



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**SÍNDROMES ORGANIZACIONALES (SÍNDROME DE  
DESGASTE OCUPACIONAL Y ACOSO LABORAL) EN UNA  
MUESTRA DE TRABAJADORES MEXICANOS**

**T E S I S**

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

**P R E S E N T A:**

***ELIZABETH SÁNCHEZ RAZO***

**DIRECTORA: DRA. ERIKA ROSALIA VILLAVICENCIO AYUB  
REVISOR: DR. SAMUEL JURADO CÁRDENAS**

**SINODALES:**

**DRA. MARÍA DEL CARMEN GERARDO PÉREZ  
MTRA. ISaura ELENA LÓPEZ SEGURA  
DRA. JUANA PATLÁN PÉREZ**



**Facultad  
de Psicología**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, CDMX 2016**



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**

*Esta tesis surge de los principales motores que existen en mi vida para ser una mejor persona cada día, para darme cuenta que no soy yo la que tiene que enseñarles, sino que son ustedes mis dos más grandes maestros de vida, mis hijos, agradezco principalmente a ustedes que han tenido que padecer mi ausencia y mis cambios de humor por sentarme a realizar éste, mi trabajo de realización personal, agradezco a ustedes que han sabido ser pacientes y que siempre han sido amorosos conmigo, motivándome para que creemos un mejor futuro. Mil gracias Eskarleth y Leonardo.*

*A todos aquellos que nunca perdieron la fe en mí y que me han acompañado en este largo camino y que han luchado a mi lado para que este sueño se cumpla.*

*Elizabeth Sánchez Razo.*

## **PARA TI, EL TRIUNFO**

*Para ti, que luchaste por lograrlo*  
*Para ti, que desafiaste el desánimo*  
*Para ti, que le diste la espalda a la*  
*derrota*  
*Para ti, que no hubo mañana fría*  
*Para ti, que el cansancio no menguo*  
*tus fuerzas*  
*Para ti, es el triunfo*

*Para ti, que peleaste con coraje, para*  
*salir adelante*  
*Para ti, que no, te hizo fracasar, la*  
*crítica*  
*Para ti, que el aplauso, no te lleno de*  
*orgullo*  
*Para ti, que caminaste sin desfallecer*  
*Para ti, que hiciste de la noche día*  
*Para ti, que empeñaste tu palabra en*  
*terminar*  
*Para ti, es el triunfo que yo te otorgo*

*Para ti, son mis palabras de motivación*  
*Para ti, mi canto de victoria*  
*Para ti, mi aliento a que continúes tu*  
*meta*  
*Para ti, mi fuerza, en tu cansancio*  
*Para ti, velare tu sueño, aun sin*  
*descanso*

*Con un solo objetivo verte triunfar*  
*Con un solo deseo que logres tu meta*  
*Que salgas al mundo como un*  
*vencedor*  
*Que voltees para atrás y veas lo que*  
*superaste*  
*Que me dejes felicitarte porque yo sé*  
*Que para ti es el triunfo a tu esfuerzo.*

*Alicia Pérez Hernández.*

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	6
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	7
<b>CAPÍTULO 1. SÍNDROME DE DESGASTE OCUPACIONAL (SDO)</b> .....	9
1.1 Origen Conceptual .....	11
1.2 Estadios de síndrome de desgaste ocupacional (SDO) .....	15
1.3 El síndrome de desgaste ocupacional, factores y consecuencias .....	16
1.4 Instrumentos de medición del SDO .....	19
<b>CAPÍTULO 2. ACOSO LABORAL (MOBBING)</b> .....	23
2.1. Definición .....	23
2.2. Elementos característicos del acoso laboral .....	27
2.3. Tipos de Acoso Laboral .....	29
2.4. Las partes implicadas. Acosador, Víctima y los cómplices. ....	30
2.5. Fases del Acoso Laboral .....	36
2.6. Conductas del Acoso Laboral .....	39
2.7. Antecedentes y consecuencias del acoso laboral .....	42
2.8 Evaluación del acoso laboral .....	46
<b>CAPÍTULO 3. LA PERSPECTIVA DE LOS SÍNDROMES ORGANIZACIONES: SÍNDROME DE DESGASTE OCUPACIONAL Y ACOSO LABORAL EN MÉXICO.</b> .....	52
<b>CAPÍTULO 4. MÉTODO</b> .....	58
4.1 Justificación .....	58
4.2 Planteamiento del problema .....	59
4.3 Objetivos .....	60
4.4 Hipótesis .....	61
4.5 Variables .....	62
<i>Definición conceptual.</i> .....	62
<i>Definición operacional.</i> .....	63
Variables Clasificadoras .....	63
4.6 Tipo de estudio .....	64
4.7 Diseño .....	65
4.8 Muestra .....	65

4.9 Instrumentos .....	66
4.10 Procedimiento .....	67
<b>CAPITULO 5. RESULTADOS .....</b>	<b>71</b>
<b>CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES .....</b>	<b>93</b>
<b>CAPÍTULO 7. LIMITACIONES Y SUGERENCIAS .....</b>	<b>95</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>97</b>

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de desgaste ocupacional, así como el nivel de acoso laboral y la relación entre estas variables en una muestra de trabajadores mexicanos del sector privado. La muestra estuvo integrada por 49 participantes. Para medir el desgaste ocupacional (SDO) se utilizó el instrumento versión adaptada de la escala de desgaste ocupacional (EDO) (Villavicencio, 2015), para medir el acoso laboral se elaboró un nuevo instrumento, realizando una adaptación de la escala Cisneros como una herramienta de valoración del mobbing (Fidalgo y Piñuel, 2004).

Para el análisis de los datos se utilizó el programa SPSS versión 22; se llevaron a cabo análisis t- student para ver si existía diferencias significativas entre algunas variables sociodemográficas (sexo y estado civil), el acoso laboral y el SDO, también se realizaron ANOVAS para ver diferencias entre las otras variables sociodemográficas (antigüedad, escolaridad, edad y tipo de puesto) el acoso laboral y el SDO. Los resultados mostraron que no existen diferencias significativas entre las variables antes mencionadas a excepción del acoso laboral y la escolaridad. En cuanto a los resultados de los niveles de acoso se encontró que éste es mínimo y que la jerarquía que más lo lleva a cabo es el jefe (acoso de nivel descendente). Con respecto al SDO los resultados arrojaron que la mayoría de los trabajadores de la muestra estudiada se encuentra en el nivel alto, nivel quemado.

## INTRODUCCIÓN

La vida del trabajador dentro de las empresas ha sido poco estudiada, sobre todo respecto a temas que están relacionada con la salud y que se derivan del propio trabajo, por ejemplo problemas como el agotamiento, la presión, el cansancio emocional, los cuales se viven día a día en el ámbito laboral y que desafortunadamente son vistos como algo normal y cotidiano con lo que debe aprender a vivir la mayoría de los trabajadores (Letelier, Navarrete y Farfán, 2014).

El síndrome de desgaste ocupacional es una respuesta al estrés laboral que surge de la rutina laboral que trae como consecuencias un estado de agotamiento mental, físico y emocional.

El acoso laboral es definido como el ataque a nivel psicológico de una o varias personas hacia otra que es sistemático y recurrente, el cual tiene como propósito aislar y perturbar el desempeño y rendimiento laboral de la persona que lo sufre y que puede llevar a que abandone su lugar de trabajo.

Estos síndromes que son originados en las organización tienen como consecuencia el deterioro en la salud física y mental de los trabajadores, se presentan como un mal psicosocial que afecta y merma, las competencias, capacidades, el desarrollo y el bienestar de aquellos quienes lo padecen (Letelier, Navarrete y Farfán, 2014). Estos fenómenos organizacionales no deberían ser considerados como algo normal y cotidiano con lo cual tiene que vivir la empresa y

trabajador por eso hoy en día es de vital importancia poder contar con herramientas que generen evidencia que sustente la creación de programas de prevención y contención de esta problemática, con la finalidad de que surjan cambios a nivel organizacional, de calidad de vida para el trabajador dentro de la organización llevando a que se puedan crear una cultura de salud en el ámbito laboral.

Este trabajo está conformado por 7 capítulos, en el primer capítulo se aborda el origen conceptual, estadios, causas, consecuencias e instrumentos que miden el síndrome de desgaste ocupacional (SDO), en el capítulo 2 se aborda el acoso laboral desde su definición, elementos, tipos, fases, antecedentes y consecuencias así como la evaluación de éste. El capítulo 3 hace referencia al porque se les denomina síndromes organizacionales tanto al acoso laboral como al SDO y un poco de perspectiva a cerca de la situación de estos en México. El capítulo 4 está dedicado a explicar la metodología de la investigación. El capítulo 5 aborda los resultados obtenidos, seguido del capítulo 6 y 7 donde se presentan las conclusiones, limitaciones y sugerencias.

## **CAPÍTULO 1. SÍNDROME DE DESGASTE OCUPACIONAL (SDO)**

Actualmente el estilo de vida laboral conlleva un alto nivel de exigencia y de competitividad para los trabajadores, dando como resultado que los requerimientos por parte de los empleadores sean mayores hacia sus trabajadores, estos deben ser capaces de realizar varios trabajos a la vez y que tengan que adaptarse a condiciones laborales desafortunadas para poder conservar sus puestos, entre ellas se pueden mencionar largas jornadas laborales, trabajos repetitivos y rutinarios, reacomodaciones de puestos, firma de contratos por tiempo determinado, trabajo bajo presión, cambios tecnológicos, falta de capacitación, bajos salarios, largas distancias para poder llegar al trabajo, en pocas palabras se pide un profundo compromiso con la organización, estas condiciones llevan a que el empleado tenga una vida sedentaria y reducidos periodos de tiempo dedicados al descanso, relajación y recreación, dieta desequilibrada y reducidas horas de sueño son algunos factores que detonan enfermedades como el SDO (Uribe, 2008).

En otras cuestiones Villavicencio (2015) indica que al trabajador se le pide que realice actividades que requieren de actividad mental como: trabajo en equipo, comunicación asertiva, creatividad, innovación, solución de problemas, trabajo bajo presión, habilidades de liderazgo, delegación, empoderamiento entre otras.

Bajo este panorama al trabajador no solo se esfuerza por obtener un puesto dentro de la organización, sino por conservarlo dejando de lado sus derechos, lo cual lo lleva a sentir felicidad por poder tener trabajo, pero frustrado por tener que

experimentar tan desafortunadas condiciones de trabajo, estresado por tener que sacrificar vida personal. Lo antes mencionado lleva a que los empleados experimenten un grado de estrés crónico, que desencadena en la aparición del síndrome de desgaste ocupacional (SDO), con el que los trabajadores manifiestan fatiga, dolores de cabeza, hipertensión, baja de peso, resfriados, irritabilidad, ansiedad, frustración, pesimismo, hostilidad, agresividad, problemas familiares, dependencia al alcohol y hasta ausentismo laboral (Sánchez, 2011).

Vasconcelos (2013) indica que la importancia del SDO es fundamental ya que en la propia Ley Federal del Trabajo de México se tipifica como una enfermedad del trabajo, como un estado que se origina de la presencia continua de una causa derivada o presente en el lugar de trabajo.

## 1.1 Origen Conceptual

El origen del concepto de burnout se remonta a Schwart y Will (1950), estos autores publican la historia del proceso de despersonalización de una enfermera, concretando el término a las profesiones que se dedican a cuidar a los demás, en este sentido poco después en el año de 1969, Bradley menciona el concepto de staff burnout como situación de riesgo para el personal que trabaja en un programa comunitario para tratar adolescentes delincuentes (Juárez, Camacho y Placencia, 2014).

Freudenberger (1974) es el primero que describe el burnout como un síndrome clínico, esta descripción se da como resultado de su trabajo como cuidador el cual se caracterizaba por carecer de horario fijo, contar con un número de horas muy alto, tener un salario bajo y realizarse en un contexto social muy exigente, habitualmente tenso y comprometido. Freudenberger (1974), también describió cómo los prestadores de este servicio se volvían personas menos sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas en relación con los pacientes, con un trato distanciado y cínico con tendencia a culpar al paciente de los propios problemas que el cuidador padecía. Para describir este síndrome, Freudenberger eligió la palabra Burnout (“estar quemado”, “consumido”, “apagado”) que es el término que se utilizaba para referirse a los efectos del consumo crónico de sustancias tóxicas de abuso (Carlin y Garcés de los Fayos Ruiz, 2010).

En 1976 Maslach retoma el término utilizado por Freudenberger describiendo al síndrome de desgaste ocupacional (SDO) como una situación cada vez más

frecuente entre los trabajadores que prestaban servicios humanos y es que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores terminaban “quemándose”. Sin embargo es hasta el año de 1981 que Maslach y Jackson definen al burnout como un proceso de interacción entre el ambiente y características propias de la persona en donde aparecen tres factores: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo, que puede desarrollarse en aquellos cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad (Sánchez, 2011).

Posteriormente Maslach (2009) plantea que el origen del fenómeno del acoso laboral, es el resultado psicológico y social de una exposición crónica al estrés que tiende a ser bastante estable con el tiempo (Díaz y Gómez, 2016).

Existen varias formas de llamar al burnout entre ellas están síndrome del trabajador quemado, quemazón profesional, síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome del desgaste profesional (Japcy y Stefano, 2007; Villavicencio, 2015). En México Uribe (2008) indica que después de varios estudios realizados se llegó al acuerdo de denominarlo Desgaste Ocupacional debido a la amplitud de aplicación del concepto a cualquier trabajador, sea este o no asistencial, además para los mexicanos el desgaste es un término que es entendido como agotamiento.

Los autores Gil-Monte y Peiró (1997) en una delimitación del concepto indican que éste puede diferenciarse desde dos perspectivas, la psicosocial que argumentan que el SDO es resultante de la interacción de variables del entorno laboral y personal y la clínica en la cual se define al Síndrome de Desgaste

Ocupacional (SDO) como un estado al que se llega como consecuencia del estrés laboral, como el resultado de “gastarse” en la persecución de expectativas inalcanzables. En el 2000 estos mismos autores definen al SDO como una respuesta al estrés laboral crónico que se da a través de un proceso en que intervienen mecanismos cognitivo-aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinal (despersonalización), y que tiene un aspecto negativo para el sujeto al implicar alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la institución (citado en Carlin y Garcés de los Fayos, 2010, p.171).

Carlin y Garcés de los Fayos (2010) denominan al SDO como una consecuencia de eventos estresantes que disponen al individuo a padecerlo. Estos eventos pueden ser de carácter laboral, fundamentalmente ya que la interacción que el trabajador tiene con las diversas condiciones del trabajo es clave para la aparición de éste. Es necesaria la presencia de la interacción humana trabajador-cliente, intensas y/o duraderas para que el síndrome aparezca.

En cuanto a las definiciones por parte de las organizaciones de la salud Rodríguez (2014) indica que la OMS reconoce al síndrome de desgaste ocupacional (SDO) como un importante “trastorno psicosocial” ubicándolo dentro de una perspectiva social y organizacional diferenciada de una afección individual, aislada y entre sus publicaciones hace énfasis en su prevención. Además, se ha descrito que el SDO se gesta en personas que no tienen antecedente de

enfermedad psiquiátrica que por el contrario, el propio SDO podría ser el desencadenante de trastornos psiquiátricos.

La definición actual del SDO dada por la Real Academia Nacional de Medicina (citado en, Díaz y colaboradores, 2012, p. 3) es: “Un síndrome psicológico causado por una acumulación de circunstancias, como el estrés crónico, la sobrecarga profesional, los horarios excesivos, el agotamiento emocional y una insoportable sensación de falta de realización personal. Puede afectar a cualquier trabajador, pero es especialmente frecuente entre los médicos, el personal sanitario, y otras profesiones con gran carga emocional y que exigen un fuerte compromiso personal”.

Actualmente una definición más amplia del SDO está dada en el sentido de que este síndrome se caracteriza por un estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por estar demasiado involucrado en las cuestiones laborales, en este sentido Villavicencio (2015) define al SDO como:

Una reacción inconveniente al estrés laboral crónico que incluye actitudes y emociones negativas para el colaborador y su entorno laboral. El personal como tal manifiesta habilidades de afrontamiento poco aptas para hacer frente a ambientes laborales que exigen cambios constantes, respuestas rápidas y esquemas poco flexibles, cuyos rasgos principales son agotamiento físico y emocional, despersonalización y baja realización personal. (p.45)

Se concluye que el SDO se puede definir como un conjunto de síntomas (elementos subjetivos que solo son percibidos por el afectado) y signos (manifestaciones objetivas y observables que presenta el afectado) que se derivan de un proceso que es progresivo y gradual como respuesta a estresores negativos que están presentes en el ámbito laboral que agotan, desgastan, fatigan, deshumanizan, despersonalizan y hace que el individuo se sienta fracasado.

## **1.2 Estadios de síndrome de desgaste ocupacional (SDO)**

Apiquian (2007); Saborío e Hidalgo (2015) indican que el SDO es más un proceso que un estado y que su evolución se puede establecer en 4 estadios:

- ψ Forma leve: se presentan síntomas físicos, imprecisos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias), el afectado se vuelve poco operativo, quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana
- ψ Forma moderada: suele aparecer insomnio, déficit atencional y de concentración, tendencia a la automedicación.
- ψ Forma grave: se presenta un mayor ausentismo, aversión por las labores, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos.
- ψ Forma extrema: aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio.

### **1.3 El síndrome de desgaste ocupacional, factores y consecuencias**

De acuerdo con Saborio e Hidalgo (2015) el SDO es un proceso multicausal, en donde además del factor estrés se involucran variables o factores de riesgo que hacen que los trabajadores sean más susceptibles a padecer SDO.

Estas variables son de tipo:

- Componentes propios de la persona como: la edad, el género, variables de tipo familiar (la estabilidad familiar hace que la persona tenga un mejor equilibrio para enfrentar situaciones de tipo conflictivo), el tipo de personalidad (personas que son muy competitivas, hiperexigentes, perfeccionistas son sujetos empáticos, sensibles, humanos, con dedicación profesional, idealistas, altruistas, obsesivos, entusiastas y susceptibles de identificarse excesivamente con los demás).
- Inadecuada formación profesional: excesivos conocimientos a nivel teórico, escaso entrenamiento en prácticas (Saborio e Hidalgo,2015).
- La información de la antigüedad laboral indica que aquellos que tienen menos de 1 año presentan bajo SDO, quienes tienen más antigüedad de 6 a 10 años muestran elevados índices de agotamiento emocional y aquellos que presentan la mayor antigüedad laboral entre 21 y 30 años manifiestan mayor estrés y SDO (Escudero y Delfín, 2012).
- Factores laborales: bajos salarios, trabajos rutinarios, sobre carga de trabajo físico y mental, jornadas extensas de trabajo, puestos relacionados

con atención al público, clientes o usuarios, falta de organización por parte de la empresa, condiciones ambientales inadecuadas como: falta de iluminación, mala temperatura, puesto de trabajo incomodo, ruido, etc. (Patlán, 2013).

- Factores sociales: Necesidad de tener un prestigio profesional y familiar, alto estatus a nivel económico (Savorio e Hidalgo, 2015).
- Factores ambientales: Cambios significativos en la vida como el matrimonio, divorcio, nacimiento de hijos, muerte de familiares (Saborio e Hidalgo 2015).

Un estudio más detallado de las variables propias de la persona como edad, sexo, estado civil, número de hijos, indican que en el caso del estado civil, se ha encontrado correlación significativa con el SDO, indicando que las personas casadas experimentan niveles menores de SDO que los no casados (Díaz, et al 2006). Respecto al sexo, Longas et al. (2012), Indican que los hombres suelen mostrar valores superiores en despersonalización y que las mujeres tienen a mostrar mayor agotamiento emocional, sin embargo Apiquian, 2007 y Aldrete, 2009 indican que el SDO tiende a ser más frecuente en la mujer, debido a que ejercen un doble rol (tarea profesional y familiar) y el tipo de enlace afectivo que puede desarrollarse en el ambiente laboral y familiar. En lo que se refiere al número de hijos. Apiquian, (2007) indica que la existencia de hijos hace que las personas puedan ser más resistentes al SDO, la implicación con la familia y los

hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas, personas y conflictos emocionales.

Los resultados respecto a la edad tienden a apoyar que el agotamiento emocional se incrementa con la edad y los años de profesión, situándose en las etapas más críticas y entre los 40-49 años (Otero et al., 2009). Respecto a esta variable nivel de estudios, en general, los resultados apoyan la prevalencia de mayores niveles de SDO en quienes han alcanzado un nivel elevado de estudios (Moreno et al, 2006).

### **Consecuencias del SDO**

Según Apiquian (2007) la literatura ha reportado más de 100 síntomas asociados al síndrome de desgaste ocupacional (SDO), lo que ha dificultado en cierta forma la delimitación de los signos que lo conforman en sus inicios, sin embargo a nivel general los síntomas se pueden dividir en:

- ψ Nivel somático: fatiga crónica, cansancio, frecuentes dolores de cabeza, espalda, cuello y musculares, insomnio, alteraciones respiratorias, alteraciones gastrointestinales, hipertensión, resfriados frecuentes, aparición de alergias, pérdida de peso.
- ψ Nivel conductual: Comportamiento suspicaz y paranoide, inflexibilidad y rigidez, incapacidad para estar relajado, apatía, hostilidad, sarcasmo, pesimismo, ausentismo laboral, cinismo, quejas constantes, conductas de alto riesgo como comportamientos agresivos hacia los clientes y

compañeros, aislamiento, cambios bruscos de humor, abuso en el café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.

- ψ Nivel emocional: agotamiento emocional, expresiones de hostilidad, irritabilidad y odio, problemas para controlar y expresar emociones, aburrimiento, desorientación, depresión, frustración, impaciencia, impotencia, sentimientos de soledad y vacío.
- ψ Nivel cognitivo: cogniciones asociadas a baja autoestima, baja realización personal en lo laboral, impotencia para el desempeño del rol profesional, fracaso profesional.

Cabe mencionar que los síntomas del SDO terminan por invadir la vida social y familiar de quien lo padece. Se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja e incluso pueden ocasionar importantes pérdidas económicas a las empresas.

#### **1.4 Instrumentos de medición del SDO**

La literatura reporta que el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981) ha sido uno de los instrumentos más utilizado para medir el SDO ya que con su surgimiento y siendo el primer instrumento de evaluación sistemática se sentaron las bases conceptuales y empíricas de este síndrome.

El MBI cuenta con tres versiones oficiales: el MBI Human Services Survey (**HSS**), para profesionales de servicios humanos (22 reactivos), el MBI Educators

Survey (**ES**) que simplemente sustituye la palabra estudiantes por pacientes, y el MBI General Survey (**GS**), una nueva versión para su uso en cualquier tipo de ocupación (16 reactivos). En México se encuentran sólo dos estudios de validez psicométrica del MBI HSS que señalan, al menos parcialmente, cierta eficacia de la escala en población mexicana.(García et al., 2014)

Los instrumentos más conocidos en la medición de SDO son:

- ψ Maslach Burnout Inventory- MBI (Maslach y Jackson, 1981,1986)
- ψ Burnout Measure-BM-(Pines y Aronson, 1988)
- ψ Teacher Stress Inventory-TSI –(Schutz y Long, 1988).
- ψ Teacher Burnout Scale – (Seidman y Zager, 1987, en Buendia y Ramos, 2001).
- ψ Hollnd Burnout Assesment Survey – HBAS – (Holland y Michael, 1993).
- ψ Stress Profile for Teachers –SPT-(Klas, Kendail y Kennedy, 1985).
- ψ Cuestionario Breve de Burnout – CBB-(Moreno y Oliver, 1993)
- ψ Escala de Evaluación de Estrés, Satisfacción Laboral y Apoyo Social – EESSA- (Reig y Caruana, 1987)
- ψ MBI-GS (Maslach Burnout Inventory General Survey) (Maslach, Jackson y Leiter, 1996)
- ψ El Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo CESQT (Gil- Monte, 2005)
- ψ Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional, Uribe y Colaboradores (2008)

Sin embargo aunque en nuestro país existen estas dos herramientas del MBI autores como García et al. (2014) refieren que en México se han realizado pocos estudios para tratar de validar pruebas que sean acordes a la población mexicana, entre ellas mencionan la realizada por Uribe (2008), la Escala Mexicana de desgaste Ocupacional (EMEDO), basada en el modelo de Maslach (Agotamiento Emocional, Despersonalización, Insatisfacción de Logro) para medir SDO, pero agregando tres factores más como el apoyo social, trastornos psicósomáticos y variables sociodemográficas. El instrumento final incluye 50 reactivos con una consistencia interna general de 91% (alfa de Cronbach). Esta es más corta a diferencia de la realizada en el 2006 que medía solo cuatro factores (Agotamiento Emocional, Despersonalización, insatisfacción de Logro y factores psicósomáticos derivados del DSM IV) y que constaba de 70 reactivos y una confiabilidad de 0.72, 0.72 y 0.86.

Camacho y Cols. (2012) también realizaron un estudio titulado validez factorial de la escala CESQT, versión de desgaste profesional en población Mexicana. Los resultados de este estudio ayudaron a que se validara el modelo de cuatro dimensiones de Gil-Monte y con ello también la validación del CESQT-DP como una escala con suficiente validez y confiabilidad para evaluar el SD (García et. al., 2014).

Villavicencio (2015) realiza una versión adaptada y estandarizada a la población mexicana de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), el cual está compuesto

por 11 reactivos, con 2 escalas de medición, frecuencia e intensidad de los síntomas.

Por lo regular el SDO se detecta en etapas tardías, lo cual provoca graves repercusiones físicas, emocionales y de conductas en el trabajador, teniendo como consecuencias la baja productividad y ausentismo entre otras, lo cual lleva a pérdidas económicas tanto para la empresa como para el trabajador.

Lo antes expuesto demuestra la vital importancia de evaluar y diagnosticar el síndrome de desgaste ocupacional (SDO) para comprender el fenómeno en toda su extensión, el llevar a cabo una adecuada medición nos brindará información que puede ser de utilidad para poder tomar decisiones y de esta forma desarrollar e implementar herramientas que generen intervenciones oportunas y que se llegue a un equilibrio entre la empresa y sus trabajadores reduciendo pérdidas para ambas partes.

## **CAPÍTULO 2. ACOSO LABORAL (MOBBING)**

El mobbing o acoso laboral es un fenómeno que suele considerarse como un riesgo derivado de la interacción entre personas que conviven en su lugar de trabajo, consiste en un ataque psicosocial que es sistemático y frecuente, de una o varias personas hacia otra. El acoso laboral existe en todas las esferas laborales, sin embargo sus manifestaciones dependen de las características de la empresa como el estilo de dirección, el clima laboral y la propia cultura, asimismo depende de sector de actividad en que surja el acoso. Sin embargo es el sector público en donde predomina el acoso laboral que en sector privado (Hirigoyen, 2001: 110), la razón según Verona, Déniz y Santana (2014) se relaciona con una empresa que cuenta con un reglamento sumamente riguroso, la obsolescencia de buena parte de sus paradigmas de regulación organizativa y una cultura que está basada en el control, la jerarquía y el poder.

### **2.1. Definición**

La palabra “mobbin” etimológicamente es un vocablo que proviene del verbo inglés “to mob”, que se traduce como “ser atropellado o atacado por la multitud” (Morales, 2008). Como sustantivo, “mob” significa muchedumbre y escrito con la primera letra en mayúscula “Mob” hace referencia a la mafia. Es decir, este término suele utilizarse para referir a una muchedumbre que asedia o persigue a alguien.

La palabra mobbing tiene varias denominaciones entre ellas psicoterror laboral, hostigamiento psicológico o laboral y acoso moral en el trabajo (Fernández y Nava, 2010).

En México mobbing se ha traducido como acoso psicológico o moral. Se ha caracterizado por ser un tipo de violencia que deriva de los ambientes laborales trayendo como consecuencias estrés, apatía, vacío existencial, insomnio, y muchas veces no se entiende como consecuencia, sino como causa de alguna enfermedad (Fuentes- Valdivieso, 2008). En esta misma línea autores como Peña, Ravelo y Sánchez, (2007) afirman:

Desde una perspectiva sociológica-antropológica, se le denomina como Linchamiento Emocional en el Trabajo porque la acción de linchar implica la participación de un grupo; es emocional porque va dirigido a causar inseguridad, rechazo, aislamiento, ansiedad, depresión, angustia, procesos que corresponden al ámbito de las emociones, y en el trabajo, para especificar el espacio de la práctica del mismo. (p.9)

El origen del concepto de acoso laboral nos remite hasta Lorenz (1966) quien lo utiliza por primera vez para referirse al ataque de un grupo de animales pequeños gregarios que acosaban a un animal solitario de mayor tamaño.

Posteriormente en los años 80, el psicólogo sueco, Leymann especializado en temas del trabajo, instala el término de acoso sistemático que se lleva a cabo en el ámbito laboral por una persona o un grupo de personas en contra de otro

trabajador, este acoso, mobbing o psicoterror se lleva a cabo con una violencia psicológica extrema de forma sistemática y recurrente (al menos una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (al menos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo (Lembo y Abadi, 2006; Riquelme, 2006). En el mismo sentido Fernández y Nava (2010) indican que Leymann lo define como un conjunto de actitudes hostiles, frecuentes y repetidas realizadas por una persona o un grupo de personas hacia otro sujeto en el lugar de trabajo.

Cobo (2013) indica que el concepto de acoso laboral es presentado en 1900 en el congreso sobre Higiene Y Salud en el Trabajo en Hamburgo, y en esta ocasión se definió como una situación en la que una persona ejerce violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre una persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de acabar con los medios de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esta persona o personas acaben dejando el lugar de trabajo.

Vartía (1996) define el acoso laboral como aquellas situaciones en las que una persona es expuesta repetidamente y durante cierto tiempo a acciones negativas por parte de una o más personas (citado en Trujillo, Valderrabano y Hernández, 2007, p.22).

Otros autores destacados en el estudio del acoso laboral son la francesa Marie-France Hirigoyen y el español Iñaki Piñuel y Zabala. Hirigoyen (2001), define acoso moral o mobbing como:

Aquellas manifestaciones de conducta que son abusivas y especialmente, los comportamientos, palabras, actitudes, gestos y escritos que puedan atentar por su repetición o sistematización contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su permanencia en el trabajo, o degradando el ambiente laboral. (p.42)

Fidalgo y Piñuel (2004) definen al acoso laboral como:

Un maltrato verbal y modal, el cual es premeditado y continuo que un trabajador sufre por parte de otro u otros que tienen como finalidad el lograr la completa aniquilación psicológica del acosado y la salida de éste de la organización a través de cualquier medio, legal o no. (p.1)

Para Peña y Sánchez (2007) el acoso laboral no implica violencia física, sino que el hostigamiento es llevado un nivel psicológico que es considerado extremo en el cual dos o más personas ejercen de manera prolongada y recurrentemente sobre otra. La finalidad de este acoso es el derrumbamiento y la destrucción moral de quien lo sufre utilizando estrategia como las de perseguir a otro con críticas recurrentes y constantes, amenazas, injurias, calumnias, chismes, desprestigio y otras acciones que pongan en evidencia al acosado.

Autores como Fernández y Nava (2010), lo definen como un continuo maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de uno u otros, los cuales se comportan de una manera cruel con vistas a lograr su destrucción psicológica y la salida del acosado de la empresa por medio de diferentes procedimientos.

El reglamento federal de seguridad y salud en el trabajo (2014), en el título primero, disposiciones generales, competencias y sujetos obligados, capítulo primero, disposiciones generales, art. 3, fracción XXXV, define violencia laboral como aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud.

De acuerdo con Piñuel (2001) el objetivo de la práctica del acoso laboral es muy claro, intimidar, opacar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir de una forma emocional e intelectual a la víctima con el objetivo de eliminarla de la organización o satisfacer la necesidad de agredir, controlar con la facilidad que la brinda la situación de la organización (reducción de costes, burocratización, cambios de puestos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y propensiones psicopáticas. El fin último del acoso laboral es que la víctima abandone su trabajo, ya que es considerada por sus acosadores como una amenaza para su interés personal.

Como conclusión se entiende que el acoso laboral se puede definir como un proceso que es sistemático y recurrente ejercido hacia una persona por parte de uno o más individuos, con el propósito de aislarla y de destruirla a nivel psicológico, perturbando el desempeño y rendimiento laboral que puede llevar a la persona que lo sufre a abandonar su lugar de trabajo.

## **2.2. Elementos característicos del acoso laboral**

García-Izquierdo et al. (2014), menciona los siguientes elementos que caracterizan la presencia de acoso laboral:

- ψ Frecuencia repetitiva y duración persistente de conductas hostiles
- ψ Ejecución de conductas negativas y violencia psicológica que van desde críticas permanentes al trabajo, comentarios humillantes, calumnias, hasta amenazas y actos de violencia física
- ψ La implicación de una o varias personas que ejercen violencia, ya sea de carácter instrumental o afectivo
- ψ Desequilibrio de poder en el que la víctima perciba que no dispone de los recursos necesarios para defenderse ante la situación
- ψ El estatus de acosadores y víctimas que hace que el acoso pueda darse desde niveles jerárquicos superiores hacia los inferiores, en sentido contrario o dentro del mismo nivel
- ψ Duración mínima de un período en el cual puedan observarse efectos negativos en la persona, el más utilizado es de 6 meses (Einarsen y Haufe, 2006)
- ψ Una recurrencia en la que se debe presentar el fenómeno al menos una vez por semana

Otros autores como Bermúdez y García (2012), consideran cinco elementos claves en el acoso, derivados de su definición:

1. Sujetos. Para que se dé el fenómeno de acoso es necesario la presencia de dos empleados, uno que intimide y otro que funja como víctima del primero.
2. Comportamiento. Este término tiene que ver con la conducta que constituye el acoso laboral y puede ser de forma verbal, no verbal, física y que tienen como finalidad de violentar la dignidad de una persona.
3. Discriminación. Tiene que ver con actos de exclusión ya sea por sexo, la capacidad a nivel profesional, etc.
4. Continuidad en la intimidación. Este término se refiere a la constancia con la cual se lleva a cabo el acoso por lo menos una vez a la semana y en un periodo también constante de por lo menos seis meses seguidos.
5. Consecuencias. Los efectos del acoso laboral tendrán indudablemente repercusiones en la salud física, social y moral.

### **2.3. Tipos de Acoso Laboral**

La clasificación del acoso laboral se pueda dar según varios criterios, pero el más utilizado según Verona y Santana (2012); Bermúdez y García (2012) es la clasificación según la posición jerárquica que ocupa en la organización el acosador o la víctima y se pueden distinguir 4 tipos:

- ψ Descendente. El acosador ocupa una posición jerárquica superior a la víctima, del jefe al trabajador. Este tipo de acoso llega a ser el más frecuente siendo entre un 58 y 60 % quienes los sufren (Villavicencio, 2015; Márquez, s.f.).

- ψ Ascendente. Es aquel que ejerce un subordinado o un grupo de subordinados hacia un superior en la jerarquía organizacional. Suele ser uno de los de menor frecuencia, según Villavicencio (2015) solo el 10% es el que lo sufre.
- ψ Horizontal. Tiene lugar entre pares, es decir el acosador ocupa una posición jerárquica igual a la víctima. Este se presenta según Piñuel (2001) entre el 42%, para Villavicencio (2015) en un 30%.
- ψ Mixto. En el que a la conducta hostil de los propios compañeros se suma la actitud complaciente e incluso estimulante del empleador o de sus representantes, quienes no ponen fin a dicho acoso a pesar de tener conocimiento sobre éste debido a la denuncia de la víctima. En otras palabras interviene el jefe y otros miembros. Este tipo de mobbing según Márquez (s.f.) se presenta en un 29%.

#### **2.4. Las partes implicadas. Acosador, Víctima y los cómplices.**

##### **El acosador o agresor**

Uno de los principales objetivos del acosador es conseguir por todos los medios penetrar en la psique de la víctima, para tratar de paralizarla y que no se percate de lo que está sucediendo a su alrededor, se crea culpable de la propia situación en la que se encuentra y, por supuesto, que así lo crean los que interactúan a su lado.

## **Perfil del acosador**

El acosador suele tener los siguientes adjetivos: egoísta, prepotente, mediocre, débil, perverso, cobarde, frustrado, envidioso, celoso, egoísta, es una persona que carece de empatía, es manipulador, egocéntrico, narcisista, manipuladora, maliciosa, necesita de la admiración, está necesitado de reconocimiento y protagonismo, muestra una falta de interés por los demás, muestra una exagerada necesidad de poseer el control y el dominio sobre los demás, está convencido que todo lo que poseen los demás se lo deben a él, critica a todo el mundo, no acepta ninguna acusación, ni queja, suele utilizar a los demás sin presentar ningún sentimiento de culpa, además trabaja menos que sus otros compañeros (Verona y Santana, 2012).

Para Martínez et al. (2012); la personalidad del acosador puede ajustarse a dos modelos:

**Individuo con un perfil psicópata.** Son personas que cuentan con una exuberante autoestima, Inteligente, calculador, frío, distante, estable emocionalmente, orgulloso. Con estas características tiene gran capacidad de calcular y organizar sus estrategias, controlar su conducta e ir avanzando de manera paulatina y atinada en sus objetivos. No tienen sentido de culpabilidad.

Una definición muy precisa del este tipo de acosador es proporcionada por Piñuel (2001) en la que da la descripción de una persona mediocre que persigue a

quienes pueden hacerle sombra, perfilándose como un psicópata organizacional, el cual emplea técnicas de hostigamiento sutiles, manipula el entorno para conseguir aliados en sus compañeros laborales o bien su silencio ante la situación de acoso, intenta ascender rápidamente para desde su nueva posición poder ejercer mayor acoso.

**Individuo con alto nivel neurótico.** Este individuo suele ser inteligente, aunque la canaliza de manera inadecuada, es emocionalmente inestable, inseguro, con poca tolerancia a la frustración, con tendencia a experimentar ansiedad, preocupación y tensión, es dado a tener reacciones explosivas, dominante y orgulloso, por lo regular esta en un puesto de responsabilidad para el cual no está preparado. Suele exagerar sus reacciones dando demasiada importancia a circunstancias que no lo ameritan. Es incoherente en pensamientos, y si establece una mala relación con un trabajador determinado, puede convertirlo en blanco de su agresividad y objetivo de su acoso.

Según Verona y Santana (2012) el agresor empieza a acosar por los siguientes motivos:

- ψ El encubrimiento de su mediocridad debido al miedo y la inseguridad que siente al saber que pueda ser descubierta su incapacidad profesional, llevándolo a desvirtuar situaciones de riesgo culpando a las víctimas de sus carencias.
- ψ La amenaza que representa que la víctima sepa de ciertas situaciones irregulares, o ilegales que se han cometido

- ψ Temor a perder su posición y privilegios dentro de la organización
- ψ La entrada de nuevo personal a la organización, el acosador se siente amenazado dado que piensa que esta persona puede quitarle su posición actual dentro de la organización, dado que presenta mayores actitudes profesionales.

El acosador necesita que la víctima se sienta débil para que él se sienta superior, en otras palabras es lo que comúnmente se le denomina vampiro energético. Pretende disfrazar sus miedos, complejos y limitaciones empujando y humillando a los demás. El acosador se propone descubrir las debilidades de la futura víctima para luego atacarle. Puede ser que el acosador quiere arrebatarse algo que le pertenece (amigos, puesto de trabajo, popularidad).

### **La víctima o acosado**

El acosado suele ser una persona entusiasta a la que le gusta su trabajo y dar lo mejor de sí. Durante años, suele desenvolverse muy bien, pero de repente muestra una actitud opaca porque el acosador deja de proporcionarle trabajo para desprestigiarle. La víctima de acoso laboral se siente incomprendida, humillada, aislada, insegura y sola frente a su acosador, se encuentra ante una situación que no tiene salida, en la que no encuentra respuesta de cómo llegar allí y por qué.

Peña y Sánchez (2007), indica que los sujetos que tienen riesgo de sufrir acoso se pueden clasificar en tres grupos:

- Los envidiables: Son personas radiantes y atractivas pero consideradas peligrosas o competitivas por los líderes del grupo en el cual despiertan estos sentimientos.
- Los vulnerables: Sujetos que tienen alguna peculiaridad o defecto, o que simplemente tienden a la depresión, constantemente necesitan aprobación de los demás a simple vista dan una impresión de ser indefensos.
- Los amenazantes: Trabajadores activos, eficaces, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer nuevas reformas o implementar una nueva cultura dentro de la organización.

### **Perfil de la víctima**

Independientemente de la raza, sexo, profesión, nacionalidad, ideología, etc, cualquier persona es propensa a ser víctimas de acoso, sin embargo algunos autores como Martínez et al. (2012, p.4), señalan ciertas características comunes entre quienes han sido acosados:

- ψ Generalmente más mujeres de entre 35 y 45 años
- ψ Con un alto sentido de la moralidad y un nivel de autoexigencia muy riguroso
- ψ Tienen una gran orientación ética, honradez y rectitud
- ψ Preocupados por su imagen
- ψ Autónomos
- ψ Con iniciativa, capaces de liderar

- ψ Apreciados por sus compañeros
- ψ Con gran capacidad profesional

Piñuel (2001); Verona y Santana (2012) mencionan como características de la víctima: la alegría, felicidad, contar con una situación familiar buena, cuentan con una extraordinaria capacidad para realizar su trabajo, elevada ética, carisma, popularidad y capacidad de liderazgo, facilidad para la cooperación y el trabajo de equipo, alta capacidad de empatía y compromiso con el bienestar de los demás, popularidad, transparencia.

Lo antes mencionado podría catalogarse como características de un buen empleado, sin embargo, estas mismas suelen ser un riesgo que aumenta la probabilidad de que se sufra de acoso laboral, si el acosador carece de todas las características positivas que tienen estas personas, es más fácil que se vuelvan blanco de su acoso.

### **El grupo o los cómplices.**

Una de las partes fundamentales para que se produzca el acoso laboral de acuerdo con Peña y Sánchez (2007) es la complicidad implícita o el consentimiento indiferente del resto del grupo, que tan bien forman parte del acoso como testigo silencioso de las calumnias, propagando chismes, ofensas e injusticias que se llevan a cabo con los acosados. Se convierte en un fenómeno de apatía generalizada que se le denomina indefensión o desamparo aprendido, se

abandona la idea de luchar por sus derechos, las personas reaccionan de manera normal ante un suceso anormal, no reportan lo que sucede por temor a represalias, por satisfacción propia ante el sufrimiento del otro, por razones propias como envidia o simplemente conveniencia para quedar bien con aquel o aquellos que generan el ambiente de acoso.

Estos testigos mudos o cómplices que a la vez también son compañeros del acosado suelen estar presionados por el acosador o guiados por sus propios intereses, desarrollando pensamientos negativos en contra de la víctima y suelen transformarse en una útil herramienta para el acosador.

## **2.5. Fases del Acoso Laboral**

Algunos autores como Leymann (1990); Piñuel, 2001; Riquelme (2006), Rodríguez, Domínguez, y Osona, (2010), mencionan las siguientes fases:

- ψ Fase de conflicto. En el día a día laboral es normal que existan diferencia entre compañeros, debido a que las características personales de los trabajadores son diferentes e incluso las funciones dentro de sus puestos son distintas dependiendo del puesto en el que se desempeñen, esto puede llevar a que se generen fricciones, los cuales pueden solucionarse de una manera positiva entablando el diálogo o por el contrario puede ser el inicio de una problemática más profunda llegando a puntos de inflexión que puedan terminar en enfrentamientos.

ψ Fase de estigmatización. En esta parte del proceso el acosador lleva a cabo prácticas de hostigamiento en su víctima de una manera sistemática en un tiempo prolongado, comportamientos perversos con el objetivo de ridiculizar y apartar socialmente a la víctima. Esta fase se considera propiamente de acoso, la persona no puede creer lo que está sucediendo, surge una parte de negación y pasividad de su parte.

ψ Fase de intervención desde la empresa. En esta fase ya interviene personal de la organización, habitualmente un superior jerárquico o un representante del departamento de personal, su intervención inicial es la de solucionar el conflicto. Sin embargo, en este punto del proceso (quizá ya con más de seis meses o un año desde su inicio), el conflicto se torna personal, y la parte de la organización genera la tendencia de considerar a la víctima como la responsable de los incidentes producidos. La organización tratara de solucionar el conflicto de dos maneras, la primera es de manera positiva brindándole al trabajador ciertas alternativas como cambios de puesto o de área, especificación de las funciones y tareas.

Respecto a la forma negativa, el acosador puede negar la situación, lo cual puede generar por parte de la dirección una alineación con el acosador, descartando para la víctima la solución del problema, generando que aumente el acoso por parte del agresor.

ψ Fase de marginación o exclusión de la vida laboral. El prolongado proceso de acoso tiende a que el acosado o afectado incremente sus sentimientos

de culpabilidad, lo cual lleva a su deterioro de salud, lo cual suele concretarse en repetidas bajas y reincorporaciones que aumentan su culpabilidad frente a la organización, la cual lo toma como argumentos para seguir responsabilizando a la víctima del conflicto. Esta situación habitualmente termina con la exclusión de la víctima de su puesto de trabajo mediante diversas maneras como ejerciendo el rol constante de puesto de trabajo, despidiéndola con indemnización, dándole una baja indefinida o muchas veces solicitando su ingreso a una institución de tipo psiquiátrico.

Otros autores como Pares (2004), mencionan los siguientes:

- ψ Seducción. Esta es una fase de encantamiento, en donde el acosador aún no manifiesta violencia, sin embargo utiliza sus tácticas para conocer las debilidades de su víctima. En muchas ocasiones no se centra sólo en ser encantador con la víctima, sino también con su entorno social y familiar.
- ψ Acoso. Se presentan acciones sutiles, indirectas y difíciles de detectar; con el afán de atacar el punto más débil de la víctima bajo el objetivo de castigarla por su insumisión.
- ψ Conflicto. En esta fase ya existe propiamente problemas entre el acosado y el acosador, este último ya lleva a cabo conductas propias de acoso.
- ψ Entorno. El ambiente será el que determine la forma en la cual se presente el acoso, ya que juega un papel fundamental en el desarrollo o resolución del acoso laboral.

- ψ Intervención de la empresa. El acosador utiliza herramientas propias de la empresa para llevar a cabo ataques más directos y en ciertas ocasiones logra que la organización consienta dichas actitudes; por lo tanto se comienza a ver a la víctima como una molestia o amenaza para la misma.
- ψ Exclusión. Las conductas en contra de la víctima provocan aislamiento por parte de ésta y como consecuencia el acosado tiene a retirarse de la organización ya sea por despido, renuncia, jubilación anticipada, invalidez, e incluso con pérdida de la vida (suicidio, accidentes laborales, etc.).
- ψ Recuperación. Debido al conocimiento y difusión de este fenómeno destructivo, en la actualidad se brinda apoyo para la recuperación óptima de la víctima, ya sea dentro o fuera de la organización.

Lo antes expuesto anteriormente indica que no existen un número de fases o pasos concluyentes en el acoso, ni tampoco que existan un orden determinado, sin embargo aunque existen variaciones de las fases entre autores, existe coincidencia en que el acoso se considera como un proceso lento en el que la víctima no alcanza a entender la magnitud de lo que le está sucediendo, este acoso afecta su vida en lo físico, emocional, social y laboral, ubicando a la víctima en una posición de inferioridad y sometimiento.

## **2.6. Conductas del Acoso Laboral**

Es difícil delimitar cuáles son aquellas conductas o acciones propias del acoso laboral, sin embargo Vidal (s.f.) nos proporciona información para poder identificarlas, éstas tienen que ver propiamente con agresiones que se llevan a cabo de una forma cotidiana, tienen a aumentar y toman diferentes formas. Estas conductas agresivas tienen la finalidad denigrar al acosado y que éste llegue a un nivel de desequilibrio psicológico logrando que deje definitivamente su lugar de trabajo, de esta manera se dice del acosado que es una persona con características negativas tales como que no se puede entablar un diálogo sano con ella, que no se integra al equipo de trabajo, que es grosera y que es dañina para la empresa.

Vidal (s.f.) indica que las conductas o acciones en el acoso laboral pueden clasificarse en dos grupos (ver tabla 1). Las **activas**, las cuales se caracteriza por una actitud de pisoteo constante y sin escrúpulos hacia los derechos de las otras personas involucradas en el problema. Las **pasivas** son aquellas que tienen que ver con un mayor coste psicológico en la víctima, es más sutil ya que se da mediante el chantaje y la manipulación.

**Tabla 1**  
Conductas o acciones habituales de maltrato en el acoso laboral

Activas	Pasivas
Mentiras y chismes sobre el acosado	Miradas de desprecio
Rumores acerca de la vida privada	Silencios intencionados
Desprestigio, humillación y ridiculización de manera pública	Ignorar al acosado, ya se no saludándolo, no mirarlo a la cara cuando se le habla
Exposición a críticas del grupo	No convocar al acosado a reuniones
Utilización de sobrenombres, sarcasmos, indirectas e insinuaciones	No respetar su grado de formación o antigüedad en la empresa
No dejar que el acosado se exprese libremente utilizando constantes interrupciones	No dejarlo hablar en reuniones
	No invitarlo a fiestas o celebraciones de la empresa

Dar información errónea acerca del trabajo a realizar Impedir comunicación con su grupo de trabajo (aislarla) Asignación de tareas insignificantes que denoten falta de preparación en el acosado Amenazas en forma escrita o verbal	No proporcionar respuesta a sus peticiones escritas o verbales
---	---

*Extraído de El mobbing en el trabajo. Su problemática. Vidal (s.f.); p.16.*

Debido a que la interacción entre compañeros puede volverse ambigua y hostil, y que el fenómeno del acoso laboral puede tornarse confuso es importante tener claro que es lo que puede surgir de estas situaciones, por ejemplo es vital identificar qué es un conflicto “sano” y aquello que realmente es acoso laboral (Cassittu et al., 2004).

#### **Los conflictos sanos son:**

- Roles y tareas claras
- Relaciones colaborativas
- Objetivos comunes y compartidos
- Relaciones interpersonales explícitas
- Organización sana
- Conflictos y confrontaciones ocasionales
- Estrategias abiertas y francas
- Conflictos y discusiones abiertas
- Comunicación sincera, honesta

#### **Las situaciones de acoso laboral son aquellas en las que se presentan:**

- Roles ambiguos

- Comportamiento no colaborativo, existe un boicoteo
- Falta de previsión
- Relaciones interpersonales ambiguas
- Organización que trabaja de manera desorganizada
- Acciones no éticas y de larga duración
- Estrategias equivocadas
- Acciones encubiertas y negación del conflicto
- Comunicación indirecta y evasiva

## **2.7. Antecedentes y consecuencias del acoso laboral**

Autores como López, Vázquez y Montes (2010), señalan como principales predictores del acoso laborales tanto en organizaciones privadas como públicas, los siguientes: 1) falta de control y autogestión de las tareas, 2) presión de tiempo en la ejecución de la tarea, 3) sobrecarga de trabajo, 4) ambiente altamente competitivo y estresante, 4) la falta de definición de roles o un conflicto entre ellos, 5) estilo de liderazgo autoritario, 6) ambiente con ausencia de apoyo o bien 7) deficiencia en el flujo de la información.

Cobo (2013), menciona 5 antecedentes del ámbito organizacional que generan acoso laboral:

1. Organización del trabajo. Este término hace referencia al pobre orden que existe dentro de la empresa, mala distribución del trabajo y producción. Los

superiores muestran ausencia de interés en la colaboración, apoyo con sus trabajadores, escasos de empleados, baja comunicación interna.

2. Cultura organización. Este factor abarca valores, expectativas, creencias que los miembros de la empresa comparten, esto puede llevar que dentro de la organización existan efectos positivos como la solidaridad, respeto, alta cohesión y disposición hacia la colaboración de sus empleados. Pero también puede convertirse en un antecedente fundamental del acoso ya que existen empresas que son rígidas en las cuestiones antes mencionadas y entonces, empieza a generarse ambientes de complicidad y la organización se empieza a tornar tóxica.
3. Estilos de liderazgo. El hablar de la organización tiene que ver con aquellos que laboran en ella y los que la dirigen, los líderes. Los trabajadores tienen a seguir a aquellos quienes les brindan apoyo en sus deseos y necesidades. El acoso está asociado a dos tipos de liderazgo, el débil, donde no se han puesto en marcha estrategias sobre la propia gestión y resolución de conflictos laborales, el otro estilo de liderazgo es el autoritario, donde existe una extrema rigidez, no se toma en cuenta el punto de vista de los trabajadores.
4. Clima laboral. El clima se puede definir como el medio ambiente interno de la empresa, especialmente como lo experimentan las personas que forman parte de ella.

Un ambiente de trabajo en cual existe la hostilidad, las agresiones de tipo verbal o físicas, provoca que existan problemas en la convivencia del día a

día entre los empleados, lo que convierte al clima laboral en un factor desencadenante del acoso.

5. Entorno socioeconómico. Es un antecedente del acoso laboral que tiene que ver con la influencia de ciertos factores sociales, entre los que se encuentra la globalización, la liberación de los mercados, la eficiencia y el incremento del trabajo que afectan a la mayoría de las empresas. En especial la globalización económica es la que ha llevado a que se incremente la competitividad, llevando a las empresas a las reestructuraciones, fusiones y despidos de forma masiva con el objetivo de disminuir los costes, esto es lo que hace que este factor socioeconómico sea desencadenante del acoso en el área laboral.

En cuanto a las consecuencias del acoso, la recopilación de la literatura a cerca de las consecuencias del acoso laboral (Peña y Sánchez, 2007; Trujillo, Valderrabano y Hernández, 2007; Martínez et al., 2012; Verona y Santana, 2012; Cobo, 2013), indican que se pueden clasificar en cuatro: a nivel psicológico, físico, social y económico.

**1. A nivel Psicológico:** La excesiva duración o magnitud de la situación de acoso laboral puede dar lugar a patologías más graves. Así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, con individuos con trastornos paranoides e, incluso con ideas suicidas (Verona y Santana, 2012). En este nivel podemos encontrar que las personas que sufren acoso laboral padecen reacciones de ansiedad, apatía, evasión, problemas de concentración, humor depresivo, miedo, baja

autoestima, hiperreactividad, inseguridad, pensamiento introvertido, irritabilidad, falta de iniciativa, melancolía, cambios de humor, alteraciones del sueño como insomnio, hipersomnia, somnolencia diurna, pesadillas, así mismo pueden presentar aumento o disminución del apetito, distorsiones cognitivas (fracaso, culpa, rutina, inutilidad etc.).

**2. A nivel Físico:** En donde se pueden encontrar diversas patologías que pueden ser ocasionadas de manera psicosomática, en donde se comienzan a presentar dolores y problemas de salud, entre los cuales se pueden encontrar: hipertensión arterial, ataques de asma, palpitaciones cardíacas, dermatitis, pérdida de cabello, dolor de cabeza, dolores articulares y musculares, migraña, dolor estomacal, sensación de ahogo, sofocos, hiperventilaciones, náuseas, vómitos, sequedad de boca, etc.

**3. A nivel Social:** Las personas que son víctimas del acoso laboral tienen tendencia a alejarse de las personas, presentan baja autoestima, dificultades en sus relaciones interpersonales, aislamiento en sus vidas familiares. Esta parte fundamental de la vida del acosado se ve afectado pues el acoso puede llegar a distorsionar la interacción social e interferir en la vida normal y productiva del individuo. Ya que llega a presentar desapego familiar, desatención de su rol como esposo, padre, etc., intolerancia a los problemas familiares. Entre menos apoyo encuentre tanto en el ámbito personal como en el laboral, la víctima se verá más afectada.

**4. A nivel Laboral.** Las personas que sufren acoso laboral tienden a convertirse en individuos desmotivados e insatisfechos que encuentran el trabajo como un ambiente hostil ya que lo asocian al sufrimiento que están viviendo, por ende tienden a tener un bajo rendimiento. Algunas de las consecuencias laborales más comunes suelen ser: El mal clima y ambiente de trabajo, afectación de la calidad y cantidad del mismo, interferencias en los circuitos de información y comunicación, descenso en la creatividad e innovación, pérdida de la motivación, despreocupación de la satisfacción de los clientes, mayor absentismo y bajas laborales, altos índices de rotación de personal, esto debido a que se pierde el sentido de compromiso, de identidad y lealtad a la empresa, hay un aumento de las consultas del servicio médico, incremento en la probabilidad de accidentes.

**5. A nivel Económico** Las personas que sufren acoso laboral al presentar problemas de salud y laborales se reflejan en lo económico tales como la reducción de sueldo por baja laboral, merma del sueldo por abandono “voluntario” del trabajo, por despido (con o sin indemnización) o bien por incapacidad laboral total o parcial, dificultad para solventar sus compromisos económicos como el sustento de todo lo que conlleva un hogar.

## **2.8 Evaluación del acoso laboral**

Para la valoración del acoso laboral existen varios instrumentos, algunos autores como Cobo (2013), mencionan los siguientes:

## **ψ LIPT (Inventario de Acoso Laboral de Leymann).**

Esta es una de las herramientas más conocidas para la valoración del acoso laboral, fue desarrollada por Leymann en 1990, este instrumento mide la presencia y dimensión de 45 conductas hostiles realizadas de forma directa, sistemática e intencionada, por una o varias personas hacia otra (Cobo, 2013). Éstas se agrupan en seis categorías:

1. Acciones relacionadas con formas de comunicación
2. Acciones que persiguen conscientemente el hostigamiento
3. Acciones que pretenden desacreditar la capacidad profesional y laboral
4. Acciones que tienen como objetivo desprestigiar la reputación de la persona
5. Amenazas con violencia física
6. Acciones ocurridas eventualmente

El LIPT se complementa con cinco preguntas que se relacionan con la frecuencia en que se llevan a cabo las agresiones, el tiempo de duración, quienes son los acosadores, el género y la categoría profesional de los mismos, así como la manera de brindar apoyo social (Cobo, 2013).

## **ψ LIPT-60**

Este instrumento es una adaptación del LIPT Leymann (1990), el cual fue realizado en el 2003 González de Rivera y Rodríguez-Abuin, comúnmente es reconocido con el nombre de “Cuestionario de Estrategias de Acoso psicológico”. La diferencia con el LIPT original es que se añaden quince conductas de acoso

relativamente frecuentes en España, se realizó respuestas dicotómicas por una escala Likert. Esta adaptación conserva los criterios de frecuencia y duración de las conductas establecidas por Leymann y parámetros globales para la medida del acoso psicológico: número total de estrategias de acoso (NEAP), índice global de acoso psicológico (IGAP) e índice medio de intensidad de las estrategias de acoso psicológico (IMAP).

### **ψ NAQ (Negative Acts Questionnaire)**

Este instrumento se creó en 1997 por Enarsen y Raksen, el cual se compone de dieciocho ítems que se agrupan en cinco factores:

1. Humillación o desprecio hacia la persona
2. Hostigamiento relacionado con el trabajo
3. Aislamiento social
4. Control social
5. Abuso físico

Las escalas del NAQ miden la frecuencia de exposición, en los últimos seis meses, a actos negativos y a conductas que pueden conceptualizarse como acoso en una escala de cinco puntos que va desde nunca a diariamente.

### **ψ Escala Cisneros (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en las Organizaciones Sociales).**

Con el objetivo de evaluar el acoso laboral en el entorno laboral Piñuel (2001) elabora el barómetro Cisneros, considera la primera herramienta de medición que

se utilizó en España para sondear de manera periódica el estado y los índices de violencia en el entorno laboral.

Esta herramienta cuenta con tres escalas, la primera; la escala Cisneros diseñada específicamente para evaluar las conductas de acoso psicológico, siguiendo las mismas pautas que el LIPT de Leymann, objetiva 43 conductas de acoso psicológico solicitando a la persona que responde que valore en una escala de 1 (nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectado por cada una de las conductas de acoso. Además el barómetro cuenta con otras dos escalas, una que valora el Estrés postraumático construida a partir de criterios diagnósticos del DSM-IV; y una última de Abandono profesional que mide la intención de la persona de cambiar de trabajo y/o profesión.

#### **ψ HPT (Cuestionario de Hostigamiento Psicológico en el Trabajo)**

Es un instrumento que tiene como finalidad evaluar conductas de acoso de carácter estrictamente psicológico, no toma en cuenta el acoso sexual ni el maltrato a nivel físico. Se fundamenta en tres núcleos diferentes de conductas:

1. Estilos de comunicación negativa
2. Comportamientos tendentes al aislamiento y humillación de la víctima
3. Actos dirigidos al desprestigio profesional

Esta herramienta está compuesta por 35 ítems que evalúan la frecuencia de las conductas de acoso a través de una escala de cinco puntos a lo largo de un periodo de dos años. Además cuenta con tres preguntas finales, la primera

permite mide comportamientos de acoso; la segunda tiene como finalidad establecer posibles testigos y la tercera proporciona información acerca de la percepción subjetiva de acoso laboral.

Esta herramienta también identifica a aquellos que original el acoso, tales como jefes, subordinados o compañeros de trabajo, asimismo la frecuencia de las conductas de acoso van desde un mínimo de una o más veces al día, hasta al menos una vez al mes. La validez los ítems fue sometida a valoración de jueces expertos.

Bermúdez y Cervantes (2009), mencionan una herramienta más creada por Hirigoyen:

#### **ψ Cuestionario sobre Acoso Moral de Hirigoyen.**

Toma como punto de partida una versión levemente ampliada del LIPT, este cuestionario mide la presencia o ausencia del acoso y la frecuencia, la cual va desde “jamás”, “raramente”, “al menos una vez por mes”, “al menos una vez por semana” y “todos los días”. También cuenta con preguntas de tipo sociodemográfico como estado civil, edad, el sexo, número de empleados, nivel profesional y de estudios, labor que desempeñan, composición de la empresa por sexo, edad, condiciones de trabajo entre otras. Asimismo se puede obtener información acerca de quien ejerce el acoso, desde un superior colegas, subordinados e incluso clientes, pacientes o usuarios entre otros. Proporciona datos de las causas que puede tener el acosador para ejercer su agresión

(conflictos no resueltos, dificultades en el área laboral, amedrentamiento para que renuncie).

### **ψ Escala Mexicana de Acoso Psicológico en el Trabajo (EMAT)**

En México Uribe (2008) diseña la escala EMAT, la cual surge con el objetivo de evaluar el acoso psicológico en las organizaciones mediante 11 factores. La escala está conformada por 138 reactivos, los cuales se clasificaron en A (frecuencia) y B (duración del acoso en el trabajo), consta de 13 reactivos que miden variables sociodemográficas y 13 reactivos que tienen que ver con aspectos de la salud.

Como se ha expuesto anteriormente existen varios instrumentos para poder medir el acoso laboral, sin embargo los instrumentos utilizados actualmente en la mayoría de los países de Latinoamérica, no están validados conforme a sus poblaciones, tal es el caso de México, existen muy pocas pruebas estandarizadas para nuestra población, tomando en cuenta que nuestra cultura es diferente a los países europeos donde se han creado la mayoría de las pruebas que valoran el acoso laboral, esto debe dar pauta para llevar a cabo más investigaciones que nos lleven a contar con los instrumentos adecuados para poder medir el fenómeno en nuestro país, ya que como se ha hecho mención el acoso laboral trae graves consecuencias a nivel organizacional y económico.

### **CAPÍTULO 3. LA PERSPECTIVA DE LOS SÍNDROMES ORGANIZACIONES: SÍNDROME DE DESGASTE OCUPACIONAL Y ACOSO LABORAL EN MÉXICO.**

El término síndrome hace referencia a un conjunto de síntomas o elementos que la persona puede presentar y que son observables a simple vista o no, físicos o psicológicos que dan origen a una enfermedad específica.

En el caso del SDO y el acoso laboral, se consideran síndromes dado que ambos presentan condiciones específicas como una sintomatología y consecuencias determinadas, son organizacionales porque se generan dentro del ámbito laboral o propio de la organización. Estos síndromes son multifactoriales dado que agrupan un conjunto de síntomas psicológicos y físicos que van evolucionando en el tiempo debido a la interacción de ciertas variables como las características intrapersonales, ambientales, etc., pero en definitiva el detonante principal es el entorno laboral (Quiceno y Vinaccia, 2007). Estos síndromes laborales afectan la vida y la salud de millones de trabajadores mermando su competitividad, capacidad de desarrollo y bienestar laboral, en otras palabras son síndromes que consumen lentamente al trabajador.

Aunque ambos síndromes pueden estar presentes en cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño o actividad empresarial, la investigación ha señalado características específicas de cada uno de ellos.

En el caso particular del acoso, autores como Verona, Déniz y Santana (2014), han destacado que se presenta con mayor intensidad en instituciones de nivel público como los hospitales, el ejército, las universidades, el mundo de la investigación, de la política y del deporte.

En cuanto a las cifras a cerca del acoso Vargas (2012) indica que el 51% de los profesionistas mexicanos han sufrido algún tipo de acoso laboral de acuerdo con una encuesta de OCC Mundial, la cual se realizó a más de 2000 participantes, entre las que se encuentran, rumores o calumnias (30%); aislar o excluir a la persona (18.6%); insultos (18.5%); ignorar o no dejar participar al colaborador (16.9%), y amenazar (11%). En esta misma línea el 70% de los profesionistas que fueron encuestados reportaron que ambos géneros están expuestos a sufrir acoso laboral, a pesar de que a nivel mundial se considera que es 2.5 veces más frecuente en contra de mujeres. Los números en México según Fernando Calderón director de Mercadotecnia y Relaciones Públicas de OCC Mundial (citado en Vargas 2012), se encuentran por debajo del promedio mundial. En nuestro país el 62% de los empleados sufren acoso psicológico, y se reporta que el 81% de los negocios a nivel nacional no están preparados para poder brindar estrategias para abordar efectivamente el problema, siendo apenas el 35% de estos negocios los que han reportado casos de acoso laboral (Villavicencio, 2015).

Verona, Déniz y Santana (2014) indican que las empresas de nuestros días son conscientes de que si se lleva a cabo una evaluación del acoso laboral la van encontrar por todas partes. Por ello, según estos autores las empresas prefieren

no evaluar, no medir, y eso, a pesar de que se tiene bien sabido que aquello que no se mide no puede gestionarse.

El SDO en México ha sido estudiado muy poco, al parecer en la década de los 80 se dieron las primeras publicaciones (García et al. 2014), siendo Mendoza y cols. (2012) quienes han desarrollado varios estudios acerca del SDO y uno de los principales estudiosos del tema en nuestro país (García, Maldonado y Ramírez, 2014).

De acuerdo con Platlán, (2013), los trabajadores representan la mitad de la población en todo el mundo y son quienes contribuyen en mayor medida al desarrollo económico y social de muchos países, por tanto su salud es importante, principalmente cuando está condicionada por el ámbito laboral. Desafortunadamente las condiciones laborales de los trabajadores en nuestro país dejan mucho que desear debido a las altas exigencias de las instituciones laborales hacia los trabajadores como las largas jornadas de trabajo, jefes demandantes, presiones constantes, horarios inflexibles, malas condiciones de empleo, bajos salarios entre otros. En este sentido Villavicencio (2015), indica que la población económicamente activa de nuestro país está inmersa en un ambiente laboral propenso a enfermedades. En México el SDO ya es considerado un problema de salud pública ya que afecta a más del 40% de los trabajadores. Otros factores que se deben tomar en cuenta por las organizaciones es la cantidad de horas que se labora y los descansos que los mexicanos toman anualmente, en este sentido la información que proporciona Villavicencio (2015) es que

anualmente los trabajadores mexicanos laboran 500 horas más (alrededor de 2 mil 250) que el promedio de los trabajadores de otras naciones (mil 776 horas) y que solo el 46 por ciento de los empleados en el país tienen menos de seis días de vacaciones al año. Lo antes expuesto da muestra de dos de algunos de los factores que claramente induce que el trabajador desencadene SDO.

Con respecto a la responsabilidad de la empresa para con estos síndromes, ambos deberían ser reconocidos como riesgos laborales o bien como un accidente de trabajo, debido a que se puede entender como cualquier estado físico, mental y social que afecta al empleado que se derivan de las propias condiciones de trabajo ya que se dan dentro del propio ámbito laboral y que traen consecuencias con un alto coste tanto para la empresa como para aquellos que sufren los síndromes.

Sin embargo dado que en el propio reglamento federal de seguridad y salud en el trabajo (2014) hace mención muy específica a cerca de lo que es considerado enfermedad del trabajo "(...) estado patológico derivado de la acción continua de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios" (p.2), definición en la cual podrían ser incluidos tanto el SDO como el acoso laboral; así mismo aunque textualmente no están los conceptos de ambos síndromes lo más cercano a ello se agrupa en lo denominado "Factores de Riesgo Psicosocial: Aquéllos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del

puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral” (Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2014, p.2). De igual forma el reglamento indica que el entorno organizacional debe contar con estas características “participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño” (p.2); como ya se ha expuesto esto es lo que principalmente no se cumple en el ámbito laboral y que es detonante principal del SDO.

Las causas de que las organizaciones vivan con estos síndromes afecta la productividad y el clima laboral, en este sentido Villaseñor (2014), indica que el ausentismo laboral por enfermedad aumenta los costos tanto para la empresa como para el trabajador, por ejemplo el que falte un empleado provoca que aumente el nivel de estrés entre los demás trabajadores porque crece la carga de trabajo para cubrir al compañero que se ausento y lograr que la organización cumpla sus objetivos en tiempo y forma. En este sentido México reporta un 40% de pérdida de productividad por ausencia, de igual forma existe una pérdida de la nómina anual del 7.3%, así mismo la modalidad de tiempo extra para aquellos empleados que tienen que cubrir a un compañero por ausencia es del 38% y la carga de trabajo para estos aumenta en un 67%, llevando que las tasas de estrés dentro de la organización para estos trabajos este en un 48% (Solís, 2014; González 2015). En este mismo sentido según un estudio de información sobre

Accidentes y Enfermedades de trabajo Nacional 2003-2012 del IMSS el estrés laboral es el motivo más común por el cual el trabajador se ausenta de su trabajo, pero sin justificación (citado en Villaseñor, 2014), aunque los costos son más altos si el empleado se presenta a trabajar con alguna enfermedad ya sea física o psicológica ya que se puede presentar un aumento en el contagio o bien el trabajar con alguna enfermedad disminuye la calidad en la que se realiza el trabajo, de esta manera debería ser una obligación empresarial el tratar de prevenirlos los síndromes organizacionales. Las empresas deberían estar preparadas para poder abordar la problemática de estos síndromes generando mejor calidad en los entornos de trabajo, programas de prevención e intervención y de protección para los trabajadores.

## CAPÍTULO 4. MÉTODO

### 4.1 Justificación

Autores como Arciniega (2009) hacen saber que en México se lleva un gran retraso en el conocimiento del acoso laboral, de allí que es vital desarrollar una línea de investigación más formal acerca del fenómeno. Esta autora informa que tanto los afectados, el Sector Salud y de inspección de trabajo cuentan con un vago conocimiento acerca del fenómeno, esto dificulta que se aborde de una manera apropiada para que se puedan crear estrategias de intervención y de afrontamiento preventivo y adecuado. La presencia de los factores organizacionales es minimizada por los médicos, tendiendo a incidir en que las manifestaciones que presentan los trabajadores afectados se deben a sus características personales. Ya se ha hecho mención de que el 62% de la población ha sufrido acoso laboral, además es considerado como un severo estresor psicosocial que afecta seriamente tanto al trabajador como a la organización (Carvajal y Dávila, 2013). Se ha demostrado que el acoso psicológico se deriva en problemas de salud como alteraciones en el sueño, irritabilidad, ansiedad y depresión entre otros, esto ha convertido al acoso laboral en un temática de gran interés de estudio, la investigación acerca del acoso se ha extendido por diversos países; sin embargo en países de habla hispana la información de la variable es escasa (Moreno et, al, 2006).

En cuanto al síndrome de desgaste ocupacional (SDO) Gil- Monte, 2000 (citado en Díaz, Castro, y Vásquez, 2006) indica que es uno de los riesgos laborales de carácter psicosocial, pues es una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo, fuente de accidentabilidad y absentismo laboral. Los componentes del SDO (agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal) llevan a que el trabajador disminuya su productividad, tenga mala relación con sus compañeros y con quienes les presta algún servicio sin dejar de mencionar que se tiene consecuencias en el área familiar y en el sentido económico tanto para la empresa, y el país.

Dado que estos fenómenos son considerados síndromes organizacionales que afectan tanto a la organización como al empleado es importante considerar una manera más integral de buscar su abordaje desde un enfoque persona-empresa, así como de encontrar las herramientas adecuadas para su apropiada medición que nos brinden información precisa para poder generar recursos empresariales que ayuden a la organización a detectarlo a tiempo a manera de prevención, pero también una vez detectado la empresa como el empleado sepan cómo abordarlo, y de esta manera poder generar un bienestar mental y organizacional.

#### **4.2 Planteamiento del problema**

Debido a que el SDO y el acoso laboral son considerados síndromes organizacionales que acechan de forma silenciosa (Letelier, Navarrete y Farfán, 2014) afectando tanto a las empresas como a sus trabajadores y como se ha

abordado en capítulos anteriores los efectos de estos síndromes organizacionales se manifiestan a nivel físico, psicológico, social y económico. En el mismo sentido las organizaciones dan más importancia a los efectos que los síndromes tienen en la producción de la propia organización, dejando de lado la importancia de los recursos humanos los cuales son de vital importancia para que estas funcionen.

El motivo de la presente investigación es determinar si existe el SDO y el acoso laboral en una empresa mexicana comercializadora de equipo de foto, video y de oficina, con la posibilidad de concientizar a los responsables de la organización y al mismo trabajador sobre la presencia de estos síndromes y asentar una justificación que genere mejoras organizacionales en la calidad de vida y en la salud de los trabajador, así mismo, se pretende aportar información acerca de la relación entre el acoso laboral, el SDO y variables sociodemográficas para conocer un poco más el comportamiento de éstas en la población mencionada.

Debido a lo anterior y de acuerdo a los antecedentes de investigación se plantean los siguientes objetivos de investigación:

### **4.3 Objetivos**

Objetivo General del proyecto

- Determinar si existe una relación entre el acoso laboral y el síndrome de desgaste ocupacional en los trabajadores mexicanos de una empresa de comercializadora de equipo de foto, video y de oficina.

## Objetivo Especifico

- Determinar si existe presencia de acoso laboral en una muestra de trabajadores mexicanos
- Determinar si existe presencia de síndrome de desgaste ocupacional en una muestra de trabajadores mexicanos
- Determinar si existe relación entre el acoso laboral, el SDO y las variables sociodemográficas (edad, sexo, escolaridad, puesto, antigüedad y estado civil).

## 4.4 Hipótesis

- Existe presencia de acoso laboral en la población estudiada.
- Existe presencia de síndrome de desgaste ocupacional en la población estudiada.
- Existe una relación entre el acoso laboral y el síndrome de desgaste ocupacional.
- Existe una relación entre el acoso laboral, el síndrome de desgaste ocupacional y las variables sociodemográficas (edad, sexo, escolaridad, puesto, antigüedad y estado civil).

## 4.5 Variables

### VI. Acoso Laboral

#### VD. Síndrome de Desgaste Ocupacional (SDO)

Variables clasificatorias

#### ***Definición conceptual.***

- ***Acoso Laboral o Mobbing***

El acoso laboral se define como la practica en la cual una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejerce una violencia psicológica extrema de forma sistemática y recurrente (al menos una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (al menos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo. (Riquelme, 2006).

- **Síndrome de desgaste ocupacional (SDO)**

El SDO puede definirse como una reacción inconveniente al estrés laboral crónico que incluye actitudes y emociones negativas para el colaborador y su entorno laboral. El personal como tal manifiesta habilidades de afrontamiento poco aptas para hacer frente a ambientes laborales que exigen cambios constantes, respuestas rápidas y esquemas poco flexibles, cuyos rasgos principales son agotamiento físico y emocional, despersonalización y baja realización personal (Villavicencio, 2015).

### ***Definición operacional.***

- ***Acoso Laboral***

Puntajes obtenidos de acuerdo a los componentes de la escala Cisneros: escala NEAP (Número de estrategias de acoso psicológico, cuya puntuación mínima es de 0 y la máxima de 40); la escala IGAP (índice global de acoso psicológico), cuya puntuación mínima es de 0 y máxima de 6 y finalmente la escala IMAP (índice medio de intensidad del acoso psicológico), cuya puntuación mínima es de 0 y máxima de 6).

- ***Síndrome de desgaste ocupacional (SDO)***

Puntajes obtenidos de la versión adaptada por Villavicencio (2015) de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), la cual está compuesta por 11 reactivos, que al realizar la conversión matemática final arroja el puntaje asociado al nivel del SDO.

### **Variables Clasificadoras**

- Sexo: Condición biológica que distingue a las personas en mujeres y hombres (INEGI, 2015).
- Edad: Años cumplidos que tiene la persona desde su fecha de nacimiento hasta el momento de la entrevista (INEGI, 2015).

- Puesto de Trabajo: Es el conjunto de funciones y actividades que dentro de la estructura organizativa de la institución se individualizan para cada trabajador (Salazar, 2012).
- Estado Civil: Es la situación que cada persona de 12 y más años tiene de acuerdo a las leyes o costumbres conyugales o matrimoniales del país (INEGI, 2015).
- Antigüedad: Tiempo durante el cual una persona ha estado trabajando de manera ininterrumpida para la misma unidad económica en su trabajo principal, independientemente de los cambios de puesto o funciones que haya tenido dentro de la misma (Glosario de la STPS, s.f.).
- Escolaridad: Se refiere al máximo grado de estudios aprobado por las personas en cualquier nivel del Sistema Educativo Nacional o su equivalente en el caso de estudios en el extranjero (Glosario de la STPS, s.f.).

#### **4.6 Tipo de estudio**

Transversal que tendrá una fase descriptiva y una correlacional

- Es transversal porque se recolectaran datos en un solo momento, en un tiempo único. El propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

- Descriptivo: Se indagará la incidencia y valores en que se manifestarán las variables (síndrome de desgaste ocupacional y acoso laboral), proporcionando una visión de los fenómenos.
- Correlacional: la finalidad es conocer la relación o grado de asociación que existe entre el acoso laboral y el síndrome de desgaste ocupacional.

#### **4.7 Diseño**

Ex post facto o no experimental debido a que se realizará el estudio sin la manipulación deliberada de variables independientes, sólo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Kerlinger y Lee, 2002).

#### **4.8 Muestra**

La muestra estuvo constituida por 49 personas de una empresa mexicana comercializadora de equipo de foto, video y de oficina 24 hombres (49%) y 25 mujeres (51%) entre 21 y 57 años y una  $\bar{X}=32.9$  años; en su mayoría cuentan con un nivel de estudios de licenciatura (86 %) y con un puesto B (78%), estado civil en su mayoría soltero (57%) y una antigüedad entre 6 y 300 meses con una media de 52.6 meses.

## **Tipo de muestreo**

No probabilístico, por voluntarios, ya que la elección de los sujetos Incluye a todos aquellos que voluntariamente accedieron a participar en la investigación, no de la probabilidad sino de las características propias de la investigación.

## **Criterios de selección de la muestra**

### **Criterios de inclusión.**

- Trabajadores de una empresa mexicana comercializadora de equipo de foto, video y oficina, mayores de edad y de diferentes áreas.
- Trabajadores con 6 meses mínimo de antigüedad

### **Criterios de exclusión.**

Trabajadores que no deseen participar en el estudio o que no cumplan con los criterios de inclusión

## **4.9 Instrumentos**

### **1. Versión adaptada de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO)**

Versión adaptada por Villavicencio (2015), el cual está integrado por 11 reactivos que al sumar nos proporcionan el nivel de SDO.

## **2. Escala Cisneros como un instrumento de valoración del mobbing (Fidalgo y Piñuel, 2004).**

Cuestionario de carácter autoadministrativo, compuesto por 43 reactivos que valoran 43 conductas de acoso psicológico, cuyo objetivo es investigar la violencia laboral en las organizaciones, con una confiabilidad de (.97) alfa de Cronbach.

### **4.10 Procedimiento**

1. Inicialmente se realizó una adaptación a nivel cultural de la escala Cisneros (Fidalgo y Piñuel, 2004), para determinar su validez y confiabilidad en población laboral mexicana. Para determinar la validez del instrumento se le sometió a una validación de contenido por juicio de expertos. Debido a que esta escala cuenta con una versión en castellano validada en Europa para población española, no se tuvo que recurrir a la traducción de los reactivos. Para esta validación de contenido se propusieron dos nuevos reactivos, el primero (44) con la justificación de que la prueba no estaba tomando en cuenta los elementos que conforman el acoso como lo es el grupo, el cual es participe de las conductas de acoso (complicidad); el segundo reactivo (45), se propuso con la finalidad de saber si las personas eran conscientes de que las conductas que leían son parte del acoso o violencia psicológica,
2. La revisión de la prueba se le proporciono a tres jueces, expertos en medición de ámbitos organizacionales o líderes del área de RH con más de 7 años de

experiencia a los cuales se les pidió que revisaran los 46 reactivos de la escala en específico su redacción y que indicaran si el reactivo era suficiente clara o si necesita modificaciones con la finalidad de que los reactivos fueran entendidos en nuestra cultura.

Cada juez revisó los reactivos y anotó en una tabla si se requería modificación o no y en otra columna se anotó su propuesta al cambio en caso de que dicho reactivo lo necesitará, posteriormente a partir del consenso entre jueces se realizaron las modificaciones a los reactivos en cuanto a la claridad y contenido, conformando la nueva estructura de la escala. (Ver tabla 2).

**Tabla 2** Validación de contenido a nivel interjueces de escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing (Fidalgo y Piñuel, 2004)

	<b>Conducta de acoso</b>	<b>Ítem</b>	<b>J1</b>	<b>J2</b>	<b>J3</b>	<b>Consenso interjueces</b>
1	<b>Restricción comunicación</b>	Me superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él	Si	Si	Si	Mi jefe directo pone barreras para comunicarme o reunirme con él
2	<b>Ignorar</b>	Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen "invisible"	Si	Si	Si	Me ignoran, excluyen, fingen no verme, o me tratan como si fuera invisible
3	<b>Interrupciones continuas</b>	Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	No	No	No	
4	<b>Trabajo contra los principios</b>	Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética	No	No	No	
5	<b>Evaluación sesgada</b>	Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	Si	Si	Si	Evalúan mi desempeño de forma poco objetiva o sesgada
6	<b>Inactividad forzada</b>	Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	Si	Si	Si	Mi jefe directo no me involucra en actividades relacionadas con mi puesto
7	<b>Trabajos absurdos</b>	Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	No	No	No	
8	<b>Tareas por debajo de la competencia</b>	Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	No	No	No	
9	<b>Tareas rutinarias</b>	Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	No	No	No	
10	<b>Sobrecarga</b>	Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	Si	Si	Si	Me saturan con mucha carga de trabajo y sé que es con mala intención
11	<b>Tareas Peligrosas</b>	Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	Si	Si	Si	Me asignan a propósito tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud
12	<b>Impedir seguridad</b>	Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	No	No	No	
13	<b>Perjuicios económicos</b>	Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	Si	Si	Si	Me generan ciertos gastos innecesarios con la intención de perjudicarme económicamente
14	<b>Prohibición comunicación compañeros</b>	Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	No	No	No	
15	<b>Minusvaloración desempeño</b>	Minusvaloran y echan por tierra i trabajo, no importa lo que haga	Si	Si	Si	Minimizan y rechazan mi trabajo, no importa lo que haga
16	<b>Acusaciones difusas</b>	Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, incorrectos y difusos	Si	Si	Si	Me acusan injustificadamente de los errores e incumplimientos que pasan en mi área
17	<b>Acusación sistemática</b>	Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	Si	Si	Si	Recibo críticas y llamadas de atención por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo
18	<b>Amplificación errores</b>	Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	Si	Si	Si	Cuando cometo un error por mínimo e insignificante que sea, lo hacen ver más grave de lo que es
19	<b>Humillaciones</b>	Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	No	No	No	
20	<b>Amenaza uso disciplinario</b>	Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)	No	No	No	
21	<b>Medidas de aislamiento</b>	Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	No	No	No	
22	<b>Distorsión comunicación</b>	Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	No	No	No	
23	<b>Desestabilización</b>	Se intenta buscarme las cosquillas para "hacerme explotar"	Si	Si	Si	Buscan formas que provoquen que pierda la paciencia y hacerme explotar
24	<b>Menosprecio</b>	Me menosprecian personal o profesionalmente	No	No	No	
25	<b>Burlas</b>	Hacen burla de mi o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	Si	Si	Si	Hacen burla de mi o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de caminar, etc.
26	<b>Críticas vida personal</b>	Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	Si	Si	Si	Recibo o escucho críticas injustas y sin fundamento sobre varios aspectos de mi vida personal
27	<b>Amenaza en persona</b>	Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	Si	Si	Si	Recibo amenazas verbales o gestos intimidatorios
28	<b>Amenaza por escrito</b>	Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	No	No	No	
29	<b>Gritos</b>	Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	Si	Si	Si	Me gritan o elevan la voz de manera intimidante
30	<b>Avasallamiento físico</b>	Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	Si	Si	Si	Me zarandean, empujan o someten físicamente para intimidarme
31	<b>Ridiculización</b>	Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	No	No	No	
32	<b>Rumores y calumnias</b>	Inventan y difunde rumores y calumnias acerca de mi de manera malintencionada	No	No	No	
33	<b>Privar de información</b>	Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	Si	Si	Si	Me ocultan información muy necesaria para hacer mi trabajo
34	<b>Limitación de carrera</b>	Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	No	No	No	
35	<b>Perjuicio imagen</b>	Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	No	No	No	
36	<b>Presión indebida</b>	Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	No	No	No	
37	<b>Reducción de plazos</b>	Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	No	No	No	
38	<b>Modificación de responsabilidad</b>	Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	No	No	No	
39	<b>Desvalorización de esfuerzos</b>	Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	No	No	No	
40	<b>Desmoralizar</b>	Intentan persistentemente desmoralizarme	No	No	No	
41	<b>Inducir a errores</b>	Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	No	No	No	
42	<b>Monitorización perversa</b>	Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar "pillarme en algún renuncio"	Si	Si	Si	Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar "encontrarme alguna falla"
43	<b>Insinuación sexual</b>	Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	No	No	No	
44	<b>Complicidad</b>	Se anima a los otros compañeros a participar en burlas, chismes e insultos referentes a mí.		Nuevo reactivo, respecto a elementos que conforman el acoso	Nuevo reactivo	
45	<b>Conciencia de sufrir acoso</b>	¿Sabías que este tipo de comportamiento es conocido como acoso psicológico o mobbing)		Nuevo reactivo		Sé que este tipo de comportamientos son parte del acoso o violencia laboral

3. Posteriormente se realizó un piloteo del instrumento a 6 trabajadores tanto de empresas del sector público como del privado con finalidad de comentaran si los reactivos eran lo suficiente claros y si estaban relacionados con sus costumbres y vivencias de la vida laboral, también se les pidió que evaluará si las instrucciones eran lo suficiente claras.
4. Se pidió autorización al área de Recursos Humanos, de la empresa mexicana comercializadora de equipo de foto, video y oficina en la cual se llevaría a cabo la aplicación del nuevo instrumento de valoración del acoso laboral y la versión adapta de la escala de desgaste ocupacional (EDO) (Villavicencio, 2015) explicando el objetivo de la investigación.
5. La aplicación de los cuestionarios fue en una sola sesión, dado que no se podía intervenir demasiado tiempo con las actividades de los trabajadores. Recursos humanos envió tres días antes de la aplicación email a sus empleados para que se obtuviera la mayor convocatoria el día de la administración de los instrumentos. La aplicación se llevó a cabo en una sala de juntas que la propia empresa amablemente nos prestó, una vez reunidos todos los empleados que voluntariamente asistieron, se les explico las instrucciones de ambas pruebas e indicando que la información que se obtuviera sería confidencial y anónima y que si tenían dudas acerca de las instrucciones o algún otro comentario lo hicieran saber.

## CAPITULO 5. RESULTADOS

1. Con respecto a la validación de contenido cultural por juicio de expertos de la escala Cisneros (Fidalgo y Piñuel,2004), el análisis arrojó que solo fue necesario realizar cambio en la redacción de 19 reactivos de los 43 que la componen (1,2, 5, 6, 10,11, 13, 15, 16, 17, 18, 23, 25, 26, 27, 29, 30, 33 y 42) sobre todo aquellos que no estaban adaptados culturalmente por ejemplo el reactivo 23 que indicaba lo siguiente: Se intenta buscarme las cosquillas para “hacerme explotar” por Buscan formas que provoquen que pierda la paciencia y hacerme explotar. Respecto a los reactivos propuestos (44 y 45) los jueces decidieron integrarlos a la prueba, modificando solo la redacción del reactivo 45, este era originalmente ¿Sabías que este tipo de comportamientos es conocido como acoso psicológico o mobbing)? Y se cambió por Sé que este tipo de comportamientos son parte del acoso o violencia laboral.
2. Una vez conformada la adaptación del instrumento para la medición del acoso laboral, se realizó un piloteo a 6 trabajadores de organizaciones mexicanas tanto privadas como públicas. La muestra del piloteo estuvo conformada por un 50% de mujeres en edades de entre 28 y 35 años ( $\bar{X}=31.5$ ) que trabajan tanto en el sector público como privado con estudios de maestría, el otro 50% fueron hombres de entre 30 a 35 años ( $\bar{X}=32.5$ ) que trabajan en el sector privado y estudios de maestría. Este piloteo mostro

que se debía realizar modificaciones a las instrucciones, por ejemplo la instrucción de la escala original indica ¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.? Por A continuación se enlistan 44 formas de acoso o violencia laboral. Si es el caso, por favor indique cuáles se han ejercido contra usted. A si mismo se modificó la instrucción que indicaba lo siguiente: Señale en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos por Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen los acosos o violencia laboral. Se agregaron variables sociodemográficas como edad, sexo, tipo de puesto, escolaridad y estado civil. El instrumento final se conformó con todo lo antes mencionado.

3. Con respecto al segundo objetivo que consistió en determinar la confiabilidad de la escala de acoso laboral, se calculó el Alfa de Cronbach la cual corresponde al .942, lo que representa un buen nivel de consistencia interna (ver tabla 3).

**Tabla 3**

**Análisis de confiabilidad de los reactivos de la escala Cisneros como herramienta de valoración de acoso laboral**

Contenido del reactivo	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Mi jefe directo pone barreras para comunicarme o reunirme con él	.415	.943
2. Me ignoran, excluyen, fingen no verme, o me tratan como si fuera invisible	.515	.943
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	.636	.941
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética	.294	.944
5. Evalúan mi desempeño de forma poco objetiva o sesgada	.708	.941
6. Mi jefe directo no me involucra en actividades relacionadas con mi puesto	.623	.942
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	.608	.942
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	.607	.942
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	.618	.942
10. Me saturan con mucha carga de trabajo y sé que es con mala intención	.672	.942
11. Me asignan a propósito tarea que ponen en peligro mi integridad física o mi salud	.491	.943
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	.427	.944
13. Me generan ciertos gastos innecesarios con la intención de perjudicarme económicamente	.412	.943
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	.399	.943
15. Minimizan y rechazan mi trabajo, no importa lo que haga	.775	.940
16. Me acusan injustificadamente de los errores e incumplimientos que pasan en mi área	.816	.940
17. Recibo críticas y llamadas de atención por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	.710	.941
18. Cuando cometo un error por mínimo e insignificante que sea, lo hacen ver más grave de lo que es	.506	.942
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	.328	.943
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)	.585	.942
21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	.386	.943
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	.522	.942
23. Buscan formas que provoquen que pierda la paciencia y hacerme explotar	.692	.941
24. Me menosprecian personal o profesionalmente	.553	.942
25. Hacen burla de mí o bromas intentado ridiculizar mi forma de hablar, de caminar, etc.	.530	.942
26. Recibo o escucho críticas injustas y sin fundamento sobre varios aspectos de mi vida personal	.436	.943
27. Recibo amenazas verbales o gestos intimidatorios	.554	.942
29. Me gritan o elevan la voz de manera intimidante	.609	.942
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	.011	.944
32. y difunden rumores y calumnias acerca de mí, de manera malintencionada	.467	.943
33. ocultan información muy necesaria para hacer mi trabajo	.658	.941
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	.672	.941
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	.264	.944
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	.578	.942
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	.638	.941
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	.642	.942
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	.502	.943
40. Intentan persistentemente desmoralizarme	.589	.942
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	.654	.941
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar "encontrarme alguna falla"	.622	.942
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	.008	.945
44. Se anima a los otros compañeros a participar en burlas, chismes e insultos referentes a mí	.482	.943
45. Sé que este tipo de comportamientos son parte del acoso o violencia laboral	.339	.944
46. En el transcurso de los últimos 6 meses ¿ha sido Ud. víctima de por los menos alguna de las anteriores formas de acoso o violencia psicológica de manera continua (con frecuencia de más de 1 vez por semana)? Ver la lista de preguntas 1 a 44	-.563	.946
<b>Confiabilidad global (46 reactivos)</b>	<b>Alpha de Cronbach = .942</b>	

### 3.11 Características sociodemográficas de la muestra

A continuación se describen los resultados estadísticamente significativos que se encontraron en esta investigación, con la intención de poder conocer si se cumplieron o no los objetivos planteados inicialmente, para ello se utilizó el paquete estadístico SSPS versión 22.

En este apartado se describirán las características sociodemográficas de la muestra con la cual se llevó a cabo esta investigación

#### Edad

La muestra conformada por 49 personas en la cual se presentan edades en un rango que va desde los 21 hasta los 57 años, en donde el promedio es de 32.9 años y la edad que mayor frecuencia presenta es de 29 años (Ver figura 1).

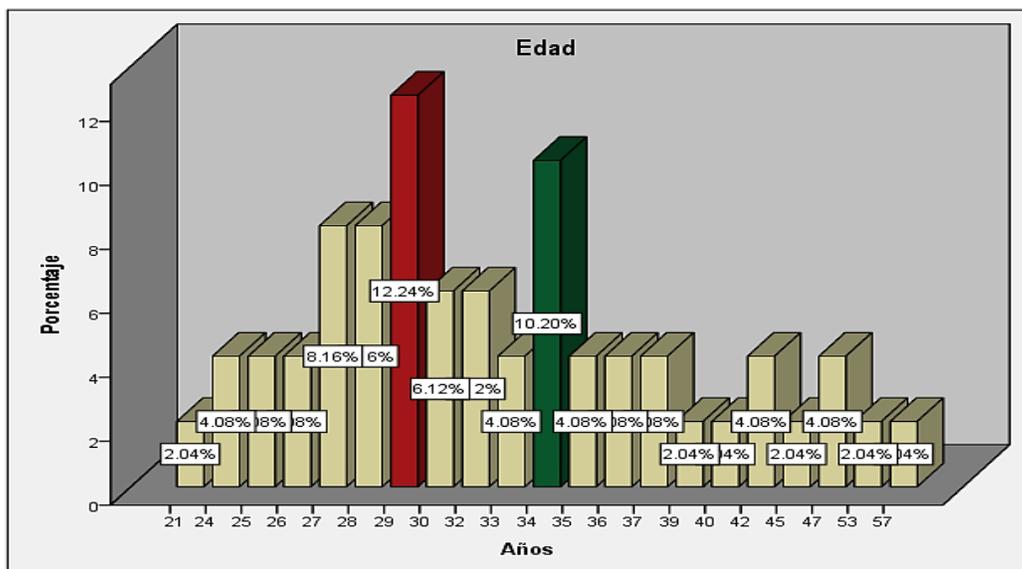
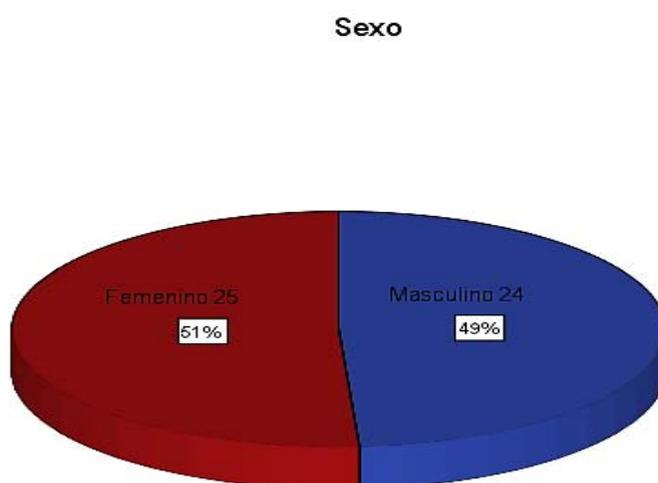


Figura 1. Distribución de las edades de la muestra.

## Género

La muestra está conformada por 25 mujeres lo cual equivale al 51% del total de la muestra y 24 hombres lo que corresponde al 49% del total de la muestra, lo cual indica que hay un mayor porcentaje de mujeres en nuestra muestra (Ver figura 2).



**Figura 2.** Distribución de la muestra por género.

## Estado Civil

La mayor parte de la muestra está compuesta por personas solteras, es decir 28 personas que equivalen al 57%, el 40 % corresponde a 20 personas que son casadas y el 1 restante que equivale al 2% de la muestra con un estado civil de unión libre (Ver figura 3).

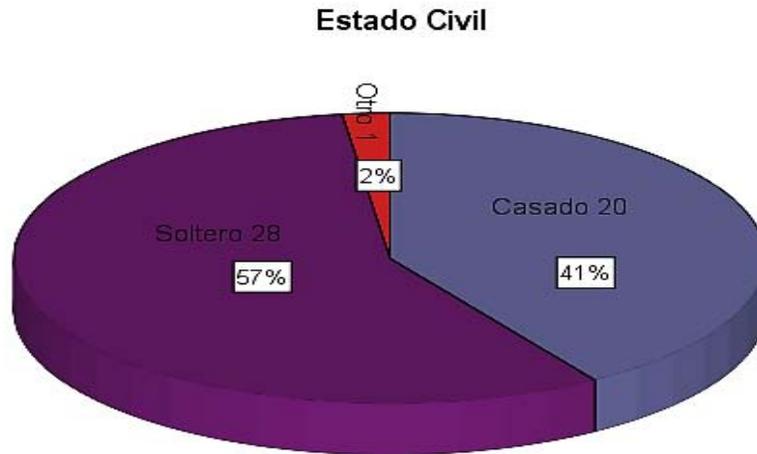


Figura 3. Distribución de la muestra por estado civil.

### Escolaridad

La escolaridad de la muestra se distribuye en secundaria, preparatoria, licenciatura y posgrado, siendo el nivel de licenciatura el que más prevalece con 42 personas lo que equivale al 86%, seguido del nivel de posgrado con 5 personas (10%) y por último el nivel preparatoria y secundaria con 1 persona cada uno (1%) (Ver figura 4).

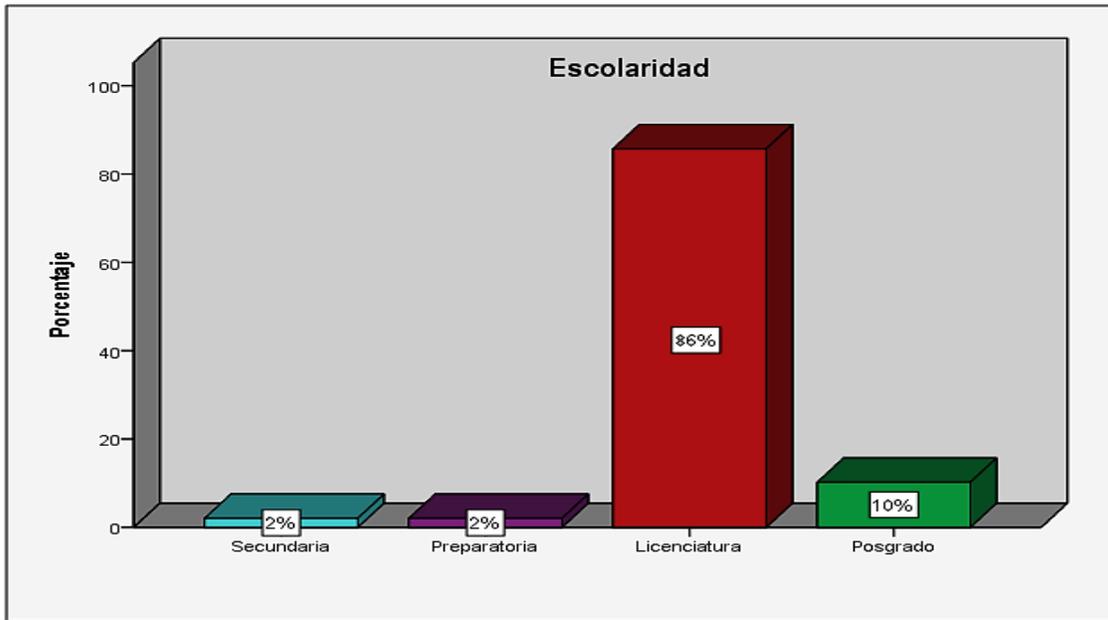


Figura 4. Distribución de la muestra según la escolaridad.

### Puesto

La empresa en donde se llevó a cabo este estudio cuenta con puestos que están divididos por letras la A corresponde a los puestos de asistente y administrador, la B, es personal que está en el puesto de especialista, analista, ingeniero y representante de ventas; la letra C, corresponde a los puestos de supervisores y especialistas sénior, concluyendo con la letra D que es el puesto de gerencia.

La mayor parte de la muestra está concentrada en el puesto B con un 78% conformado por 38 personas, posteriormente le sigue el puesto A y C con 4

personas cada uno y que corresponde al 8% y finalmente el puesto D que solo representa el 6% con tres personas (Ver figura 5).

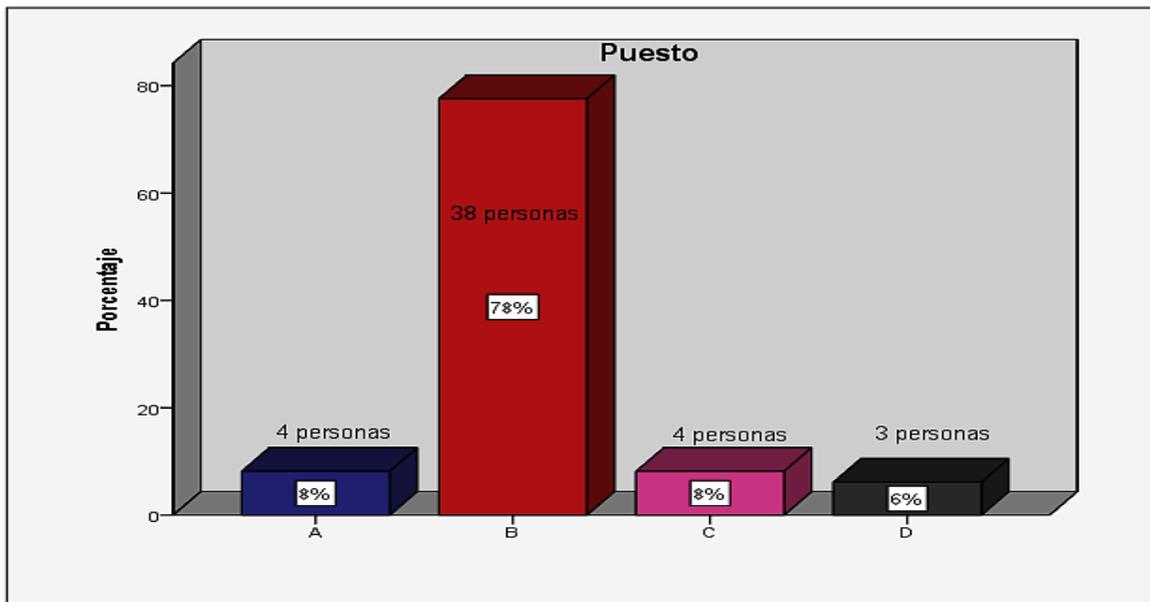


Figura 5. Distribución de la muestra por puesto.

### Antigüedad

La antigüedad de la muestra va de los 6 meses hasta los 300 meses, este último corresponde a 25 años (2%), la mayor parte de la muestra se concentra en antigüedad de 12, 24 y 36 meses, lo cual corresponde al 14% por cada antigüedad mencionada, con 7 personas cada uno (Véase figura 6).

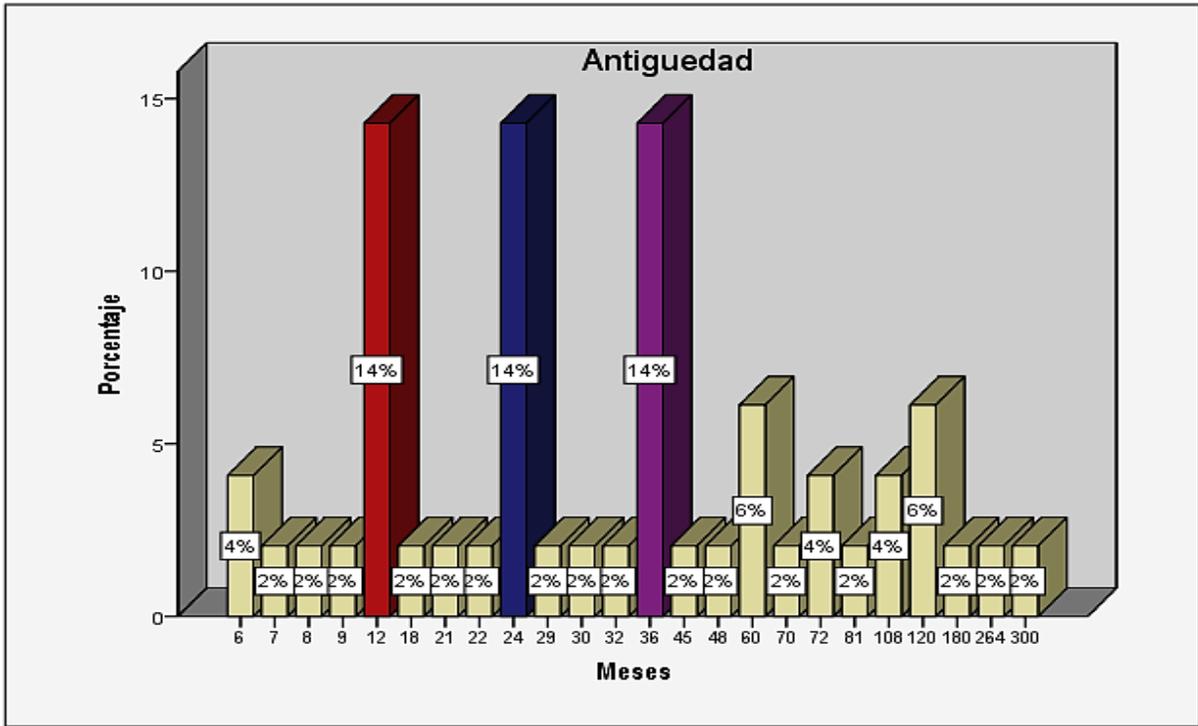


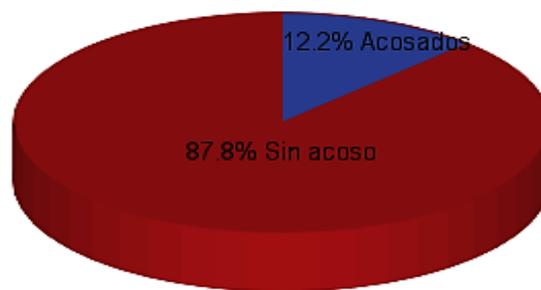
Figura 6. Distribución de la muestra por antigüedad.

### **Análisis del acoso laboral**

De acuerdo con el criterio que se menciona en la definición de acoso laboral como la práctica en la cual una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejerce una violencia psicológica extrema de forma sistemática y recurrente (al menos una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (al menos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo. (Riquelme, 2006). Se realizó una análisis entre quienes dicen padecer acoso laboral y quienes no, tomando como criterio de decisión la pregunta número 46 de

la versión adaptada de la escala Cisneros como instrumento de valoración del acoso laboral. Una inspección a la figura 8 permite apreciar que existe diferencia en el porcentaje de sujetos que dicen haber sufrido acoso laboral y los que no, esto hace concluir que por lo menos en la muestra de la empresa mexicana donde se llevó a cabo la aplicación de la escala, el porcentaje de aquellos que indican que han sufrido acoso laboral es muy bajo (12.2%).

**46. En el transcurso de los últimos 6 meses ¿ha sido Ud. víctima de por los menos alguna de las anteriores formas de acoso o violencia psicológica de manera continua (con frecuencia de más de 1 vez por semana) ? Ver la lista de preguntas 1 a 44**



**Figura 8. Porcentajes de acoso laboral**

### Forma de corrección de la escala Cisneros (Fidalgo y Piñuel, 2004).

La corrección original de la escala Cisneros indica que se puede realizar atendiendo a tres índices. El primero corresponde al número total de estrategias de acoso sufridas (NEAP), siendo un recuento de todas aquellas respuestas diferentes de 0. El siguiente es el índice global de acoso psicológico (IGAP), que se obtiene de la suma de la puntuación de los ítems (puntuación total bruta) dividida por el número de total de ítems (44 ítems). El resultado se expresa en la misma escala en la que se responden los ítems (de 0 a 6). El tercero es el índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso sufridas (IMAP), este es igual a la suma de la puntuación de los ítems dividida entre el índice NEAP. Fidalgo y Piñuel (2004) indican que diferencias muy grandes entre IMAP e IGAP indican que el sujeto sufre pocas conductas de acoso pero que las que experimenta son demasiado intensas.

En la muestra estudiada se obtuvieron las medidas de tendencia central para los índices NEAP, IGAP e IMAP, las cuales se enlistadas en la tabla 4.

**Tabla 4**  
Estadística descriptiva de los índices NEAP, IGAP E IMAP

	Total de estrategias de acoso sufridas (NEAP)	Índice global del grado de acoso sufrido (IGAP)	Intensidad promedio de las estrategias de acoso (IMAP)
N	49	49	49
Media	8.14	.32	1.91
Mediana	6.00	.10	1.30
Moda	0	0	0

Como puede observarse los valores medios indican baja presencia de conductas acosadoras hacia la población estudiada, sin embargo, la diferencia que existe entre el IMAP y el IGAP, como indica la escala original nos brinda información de que las conductas de acoso, aunque poco frecuentes, se experimenta con intensidad.

Para aislar a los participantes que han sufrido acoso laboral y poder conocer más sobre sus características, se utilizó la pregunta 46, donde se expresa explícitamente haber recibido conductas de acoso en los último 6 meses con por lo menos una frecuencia de una vez a la semana, criterio necesarios para considerar que alguien sufre acoso.

Con base en este criterio se obtuvieron seis casos que reportaron haber sufrido conductas de acoso. El análisis de los índices anteriormente mencionados se muestra en la tabla 5.

**Tabla 5**  
Resultados de 6 personas que reportan acoso laboral

	Total de estrategias de acoso sufridas (NEAP)	Índice global del grado de acoso sufrido (IGAP)	Intensidad promedio de las estrategias de acoso (IMAP)
N	6	6	6
Media	21.67	1.05	2.13

En esta tabla puede observarse que las personas de la muestra que cubren el criterio de víctimas de acoso laboral, presentan niveles bajos de acoso sufrido pero con intensidad.

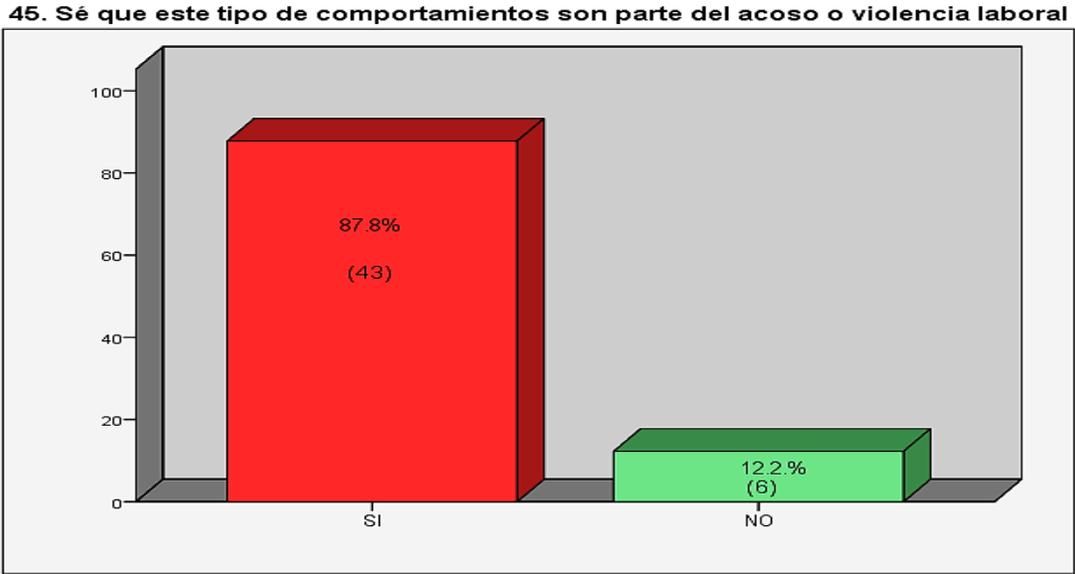
También se investigó si existían diferencias entre acosados y no acosados en los índices NEAP, IGAP e IMAP, se realizó una t para muestras independientes, encontrando que hay diferencias significativas tanto para los índices NEAP ( $t= 5.146$ ;  $p= 0.000$ ), IGAP ( $t= 4.572$ ;  $p= 0.000$ ) e IMAP ( $t= 2.512$ ;  $p=0.016$ ). (Ver tabla 6).

**Tabla 6**  
Prueba t para muestras independientes para acosados y no acosados

		N	Media	t	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
Total de estrategias de acoso sufridas (NEAP)	Si	6	21.67	5.146	0.000	2.995
	No	43	6.26			
Índice global del grado de acoso sufrido (IGAP)	Si	6	1.05	4.572	0.000	.181
	No	43	.22			
Intensidad promedio de las estregáis de acoso (IMAP)	Si	6	2.13	2.512	0.016	.386
	No	43	1.16			

Con respecto al reactivo propuesto como conciencia de sufrir acoso (reactivo 45), sé que este tipo de comportamientos son parte del acoso o violencia laboral sí o no), se realizó un análisis con finalidad de saber si las personas tenían conocimiento de que las conductas enlistadas formaban parte del acoso laboral, dado que como ya se ha hecho mención estas conductas tienden a tornarse normales como parte del día a día del trabajador.

Los resultados indican que el 87.8% si tienen conocimiento de que las 44 conductas que conforman el instrumento son parte del acoso laboral y solo el 12.2% no lo sabe (Ver figura 9).



**Fig. 9.** Porcentaje de personas conscientes de las conductas de acoso laboral

La prueba también nos brinda información sobre aquellos que llevan a cabo las conductas de acoso (acosadores), se realizó un conteo de las respuestas (1 Jefe, 2 Compañeros de trabajo y 3 Subordinados) en la muestra que indico que si padecen acoso laboral (N=6), los resultados indican que los que cometen la mayor cantidad de conductas de acoso son el jefe con 95 respuestas (74%), lo cual es denominado acoso ascendente, seguida del acoso realizado por compañeros de trabajo con 33 respuestas (26%). Ver la figura 10.

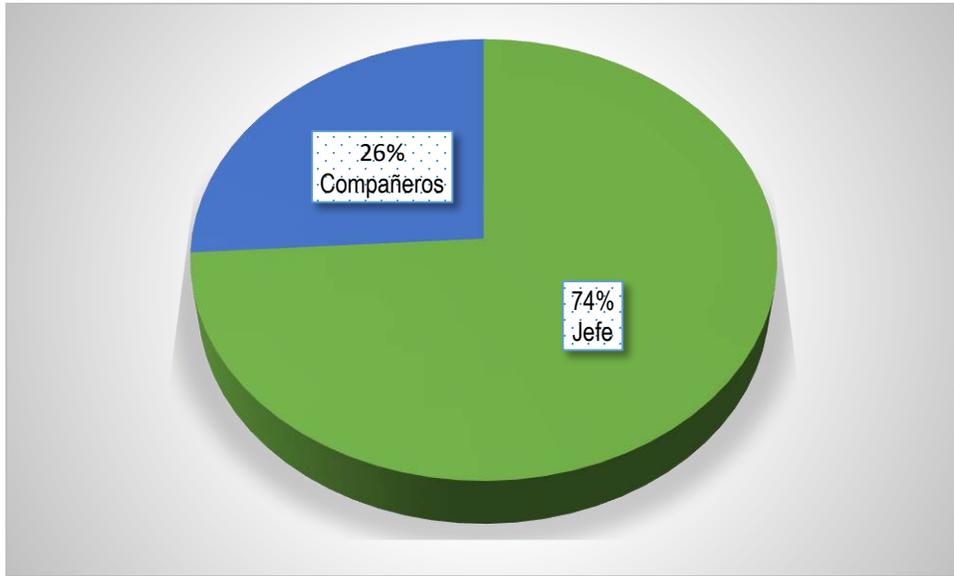


Figura 10. Porcentaje de autores que realizan conductas de acoso

### Niveles de Acoso Laboral

Para obtener los niveles de acoso se sacaron los percentiles para las puntuaciones brutas de la adaptación de prueba escala Cisneros como instrumento de valoración del acoso laboral (ver tabla 7), lo cual nos da apoyo para poder realizar una clasificación de los niveles de acoso laboral.

**Tabla 7**

Percentiles para puntuaciones brutas de acoso laboral

N	Válido	49	
	Perdidos	0	
Percentiles	25	2.00	Mínimo
	50	8.00	Bajo
	75	19.50	Medio
			Alto

En la figura 11 podemos observar que el 30.6 % (n= 15) se encuentra en un nivel mínimo de acoso laboral, seguido del 24.5 % (n=12) para aquellos que presentan un nivel bajo de acoso, aquellos que presentan un nivel medio de acoso laboral están representados por el 24.5 % de la población (n=12) y solo el 20.9% sufre un nivel alto de acoso laboral (n= 10), se puede observar que el 49% de la población muestra niveles bajos y medio de acoso laboral, mientras que solo un porcentaje pequeño de la población sufre un nivel alto de acoso.

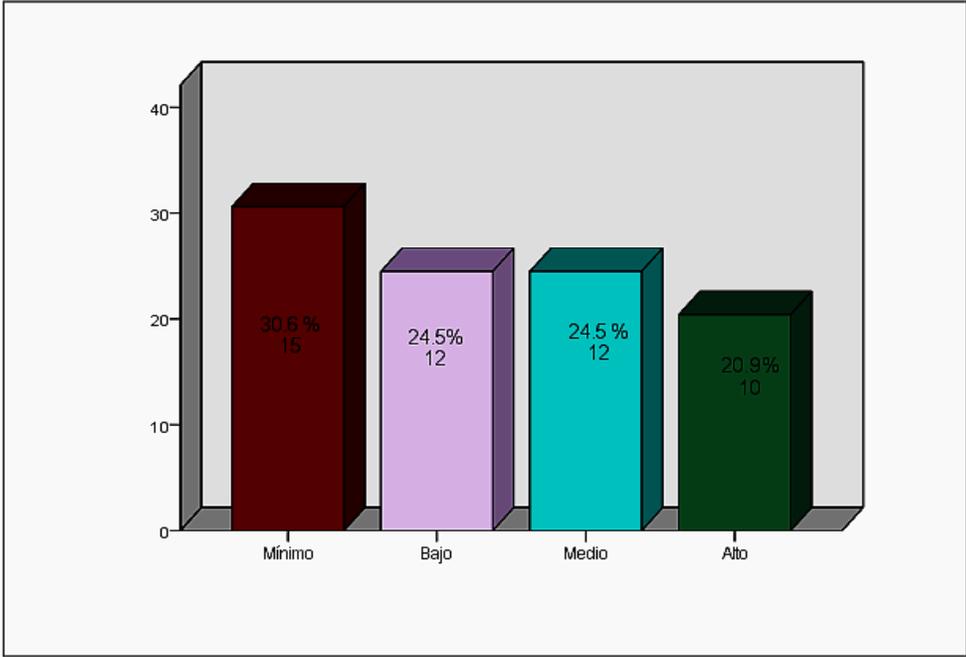


Figura 11. Niveles de acoso laboral

## Diferencias entre el acoso laboral y las variables sociodemográficas

Para ver si existen diferencias significativas entre el acoso laboral y las variables sociodemográficas (sexo y estado civil) se realizó un análisis estadístico de t-student, (ver la tabla 8), no se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres, ni tampoco con respecto al estado civil.

**Tabla 8**

Resultados de la prueba t-student entre acoso laboral y las variables sexo y estado civil

Variables	Media	t	Sig.
Sexo			
Femenino	11.88	1.121	.103
Masculino	18.92		
Estado Civil			
Casados	15.85	0.53	.916
Solteros	15.50		

Para ver si existen diferencias significativas entre las otras variables sociodemográficas (edad, puesto, escolaridad, y antigüedad) se realizó un análisis estadístico de ANOVA de un factor. En la tabla 9. Podemos ver que no existen diferencias significativas entre el acoso laboral y las variables sociodemográficas.

**Tabla 9**

Resultados de ANOVA de Acoso Laboral y Variables sociodemográficas

Variable	Media	F	Sig.
Edad	57.080	1.013	.492
Puesto	.465	1.424	.202
Antigüedad	4034.200	1.212	.326
Escolaridad	.247	1.552	.149

**Confiabilidad versión adaptada de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO),  
Villavicencio, 2015.**

Para determinar la confiabilidad de la escala EDO se realizó la prueba de alfa de Cronbach (ver tabla 10), los resultados indican que es un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

**Tabla 10**

Estadísticas de fiabilidad de la Versión adaptada de la escala de Desgaste ocupacional (EDO) (Villavicencio, 2015)

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar	.355	.593
2. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo	.451	.572
3. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo	.048	.645
4. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión	.691	.507
5. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso	.649	.531
6. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo	.472	.562
7. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar	.098	.654
8. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo	.144	.638
9. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien	-.211	.689
10. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí	-.245	.665
11. En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan	.599	.550
<b>Confiabilidad global (11 reactivos)</b>	<b>Alpha de Cronbach = .631</b>	

### Niveles de Síndrome de Desgaste Ocupacional (SDO)

Como se puede observar en la figura 12, el 24.5 % (n= 12) se encuentra en un nivel normal de SDO, seguido del 14.3 % (n=7) que se encuentran en peligro de sufrirlo, el 44.9 % (n=22) ya está en el estado denominado quemado y solo el 16.3% (n= 8) se encuentra en el nivel sano. Los resultados obtenidos en niveles de SDO, se puede observar que un poco más del 50% de la población se

encuentra en los niveles de peligro y quemado y que solo el 40% está en los niveles sano y normal.

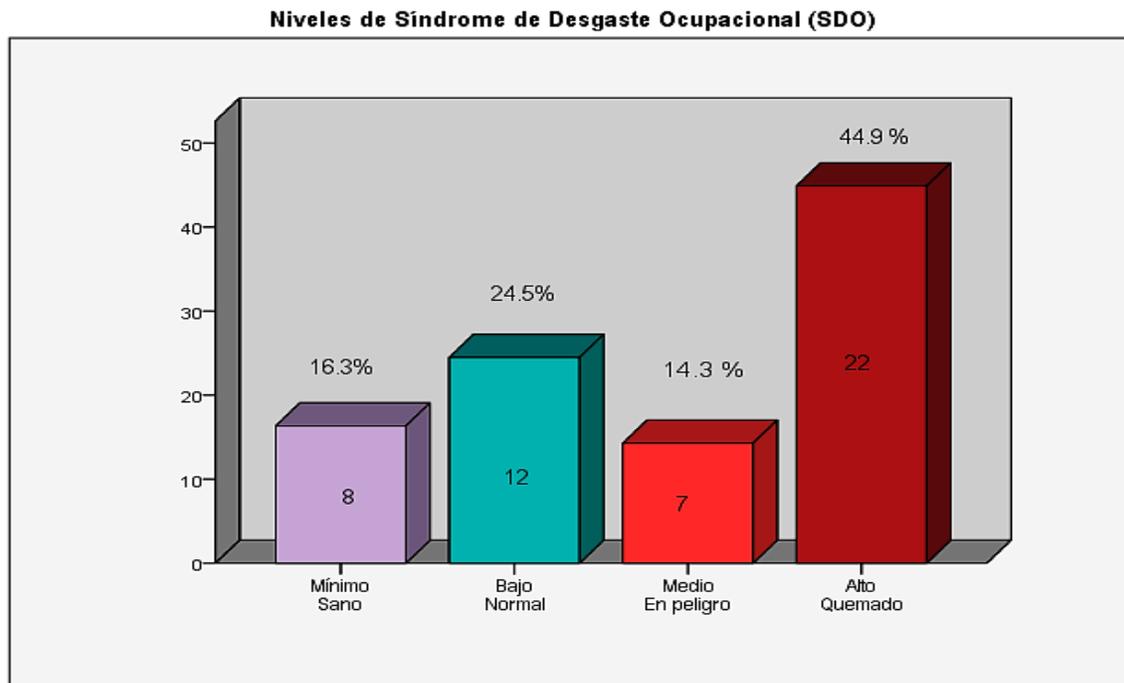


Figura 12. Niveles de SDO

### **Diferencias entre el síndrome de desgaste ocupacional y las variables sociodemográficas**

Se realizó una t-student para ver si existen diferencias significativas entre el SDO y las variable sociodemográficas (sexo y estado civil). En la tabla 11 podemos ver que no existen resultados significativos.

**Tabla 11**

Resultados de t-student entre acoso y las variables sexo y estado civil

Variables	Media	t	Sig.
Sexo			
Femenino	40.68	-1.857	.828
Masculino	36.63		
Estado Civil			
Casados	38.50	-.214	.237
Solteros	39.00		

También se realizó una ANOVA para ver si existían diferencias significativas entre el SDO y las otras variables sociodemográficas (antigüedad, edad, puesto y escolaridad). Como puede observarse en la Tabla 12, tampoco existen diferencias importantes entre estas variables y el SDO.

**Tabla 12**

Resultados de ANOVA de SDO y Variables sociodemográficas

Variables	Media	F	Sig.
Antigüedad	2777.177	.617	.873
Edad	47.337	.732	.770
Puesto	.378	.897	.598
Escolaridad	.178	.772	.729

Posteriormente se realizó una correlación bivariada de Pearson con el objetivo de responder a la hipótesis en la que se busca encontrar una relación entre el acoso

laboral y el síndrome de desgaste ocupacional; los resultados que se obtuvieron muestran que no existe correlación entre las variable acoso laboral y el SDO, por lo menos en esta muestra (ver tabla 13).

**Tabla 13**  
Correlaciones entre SDO y el Acoso Laboral

TOTAL EDO			
	Correlación	Significancia	N
TOTAL CIS	.279	.055	49

P ≤ .01 La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).\*\*

P ≤ .05 La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).\*

También se realizó una correlación entre el SDO, el acoso laboral y las variables sociodemográficas (edad, sexo, puesto, antigüedad, estado civil y escolaridad. La única correlación significativa esta entre la escolaridad y el acoso ( $r=.374$ ,  $p=.009$ ), a mayor escolaridad mayor puntaje de acoso laboral (ver tabla 14).

**Tabla 14**  
Correlaciones entre el SDO, el acoso y variables sociodemográficas

Variables		Edad	Sexo	Puesto	Antigüedad	E civil	Escolaridad
TOTAL EDO	Correlación de Pearson	-.031	.261	-.177	.070	-.004	.144
	Sig. (bilateral)	.833	.070	.224	.635	.978	.324
	N	49	49	49	49	49	49
TOTAL CIS	Correlación de Pearson	.190	-.149	.083	.146	-.035	<b>.374**</b>
	Sig. (bilateral)	.195	.311	.576	.323	.811	.009
	N	48	48	48	48	48	48

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).\*\*

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).\*

## CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES

En esta investigación se analizó la presencia de acoso laboral y el síndrome de desgaste ocupacional (SDO) así como la relación entre estas variables.

En primer lugar los resultados obtenidos permiten indicar que respecto al acoso laboral se demostró su existencia en la población estudiada, aunque los niveles son mínimos (30.6%), existen diferencias entre el índice de intensidad promedio de las estrategias de acoso (IMAP) y el índice global de acoso sufrido (IGAP), lo cual nos proporciona información acerca de que el acoso aunque es mínimo, este se experimenta en las víctimas de manera intensa. En cuanto quienes son los que ejercen la mayor cantidad de conductas de acoso, se puede concluir que el acoso que más prevalece es el descendente, en mayoría son los jefes quienes lo llevan a cabo con un 74%.

Por otra parte se demostró que los niveles que se encontraron de síndrome de desgaste ocupacional (SDO) en la población estudiada se perciben en un nivel alto (quemado).

Con respecto a la relación entre el acoso laboral, el SDO y las variables sociodemográficas (estado civil, sexo, escolaridad, antigüedad, puesto y edad), Los resultados de las t – student aplicadas para las variables dicotómicas (estado civil y sexo) y las ANOVAS para antigüedad, puesto y edad no arrojaron resultados significativos con respecto al acoso laboral y el SDO, lo que indica que

tanto el acoso y el SDO es percibido igualmente por ambos sexos, sin importar la antigüedad, puesto, edad o estado civil; sin embargo al realizar una correlación entre el acoso laboral el SDO y las variables sociodemográficas se encontró una relación significativa ( $r = .374$ ,  $p = .009$ ) entre la escolaridad y el acoso. A mayor escolaridad mayor puntaje de acoso laboral.

Como conclusión final aunque los resultados no son tan concluyentes se demostró la presencia de acoso laboral y el SDO en la población estudiada, además de que se probó que los trabajadores padecen ambos síndromes en un determinado momento, esto proporciona pautas para que se generen programas de contención e intervención que proporcionen una mejora en la calidad de vida laboral de las personas que experimentan estos síndromes. En el caso del acoso quizás los datos no son tan determinantes, sin embargo existe población que experimenta ya el fenómeno y si no se actúa oportunamente tal vez este podría incrementarse a lo largo del tiempo y generar problemas tanto para el trabajador como para la organización. El acoso laboral de acuerdo con Verona, Déniz y Santana (2014) no debería entenderse como conflictos cotidianos que suelen suceder en cualquier ámbito de trabajo, debido a tensión y la convivencia que se tiene en espacios restringidos, es un problema realmente serio en cual se debe abocadar con el mayor conocimiento posible. En el caso del SDO los resultados son contundentes y debería estarse trabajando para poder disminuirlo.

## **CAPÍTULO 7. LIMITACIONES Y SUGERENCIAS**

Una limitante importante para esta investigación fue el tamaño de la muestra, dado que por cuestiones de la empresa no se permitió realizar la aplicación de los instrumentos más de una día.

### **SUGERENCIAS**

Se sugiere que se siga la investigación acerca del acoso laboral y el SDO, sobre todo del surgimiento de instrumentos que puedan valorarlos en todas las dimensiones (causas y consecuencias tanto para la empresa como para los empleados), los cuales proporcionen información que justifique la creación de programas de prevención y contención dentro de las empresas.

Se sugiere que las investigaciones se realicen tanto en empresas del ámbito público como privado, para tener una perspectiva más amplia acerca de si existen diferencias del surgimiento del acoso laboral y del SDO en ambos sectores o si se dan de manera igualitaria.

Realizar estudios longitudinales para ver cómo interactúan a lo largo del tiempo el acoso laboral y el SDO, para saber cómo van evolucionando y si efectivamente existe una relación entre estos.

Es importante que la organización lleve a cabo procesos de vigilancia de manera periódica con la finalidad de poder detectar casos de estos síndromes de manera oportuna que lleven a que se desaliente la aparición de nuevos casos.

Se propone que la empresa pueda realizar talleres y programas de concientización entre los empleados como una forma preventiva, y de apoyo a aquellos que ya sufren los fenómenos.

La empresa debería poder llevar una nueva reestructuración en cuanto a cuestiones de organización interna, de clima organizacional y calidad de vida en el trabajo para generar una disminución tanto en el SDO y el acoso, ya que de acuerdo con Uribe (2014), una vez que estos son detectados sus efectos pueden ser reversibles.

## REFERENCIAS

- Aldrete, R.M.G., González, S.J., Preciado, S.M.L., y Pando, M.M. (2009). *Variables sociodemográficas y el síndrome de burnout o de quemarse en profesores de enseñanza media básica (secundaria) de la Zona Metropolitana de Guadalajara*. Revista de Educación y Desarrollo, Vol. 10, pp. 33-40.
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome de burnout en las empresas. Presentación realizada en el tercer congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Universidad Anáhuac México Norte*. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>
- Arciniega, R.S. (2009). *El Acoso Moral (Mobing) en las Organizaciones Laborales*. Rev. Psicología Iberoamericana, Vol. 17, Núm.2, pp. 13-23. ISSN 1405-0945.
- Bermúdez, A.S., y Cervantes, P. (2009). *Estudio Exploratorio sobre Mobbing en una muestra mexicana mediante redes semánticas*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Bermúdez, G., y García, Z. (2012). *El acoso laboral y la seguridad social México-España*. Recuperado de: <http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/7/3142/15.pdf>

- Carvajal, J.G., y Dávila, C. (2013). *Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. Cuadernos de Administración*. Vol.29, No 49, pp. 95-106.ISSN 0120-4645.
- Carlin, M., y Garcés de los Fayos Ruiz, E. (2010). *El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo*. Rev. Anales de Psicología. Vol.26, No1, Pp. 169-180.
- Cassitto, M., Fattorini, E., Gilioli, R., y Rengo, C. (2004). Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No.4. *Sensibilizando sobre el Acoso psicológico en el trabajo. Orientación para los profesionales de la salud tomadores de decisiones, gerentes, directores de recursos humanos, comunidad jurídica, sindicatos y trabajadores. Centro Colaborador en Salud Ocupacional de la OMS*. Pp.1-38.
- Cobo, Y. (2013). *El Mobbing. Hacer visible, lo invisible*. Trabajo Final de Grado. Universidad de Cantabria, pp. 8
- Díaz, F., y Gómez, I. (2016). *La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y 2010*. Revista de psicología del caribe, Vol.3, No1, pp. 1-22.
- Díaz, N., Castro, Ma., Mendo, T., y Vásquez, C. (2006). *Factores demográficos y síndrome de Burnout en practicantes de enfermería y psicología*. Revista de Psicología, pp 29-39.

- Díaz, P., Radler, E., Amadeo, M. y Guerrero, K., (2012). *“El burnout” ¿Esta entre nosotros? Descripción actual de la escala de Maslach – Burnout – modificada en el Hospital Municipal de Avellaneda “Dr. Eduardo Wilde”*. XXVII jornadas Multidisciplinarias del Hospital Municipal de Avellaneda, pp, 1-22.
- 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), 251-274.
- Escudero, J. *Estudio del grado de presencia del síndrome de quemado por el trabajo (burnout) y su relación con los factores de riesgo en los docentes. Caso: escuela de bachilleres “Ricardo Flores Magón” de la ciudad de Xalapa – Enríquez, Veracruz, México en el año 2012*. Rev. Ciencia Administrativa. IIESCA. pp. 37-44.
- Letelier, G., Navarrete, E., y Farfán (2014). *Síndromes Organizacionales: mobbing y Burnout*. Revista Iberoamericana de Ciencias, Vol 1, No1, pp. 29-40
- Fernández, M.E., y Nava, Y. (2010). *El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela*. Revista de derecho, Universidad del Norte, No. 33, Barranquilla, pp.62-95.
- Fidalgo, M. (2006). *Síndrome de Estar Quemado por el Trabajo (I)*. Recuperado de: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_704.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf)

- Fidalgo, A., y Piñuel, I. (2004). *La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing*. Revista Psicothema, Vol.16, No4, pp.615-624.
- Fuentes-Valdivieso, R. (2008). *“Mobbing” o acoso psicológico laboral*. REV SANID MILIT MEX 2008; 62(2): 91-96
- García, A., Idrovo, A., Camacho, A., y Placencia, O. (2014). *Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática*. Rev. Salud Mental Vol.37:159-176.
- García, A., Piña, A.E., Olguin, G., y Uribe, J. (2008). *Escalamiento Multidimensional y Acoso Laboral: un estudio conceptual sobre mobbing para el desarrollo de una escala de medición*. Rev. Interamericana de Psicología Ocupacional. Vol.27, N.2, pp, 119-132 (Cincol): Colombia.
- García, B. R., Maldonado, S. E., y Ramírez, M.C. (2014). *Agotamiento profesional en el sector salud de Baja California*. Rev. Investigación Administrativa. Año. 43. No 113, pp.60-77.
- García-Izquierdo, M., Meseguer, M., Soler, Ma., y Sáez, Ma. C. (2014). *Avances en el Estudio del Acoso Psicológico en el Trabajo*. Rev. Papeles del Psicólogo, 2014. Vol. 35(2), pp. 83-90
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis

Glosario de la Secretaria del Trabajo y Prevención Social. (s.f.). Recuperado de:

<http://www.stps.gob.mx/gobmx/estadisticas/Glosario/glosario.htm>

González, I. (24 de febrero 2015). *Ausentismo laboral cuesta 7.3% a empresas en México durante 2014*. El Financiero. Recuperado de:

<http://www.elfinanciero.com.mx/economia/ausentismo-laboral-cuesta-a-empresas-en-mexico-durante-2014.html>

Guerrero, A.E. (11 de Agosto 2015). *El acoso laboral en México*.SDPnoticias.com.

Recuperado de: <http://www.sdpnoticias.com/nacional/2015/08/11/el-acoso-laboral-en-mexico>

Gutiérrez, G. (24 de agosto 2015). *Si como jefe sufres “mobbing”, te decimo qué hacer*. CNN EXPANSIÓN. Recuperado de <http://www.cnnexpansion.com/mi-carrera/2015/08/21/si-como-jefe-sufres-mobbing-te-decimos-que-hacer>

Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral*. España: Paidós.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). 2015. Recuperado de:

<http://www.beta.inegi.org.mx/app/glosario/default.html?p=eic2015>

Japcy, M. y Stefano, V. (2007). Burnout: “*Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)*”. Acta Colombiana de Psicología, 10(2) ,117-125.

Juárez, A., Idrovo, A., Camacho, A. y Placencia, O. (2014).*Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática*. Rev. Salud Mental. Vol. 37, pp. 159-179.

- Lembo, N., y Abadi, M. (2006). Acoso laboral. Mobbing. *Implicaciones psicológicas, psicosomáticas, sociales, económicas y jurídicas*. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/NorbertoLembo/libro-acoso-laboral-mobbing>
- Longas, J., Chamarro, A., Riera, J., y Cladellas, R. (2012). *La Incidencia del Contexto Interno Docente en la Aparición del Síndrome del Quemado por el Trabajo en Profesionales de la Enseñanza*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol. 28, No 2, pp. 107-118.
- López, A., Vázquez, P., y Montes, C. (2010). Mobbing: *Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral*. Revista Latinoamericana de Psicología, Vol. 42, No 2, pp. 215-224. ISSN. 010-0534.
- Márquez, J.R. (5 de Febrero 2013). *Mobbing, una molestia para las empresas*. El empresario.mx Recuperado de <http://elempresario.mx/actualidad/mobbing-lastre-empresas>
- Martínez, M., Irurtia, M.J., Camino, L., Torres, H., y Queipo, D. (2012). *El Acoso Psicológico en el Trabajo o Mobbing: Patología Emergente*. Gaceta Internacional de Ciencias Forenses, No3, pp. 1-8.
- Maslach, C., Schaufeli, W., y Leiter, M. (2001). *Job burnout. Annual Review of Psychology, 52 (1), 397-422*. McNiff, J. 2000. Action research in organizations. London: Routledge. Recuperado de: <http://www.annualreviews.org.roxy.nipissingu.ca/doi/full/10.1146/annurev.psy.ch.52.1.397>

- Moreno, B., Meda, R., Rodriguez, A., Palomera, A., y Morales, Ma. (2006). *El síndrome de burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores sociodemográficos asociados*. Revista Psicología y Salud, Vol. 16, Núm. 1: 5-13
- Otero, J. M., Castro, C., Villardefrancos, E., & Santiago, M. J. (2009). *Job dissatisfaction and burnout in secondary school teachers: Student's disruptive behaviour and conflict management examined*. European Journal of Education and Psychology, 2, 99-111.
- Patlán, J. (2013). *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo*. Rev. Estudios Gerenciales Vol.29, pp. 445-455.
- Peña, F., Ravelo, P., y Sánchez Díaz, S. (2007). *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el Mobbing en México*. México: Ediciones y Gráficos Eón, S. A. de C. V
- Peña, F. y Sánchez, S. G. (2007). *El Mobbing y su impacto en la salud*. Rev. Estudios de Antropología Biológica, XIII: 823-845
- Piñuel y Zabala I. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Quiceno, J.M. y Vinaccia, S. (2007). Burnout: "Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT)". Acta Colombiana de Psicología 10 (2): 117-125.
- Riquelme, A. (2006). *Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo*. Rev. Ciencias Sociales Online, Vol. III, No2. Pp.39-57

- Rodríguez, M., Domínguez, A., y Osona, J. (2010). *Mobbing. Volviendo a vivir*. Ed. Club Universitario. Pp. 7-21. Recuperado de: <http://www.editorial-club-universitario.es/pdf/3851.pdf>
- Rodríguez, R.M. (2014). *Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios, Bucaramanga, Colombia, 2013*. Rev. Colombiana de Psiquiatría. 2014; 43(3):146–153
- Saborío, L. e Hidalgo, L.F. (2015). *Síndrome de Burnout*. Rev. Medicina Legal de Costa Rica. Vol. 32 (1). ISSN 1409-005
- Salazar, A. (23 de octubre de 2012). *Puesto de trabajo-Grupo dos* [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <http://pdtgrupodos.blogspot.mx/2012/10/concepto-de-puesto-de-trabajo.html>
- Sánchez, J. M. (2011). *Frecuencia del burnout en policías de la ciudad de México*. Liberabit: Lima (Perú) 18 (1): 69-74
- Secretaría de Gobernación. (2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5368114&fecha=13/11/2014](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5368114&fecha=13/11/2014)
- Solís, A. (30 de noviembre 2014). Ausentismo laboral ‘golpea’ a empresas mexicanas. México Forbes. Recuperado de: <http://www.forbes.com.mx/ausentismo-laboral-golpea-empresas-mexicanas/#gs.P6Krrp4>

- Trujillo, M.M., Valderrabano, Ma., y Hernández, R. (2007). *Mobbing: historia, causas, efectos y propuestas de un modelo para las organizaciones mexicanas*. Innovar Vol. 17, pp. 71-92.
- Uribe, J.F. (2008) (editor). *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. México. Facultad de Psicología, UNAM.
- Uribe, J.F., Patlán J., y García, A. (2014). *Manifestaciones psicosomáticas, compromiso y desgaste ocupacional (burnout), como consecuentes del clima y la cultura organizacional en una empresa trasnacional de telecomunicaciones en México: un análisis de ruta (path analysis)*. Rev. Contaduría y Administración. México. Facultad de Contaduría y Administración, UNAM. Recuperado de: <http://contadurayadministracionunam.mx>
- Vargas, I. (9 de Agosto 2012). *El "mobbing" afecta a 50% de los empleados*. CNN Expansión. Recuperado de: <http://www.cnnexpansion.com/mi-carrera/2012/08/08/mexicanos-sufren-bullying-en-el-trabajo>
- Vasconcelos, M. A. (2013). *Elaboración de estrategias organizacionales e individuales de afrontamiento y prevención del desgaste ocupacional*. Revista de Psicología, 10(22), 139-149 (mayo-agosto, 2013). Recuperado de: [http://www.revistauaricha.umich.mx/Articulos/uaricha\\_1022\\_139-149.pdf](http://www.revistauaricha.umich.mx/Articulos/uaricha_1022_139-149.pdf)
- Verona, M.C., y Santana, R. (2012). *El mobbing: ¿el crimen perfecto? No, qué más quisieran "algunos"*. Rev. Criterio Libre, Vol. 10, No 17, pp. 147-176.

Verona, Ma., Déniz, J., y Santana, R. (2014). *Consecuencias y responsabilidades de la empresa ante el mobbing*. Revista Ciencia y Sociedad. Vol. 39, No. 3, pp. 413-440.

Vidal, Ma. C. (s.f). El mobbing en el trabajo. Su problemática. [http://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL\\_MOBBING\\_EN\\_EL\\_TRABAJO.pdf](http://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf) Recuperado 16 de diciembre de 2015.

Villaseñor, B. (23 de julio, 2014). *Ausentismo laboral, costo y causas de las ausencias al trabajo* [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <http://www.uhmasalud.com/blog/ausentismo-laboral-costos-y-causas-de-las-ausencias-al-trabajo>

Villavicencio, E. (2015). Compromiso (“ENGAGEMENT”) y desgaste ocupacional: su relación con socialización organizacional y resiliencia. Tesis Doctoral. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Psicología, México, D.F.