.86	1.49	.17	98	.859	No	76	1.81	1.26	F6	Comunicación deteriorada	Si	24	2.54	2.19	.40	98	.685	No	76	2.32	2.24	F7	Generación de culpa	Si	24	2.17	1.59	-.32	98	.746	No	76	2.35	2.47	F8	Maltrato y humillación	Si	24	1.06	.17	-2.07	81.55	.041	No	76	1.41	1.43	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Si	24	1.61	.96	.17	98	.862	No	76	1.57	1.22	F10	Abuso de poder	Si	24	1.76	3.67	.75	27.27	.455	No	76	2.17	1.96																																		
F5	Aislamiento	Si	24	1.86	1.49	.17	98	.859																																																																																																																
		No	76	1.81	1.26				F6	Comunicación deteriorada	Si	24	2.54	2.19	.40	98	.685	No	76	2.32	2.24	F7	Generación de culpa	Si	24	2.17	1.59	-.32	98	.746	No	76	2.35	2.47	F8	Maltrato y humillación	Si	24	1.06	.17	-2.07	81.55	.041	No	76	1.41	1.43	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Si	24	1.61	.96	.17	98	.862	No	76	1.57	1.22	F10	Abuso de poder	Si	24	1.76	3.67	.75	27.27	.455	No	76	2.17	1.96																																															
F6	Comunicación deteriorada	Si	24	2.54	2.19	.40	98	.685																																																																																																																
		No	76	2.32	2.24				F7	Generación de culpa	Si	24	2.17	1.59	-.32	98	.746	No	76	2.35	2.47	F8	Maltrato y humillación	Si	24	1.06	.17	-2.07	81.55	.041	No	76	1.41	1.43	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Si	24	1.61	.96	.17	98	.862	No	76	1.57	1.22	F10	Abuso de poder	Si	24	1.76	3.67	.75	27.27	.455	No	76	2.17	1.96																																																												
F7	Generación de culpa	Si	24	2.17	1.59	-.32	98	.746																																																																																																																
		No	76	2.35	2.47				F8	Maltrato y humillación	Si	24	1.06	.17	-2.07	81.55	.041	No	76	1.41	1.43	F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Si	24	1.61	.96	.17	98	.862	No	76	1.57	1.22	F10	Abuso de poder	Si	24	1.76	3.67	.75	27.27	.455	No	76	2.17	1.96																																																																									
F8	Maltrato y humillación	Si	24	1.06	.17	-2.07	81.55	.041																																																																																																																
		No	76	1.41	1.43				F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Si	24	1.61	.96	.17	98	.862	No	76	1.57	1.22	F10	Abuso de poder	Si	24	1.76	3.67	.75	27.27	.455	No	76	2.17	1.96																																																																																						
F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Si	24	1.61	.96	.17	98	.862																																																																																																																
		No	76	1.57	1.22				F10	Abuso de poder	Si	24	1.76	3.67	.75	27.27	.455	No	76	2.17	1.96																																																																																																			
F10	Abuso de poder	Si	24	1.76	3.67	.75	27.27	.455																																																																																																																
		No	76	2.17	1.96																																																																																																																			

Factor	Nombre	Personas a cargo	N	Media	Desviación estándar	t	gl	P																																																												
F11	Castigo	Si	24	1.41	.67	-1.50	63.03	.137																																																												
		No	76	1.69	1.09				F12	Discriminación	Si	24	1.63	1.42	.12	98	.903	No	76	1.57	1.91	F13	Sobrecarga de trabajo	Si	24	1.47	1.26	-.93	98	.355	No	76	1.88	2.01	F14	Desacreditación profesional	Si	24	1.58	1.45	-.55	98	.582	No	76	1.78	1.63	F15	Exceso de supervisión y control	Si	24	10.13	7.36	.14	98	.889	No	76	9.86	8.51	F16	Clima laboral hostil	Si	24	10.40	7.96	-.20	98
F12	Discriminación	Si	24	1.63	1.42	.12	98	.903																																																												
		No	76	1.57	1.91				F13	Sobrecarga de trabajo	Si	24	1.47	1.26	-.93	98	.355	No	76	1.88	2.01	F14	Desacreditación profesional	Si	24	1.58	1.45	-.55	98	.582	No	76	1.78	1.63	F15	Exceso de supervisión y control	Si	24	10.13	7.36	.14	98	.889	No	76	9.86	8.51	F16	Clima laboral hostil	Si	24	10.40	7.96	-.20	98	.836	No	76	10.86	9.82								
F13	Sobrecarga de trabajo	Si	24	1.47	1.26	-.93	98	.355																																																												
		No	76	1.88	2.01				F14	Desacreditación profesional	Si	24	1.58	1.45	-.55	98	.582	No	76	1.78	1.63	F15	Exceso de supervisión y control	Si	24	10.13	7.36	.14	98	.889	No	76	9.86	8.51	F16	Clima laboral hostil	Si	24	10.40	7.96	-.20	98	.836	No	76	10.86	9.82																					
F14	Desacreditación profesional	Si	24	1.58	1.45	-.55	98	.582																																																												
		No	76	1.78	1.63				F15	Exceso de supervisión y control	Si	24	10.13	7.36	.14	98	.889	No	76	9.86	8.51	F16	Clima laboral hostil	Si	24	10.40	7.96	-.20	98	.836	No	76	10.86	9.82																																		
F15	Exceso de supervisión y control	Si	24	10.13	7.36	.14	98	.889																																																												
		No	76	9.86	8.51				F16	Clima laboral hostil	Si	24	10.40	7.96	-.20	98	.836	No	76	10.86	9.82																																															
F16	Clima laboral hostil	Si	24	10.40	7.96	-.20	98	.836																																																												
		No	76	10.86	9.82																																																															

3.5.3 Relación entre mobbing, y escolaridad y ocupación.

A continuación se presentan los resultados extraídos de análisis de varianza *One way*, los cuales señalan que existen diferencias significativas entre los factores del mobbing y la escolaridad. Contrario a ello, los resultados obtenidos indican que no existen diferencias significativas entre los factores del mobbing y la ocupación.

En la tabla 17 es posible observar que, respecto a la relación entre los factores del mobbing y la escolaridad, considerando el grado que tienen los participantes, ya sea: primaria, secundaria, bachillerato o universidad, los grupos mostraron diferencias significativas entre sí, en los siguientes factores: en el factor 2 (Violencia verbal), que muestra una razón $F = 3.23$ y $P = .026$; en el factor 5 (Aislamiento), el cual presenta una razón $F = 6.99$ y $P = .000$; en el factor 10 (Abuso de poder), con una razón $F = 4.38$ y $P = .006$; en el factor 11 (Castigo), que muestra una razón $F = 3.40$ y $P = .021$; y por último, en el factor 14 (Desacreditación profesional), el cual presenta una razón $F = 7.37$ y $P = .000$.

Tabla 17. Análisis de varianza con ANOVA *One Way*, entre los factores de la EVT y la variable de escolaridad.

Factor	Nombre	Escolaridad	N	Media	Desviación estándar	F	P
F1	Hostigamiento sexual	Primaria	8	1.00	.00	.56	.640
		Secundaria	40	1.21	.40		
		Bachillerato	45	1.17	.51		
		Universidad	7	1.21	.22		
		Total	100	1.18	.43		
F2	Violencia verbal	Primaria	8	14.47	10.93	3.23	.026
		Secundaria	40	7.26	8.15		
		Bachillerato	45	5.55	6.47		

Factor	Nombre	Escolaridad	N	Media	Desviación estándar	F	P
		Universidad	7	9.48	8.98		
		Total	100	7.22	8.00		
F3	Violencia física	Primaria	8	1.00	.00	1.32	.272
		Secundaria	40	1.00	.02		
		Bachillerato	45	1.05	.22		
		Universidad	7	1.09	.18		
		Total	100	1.03	.15		
F4	Amenazas	Primaria	8	1.53	1.06	1.32	.272
		Secundaria	40	1.49	.83		
		Bachillerato	45	1.59	1.08		
		Universidad	7	2.28	.87		
		Total	100	1.59	.98		
F5	Aislamiento	Primaria	8	1.19	.55	6.99	.000
		Secundaria	40	1.27	.67		
		Bachillerato	45	2.27	1.54		
		Universidad	7	2.79	1.59		
		Total	100	1.82	1.31		
F6	Comunicación deteriorada	Primaria	8	1.34	.97	.89	.446
		Secundaria	40	2.56	2.76		
		Bachillerato	45	2.29	1.64		
		Universidad	7	3.03	2.96		
		Total	100	2.38	2.22		
F7	Generación de culpa	Primaria	8	2.07	1.57	.81	.489
		Secundaria	40	2.39	2.59		
		Bachillerato	45	2.09	1.51		
		Universidad	7	3.51	4.55		
		Total	100	2.31	2.28		
F8	Maltrato y humillación	Primaria	8	1.00	.00	.20	.896
		Secundaria	40	1.30	1.54		
		Bachillerato	45	1.36	1.16		
		Universidad	7	1.31	.83		
		Total	100	1.33	1.25		
F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Primaria	8	1.18	.53	1.20	.312
		Secundaria	40	1.65	1.41		
		Bachillerato	45	1.48	.83		
		Universidad	7	2.23	1.78		
		Total	100	1.58	1.16		

Factor	Nombre	Escolaridad	N	Media	Desviación estándar	F	P
F10	Abuso de poder	Primaria	8	1.02	.07	4.38	.006
		Secundaria	40	1.70	1.26		
		Bachillerato	45	2.73	2.78		
		Universidad	7	4.60	4.61		
		Total	100	2.31	2.47		
F11	Castigo	Primaria	8	1.05	.15	3.40	.021
		Secundaria	40	1.93	1.33		
		Bachillerato	45	1.39	.65		
		Universidad	7	1.95	.78		
		Total	100	1.62	1.01		
F12	Discriminación	Primaria	8	1.19	.55	1.33	.267
		Secundaria	40	1.55	2.20		
		Bachillerato	45	1.50	1.26		
		Universidad	7	2.85	2.74		
		Total	100	1.59	1.80		
F13	Sobrecarga de trabajo	Primaria	8	1.00	.00	1.12	.345
		Secundaria	40	2.03	2.31		
		Bachillerato	45	1.61	1.22		
		Universidad	7	2.42	3.04		
		Total	100	1.78	1.86		
F14	Desacreditación profesional	Primaria	8	1.25	.49	7.37	.000
		Secundaria	40	1.25	.47		
		Bachillerato	45	1.92	1.65		
		Universidad	7	3.93	3.45		
		Total	100	1.74	1.58		
F15	Exceso de supervisión y control	Primaria	8	4.37	4.22	1.51	.215
		Secundaria	40	10.40	8.22		
		Bachillerato	45	10.74	8.65		
		Universidad	7	8.38	7.37		
		Total	100	9.93	8.21		
F16	Clima laboral hostil	Primaria	8	17.68	8.22	1.61	.192
		Secundaria	40	10.17	9.91		
		Bachillerato	45	10.11	8.92		
		Universidad	7	10.30	8.88		
		Total	100	10.75	9.37		

En cuanto a la relación entre los factores del mobbing y la ocupación de los trabajadores, considerando tres opciones que son: ayudante general, obrero u operador, la tabla 18 muestra que no existen diferencias significativas entre estos grupos, en ninguno de los factores de la EVT.

Tabla 18. Análisis de varianza con ANOVA *One Way*, entre los factores de la EVT y la variable de ocupación.

Factor	Nombre	Ocupación	N	Media	Desviación estándar	F	P
F1	Hostigamiento sexual	Ayudante general	78	1.20	.47	1.28	.282
		Obrero	9	1.21	.36		
		Operador	13	1.00	.00		
		Total	100	1.18	.43		
F2	Violencia verbal	Ayudante general	78	7.32	8.41	.49	.614
		Obrero	9	4.88	5.95		
		Operador	13	8.24	6.73		
		Total	100	7.22	8.00		
F3	Violencia física	Ayudante general	78	1.04	.17	.67	.511
		Obrero	9	1.00	.00		
		Operador	13	1.00	.00		
		Total	100	1.03	.15		
F4	Amenazas	Ayudante general	78	1.51	.84	2.71	.071
		Obrero	9	2.30	1.67		
		Operador	13	1.61	1.03		
		Total	100	1.59	.98		
F5	Aislamiento	Ayudante general	78	1.81	1.25	.95	.388
		Obrero	9	2.33	1.85		
		Operador	13	1.54	1.28		
		Total	100	1.82	1.31		
F6	Comunicación deteriorada	Ayudante general	78	2.33	2.29	.07	.927
		Obrero	9	2.61	1.90		
		Operador	13	2.48	2.16		
		Total	100	2.38	2.22		
F7	Generación de culpa	Ayudante general	78	2.33	2.44	.41	.664
		Obrero	9	1.71	1.05		

Factor	Nombre	Ocupación	N	Media	Desviación estándar	F	P
		Operador	13	2.60	1.92		
		Total	100	2.31	2.28		
F8	Maltrato y humillación	Ayudante general	78	1.38	1.41	.52	.596
		Obrero	9	1.33	.53		
		Operador	13	1.00	.00		
		Total	100	1.33	1.25		
F9	Sabotaje y situaciones deshonestas	Ayudante general	78	1.52	1.18	.47	.623
		Obrero	9	1.66	1.00		
		Operador	13	1.85	1.22		
		Total	100	1.58	1.16		
F10	Abuso de poder	Ayudante general	78	2.11	1.95	2.26	.109
		Obrero	9	2.11	.78		
		Operador	13	3.66	4.83		
		Total	100	2.31	2.47		
F11	Castigo	Ayudante general	78	1.70	1.07	1.16	.318
		Obrero	9	1.44	.95		
		Operador	13	1.27	.46		
		Total	100	1.62	1.01		
F12	Discriminación	Ayudante general	78	1.55	1.89	.91	.403
		Obrero	9	2.31	2.10		
		Operador	13	1.29	.59		
		Total	100	1.59	1.80		
F13	Sobrecarga de trabajo	Ayudante general	78	1.84	1.98	.41	.665
		Obrero	9	1.25	.75		
		Operador	13	1.80	1.66		
		Total	100	1.78	1.86		
F14	Desacreditación profesional	Ayudante general	78	1.75	1.61	.31	.729
		Obrero	9	1.36	.50		
		Operador	13	1.90	1.92		
		Total	100	1.74	1.58		
F15	Exceso de supervisión y control	Ayudante general	78	10.14	8.60	2.22	.114
		Obrero	9	4.92	5.50		
		Operador	13	12.15	6.15		
		Total	100	9.93	8.21		
F16	Clima laboral hostil	Ayudante general	78	10.32	9.84	1.37	.257
		Obrero	9	8.94	6.91		

Factor	Nombre	Ocupación	N	Media	Desviación estándar	F	P
		Operador	13	14.64	7.19		
		Total	100	10.75	9.37		

3.6 Relación entre mobbing e indicadores psicosomáticos.

Se llevaron a cabo correlaciones de *Pearson* para analizar la relación que existe entre los 16 factores del mobbing y los 13 reactivos de indicadores psicosomáticos incluidos en la EVT, los cuales son: frecuencia de fumar, número de cigarrillos al día, frecuencia de beber alcohol, dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, ansiedad, tristeza o depresión, disminución del apetito sexual, trastornos alimenticios temores y agresividad.

En la tabla 19 (*pág. 148*) es posible observar que existen correlaciones significativas entre los factores del mobbing y los indicadores psicosomáticos de la EVT. Concretamente se presenta una correlación positiva significativamente alta entre el factor 2 (Violencia verbal) y ocho indicadores psicosomáticos, los cuales son: frecuencia de fumar, con un coeficiente $r = .218$ y $P = 0.05$; número de cigarrillos al día, presentando un coeficiente $r = .309$ y $P = 0.01$; frecuencia de beber alcohol, mostrando un coeficiente $r = .363$ y $P = 0.01$; dolores de cabeza, con un coeficiente $r = .434$ y $P = 0.01$; dolores musculares, teniendo un coeficiente $r = .368$ y $P = 0.01$; disminución del apetito o satisfacción sexual, presentando un coeficiente $r = .345$ y $P = 0.01$; trastornos alimenticios, mostrando un coeficiente $r = .235$ y $P = 0.05$; y el indicador de temores, con un coeficiente $r = .360$ y $P = 0.01$. Por otra parte, se puede apreciar que existe una correlación positiva significativamente alta entre el factor 6 (Comunicación deteriorada) y la

disminución del apetito o satisfacción sexual, teniendo un coeficiente $r = .198$ y $P = 0.05$. Asimismo, se presenta una correlación positiva significativamente alta entre el factor 8 (Maltrato y humillación) y los dolores de cabeza, teniendo un coeficiente $r = .198$ y $P = 0.05$. También se observa una correlación positiva significativamente alta entre el factor 14 (Desacreditación profesional) y la ansiedad, presentando un coeficiente $r = .227$ y $P = 0.05$. Por otra parte, existe una correlación positiva significativamente alta entre el factor 15 (Exceso de supervisión y control), y cuatro indicadores psicósomáticos, que son: frecuencia de beber alcohol, con un coeficiente $r = .227$ y $P = 0.05$; dolores de cabeza, teniendo un coeficiente $r = .265$ y $P = 0.01$; problemas gastrointestinales, presentando un coeficiente $r = .240$ y $P = 0.05$; y el indicador de disminución del apetito o satisfacción sexual, con un coeficiente $r = .262$ y $P = 0.01$. Por último, se presenta una correlación positiva significativamente alta entre el factor 16 (Clima laboral hostil) y la disminución del apetito o satisfacción sexual, mostrando un coeficiente $r = .237$ y $P = 0.05$.

Tabla 19. Correlaciones de Pearson, entre factores del mobbing e indicadores psicosomáticos.

Número de factor	Frecuencia de fumar	Número de cigarrros al día	Frecuencia de beber alcohol	Dolores de cabeza	Dolores musculares	Problemas gastro-intestinales	Trastornos del sueño	Ansiedad	Depresión o tristeza	Disminución del apetito o satisfacción sexual	Trastornos alimenticios	Temores	Agresividad
F1	-.135	-.006	-.161	.056	-.014	-.074	-.030	.011	-.020	-.127	-.078	-.090	.014
F2	.218*	.309**	.363**	.434**	.368**	.148	.140	.142	.189	.345**	.235*	.360**	.042
F3	.002	-.003	-.064	-.011	.069	.171	.067	.164	.113	-.006	-.109	.100	.025
F4	-.017	-.019	.057	.063	.046	.054	.049	.004	-.006	.001	-.020	.052	.000
F5	-.096	-.081	-.005	-.118	-.052	.011	-.118	.030	-.012	.062	-.085	-.046	-.051
F6	-.150	.007	-.063	-.006	-.003	-.052	-.018	-.017	-.072	.198*	-.004	-.064	-.055
F7	-.030	.024	.019	.062	.152	.014	.056	.064	.037	.142	-.055	-.067	-.110
F8	.041	.131	.067	.198*	.168	.150	.105	.087	.067	.060	-.036	-.084	-.072
F9	-.001	.091	.132	-.008	.122	.000	.065	.053	.037	.127	.061	.022	-.003
F10	-.022	-.054	.000	.003	.004	.101	.089	.049	.045	.108	-.057	.020	.018
F11	.107	.134	.083	.067	.088	.154	.042	.107	.009	.037	-.038	.011	.014
F12	-.046	.060	-.006	.033	.080	-.013	-.073	-.017	-.039	.149	-.060	-.059	-.041
F13	.036	.023	.090	.003	.138	.092	.096	.095	.050	.101	.110	.023	-.090
F14	-.004	-.026	.102	-.075	.063	.069	.146	.227*	.122	.176	.016	.111	-.086
F15	.145	.179	.227*	.265**	.193	.240*	.131	-.024	-.021	.262**	-.063	-.060	.102
F16	-.097	.043	.041	.087	.052	-.029	.011	-.049	-.027	.237*	-.050	-.065	-.026

Nota: F1 Hostigamiento sexual; F2 Violencia verbal; F3 Violencia física; F4 Amenazas; F5 Aislamiento; F6 Comunicación deteriorada; F7 Generación de culpa; F8 Maltrato y humillación; F9 Sabotaje y situaciones deshonestas; F10 Abuso de poder; F11 Castigo; F12 Discriminación; F13 Sobrecarga de trabajo; F14 Desacreditación profesional; F15 Exceso de supervisión y control; F16 Clima laboral hostil.

* $P \leq 0.05$; ** $P \leq 0.01$.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en los objetivos planteados en el presente trabajo y en los resultados obtenidos a partir de la investigación, es posible identificar que existe presencia del mobbing en el área de terminado, perteneciente a la organización mexicana en estudio. Con relación a los valores percentilares que se obtuvieron a partir de las normas generales de violencia en el trabajo para adultos, establecidas por el Dr. Uribe (2013), es posible observar que se presenta violencia peligrosa principalmente en lo referente a la violencia verbal, la percepción de un clima laboral hostil y el exceso de supervisión y control, siendo éste último el que presenta mayor incidencia dentro de la organización, con un media destacable de 17.18. Se observa también que existe exceso de violencia principalmente en lo concerniente al aislamiento y a la comunicación deteriorada. Por otro lado, los resultados muestran la existencia de indicios de violencia especialmente en lo que respecta a generación de culpa y castigo. Por último, se puede apreciar que existe violencia mínima principalmente en las conductas relacionadas con amenazas, así como de abuso de poder.

A partir del análisis de resultados, también es posible afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa entre el mobbing y ciertas variables demográficas presentes en los trabajadores del área de terminado, mismas que se describen a continuación.

Mediante correlaciones de *Pearson*, y con base en la descripción de los factores del mobbing, propuestos por el Dr. Uribe (2013), se demostró que existe una correlación positiva estadísticamente significativa entre violencia verbal y dos variables demográficas: edad y antigüedad, lo cual indica que a mayor edad de los trabajadores y a mayor antigüedad dentro de

la organización, mayor es la presencia de violencia verbal, también conocida como violencia psicológica, misma que implica calumnias, rumores falsos o infundados, burlas o insultos y comentarios obscenos. Por otro lado, se observa una correlación negativa estadísticamente significativa entre comunicación deteriorada y edad, lo que sugiere que a menor edad de los trabajadores, mayor es la presencia de conductas que deterioran la comunicación, tales como: ignorar opiniones, privar de información necesaria, proporcionar información poco clara o desatender sus peticiones. Igualmente, existe una correlación negativa estadísticamente significativa entre maltrato y humillación y edad, lo que implica que a menor edad de los trabajadores, mayor es la presencia de conductas humillantes y de maltrato, entre las que destacan: obligar a pedir perdón, gritos para ridiculizar, errores exhibidos en público, etc. Asimismo, se presenta una correlación negativa estadísticamente significativa entre clima laboral hostil y edad, lo cual indica que a menor edad de los trabajadores, mayor es la percepción de un clima laboral conflictivo, que involucra: un trato déspota entre compañeros, así como la percepción de un ambiente inestable, hostil, tenso y desagradable. De la misma forma, se encontró que existe una correlación positiva estadísticamente significativa entre amenazas e ingreso mensual, lo que indica que a mayor ingreso mensual percibido, mayor presencia de amenazas sufren los trabajadores, como son: amenazas de perder el empleo, por rehusarse a hacer actividades extras, con reducir el tiempo de descanso, entre otras. Finalmente, se presenta una correlación positiva estadísticamente significativa entre discriminación e ingreso mensual, lo cual implica que a mayor ingreso mensual percibido, mayor es la presencia de conductas discriminatorias referentes a la apariencia física, el origen cultural, la orientación sexual, la forma de vestir, el estado civil, el sexo o la preferencia política o religiosa del trabajador (Uribe, 2013).

Basándose en los resultados derivados de las pruebas T de *Student*, se puede apreciar que en cuanto a la relación entre el mobbing y la variable de sexo, el grupo de mujeres obtuvo una media más alta en todos los factores de la EVT, exceptuando el factor 10, que se refiere al abuso de poder. Respecto a lo anterior, los resultados indican que existe mayor presencia del mobbing en las mujeres, mostrando una diferencia estadísticamente significativa principalmente en las conductas referentes a la violencia verbal, y posteriormente en los comportamientos relativos a hostigamiento sexual, generación de culpa, castigo y sobrecarga de trabajo. Por otra parte, referente a la relación entre el mobbing y el estado civil de los trabajadores, se observa que el grupo de trabajadores sin pareja presenta medias más altas en 11 factores de la EVT (F2, F3, F6, F7, F8, F9, F11, F12, F13 F15 y F16), mientras que el grupo de los trabajadores con pareja, presenta medias más altas únicamente en 5 factores (F1, F4, F5, F10 y F14). Estos resultados muestran que existe mayor presencia del mobbing en los trabajadores que no tienen pareja, presentando una diferencia significativa en las conductas relacionadas con violencia verbal (F2), violencia física (F3), así como sabotaje y situaciones deshonestas (F9). Respecto a la relación entre el mobbing y el tipo de contrato, se encontró que el grupo de trabajadores contratados por tiempo determinado presenta medias más altas en 14 factores de la EVT (F1, F3, F4, F5, F6, F7, F8, F9, F10, F11, F12, F13, F14 y F16), mientras que el grupo de trabajadores contratados por tiempo indeterminado, presenta medias más altas solamente en 2 factores (F2 y F15). Dichos resultados demuestran que existe mayor presencia del mobbing en trabajadores contratados por tiempo determinado, existiendo una diferencia estadísticamente significativa en los comportamientos relacionados con violencia física (F3). Por último, en cuanto a la relación entre el mobbing y la variable de personas a cargo, se aprecia que el grupo de trabajadores que no tienen personas a cargo, presentan medias más altas en 10 factores de la EVT (F1, F2, F3, F7, F8, F10, F11, F13, F14 y F16), mientras que el grupo de trabajadores que sí tienen personas a

cargo muestra medias más altas en 6 factores (F4, F5, F6, F9 F12 y F15). Los resultados indican que existe mayor presencia del mobbing en trabajadores que no tienen personas a cargo, presentando una diferencia estadísticamente significativa en las conductas referentes a violencia física (F3).

Respecto a los resultados que se obtuvieron mediante el análisis de Varianza *One way*, es posible observar que en cuanto a la relación entre el mobbing y la escolaridad, el grupo de trabajadores con el grado de universidad presenta medias más altas en 12 factores de la EVT (F1, F3, F4, F5, F6, F7, F9, F10, F11, F12, F13 y F14), el grupo de trabajadores con grado de primaria muestra medias más altas en 2 factores (F2 y F16), y el grupo de trabajadores con grado de bachillerato presenta medias más altas en los dos 2 factores restantes (F8 y F15). Dichos resultados muestran que existe mayor presencia del mobbing en trabajadores que tienen un grado universitario, no obstante, sólo se encontró una diferencia estadísticamente significativa en las conductas relacionadas con desacreditación profesional (F14). Por último, respecto a la relación entre el mobbing y la ocupación, el grupo de operadores muestra medias más altas en 7 factores de la EVT (F2, F7, F9, F10, F14, F15 y F16), mientras que el grupo de obreros, presenta medias más altas en 5 factores (F1, F4, F5, F6 y F12). Finalmente, el grupo de ayudantes generales, presenta medias más altas en 4 factores (F3, F8, F11 y F13). Estos resultados podrían sugerir que existe mayor presencia del mobbing en los trabajadores que fungen como operadores, sin embargo, no se encontró diferencia estadísticamente significativa en ninguno de los factores.

Finalmente, con base en los resultados arrojados a través del análisis de datos, es posible afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa entre las conductas representativas del mobbing y los indicadores psicossomáticos que padecen los trabajadores de la

muestra en estudio. Específicamente mediante correlaciones de *Pearson*, se encontró una correlación positiva estadísticamente significativa entre violencia verbal y ocho indicadores psicosomáticos, que son: frecuencia al fumar, número de cigarrillos al día, frecuencia de beber alcohol, dolores de cabeza, dolores musculares, disminución del apetito o satisfacción sexual, trastornos alimenticios y temores; lo cual indica que a mayor presencia de violencia verbal, mayor presencia de padecimientos o malestares físicos de origen psicológico. Con base en lo anterior, es posible suponer que los comportamientos característicos de violencia verbal, son los que generen mayor impacto, el cual se ve reflejado en padecimientos y problemas psicosomáticos presentes en los trabajadores. De igual forma, se presenta una correlación positiva estadísticamente significativa entre comunicación deteriorada, y disminución del apetito o satisfacción sexual, esto sugiere que a mayor presencia de conductas que dificulten la comunicación o degraden la información, mayor presencia de disminución sexual en el trabajador. Por otro lado, también se observa una correlación positiva estadísticamente significativa entre maltrato y humillación y dolores de cabeza, lo cual implica que a mayor presencia de conductas humillantes y degradantes, mayor presencia de dolores de cabeza. Asimismo, existe una correlación positiva estadísticamente significativa entre desacreditación profesional y ansiedad, lo cual sugiere que a mayor presencia de comportamientos que disminuyan la reputación y desprestigien o denigren el desempeño profesional, mayor ansiedad experimenta el trabajador. Por otra parte, se observa una correlación positiva estadísticamente significativa entre exceso de supervisión y control y los siguientes indicadores psicosomáticos: frecuencia de beber alcohol, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales y disminución del apetito sexual. Esto indica que a mayor presencia de conductas de control excesivo por parte de los superiores, mayor presencia de estos cuatro padecimientos psicosomáticos por parte de los trabajadores. Lo anterior también sugiere que probablemente estos comportamientos de

sometimiento, generen un alto impacto en los empleados, y este se vea reflejado en la manifestación de problemas asociados con el estrés. Por último, se encontró una correlación positiva estadísticamente significativa entre clima laboral hostil y disminución del apetito o satisfacción sexual, lo que señala que a mayor percepción de un clima laboral conflictivo y tenso, mayor presencia de disminución sexual en el trabajador.

Con base en lo anterior, se puede afirmar que los objetivos que se persiguen en éste trabajo se cumplieron y la pregunta de investigación fue respondida, al comprobar las hipótesis que se describen a continuación.

Para casi todas las variables demográficas, exceptuando la ocupación y el número de personas a cargo, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, de tal forma que se establece lo siguiente:

- I. Existe una relación significativa entre conductas del mobbing y las variables demográficas de: edad, sexo, estado civil, escolaridad, antigüedad, ingreso mensual, tipo de contrato y personas a cargo, presentes en los trabajadores del área de terminado, de una organización mexicana.

Para las variables demográficas de ocupación y número de personas a cargo, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, por lo que se afirma lo siguiente:

- II. No existe una relación significativa entre conductas del mobbing y las variables demográficas de ocupación y número de personas, presentes en los trabajadores del área de terminado, de una organización mexicana.

Para casi todos los indicadores psicosomáticos, exceptuando trastornos del sueño, depresión o tristeza y agresividad, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, señalándolo siguiente:

- III. Existe una relación significativa entre conductas del mobbing y los indicadores psicosomáticos: frecuencia de fumar, número de cigarrillos al día, frecuencia de beber alcohol, dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, ansiedad, disminución del apetito o satisfacción sexual, trastornos alimenticios y temores, presentes en los trabajadores del área de terminado, de una organización mexicana.

Para los indicadores psicosomáticos: trastornos del sueño, depresión o tristeza y agresividad, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, estableciendo lo siguiente:

- IV. No existe una relación significativa entre conductas del mobbing y los indicadores psicosomáticos: trastornos del sueño, depresión o tristeza y agresividad, presentes en los trabajadores del área de terminado, de una organización mexicana.

Con relación a los datos obtenidos en la presente investigación y a la comprobación de éstas hipótesis, cabe mencionar que la información disponible en la literatura respecto a los riesgos psicosociales, incluido el mobbing, manifiesta que los costes de estos problemas son excesivamente altos y minan el desarrollo futuro de la organización, la calidad de vida de los trabajadores, así como la misma productividad individual y global de la empresa (Moreno y Báez, 2010).

Desde este punto de vista, incluso por conveniencia económica, es imprescindible la intervención psicológica tanto para prevenir como para erradicar o al menos disminuir el impacto de estos riesgos psicosociales, y propiamente para aminorar los efectos generados con la presencia del mobbing, esto a través de un enfoque basado en la responsabilidad social corporativa, en el cual las empresas tengan en cuenta las repercusiones sociales y ambientales de las organizaciones al momento de guiar iniciativas y prácticas dentro de la organización. Para ello, existen diversas estrategias que tienen como finalidad prevenir y manejar riesgos psicosociales, entre los que destaca el mobbing, el diseño de éstas estrategias de revisión y control debe considerar los distintos niveles -organizacional e individual-, y atender a los tipos de intervención primaria, secundaria y terciaria, descritos a continuación (Moreno y Báez, 2010):

- I. *Intervención primaria*: alude a aquellas intervenciones dirigidas a toda la organización con la idea de modificar o eliminar las fuentes de estrés y así disminuir el impacto negativo sobre los individuos (Cooper y Cartwright, 1994).

Con relación a este tipo de intervención, los resultados obtenidos en el presente trabajo, revelan que desafortunadamente la misma organización ha sido partícipe de la presencia del mobbing y de un clima laboral hostil entre sus trabajadores, ya que a partir de lo que se encontró es posible concluir que su gestión ha sido un tanto autoritaria y que sus métodos directivos persiguen optimizar los resultados, sin tener en cuenta el factor humano. Esto se ve reflejado en el hecho de que los trabajadores cumplen una jornada de 12 horas sin descanso, percibiendo un salario relativamente bajo, lo cual además de resultar indignante incluso es ilegal. Más aún, como se menciona anteriormente, se encontraron correlaciones positivas estadísticamente significativas entre el ingreso mensual y conductas del mobbing relacionadas con amenazas y

discriminación, lo cual indica que las personas con salarios más altos están más expuestas a sufrir intimidaciones o chantajes respecto a perder el empleo. Con ello, se confirma que cualquiera puede ser víctima del mobbing, pero existen contextos profesionales más propicios y factores de riesgos superiores en unas personas. Por tanto, valdría la pena recurrir a la intervención primaria, recordando a los directivos de la organización en estudio, la resolución llevada a cabo por la Organización Internacional del Trabajo en 1975, donde se estipula que el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales (Sauter, Hurrell, Murphy, y Levi, 1996). También sería pertinente solicitar se establezcan las directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo expresadas en 1963, en un informe del Tavistock Institute de Londres (Sauter et al., 1996). Las cuales se describen a continuación:

- El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente y mínimamente variado.
- El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo.
- El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo.
- Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo.
- El trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social.
- El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable.

II. *Intervención secundaria*: se relaciona con la idea de limitar el deterioro y las consecuencias de los riesgos psicosociales mediante una detección precoz (Tetrick y

Quick, 2003). Se trata de una intervención a nivel individual y grupal, que tiene como finalidad de reducir el impacto de los riesgos psicosociales sobre la salud y el bienestar del trabajador (Sutherland y Cooper, 2000)

La intervención secundaria resulta relevante al observar que en la organización estudiada, los trabajadores más jóvenes tienden a padecer mayores ataques del mobbing. En este punto, se sugiere intervenir a través de un trabajo a nivel grupal, ya sea mediante un taller de prevención y detección del mobbing, dirigido a los trabajadores más jóvenes; o bien, un taller de sensibilización y concientización del mobbing, dirigido a los trabajadores de edad mayor, para poder minimizar el impacto generado por el acoso, asegurando también que éste no se repita en un futuro. La idea es que a través de dicho taller, se proporcionen las instrucciones y la información adecuada para que los trabajadores sean capaces de identificar señales e indicadores alarmantes para detectar si son víctimas del mobbing o acosadores. A partir de ésta concientización, sería más fácil contrarrestar los efectos del acoso, mediante guías que a los trabajadores les proporcionen estrategias de afrontamiento ante éstas situaciones, y en caso de ser necesario, trabajar a nivel individual, brindando apoyo y atención psicológica a quienes así lo requieran, con la finalidad de alcanzar un óptimo desempeño dentro del trabajo. Y sin descuidar los objetivos establecidos por la organización.

- III. *Intervención terciaria*: incluye estrategias dirigidas a minimizar los efectos de los problemas que ya están teniendo lugar en la organización y sus trabajadores, como el tratamiento de los síntomas de la enfermedad laboral (LaMontagne, Keegel, Louie, Ostry, y Landsbergis, 2007).

En lo que respecta a la presente investigación, la intervención terciaria cobra importancia al considerar que los resultados obtenidos mostraron una elevada incidencia en conductas referentes al exceso de supervisión y control, es decir, conductas de acoso de tipo vertical descendente, donde el mobbing nace principalmente entre aquellos que ocupan puestos de jerarquía o superioridad respecto de la víctima (Romero, 2006). Lo cual coincide con las correlaciones negativas encontradas entre los factores de la EVT y la variable de número de personas a cargo (*Tabla 12*), dichas correlaciones, aunque no son estadísticamente significativas, indican que a menor número de personas a cargo, mayor es la presencia del mobbing en los trabajadores. En otras palabras, sugiere que las personas que no tienen personas bajo su mando, tienden a ser las principales víctimas del mobbing. Esto señala que las conductas hostiles están surgiendo entre desiguales e infortunadamente lo fomentan personas que ejercen poder dentro de la organización, convirtiéndose en un aspecto relevante a considerar como área de oportunidad, misma que mediante una intervención terciaria se podrían minimizar los efectos del control excesivo sobre los trabajadores del nivel operativo, emprendiendo un plan de acción que contribuya a mejorar la calidad del ambiente laboral, enfocándose en la sensibilización de los trabajadores asignados a controlar y supervisar las tareas de sus subordinados, para lo cual la empresa puede valerse del diseño, planeación y ejecución de un curso de capacitación dirigido a este tipo de personal; que enfatice la importancia y la necesidad de ejercer un óptimo liderazgo basado en la ética, el cual se logra tratando dignamente y con respeto a los compañeros de trabajo, especialmente aquellos con puestos operativos más bajos.

Es importante mencionar que estos tres niveles de intervención psicológica no son excluyentes entre sí, sino que se complementan entre ellos y su acción conjunta maximiza su

efectividad (Kristensen, 2000). De tal forma que se recomienda a los directivos de la organización en estudio, recurrir a los tres tipos de intervención para asegurar una importante reducción en los efectos del mobbing, incluyendo no solamente los riesgos para la salud y la estabilidad de los trabajadores, sino también los costos económicos representados estos riesgos.

Con base en lo anterior, se concluye que tanto el mobbing como los problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador. Además, como diversos estudios lo han comprobado, muchas veces los problemas de salud están más asociados a la presión del tiempo y a otros problemas emocionales y personales en el trabajo que a cualquier otro estresor de la vida personal, considerando incluso los problemas financieros o familiares del trabajador (Sauter et al., 1996). Por este motivo, coincidiendo con lo expresado por el observatorio permanente de riesgos psicosociales de la Universidad de Madrid (2007), se recomienda a la organización, fomentar un ambiente de trabajo de tolerancia, dignidad, cooperación e igualdad de oportunidades en el que se promueva el diálogo y la comunicación, la búsqueda de soluciones en grupo, el reconocimiento de los esfuerzos de los empleados, la creación de igualdad de oportunidades de desarrollo personal y profesional, etc., en el que la misma dirección se comprometa a combatir la violencia generada por el impacto del mobbing (Universidad Complutense de Madrid, 2007).

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos y descritos anteriormente, coinciden con investigaciones y teorías que preceden y sustentan este trabajo, en el que además de demostrar la existencia del mobbing en la organización mexicana de estudio, se encontraron relaciones significativas entre el mobbing y variables demográficas así como indicadores psicosomáticos presentes en los trabajadores. Como bien menciona el Dr. Uribe (2011), el contexto social para el trabajador mexicano es complicado, ya que la desigualdad social se profundiza y, como consecuencia, la violencia será una variable que intervendrá cada vez más en la vida cotidiana de las personas y sus familias, con un fuerte impacto en los niveles de calidad de vida y bienestar social de todos los mexicanos.

De acuerdo con un estudio confirmatorio de la Escala de Violencia en el Trabajo, llevado a cabo por Barrera y Castillo (2011), los factores del mobbing que revelan mayor impacto en los trabajadores son exceso de supervisión y control (F15), clima laboral hostil (F16) y abuso de poder (F10). Coincidiendo con estos datos, en el presente trabajo se encontró que los factores de exceso de supervisión y control y clima laboral hostil también generan un alto impacto en los trabajadores. Sin embargo, a diferencia del estudio realizado por Barrera y Castillo, en la ésta investigación se halló que el factor de violencia verbal (F2) fue el que tuvo un mayor impacto, siendo éste factor el que obtuvo una media más alta y el que se relacionó positivamente con el mayor número de indicadores psicosomáticos. Además las conductas de violencia no verbal se presentaron principalmente en las mujeres.

Según Del Pino (2010), los trabajadores que son víctimas de acoso, suelen serlo por presentar características específicas que los convierten en personas vulnerables, entre las que

destacan las mujeres. Al respecto, Uribe (2011) menciona que en otros espacios las mujeres han escrito una terrible historia, como el abuso sexual, la mutilación genital, las desigualdades económicas, el maltrato físico, emocional y sexual, etc., por lo que son consideradas un grupo de riesgo, al igual que otros grupos minoritarios. Por otra parte, Sauter et al. (1996), afirman que las víctimas de acoso psicológico, especialmente de acoso sexual en el entorno laboral, son casi en su totalidad mujeres, quienes lo padecen desde que empezaron a vender su fuerza de trabajo fuera del hogar. Dicho acoso es considerado un factor de estrés laboral que supone una amenaza para la integridad y seguridad psicológicas y físicas de la mujer, en un contexto en el que ésta tiene poco control debido al riesgo de represalias y el miedo a perder su medio de sustento. Lo anterior coincide con los resultados encontrados en la presente investigación, ya que los hallazgos muestran que en las mujeres, la presencia del mobbing es mayor, tanto en frecuencia como en duración. De acuerdo con Bernstein (1994), es importante recordar que este fenómeno puede tener consecuencias negativas e incluso graves para la salud de las mujeres y desde este punto de vista está justificado que se considere como un problema de salud y seguridad en el trabajo.

Por otra parte, de acuerdo con Vera (2009), en un trabajo de investigación realizado sobre el mobbing en trabajadores mexicanos, encontró que existe mayor presencia del mobbing en primer lugar en trabajadores con grado de primaria, y en segundo lugar en trabajadores con grado de universidad. Estos datos coinciden con los resultados obtenidos por Uribe (2013), a partir de la investigación exploratoria de la EVT, en la que encontró una relación significativa entre el mobbing y los trabajadores de escolaridad baja, así como en los trabajadores de escolaridad superior. En la presente investigación también se halló mayor presencia del mobbing en trabajadores con grado universitario, no obstante, a diferencia de las investigaciones antes

mencionadas, los trabajadores con grado de primaria no son los que mayormente presencian conductas de acoso.

Cabe destacar que en cuanto a la relación entre el mobbing y la edad, diversas investigaciones han demostrado que los adultos mayores representan un grupo de riesgo (Uribe 2011, Del Pino 2010). Sin embargo, los resultados hallados en este trabajo, señalan que respecto a las personas de edad avanzada, existe solamente mayor presencia de violencia verbal, también conocida como violencia psicológica. Y por el contrario, los resultados mostraron que los trabajadores más jóvenes son los que presencian más conductas del mobbing, entre las que destacan aquellas relacionadas con comunicación deteriorada, maltrato y humillación y percepción de un clima laboral hostil.

Finalmente, los resultados obtenidos en este trabajo, corroboran lo planteado por Leymann (1996) y posteriormente comprobado por el Dr. Uribe (2013), al afirmar que existen correlaciones positivas entre el mobbing y factores psicosomáticos, mismos que demuestran que, aunque los comportamientos violentos se vuelvan cotidianos y puedan parecer normales, los trabajadores presentan síntomas de padecimientos asociados con el estrés, así como una serie de malestares físicos que tienen un origen psicológico.

Lo anterior comprueba que el mobbing no se trata de un fenómeno aislado y que no distingue edad, género o nacionalidad, lo cual indica que se trata de un fenómeno psicosocial, en el que tanto la interacción, el medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de trabajo determinan una fuerte influencia en el trabajador para hacer frente a una situación de acoso (OIT-OMS, 1984). De tal forma, que debe ser atendido por profesionales comprometidos con el

bienestar y la salud del ser humano, sin ignorar la importancia de la participación de las empresas y organizaciones en la contribución del desarrollo de un ambiente laboral óptimo y digno para cualquier trabajador. Por tanto, como bien menciona el Dr. Uribe (2013), la interconexión entre organización, interacción social y enfermedad, obliga a los psicólogos, médicos, abogados, empresarios, sindicatos y Estados, a elevar la problemática del mobbing más allá de ser un fenómeno más de la violencia, por lo que es importante que el sector sanitario se asocie con otros sectores no sólo para obtener su colaboración y hacer frente a los problemas de salud prioritaria ya identificados, sino también para garantizar que se reconozca a la salud como uno de los resultados socialmente valorados de todas las políticas.

5.1 Limitaciones del estudio

Una de las principales limitaciones presentes para la realización de éste proyecto, fue respecto a la elaboración del marco teórico, ya que además de existir una carencia de literatura mexicana relacionada con el mobbing, las investigaciones aplicadas en México sobre éste fenómeno, son muy escasas. Sin mencionar que muy pocos instrumentos de medición del mobbing se han diseñado y estandarizado para la población mexicana. Por tanto, se sugiere continuar con estudios que pueden partir de importantes líneas de investigación realizadas por intelectuales como el Dr. Uribe (2011), Del Pino (2007), Mercado (2008), Becerra y Chávez (2009), Corella (2009), Cuecuecha y Chávez (2009), Barrera y Castillo (2009), entre otros; con la finalidad de expandir el campo de estas investigaciones y aportar mayor información útil y relevante para futuros proyectos que tengan como principal objetivo la realización de propuestas de intervención para mejorar la calidad de vida del trabajador mexicano. De igual forma, es altamente recomendable realizar estudios exploratorios enfocados en el diseño, estandarización y

elaboración de escalas que permitan detectar la presencia del mobbing en la población mexicana, para poder realizar comparaciones con los resultados derivados de la aplicación de la EVT y así lograr un perfeccionamiento en los instrumentos de medición para éste fenómeno.

Además, la mayoría de las investigaciones se han centrado en analizar la díada víctima-acosador. Sin embargo, los procesos de acoso psicológico aparecen y se desarrollan en un contexto organizacional y social que los configura y condiciona. Por ello, se sugiere que los futuros estudios amplíen la perspectiva y analicen el papel que juegan los testigos y los observadores en el proceso. De igual forma, es necesario estudiar con mayor detalle la influencia que tiene el acoso en el entorno social de la víctima, tema que salvo contadas excepciones constituye un área insuficientemente estudiada (Hoobler y Brass, 2006).

Por otro lado, debido a que el estudio es correlacional, no es posible afirmar si la relación entre el mobbing y las variables demográficas, así como los indicadores psicossomáticos, es una relación causal, es decir, no se puede determinar el mobbing como variable dependiente, sino únicamente como variable consecuente.

Otra de las limitaciones del estudio se relaciona con el hecho de que algunos participantes pueden no estar conscientes de padecer o ser víctimas del mobbing, o pueden estar indispuestas a participar en la investigación debido a influencias negativas. O como bien menciona el Dr. Uribe (2011), no existen estudios relacionados con la posibilidad de que una persona que se diga o presente como víctima realmente no lo sea; de igual forma, que una persona a la que se le acuse de victimario sólo sea en la imaginación de quien se siente víctima. Por estos motivos, es posible que algunos participantes no hayan sido absolutamente sinceros al momento de contestar la

prueba, por lo que sería recomendable corroborar la información obtenida, con otras técnicas de investigación, especialmente con el método de entrevista, con la finalidad de detectar quiénes verdaderamente se encuentran desprotegidos ante agentes externos peligrosos u otros compañeros de trabajo y conocer cuáles son sus factores de vulnerabilidad ante el mobbing, sin descuidar la confidencialidad y el trato con respeto a la privacidad de cada uno de los participantes.

Un aspecto más a considerar como una limitación en la presente investigación, se relaciona con la aplicación de la EVT, ya que fue necesario ajustarse al horario disponible y establecido por la organización, es decir, los trabajadores fueron evaluados dentro de su horario de trabajo, por bloques de aproximadamente cinco personas, en el momento que estuvieran menos ocupados. Debido a esto, la aplicación de la EVT para la totalidad de la muestra se llevó a cabo en un periodo de aproximadamente dos meses. Además, tomando en cuenta que cumplen con una jornada de 12 horas, los trabajadores participaron en horarios muy distintos que fluctuaron entre las 6 am y las 6 pm. Por ello, es posible reconocer que dentro de este periodo tan largo existen diversos factores tanto internos como externos que influyen en el participante al momento de la ejecución de la prueba y que difícilmente se pueden controlar, tales como: cansancio o fatiga, hambre o sed, falta de energía, cambios en el ambiente climático, cambios en la iluminación, etc. En este sentido, para la réplica de este o cualquier otro proyecto, se recomienda enfatizar la importancia de controlar estos factores al momento de acordar la aplicación de la prueba con el personal encargado de la gestión organizacional, solicitando que la aplicación sea de preferencia en un horario fijo, de tal manera que se logren las mismas condiciones o por lo menos sean semejantes para todos los participantes.

Por otra parte, la especificación del estudio impide que los resultados sean generalizados, principalmente porque la muestra se delimitó a trabajadores pertenecientes al área de terminado, ubicados en un nivel operativo y con una jornada laboral de 12 hrs. Por tal motivo, se sugiere ampliar la muestra poblacional y realizar una investigación para encontrar si existen diferencias estadísticamente significativas entre trabajadores pertenecientes a otras áreas de la misma organización, como lo son: pre prensa, impresión, sobres, flotilla, etc. Además se recomienda realizar la comparación con trabajadores de ésta misma empresa, pero que pertenezcan a distintos niveles -ya sean medios o gerenciales y ejecutivos-, y cumplan diferentes jornadas laborales, con el fin de identificar las principales manifestaciones del acoso y determinar cuál es el impacto del mobbing con relación al área, el tipo de puesto y las horas de trabajo del personal de dicha organización mexicana.

Finalmente, se desconocen otros factores inherentes al trabajo, tales como factores físicos, ergonómicos y organizativos, bajo los cuales se rigen los trabajadores. Por lo cual se sugiere adoptar estrategias para evaluar e identificar las condiciones laborales físicas, psicosociales y de gestión empresarial, más propicias para el mobbing en ésta organización. Respecto a ello, Fox y Levin (1994), afirman que diversas investigaciones han demostrado que los sentimientos de inseguridad en el empleo, las percepciones de que las políticas de la organización y su aplicación son injustas, un estilo severo de dirección y supervisión, la vigilancia electrónica, así como la percepción de condiciones de aglomeración y niveles extremos de calor y ruido, aparecen asociados a la agresión y a la violencia en el lugar de trabajo. Según estos autores, garantizar que las políticas y los procedimientos de la organización se caractericen por una justicia manifiesta será probablemente una técnica de prevención eficaz.

Referencias bibliográficas

- Aamodt, M. G. (2004). *Applied industrial/organizational psychology (4th ed.)*. Belmont, CA: Wadsworth/Thomson Learning.
- Alcides Camargo, J., y Puentes Suárez, A. (2010). Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral. *Perspectivas en Psicología* , 6 (1).
- American Society For Reproductive Medicine. (2011). *ASRM*. Recuperado el 03 de Marzo de 2015, de Disfunción sexual e infertilidad:
http://www.asrm.org/uploadedFiles/ASRM_Content/Resources/Patient_Resources/Fact_Sheets_and_Info_Booklets_en_Espanol/Disfuncion_sexual_e_infertilidad.pdf
- Baron, R. A., y Byrne, D. (2003). *Social psychology (10th ed.)*. Boston: Allyn and Bacon.
- Baron, R. A., y Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior* , 22, 161-173.
- Barrera Palestina, P. Y., y Castillo Perea, I. (2011). *Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT): estudio confirmatorio y su validación con clima organizacional*. México, UNAM: Tesis de licenciatura.
- Becerra Gacía, A., y Chávez Alvarez, F. J. (2009). *Conceptualización del acoso laboral (Mobbing) en el sector público y privado mediante la entrevista*. México, UNAM: Tesis de licenciatura.
- Bernstein, A. (1994). Law, culture and harassment. *Univ Penn Law Rev* , 142, 1227-1311.
- Björkqvist, K., Österman, K., y Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior* , 20, 173-184.
- Bosqued Lorente, M. (2005). *Mobbing: cómo prevenir y superar el acoso psicológico*. Barcelona: Paidós.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Oxford, Inglaterra: D. C. Heath & Co.
- Carrasco Ortiz, M. Á., y González Calderón, M. J. (2006). Aspectos conceptuales de la agresión: definición y modelos explicativos. *Acción Psicológica* , 4, 2, 7-38.
- Ciencias Jurídicas*. (2014). Recuperado el Abril de 2014, de Ciencias Jurídicas:
<http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/estado-civil>
- Cloke, K., y Goldsmith, J. (2002). *The end of management and the rise of organizational democracy*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Comité Mixto OIT-OMS. (1984). *FACTORES PSICOSOCIALES: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Serie, Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo No. 56.
- Consejería de educación y cultura, Secretaría sectorial de educación, Subdirección general de personal, Servicio de prevención de riesgos laborales. (2004). *Prevención de riesgos específicos en centros educativos*. España: Tip. San Francisco, SA.
- Cooper, C. L., y Cartwright, S. (1994). Healthy mind, healthy organization - a proactive approach to occupational stress. *Human Relations* , 47, 455-471.
- Corella Gómez, A. (2009). *El acoso laboral y el hostigamiento sexual, dos fenómenos que afectan la salud de los trabajadores mexicanos: un estudio cualitativo*. México, UNAM: Tesis de licenciatura.
- Cuecuecha Eslava, V., y Suárez Aguilar, J. D. (2009). *Acoso laboral en trabajadores mexicanos: estudio de casos*. México, UNAM: Tesis de licenciatura.
- Del Pino Peña, R. (2010). Aproximación al Mobbing en las empresas mexicanas: Violencia y acoso psicológico en el trabajo en personal estratégico de alto valor organizacional. *XV Congreso Internacional de Contaduría, Administración Informática* (págs. 2-19). México: ANFECA.
- Di Martino, V., Hoel, H., y Cooper, C. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Irlanda: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior* , 5, 379-401.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower* , 20 (1-2) 16-27.
- Einarsen, S., y Hauge, L. J. (2006). "Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura". *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* , 22, 3, 251-273.
- Einarsen, S., y Mikkelsen, E. G. (2003). Individual Effects of exposure to bullying at work. *Bullying and emotional abuse in the workplace: international perspectives in research and practice* (págs. 127-144). Londres: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., y Raknes, B. I. (1997). Harassment at work and the victimization of men. *Violence and Victims* , 12, 247-263.

- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., y Cooper, C. L. (2003). The concept of bullying at work: the European tradition. *Bullying and emotional abuse in the workplace: international perspectives in research and practice* (págs. 3-30). Londres: Taylor & Francis Books Ltd.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., y Matthiesen, S. M. (1994). Bullying and harassment at work and their relations to work environment quality. An exploratory study. *The European Work and Organizational Psychology* , 4, 381-401.
- Fernández García, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: ECU Editorial Club Universitario.
- Fox, A. J., y Levin, J. (1994). Firing back: The growing threat of workplace homicide. *Ann Am Acad Polit SS* , 536, 16-30.
- García Flores, P. (2011). *Intervención cognitivo-conductual para la cesación del tabaquismo*. Tesis de licenciatura: México, UNAM.
- González de Rivera Revuleta, J. L., y Rodríguez Abuín, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: Un estudio con el LIPT-60 y SCL 90-R. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones* , 22, 3, 397-412.
- González Trijueque, D., y Graña Gómez, J. L. (2013). Adaptación psicométrica de una versión española del Cuestionario de Conductas Negativas Revisado (NAQ-R). *Psicopatología Clínica, Legal y Forense* , 13, 7-28.
- Grunau, G. (2007). *Mobbing and Burnout: Are they linked?* Obtenido de ProQuest Information and Learning Company.
- Handal, J. A. (Abril de 2008). *Autoestima y desempeño laboral*. Recuperado el 11 de Septiembre de 2013, de Autoestima y desempeño laboral: <https://www.google.com.mx/#q=autoestima+y+desempe%C3%B1o+laboral>
- Hoel, H., Rayner, C. H., y Cooper, C. L. (1999). Workplace bullying. En E. C. (eds), *International Review of Industrial* (págs. 14, 195-230). Chichester: Wiley.
- Hoobler, J., y Brass, D. (2006). Abusive supervision and family undermining as displaced aggression. *Journal of Applied Psychology* , 91, 1125-1133.
- Hornstein, H. A. (2003). Workplace incivility: An unavoidable product of human nature and organizational nurturing. *Ivey Business Journal* , 68, 1-7.
- Hubert, A. B., y Van, V. M. (2001). Risk sectors for undesirable behavior and mobbing . *European Journal of Work and Organizational Psychology* , 10 (4), 375-392.

- INEGI. (2014). Recuperado el Abril de 2014, de Instituto Nacional de Estadística y Geografía:
[http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/rutinas/glogen/default.aspx?t=cp&s=est
&c=10249](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/rutinas/glogen/default.aspx?t=cp&s=est&c=10249)
- INEGI. (2014). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE)*. Recuperado el 03 de Marzo de 2015, de Glosario:
[http://www3.inegi.org.mx/sistemas/Glosario/paginas/Contenido.aspx?ClvGlo=ehenoe&n
ombre=205&c=10842&s=est](http://www3.inegi.org.mx/sistemas/Glosario/paginas/Contenido.aspx?ClvGlo=ehenoe&nombre=205&c=10842&s=est)
- Instituto Klein. (2012). *Trastornos Alimenticios Org*. Recuperado el 03 de Marzo de 2015, de ¿Qué es un trastorno alimenticio?: [http://trastornosalimenticios.org/que-es-trastorno-
alimenticio/](http://trastornosalimenticios.org/que-es-trastorno-alimenticio/)
- Keashly, L. (2001). Interpersonal and systematic aspects of emotional abuse at work: The target's perspective. *Violence and Victims* , 16, 233-268.
- Kristensen, T. S. (2000). Workplace intervention studies. *Occupational Medicine* , 15, 293-306.
- LaMontagne, A. D., Keegel, T., Louie, A. M., Ostry, A., y Landsbergis, P. (2007). A Systematic Review of the Job-Stress Intervention Evaluation Literature, 1990-2005. *Job-Stress Evaluation* , 13, 268-280.
- Leymann, H. (1986). "*Vuxenmobbing. Om psykiskt vald i arbetslivet.*" [Mobbing - *psychological violence in work life*]. Lund, Suecia: Studentlitteratur.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror. *Violence and Victims* , 5, 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work-. *European Journal of Work and Organizational Psychology* , 5, 2, 165-184.
- Liefooghe, A. P., y McKenzie Davey, K. (2001). Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology* , 10 (4), 375-392.
- López Cabarcos, M. A., y Vázquez Rodríguez, P. (2003). *Mobbing. Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Matthiesen, S. B., Raknes, B. I., y Rokkum, O. (1989). Bullying at the worksite. *Journal of the Norwegian Psychological Association* , 26 (11), 761-774.
- Melia, J. L., Sempere, J. M., y Romero, J. (2004). *Factores de Riesgo del Acoso Social en el Trabajo (Mobbing): Un Estudio de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Valenciana*.

Meseguer, M. (2008). *Tesis Doctoral*. Obtenido de El acoso psicológico del trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11034/MeseguerdePedro1de2.pdf?sequence=1>

Metodología de la investigación 2010 México McGraw-Hill

Ministerio de Educación Nacional. República de Colombia. (6 de Diciembre de 2013). *Graduados Colombia. Observatorio Nacional para la educación*. Recuperado el 17 de Abril de 2015, de Glosario: <http://www.graduadoscolombia.edu.co/html/1732/article-145083.html>

Moreno Jiménez, B., y Báez León, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

OMS. (2014). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 03 de Marzo de 2015, de Género: <http://www.who.int/topics/gender/es/>

OMS. (2015). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 03 de Marzo de 2015, de Depresión: <http://www.who.int/topics/depression/es/>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (20 de Julio de 1998). *La violencia en el trabajo: un problema mundial*. Recuperado el 2013 de Septiembre de 14, de Organización Internacional del Trabajo. Promover el empleo, proteger a las personas: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang-es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo. (2006). *Equipo Federal del Trabajo*. Obtenido de Análisis del Informe de Organización Internacional del Trabajo (OIT): <http://www.eft.com.ar/doctrina/articulos/la-violencia-en-el-trabajo-alberto-chartzman-birembaum.htm>

Organización Internacional del Trabajo. (1987). Resolución sobre la revisión de la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones. *Decimocuarta Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo*.

Ovejero Bernal, A. (2009). *Fundamentos de psicología jurídica e investigación criminal*. España: Ediciones Universidad de Salamanca.

Ozturk, H., Sokmen, S., Yilmaz, F., y Cilingir, D. (2008). Measuring mobbing experiences of academic nurses: Development of a mobbing scale. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners* , 20, 435-442.

Peña , F., Ravelo, P., y Sánchez, S. (2007). Cuando el trabajo nos castiga: Debates sobre el mobbing en México. (págs. 9-20). México: Universidad Autónoma Metropolitana

- Azcapotzalco, Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing y Ediciones y Gráficos Eón.
- Piñuel y Zabala, I. (2004). *Informe Cisneros V. La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en la administración (AEAT y IGAE)*. España: Sindicato GESTHA. Asociaciones profesionales del Cuerpo Técnico.
- Quintero, Y. (15 de Octubre de 2012). *Puesto de trabajo*. Recuperado el 24 de Enero de 2014, de Definición Puesto de Trabajo: <http://quinteroyuli.blogspot.mx/2012/10/definicion-puesto-de-trabajo.html>
- RAE. (2012). *Real Academia Española*. Recuperado el 03 de Marzo de 2015, de Diccionario de la lengua española: <http://lema.rae.es/drae/>
- Redacción Onmeda. (09 de Septiembre de 2011). *Onmeda.es Para tu salud*. Recuperado el 03 de Marzo de 2015, de Enfermedades gastrointestinales: <http://www.onmeda.es/enfermedades/gastritis.html>
- Redacción Onmeda. (12 de Junio de 2012). *Onmeda.es Para tu salud*. Recuperado el 03 de Marzo de 2015, de Alcoholismo (Adicción al alcohol): <http://www.onmeda.es/adicciones/alcoholismo-definicion-10019-2.html>
- Redacción Onmeda. (19 de Marzo de 2012). *Onmeda.es Para tu salud*. Recuperado el 03 de Marzo de 2015, de Dolor muscular (mialgia): definición: http://www.onmeda.es/sintomas/dolor_muscular_mialgia-definicion-4333-2.html
- Redacción Onmeda. (24 de Noviembre de 2014). *Onmeda.es Para tu salud*. Recuperado el 17 de Abril de 2015, de Cefalea tensional: definición: http://www.onmeda.es/enfermedades/cefalea_tensional-definicion-1623-2.html
- Rodríguez Nieves, E. (2007). El acoso moral (laboral) en el trabajo: consciencia y desarrollo en Puerto Rico. *Revista Empresarial Inter Metro* , 3, 1, 12-34.
- Romero Pérez, J. E. (2006). *Mobbing*. Recuperado el 11 de Septiembre de 2013, de Mobbing Laboral - acoso moral, psicológico: <http://www.ijj.ucr.ac.cr/archivos/publicaciones/libros/Mobbing%20Laboral:%20acoso%20moral%20psicologico.pdf>
- Ronald, E., y Mnthe, E. (1989). *Bullying. An international perspective* . Londres: D. Fulton.
- Salud, Sedena y Semar. (2010). *Guía de práctica clínica GPC*. Recuperado el 03 de Marzo de 2015, de Diagnóstico y tratamiento de los trastornos del sueño: http://www.cenetec.salud.gob.mx/descargas/gpc/CatalogoMaestro/385_IMSS_10_Trastorno_sueno/GRR_IMSS_385_10.pdf

- Sánchez Cabaco, A. (1999). Variables individuales (cognitivo-emocionales) y grupales en las nuevas patologías: El caso del mobbing o acoso psicológico en las organizaciones. *Revista Iberoamericana de Educación, Salud y Trabajo* , 1, 235-250.
- Sauter, S. L., Hurrell, J. J., Murphy, L. R., y Levi, L. (1996). Factores Psicosociales y de Organización. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* , 34 - 34.87.
- Spielberger, C. (1980). *Tensión y ansiedad*. México: Dimsa.
- Sutherland, V. J., y Cooper, C. L. (2000). *Strategic Stress Management: An organizational approach*. . New York: Palgrave.
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal* , 43 (2), 178-190.
- Terrón, A. (2012). *Amaya Terrón Psicología*. Recuperado el 03 de Marzo de 2015, de Fobias y miedos: <http://www.psicologiaamayatterron.com/fobias-y-miedos>
- Tetrick, L. E., y Quick, J. C. (2003). Prevention at work: Public health in occupational settings. En L. E. Tetrick, & J. C. Quick, *Handbook of Occupational Health Psychology* (págs. 3-18). Washington: DC: American Psychology Association.
- Trujillo Flores, M. M., Valderrabano Almegua, M. d., y Hernández Mendoza, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Redalyc* , 17, 29, 71-91.
- Universia. (2010). *Mobbing*. Recuperado el 09 de Septiembre de 2013, de Red Universia: <http://contenidos.universia.es/especiales/mobbing/concepto/index.htm>
- Universidad Complutense de Madrid. (2007). *Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales*. Recuperado el 17 de Abril de 2015, de Intervención en casos de acoso laboral: http://www.ucm.es/data/cont/docs/183-2013-05-08-Ponencia_Lizzy12.pdf
- Uribe Prado, J. F. (2012). Violencia en el trabajo, factores psicosomáticos y clima laboral, un estudio confirmatorio. *1er Congreso Internacional y 4o Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo*., (págs. 1-4). Bogotá, Colombia.
- Uribe Prado, J. F. (2013). *EVT Escala de Violencia en el Trabajo Mobbing*. México: Manual Moderno.
- Uribe Prado, J. F. (2011). *Violencia y acoso en el trabajo: Mobbing*. México: Manual Moderno.
- Vargas Hernández, I. (09 de Agosto de 2012). *El "mobbing" afecta a 50% de empleados*. Recuperado el 09 de Septiembre de 2013, de CNNexpansión:

<http://www.cnnexpansion.com/mi-carrera/2012/08/08/mexicanos-sufren-bullying-en-el-trabajo>

- Velázquez, M. (2001). *La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o mobbing*. Recuperado el 2013 de Septiembre de 09, de Prevencion.com: www.prevencion.com
- Vera Hernández, L. E. (2009). *Mobbing: Acoso laboral en trabajadores mexicanos*. México, UNAM: Tesis de licenciatura.
- Verona Martel, M. C., Déniz Mayor, J. J., y Santana Mateo, R. (2014). Consecuencias y responsabilidades de la empresa ante el mobbing. *Ciencia y Sociedad* , 39, 3, 413-440.
- White, S. (2004). A psychodynamic perspective of workplace bullying: containment, boundaries and a futile search for recognition. *British Journal of Guidance & Counseling* , 32, 269-280.
- Yamada, D. C. (2000). The phenomenon of "workplace bullying" and the need for status-blind hostile work environment protection. *Georgetown Law Journal* , 88, 475-537.
- Zapf, D. (1999). Organizational, work group and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower* , 20, 70-85.
- Zapf, D., y Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. . *European Journal of Work and Organizational Psychology* , 10, 497-522.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario EVT

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 molestarte 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 más allá de los buenos resultados para que él sobresalga de entre sus colegas
96	El ambiente de trabajo es tan desagradable que no tengo ánimo para relacionarme con otras personas
97	Donde laboro si cometo un error soy castigado
98	¿Qué 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 qué 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?

Anexo 2. Hoja de respuestas EVT

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.												

79.													
80.													
81.													
82.													
83.													
84.													
85.													
86.													
87.													
88.													
89.													
90.													
91.													
92.													
93.													
94.													
95.													
96.													
97.													
98.													

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	Diario	

				(4)	(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)