



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

Facultad de Estudios Superiores Zaragoza

Especialización en Salud en el Trabajo.

TESIS.

Impacto de un Programa de capacitación para la Prevención de Violencia  
y Hostigamiento Laboral en un Hospital Rural de San Luis Potosí.

Que presenta para obtener el grado de especialista

Judith Cortés Acevedo.

Asesores de tesis:

Dr. José Horacio Tovalín Ahumada.

M en C. Marlene Rodríguez Martínez.

Dra. Sara Guadalupe Unda Rojas.

M en C Eloísa Rodríguez Martínez.

Mtro. Oscar Israel Maldonado Guzmán.

San Luis Potosí a 30 octubre del 2015.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## INDICE

|   | Páginas. |
|---|----------|
| 1.- Introducción  | 4 - 5    |
| 2.- Marco Teórico   | 6        |
| 2.1 Tipo de violencia                                     | 6        |
| 2.2... Violencia física.                                  | 6        |
| 2.3... Violencia psicológica                              | 7        |
| 2.3.1 Concepto...   | 7- 10    |
| 2.3.2. Epidemiología del hostigamiento laboral.           |          |
| 2.3.3. Factores demográficos.                             | 11       |
| 3.- Legislación en México sobre el hostigamiento laboral. | 12 – 16  |
| 4.- Descripción del Centro de Trabajo.                    | 16 - 17  |
| 5.- Objetivos   | 18       |
| 6.- Material y Métodos.                                   | 19 – 20  |
| 7.- Instrumentos.   | 21 - 24  |
| 8.- Resultados  | 25 – 34  |
| 9.- Tercera etapa.  | 35       |
| 10.- Cuarta etapa.  | 35 - 38  |

|                                |          |
|--------------------------------|----------|
| 11.- Discusión y conclusiones. | 39 - 46  |
| 12.- Bibliografía              | 47 - 49  |
| Anexos                         | 50 – 63. |

## **1.- INTRODUCCION.:**

*En el lugar de trabajo, la violencia sea física o psicológica, ha adquirido una enorme importancia en los últimos años, y en la actualidad es una preocupación prioritaria tanto en los países industrializados como en los países en desarrollo, ya que afecta la dignidad de las personas, es una fuente de desigualdad, estigmatización y conflicto en el trabajo.*

*Al mismo tiempo la violencia en el lugar de trabajo aparece como una amenaza grave, y a veces letal, contra la eficiencia y el éxito de las organizaciones, causa perturbaciones inmediatas, y a veces perturbaciones a largo plazo de las relaciones entre las personas, de la organización del trabajo y todo el entorno laboral. (Paravic, Valenzuela, & Burgos, 2004).*

*Dado lo anterior se da el interés científico de este estudio de cohorte, analítico, retrospectivo y de intervención que permita evaluar la percepción del fenómeno de la violencia laboral en su modalidad del hostigamiento laboral, adentrándose en la prevención y delimitación del problema desde la perspectiva del trabajador en un hospital rural de San Luis Potosí.*

*Para este estudio se realizó un programa de educación sobre la violencia laboral y su diferentes modalidades dividido en cuatro fases, la primera fase: fue un diagnóstico situacional del centro de trabajo, segunda fase: curso teórico y técnicas de relajación y afrontamiento, tercera fase: políticas a implementar en el centro de trabajo, cuarta fase: impacto de este programa.*

*Se utilizaron dos instrumentos para la evaluación por medio de dos cuestionarios como son el barómetro de Cisneros y Hospic-Estunam estos evalúan la violencia laboral y las variables sociodemográficas en el centro de trabajo.*

*En la primera fase se encontró que sí existe hostigamiento laboral en un 2%, ejercida de forma descendente, y 2% en forma horizontal. En el nivel jerárquico se dio en servicios generales, en personal de sexo masculino y en turno matutino.*

*En la segunda fase se encontró que existe el hostigamiento laboral en un 9.1% (1) ejercida en forma descendente, con puesto ocupacional de médico y en un 12.5%(2) se encuentran en riesgo de ser hostigados esto fue percibido en puesto ocupacional de enfermería y ambos del turno matutino.*

*En la tercera fase se logra como política interna del centro de trabajo que se tenga un oficio elaborado por los mismo participantes del curso de la denuncia de la violencia laboral así mismo que esta sea conocida por los directivos del hospital como son: Director, Jefa de Enfermeras, Administrador y la representación sindical tanto a nivel local como estatal (Secretario General). Además de colocar un cartel en área de checador Decálogo del buen trato para la prevención de la violencia laboral o un hospital libre de violencia.*

*En la cuarta fase se observó que el personal conoce sobre la violencia laboral sus modalidades y las leyes que le protegen, pero se evidencia que aún falta mucho por realizar ya que no existe la cultura de la denuncia.*

*Así mismo cada país tiene pruebas científicas para la concientización y de implementación ante este problema de la violencia en los centros de trabajo, además de leyes específicas tanto internacionales como locales, pero ante la falta de denuncias e interés de las partes organizacionales e individuales, ésta será una tarea difícil y su impacto se verá reflejado en unos años más.*

## **2.- MARCO TEORICO:**

Definición de violencia:

Violencia: Siempre se ha presentado como parte de la sociedad, en diferentes contextos de la vida y por tanto se le han dado varias definiciones, pero todas ellas son básicamente similares. Generalmente se le define como: “uso intencional de la fuerza o poder físico de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos trastornos del desarrollo o privaciones” por Organización Mundial de la Salud en 2002 *(Martínez P. S., 2010)*

El Instituto Nacional para la Salud y Seguridad Ocupacional (NIOSH) define la “violencia en el trabajo” como los actos violentos (incluidos las agresiones físicas y las amenazas de tales agresiones) dirigidos hacia personas que se encuentran trabajando. *(Arredondo T. F., Gascón, Alvarez, & Torres, 2014)*

La violencia laboral afecta a millones de personas en el mundo, por lo que es una fuente de conflictos, este hecho toma preponderancia en sector de servicios y sobre todo a los servicios de salud esto por distintos factores propios de la actividad, sobre todo el público tales como: carga de trabajo, salarios bajos, metas de rendimiento, ampliación de horarios de atención. Esta suma de condiciones contribuye a la creación de ambiente de trabajo hostil, que genera estrés y violencia en el lugar de trabajo. Lo anterior surge como una amenaza contra la eficiencia y calidad de las organizaciones e inclusive, contra la vida en casos extremos. *(Martínez P. S., 2010)*

## 2.1: Tipos de Violencia.

La violencia se clasifica por tipo de violencia y tipo de conductas violentas. En la Tabla n. 1: Se muestran los tipos de violencia:

| <b>Tabla1.- Delimitación conceptual del tipo de violencia que se investiga.</b> |  |
|---|--|
| <b>Tipo de violencia</b>  | <b>Definición.</b>   |
| <b>Tipo I</b>   | Sin relación con el trabajo.<br>Delincuencia.                          |
| <b>Tipo II</b>  | Ejercida por clientes, usuarios, pacientes, alumnos.                   |
| <b>Tipo III</b>   | Ejercida por miembros de la plantilla jefes, compañeros, subordinados. |

Tomado de: (Arredondo T. F., Gascón, Alvarez, & Torres, 2014)

Y las conductas violentas que se pueden presentar. Se presentan en la Tabla 2.

| <b>Tabla 2.- Delimitación conceptual de las conductas violentas investigadas.</b> |  |
|---|--|
| <b>Tipo de Agresión</b>   | <b>Definición.</b>   |
| <b>Agresión física</b>  | Comportamiento intencionado, con empleo de fuerza física, que produce daños físicos, sexuales, o psicológicos, por ejemplo, patadas, bofeteadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos. |
| <b>Amenaza verbal, comportamiento amenazante</b>                                  | Promesa de recursos a la fuerza física o al poder que produce miedo al daño físico, sexual, psicológico u otras consecuencias negativas.   |
| <b>Insultos o injurias</b>  | Comportamiento verbal que humilla, degrada o muestra falta de respeto a la dignidad y valor de la persona.   |

Tomado de: (Arredondo T. F., Gascón, Alvarez, & Torres, 2014)

## 2.2.: Violencia Física:



La organización Mundial de la Salud define violencia física como “ empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo que produce daños físicos, sexuales o psicológicos, incluye palizas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos, pellizcos, este tipo de violencia es la que se ha investigado mayormente, porque es la que da secuelas visibles, la mayoría de las veces y como tal, es causal de licencias médicas o ausencias laborales, las que perjudican directamente al empleador y le encarecen los costos de producción o disminuyen la productividad (Martínez S. , 2011)

En reporte de 2014 en México accidentes de trabajo causado por agresiones en el centro de trabajo se indica que la población del género masculino por ocupación en 1er lugar correspondió a Recepcionistas y Empleados de Informaciones un total 251 y correspondió al 5.22% y en el caso de mujeres correspondió a ocupación cocineras con un total de 242 corresponde al 3.11%, en 2do. Lugar a ocupación Vendedores y demostradores de Tiendas y Almacenes del género masculino con un total de 555 y un porcentaje 3.56% y del género femenino con ocupación Empleados de Servicios de Apoyo a la Producción total de 637 un porcentaje de 2.26% en 3er lugar género masculino con ocupación Empleados de Servicios de Apoyo a la Producción con un total de 158 y un porcentaje de 3.22% en tanto que el género femenino la ocupación fue Vendedores y demostradores de Tiendas y Almacenes correspondiendo a un porcentaje 2.14%.

### **2.3: Violencia Psicológica:**

Respecto de lo que se considera violencia psicológica en los últimos años se la ha denominado con el nombre de Mobbing o Acoso Laboral y es probablemente en tipo de violencia más estudiada.

Para este estudio nos enfocaremos en lo que es hostigamiento laboral dentro de las clasificaciones de la violencia laboral.

#### **2.3.1 Concepto:**

El concepto de hostigamiento laboral, también conocido como mobbing, bullying, intimidación, acoso moral en el trabajo y terror psicológico, es un nuevo término en la

psicología social de las organizaciones que ha sido estudiada en la última década por investigadores europeos. (Peralta, 2004)

El mobbing o acoso moral en el trabajo, es un proceso continuado e incremental que sufre la persona ante las conductas negativas reiteradas por parte de sus superiores o iguales en el entorno laboral. (Rodríguez, Osona, & Domínguez, 2009)

En México todavía persiste una dificultad para reconocer socialmente el fenómeno del mobbing o hostigamiento laboral, este es un proceso social que ocurre en diversos entornos de interacción entre seres humanos adultos, particularmente el laboral, proceso en el cual una o más personas, mediante una o varias actividades hostiles que rara vez involucran contacto físico y con las cuales manipulan los hechos, efectuadas repetidamente durante cierto periodo, generalmente prolongado, aíslan y atacan a otra que ha sido elegida deliberadamente, para dañarla, estigmatizarla y finalmente excluida del entorno en cuestión y o destruirla. (Vázquez, 2012).

En la década de los años 80 los países nórdicos empezaron a investigar el acoso laboral en el ámbito de las organizaciones, interés que se fue expandiendo a otros países europeos hasta alcanzar un fuerte auge en los años 90. (Peralta, 2004)

Así, el hostigamiento o acoso laboral ha sido definido por diferentes autores como el abuso emocional y las conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre los compañeros de trabajo y/o entre superiores y subordinados, acompañadas de comunicaciones negativas y poco éticas. (Peralta, 2004)

Así para este estudio utilizaremos el término legal en México de hostigamiento laboral. En una revisión de la literatura basada en el acoso en la escuela, (Farrington 1993; citado por Ireland y Snoweden ,2002); se estima que para que una conducta sea clasificada como hostigamiento laboral debe ser:

- 1, Repetitiva.
- 2.- basada en un desequilibrio de poder.
- 3.- una intención de causar miedo o hacer daño.
- 4.- Involucrar abuso físico, psicológico o verbal
- 5.- No ser provocada por la víctima. (Peralta, 2004)

Los daños que suelen ocasionar esa forma de violencia no se limitan al momento en que ocurren ni a la persona que los recibe. Los daños pueden extenderse indefinidamente en el tiempo y el espacio afectando tanto la salud psicológica como física de la persona elegida como blanco, también otras importantes relaciones

sociales, de pareja, familiares, de amistad y comunitarias. Por si eso fuera poco, pueden dificultar o incluso imposibilitar su estabilidad laboral y empleabilidad temporal o permanente. Es una cadena que inicia con un individuo y atraviesa sus diversos círculos de acción, alcanzando a la organización a la sociedad, al país, al estado, al derecho y sus representantes. (Vázquez, 2012)

Este fenómeno se manifiesta en tres formas:

1. Ascendente: donde una persona con rango jerárquico superior en la organización es agredida por uno o varios subordinados.
2. Horizontal: en esta categoría, las conductas de acoso pueden ser ejecutadas por un individuo o por un grupo en contra de otro trabajador.
3. Descendente: esta modalidad es la más habitual, donde la víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica o de hecho con respecto al agresor. (Salmeró, 2014)

### **2.3.2:-Epidemiología del hostigamiento laboral**

Para (González, 2004) el hostigamiento laboral es un importante problema social, no sólo por su repercusión en la salud de la repercusión en la persona afectada, sino también por los elevados costes indirectos que ocasiona, derivados de la disminución del rendimiento, el absentismo laboral, el aumento de la accidentabilidad, el aumento de las baja laborales, etc.

Así mismo este estudio señala que la población occidental trabajadora podría ser víctima de violencia y hostigamiento laboral en un 5% y 11%, en tanto que para la población europea se estimó que el acoso psicológico en 750,000 personas en su centro de trabajo, para España se observó que más de 1.5 millones de personas son víctimas de hostigamiento laboral representando el 15% de los trabajadores en activo. (González, 2004)

El dictamen Económico y Social Francés, adoptado en abril de 2001, concluía que el acoso moral es más frecuente en mujeres, casi el 70% de las afectadas son de sexo femenino, es también habitual que afecte más a minorías étnicas, religiosas, políticas o personas que sufren algún tipo de discapacidad.

Según Piñuel, los acosadores suelen ser individuos en posiciones jerárquicamente superiores con respecto a los acosados hasta 46% de los casos, aunque no es infrecuente que las agresiones se lleven a cabo por compañeros del mismo nivel, hasta en el 44% de los casos. (González, 2004).

Un estudio realizado en Ciudad de Córdoba, Argentina en centros de atención primaria de la salud reconocen que existe la violencia laboral, siendo la más percibida la de tipo psicológico, los encuestados reconocieron situaciones de violencia en un 64.1%, los gritos 65.1% y los insultos 55.1% que fueron las principales manifestaciones, y como agresores internos los trabajadores con mayor jerarquía en un 46.4%. (Farias, Sánchez, & Acevedo, 2012)

En México un estudio realizado en hospitales públicos del Distrito Federal encontraron que si existe el acoso laboral y ocurre independientemente del ámbito de trabajo (servicios generales, médicos, paramédicos, y administrativos), en el 4% de los casos ocurre siempre o casi siempre algunas veces en un 11% y rara vez 21%, por lo que es importante eliminarlo por los efectos negativos que este produce. (Alba, Hernández, & Puga, 2013).

Por estudio realizado en México de (Alba, Hernández, & Puga, 2013) refiere que el acoso laboral se presenta en áreas no médicas como servicios generales y en la administrativa encontrando que el 35% y 32% de los casos respectivamente.

Otro estudio realizado en México señala que en un 5.3% de los médicos había sido víctima de una agresión física (2), mientras que el 60% había estado expuesto a un comportamiento amenazante, intimidación e insultos. En general, la incidencia fue más alta en los servicios de urgencias. (Arredondo F. , Gascón, Pandon, Pérez, & Joao, 2011).

De acuerdo con una encuesta de OCC Mundial realizada a más de 2,000 participantes 51% de los profesionistas mexicanos han sufrido algún tipo de bullying laboral. (Parlamentaria, 2013)

El 70% de los profesionistas encuestados consideran que ambos géneros están expuestos por igual a sufrir intimidación laboral, a pesar de que a nivel mundial esta práctica suele ser 2.5 veces más frecuente en contra de mujeres. El 54% de los participantes considera que el acoso es ejercido por compañeros, mientras que el 46% indica que proviene de una superior cita el sondeo de OCC. (Parlamentaria, 2013).

### **2.3.3.-Factores socio demográficos.**

En una investigación española de tipo metanálisis pertenecientes a los departamentos de Recursos Humanos o de Prevención de Riesgos laborales los resultados se muestran en estudio entre el 01-01-2005 y el 31 12 07, se ha evidenciado el papel de los factores socio demográficos para diferenciar el efecto la violencia y el hostigamiento en el trabajo.

Los resultados mostrados por (*Cantera, Cervantes, & Blanch, 2005-2007*) sobre la violencia laboral muestran que durante ese periodo, se notificaron 846 incidentes violentos.

Considerando el sexo y tipo de agresor, se reportó que el 75% de las agresiones notificadas se realizaron contra personal femenino, que a su vez integra las tres cuartas partes del personal laboral del conjunto de los centros estudiados. Un 64% de las personas agresoras son hombres. La mayoría de agentes de la agresión (73%) son pacientes, un 20% familiares y un 7% acompañantes. Un tercio de las personas agresoras son reincidentes y en casi una tercera parte de las agresiones concurren alguna situación psicológicamente facilitadora (patología psiquiátrica, drogodependencia o alcoholismo). (*Cantera, Cervantes, & Blanch, 2005-2007*).

De acuerdo al turno y lugar donde ocurren los incidentes, el 51% se producen en el turno matutino, 31% vespertino y 18% nocturno y los servicios con mayor frecuencia son: Urgencias donde se han producido en un 29% de incidentes, el 22% en área de hospitalización, 19% al área de la consulta externa el 6% en admisiones, el 5% en

los pasillos y el resto entornos diversos. Por sectores profesionales, los incidentes notificados afectan al personal de enfermería (48%), médicos (32%), técnico y administrativo (13%) y de otros sectores (7%). (Cantera, Cervantes, & Blanch, 2005-2007)

En un estudio exploratorio para conocer la presencia del hostigamiento laboral en las instituciones de salud pública en la Ciudad de México, (Alba, Hernández, & Puga, 2013), aplicó el cuestionario de Leymann (1990) además de 3 preguntas orientadas a evaluar si disfruta de la convivencia en el trabajo, si va motivado de la convivencia en el trabajo, si va motivado a elaborar y si se siente feliz en su empleo, del cien por ciento, de los cuestionarios (280), 66% se aplicó a mujeres y el resto a hombres, por edad, el grupo más grande (37%) correspondió al segmento de edad de 31 a 45 años y el siguiente con 36% el grupo de 18 a 30 años. Considerando su situación laboral el 58% es personal de base, 61% es sindicalizado y sólo el 10% becario. (Alba, Hernández, & Puga, 2013) , encontró de la prevalencia de hostigamiento en la inmensa mayoría de los casos en el área médica (71%), no obstante, el área administrativa se presenta casi siempre o siempre en el 4% de los casos, y entre el personal de servicios generales, esto ocurre en el 32% de los cuales rara veces o algunas veces.

Específicamente en el caso del área médica de los hospitales encontramos que el acoso laboral se presenta casi siempre o siempre en un 3%. (Alba, Hernández, & Puga, 2013)

### **3.- LEGISLACION EN MEXICO SOBRE EL HOSTIGAMIENTO LABORAL.**

En México todavía persiste una dificultad para reconocer socialmente el fenómeno del mobbing o acoso psicológico laboral. El término mobbing, tal cual, aún no ha sido adoptado en nuestro país. Entre las expresiones más usuales “acoso psicológico laboral y acoso moral”. Mientras se logra un consenso respecto a la forma de llamarle en español, en México, desde 2007 se ha usado la opción de acoso psicológico laboral. (Vázquez, 2012)

En la Gaceta Oficial Del Distrito Federal del 24 de enero de 2011 se publicó el Programa Sectorial de Trabajo Empleo y Seguridad Social 2010-2012 de la Secretaria del Trabajo y Fomento al Empleo del GDF, en el marco del Programa General de Desarrollo del DF. En dicho programa se considera el acoso laboral como una manifestación de discriminación y como parte de la problemática detectada en el ambiente laboral. Se pretende disminuir los accidentes y enfermedades de trabajo, y promover un ambiente laboral sano, libre de contaminantes y de acoso laboral en el trabajo mediante “ El cumplimiento normativo por los patrones y la vigilancia de la autoridad laboral así como de la capacitación y la asesoría a los trabajadores en Seguridad e Higiene, se consideran acciones diversas para erradicar, entre otras la violencia laboral, respecto de la acoso psicológico laboral, en particular a pesar de que es una medida limitada, es también un avance que ya considerado abiertamente dentro de un programa oficial. (Vázquez, 2012)

El trabajo viene a constituir un derecho y una obligación protegido por la Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos de 1917. En su artículo 123, 3 y 52.

En México La Ley Federal del Trabajo (nueva ley publicada en DOF 12 junio 2015) Refiere el en primer capítulo:

Artículo 3 Bis de la Ley Federal del Trabajo: Para efectos de la Ley se entiende por:

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

b).- Acoso Sexual. Una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que con lleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en una o varios eventos., (Trabajo., 2015)(p.2).

En junio del 2015, en México se presentó una nueva reforma publicada en el diario oficial de la federación iniciativa que adiciona el artículo 51 fracción I - X, a la Ley Federal del Trabajo que establecen una regulación específica con materia de acoso

laboral, la reforma representa una tímida y limitada protección a las víctimas de este tipo de violencia en el ámbito del trabajo, carece de sanción al agresor y discrimina a las personas por preferencia sexual, podemos decir que deja en estado de indefensión a la víctima. (*Trabajo.*, 2015)(p. 15-16).

Las causas de rescisión establecida en la Ley Federal del Trabajo que pueden aplicar a favor del trabajador son las enumeradas en los artículos 51 que señala. (*Trabajo.*, 2015)(p.15-16):

*II.- Incurrir el patrón, sus familiares o su personal directivo o administrativo, dentro del servicio, en faltas de probidad u honradez, actos d (e violencia, amenazas, injurias, malos tratamientos u otros análogos en contra del trabajador, cónyuge, padres, hijos o hermanos;*

*III.- Incurrir el patrón, sus familiares, o trabajadores, fuera del servicio en los actos a que se refiere la fracción anterior, si son de tal manera graves que hagan imposible el cumplimiento de la relación de trabajo*

*VI.- sufrir perjuicios causados maliciosamente por el patrón, en sus herramientas o útiles de trabajo.*

*VII.- La existencia de un peligro grave para la seguridad o salud del trabajador o de su familia, ya sea por carecer de condiciones higiénicas el establecimiento o por que no se cumplan las medidas preventivas y de seguridad que las leyes establezcan. VIII.- Comprometer el patrón, con su imprudencia o descuido inexcusable, la seguridad del establecimiento o de las personas que se encuentre en él:*

*X.- Las análogas a las establecidas en las fracciones anteriores, de igual manera graves y de consecuencias semejantes, en lo que al trabajador se refiere.*



La violencia laboral, que se ejerce sobre el trabajador, atenta contra su dignidad, integridad física, sexual, económica, psicológica o social a través de los mecanismos de amenazas intimidación, maltrato, persecución, menosprecio, insultos, bromas con una carga de sarcasmo o ironía de manera reiterada, discriminación negativa, desvalorización de las tareas asignadas, inequidad salarial, traslados compulsivos, etc.

Dentro del derecho penal del trabajo se tipifican y sancionan los actos y omisiones de los trabajadores y empresarios o de sus organizaciones, clasifican y analizan a los delitos laborales en:

a.- DELITO NO GRAVE: Entre los que se encuentran la violencia sin llegar a lastimar o lesionar, ejemplo: robo simple, lesiones que no pongan en peligro la vida, discriminación, etc.

b.- DELITO GRAVE: Se encuentran violencia física y verbal que puede derivar en lesiones como robo a mano armada, hostigamiento sexual, acoso sexual y acoso laboral, etc. (Sánchez & Ambrosio, 2010)(p.453)

Actualmente México ha dado un gran paso en materia legislativa en cuanto a disposiciones organizacionales donde ya se tiene en consideración la violencia laboral y el hostigamiento laboral, para lo cual se encuentra en el documento legal de la Secretaria del Trabajo.

En México, La Secretaria del Trabajo, Dirección General de Seguridad y Salud en el Trabajo, 03 Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su Capítulo tercero en su Artículo 55.- Se establece las disposiciones organizacionales para la Seguridad y Salud en el Trabajo de carácter general.

En su Artículo 55: Para la promoción cede un entorno organizacional favorable y la prevención de violencia laboral, los patrones deberán:

I.- Definir Políticas para la promoción de un entorno organizacional

favorable y la prevención de la violencia laboral.

II.- Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denuncias por actos de violencia laboral.

III.- Realizar evaluaciones del entorno organizacional tratándose de centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores.

IV.- Adoptar las medidas preventivas pertinentes para combatir las practicas opuestas al entorno laboral favorable y actos de violencia laboral.

V.- Difundir entre los trabajadores las políticas para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, los resultados de las evaluaciones del entorno organizacional, así como, las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas de entorno laboral favorable y actos de violencia laboral.

VI.- Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de las evaluaciones del entorno organizacional. (*Trabajo O. R., 2015*)(p.1)

#### **4. DESCRIPCION DEL CENTRO DE TRABAJO**

Durante el mes del 01 octubre al 30 octubre del 2014 se realizó un diagnóstico situacional que recogió información sobre riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales.

Este diagnóstico arrojó la siguiente información:

Conclusiones:

Empresa mediana por contar con 117 trabajadores, de los cuales del sexo masculino son 40 y del sexo femenino 77, la frecuencia de edad donde se encuentran la

mayoría está en los 36 a 45 años de edad y la escolaridad está en su mayoría en carrera técnica que corresponde al 42%.

En general el hospital cumple con las normas ya establecidas por la secretaria del trabajo y protección civil, sin embargo es importante, realizar algunas acotaciones, con respecto a:

Riesgos Físicos: se encontró incidencia de accidentes golpeado por o atrapado por, esto debido al mal funcionamiento de los equipos y /o mal manejo de posturas. Además de contar con área de máquinas sin aislamiento de ruidos, por lo que se requiere de una evaluación de emisión por ruido. Además de ser una zona con temperaturas elevadas por el medio ambiente temperaturas de más de 35 grados y no se cuenta con el área de trabajo adecuada para este tipo de temperaturas lo que ocasionara mal rendimiento de los trabajadores, mal humor, y violencia laboral.

Riesgos químicos se observó dado que es una empresa mediana y con alto contenido de sustancia química como gas, diésel y materiales eléctricos índice riesgo alto para incendio.

Riesgos biológicos hace falta capacitación continua de manejo de materiales infecto-contagiosos, trasportes y recolección, además del reconocimiento de estos por el personal de servicios generales, al realizar sus rutinas de limpieza.

Riesgos ergonómicos dentro de las enfermedades más frecuentes se encuentra las varices en un 16.3%, lumbalgias 10.2% y accidente de trabajo que amerito 132 de incapacidad de accidente de trabajo por sobre esfuerzo y distensión ligo mentaría, todo esto derivado de falta de capacitación para carga de objetos pesados, malas posiciones en sus áreas de trabajo.

Riesgo psicosocial se encontró que existe el hostigamiento tanto por forma descendente y horizontal en un 2%. Y ya hay repercusiones que no se asocian pero están relacionadas, insomnio, estrés, y enfermedad acido péptica, migraña.

Justificación: Derivado de esta investigación se infiere que al educarse sobre lo que es la violencia en el trabajo, se identificará el hostigamiento laboral y la violencia

laboral, disminuirá el riesgo de ser hostigado y la violencia laboral. Así mismo el hostigamiento laboral y la violencia laboral, percibida darán pauta a plantear estrategias de afrontamiento para evitar el hostigamiento laboral y la violencia laboral.

Pregunta de investigación: El programa de capacitación para la prevención de la violencia laboral reducirá el hostigamiento laboral en el hospital estudiado.

## 5.- OBJETIVOS:

| <b>Objetivo General</b>  | <b>Hipótesis General.</b>   |
|--|---|
| <b>Evaluar el impacto de un programa de capacitación, para la prevención de violencia y hostigamiento laboral.</b> | Al implementar un programa educativo sobre violencia y hostigamiento laboral estos disminuirán  |
| <b>Objetivos Específicos</b>   | Hipótesis Específicas.  |
| <b>Describir la población de estudio según su sexo, nivel educacional, nivel jerárquico y antigüedad.</b>          | La violencia y el hostigamiento laboral será mayor en el sexo femenino, de menor nivel educacional, nivel jerárquico bajo y mayor antigüedad.   |
| <b>Determinar la percepción de la violencia y el hostigamiento laboral</b>   | Al identificar lo que es la violencia y el hostigamiento laboral, ayudará a disminuir la violencia y el hostigamiento laboral   |
| <b>Identificar el lugar, hora, donde se presenta la violencia y el hostigamiento laboral.</b>                      | Al conocer el lugar, hora, donde se presenta la violencia y el hostigamiento laboral, los trabajadores serán capaces de elaborar estrategias para evitar y disminuir la violencia y hostigamiento |

laboral.

**Identificar el impacto del programa de capacitación en la elaboración de estrategias de prevención del hostigamiento y violencia laboral.**

Al conocer sobre violencia y hostigamiento laboral, los trabajadores serán capaces de elaborar estrategias de afrontamiento en episodios de violencia y hostigamiento laboral.

## **6.- MATERIAL Y METODOS:**

### 6.1.- Tipo de estudio:

Estudio de cohorte de intervención, no probabilístico.

### 6.2.- Población en estudio:

La población en estudio fueron 117 trabajadores del sector salud de un hospital rural de San Luis Potosí, en los cuales se autorizó la aplicación del instrumento así como la terapia anti-estrés y el programa de conocimientos sobre la violencia laboral con énfasis en el hostigamiento laboral, quienes de forma voluntaria participaron a partir del 12 junio al 19 junio del 2015.

La selección de la muestra fue no probabilístico , por invitación y quien deseara participar.

### 6.3.- Criterios de inclusión:

Fueron incluidos dentro del estudio, todos los integrantes del equipo del personal de salud del Hospital Rural de San Luis Potosí, de todas las áreas, edades, nivel escolar que desearan participar.

#### 6.4.-Criterios de exclusión:

Se excluyeron todos aquellos que no consintieron participar y quienes no se encontraron presentes en los momentos de la aplicación del instrumento previo aviso.

| VARIABLES   | Descripción                              | DEFINICION  | OPERACIONALIZACION                                   |
|-------------|--|---|--|
| DEPENDIENTE | <b>VIOLENCIA Y HOSTIGAMIENTO LABORAL</b> | Uso intencional de la fuerza o poder físico de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o grupo o comunidad, que cuse o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos trastornos del | Barómetro de Cisneros y Cuestionario Hospic-Estunam. |

|                |   |  |  |
|----------------|---|--|--|
|                |   | desarrollo o privaciones.<br>(Martínez P. S., 2010)  |  |
| INDEPENDIENTE  | PROGRAMA EDUCATIVO                          | Dividido en cuatro fases constando de concepto generales de la violencia su clasificación, epidemiología, repercusiones en salud, aspectos legales, formas de afrontamiento y pautas de prevención en el ámbito laboral. | Médico, psicólogo.                                     |
| INTERVINIENTES | SEXO, PUESTO JERÁRQUICO, ANTIGÜEDAD, TURNO. | 117 trabajadores del hospital rural  | Todas las áreas ocupacionales que desearan participar. |

7.- Instrumentos:

1. Consentimiento informado sobre estudio a realizar.
2. Cuestionario con los siguientes datos. (Nombre, edad, sexo, ocupación, tiempo de antigüedad, estado civil, escolaridad, turno, si rota, contrato).

3. Cuestionario Barómetro de Cisneros (cuestionario individual sobre psicoterror, negación, estigmatización y rechazo en organizaciones sociales (Piñuel, 2003). (González - Rodríguez V.M., 2004), y está constituido por 44 ítems, en forma de afirmaciones, sobre sentimientos y actitudes del sujeto se califica 0=nunca, 1= pocas veces, 2= una vez al mes o menos, 3= unas pocas veces al mes o menos, 4= una vez a la semana, 5= pocas veces a la semana, 6= a todos los días. Se consideran puntuaciones bajas menores de 34. (Rozados, 2014) este cuestionario se localiza en los anexos corresponde al anexo 3.

4. Cuestionario HOSPIC – ESTUNAM: Escala de hostigamiento psicológico

**Condición que mide:** Se conoce como "Hostigamiento psicológico" a la presencia en un sitio de trabajo de actitudes, expresiones y comportamiento dirigidos a agredir a uno o varios individuos. Esta situación puede ser causada por jefes, supervisores y compañeros de trabajo hacia otro u otros compañeros de trabajo. El hostigamiento laboral es un importante estresor, asociado a diversos efectos en la salud del trabajador.

La escala tiene el objetivo de identificar la presencia de hostigamiento psicológico individual (Mobbing) o colectivo por parte de jefes y compañeros.

**Número de preguntas:** Consta de 14 preguntas.

12 preguntas (p1, p2, p3, p4, p5, p6, p8, p9, p10, p11, p12, p13) formuladas en una escala de intensidad que va de: No ha ocurrido (0), Ha ocurrido pocas veces (1), Es frecuente (2), Siempre pasa (3).

2 preguntas (p.7, p.15) formuladas en una escala de intensidad que va de: No ha ocurrido (0), Semanas (1), Meses (2), Años (3)

2 preguntas (p8, p16) formuladas en una escala de intensidad que va de: No pasa (0), Pasa solo con usted (1), pasa con varios trabajadores (2), pasa con la mayoría de los trabajadores (3). (Tovalín, Rodríguez, Unda, & Sandoval, 2011) este cuestionario se localiza en los anexos correspondiendo al anexo 5



5.- Un tercer cuestionario no validado construido para este trabajo de tesis, para evaluar el impacto del curso realizado con diez preguntas y se evaluarán por escala dicotómica un sí será (1) y un no será (0). Localizado en el anexo 6.

## Procedimientos

Este estudio tuvo cuatro fases.

### 1era. Fase De Evaluación:

Se realizó invitación general al personal que labora en el centro hospitalario rural en San Luis Potosí, del día 7 noviembre al 10 diciembre del 2014, donde se realizó el Modelo de Selección fue a juicio del investigador dado las características como se fue presentando el estudio.

El universo de investigación fue constituido por todo el personal que labora en el hospital rural de San Luis Potosí ( un total de 117 trabajadores, quedando solo 50 los cuales representan el 43% de nuestra población), donde su participación fue voluntaria y anónima.

- En la primera sección del cuestionario, información socio-demográfica y profesional como género, edad, nivel educativo, estado civil, cargo, y aplicación del cuestionario de Barómetro de Cisneros y Hospic – ESTUNAM.

### 2da. Fase Programa De Intervención:

En esta Fase 2: El objetivo de esta sesión, se dio a conocer el tema en general y terapia de relajación anti estrés. El curso fue llevado a cabo por un psicólogo y un médico de la Unidad desarrollado en 6 sesiones una diariamente, del 12 al 19 junio del 2015. La sesión 7 esta se realizó del 15 de octubre al 30 octubre 2015.

### Programa de las sesiones:

| FECHA | SESIÓN   | TÉCNICA                              |
|-------|--|--------------------------------------|
| 1     | Dar conocer resultados de 1era evaluación de cuestionarios Hospic- ESTUNAM y Barómetro de Cisneros. Programa de capacitación violencia laboral con énfasis en hostigamiento laboral. | Técnicas de relajación.              |
| 2     | Qué es la violencia laboral. Aclaraciones y dudas sobre el tema.   | Técnicas de relajación.              |
| 3     | Conceptos generales de violencia laboral y tipos.  | Técnicas de relajación.              |
| 4     | Ámbito legal de la violencia laboral.  | Técnicas de relajación.              |
| 5     | Acciones individuales.   | Técnicas de relajación.              |
| 6     | Aspectos generales, políticas de hospital libre de violencia laboral. 2da. Evaluación post- evaluación.  | Técnicas de relajación.<br>Clausura. |
| 7     | Aplicación de un tercer cuestionario de impacto del programa de capacitación de violencia laboral.   |                                      |

### 3ra. Etapa. Implementación de una política de no violencia laboral:

En esta etapa se dio a conocer a cuerpo directivo del hospital, ( Director, Administrador, Jefa de Enfermeras), así como la representación sindical, ( Secretario General ) lo elaborado durante las sesiones teóricas del curso con la finalidad de implementar en el centro de trabajo, una política de no violencia laboral con énfasis en el hostigamiento laboral .(22 junio 2015).

### 4ta. Etapa Evaluación Final

Se aplicó un tercer cuestionario a los trabajadores para conocer el impacto del curso de violencia laboral mediante un cuestionario con preguntas dicotómicas, del 15 de octubre al 30 octubre 2015. El objetivo de esta etapa fue dar a conocer los resultados generales, así mismo cuales son las recomendaciones en general para la prevención del hostigamiento laboral.



## 8.- Resultados:

### 8.1 Primera etapa de evaluación:

#### 8.1.1 Características de la población

Tabla N.1 Distribución porcentual de la muestra de estudio por género.

| GÉNERO    | N  | %    |
|-----------|----|------|
| FEMENINO  | 29 | 58%  |
| MASCULINO | 21 | 42%  |
| TOTAL     | 50 | 100% |

La tabla anterior Indica que la mayor población es del género femenino.

Tabla 2 Distribución porcentual de la muestra en estudio según nivel escolaridad,

| Escolaridad   | n  | %    |
|---------------|----|------|
| Secundaria.   | 25 | 50%  |
| Preparatoria. | 16 | 32%  |
| Licenciatura. | 8  | 16%  |
| Post-grado    | 1  | 2%   |
| Total.        | 50 | 100% |

Se observa que el porcentaje mayor se encuentra en la educación secundaria, con el 50%.

Tabla N. 3

Distribución porcentual de la muestra en estudio según su puesto ocupacional,

| PUESTO OCUPACIONAL  | n  | %    |
|---------------------|----|------|
| OP. MANTENIMIENTO   | 10 | 20%  |
| AUX. ENFERMERIA     | 13 | 26%  |
| AUX. ADMINISTRACION | 7  | 14%  |
| AUX. DE SERV.GRAL.  | 13 | 26%  |
| LIC. ENFERMERIA     | 4  | 8%   |
| PSICOLOGO           | 1  | 2%   |
| LABORATORISTA       | 1  | 2%   |
| MEDICO              | 1  | 2%   |
| TOTAL               | 50 | 100% |

Se observó que tanto el puesto de auxiliares de servicios generales como el de enfermería son mayores que el resto de las demás categorías pero que están en mismo porcentaje que el resto del personal en esta encuesta realizada.

Tabla N. 4 Distribución porcentual de la población por turno, encontrando el mayor porcentaje está en el turno matutino.

| <b>TURNO</b>      | <b>n</b> | <b>%</b> |
|-------------------|----------|----------|
| <b>MATUTINO</b>   | 36       | 72%      |
| <b>VESPERTINO</b> | 10       | 20%      |
| <b>NOCTURNO</b>   | 4        | 8%       |

### 8.1.2 Percepción del hostigamiento laboral

Tabla N 5: Representa la distribución porcentual por grupo de edad, en relación a la percepción del hostigamiento laboral.

| <b>Tabla N. 5 Percepción del hostigamiento por grupo de edad</b> |              |          |              |          |              |          |
|--|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|
| <b>Hostigamiento laboral</b>                                     | <b>25-36</b> | <b>%</b> | <b>37-60</b> | <b>%</b> | <b>Total</b> | <b>%</b> |
| <b>Alto</b>  | 2            | 4%       | 0            | 0%       | 2            | 4%       |
| <b>Bajo</b>  | 20           | 40%      | 12           | 24%      | 32           | 64%      |
| <b>Nulo</b>  | 4            | 8%       | 12           | 24%      | 16           | 32%      |
| <b>Total</b>   | 26           | 52%      | 24           | 48%      | 50           | 100%     |

Se observó que el mayor porcentaje percibido por el personal fue en el grupo de edad de 25 a 36 años de edad con un 4% y el 64% de esta muestra se encuentra en riesgo de ser hostigados en los diferentes grupos de edad.

Tabla 6. Reconocimiento de violencia y el hostigamiento laboral en su lugar de trabajo, por el jefe.

|              | <b>n</b> | <b>%</b> |
|--------------|----------|----------|
| <b>ALTO</b>  | 1        | 2%       |
| <b>BAJO</b>  | 33       | 66%      |
| <b>NULO</b>  | 16       | 32%      |
| <b>TOTAL</b> | 50       | 100%     |

Se observa que hay el 2% con violencia laboral y/o hostigamiento laboral alto y que el 98% se encuentra en riesgo de presentar violencia laboral y/o hostigamiento laboral baja o nula por parte de los jefes.

Tabla 7. Reconocimiento de hostigamiento y violencia ejercida por los compañeros,

|                         | n  | %    |
|-------------------------|----|------|
| <b>HOSTIGAMIENTO</b>    | 2  | 4%   |
| <b>NO HOSTIGAMIENTO</b> | 48 | 96%  |
| <b>TOTAL</b>            | 50 | 100% |

En cuanto al hostigamiento de compañeros se reconoce que existe en un 4% de la muestra.

## 8.2 Segunda Etapa: Programa De Intervención:

En esta segunda etapa, después del diagnóstico de la frecuencia del hostigamiento en el hospital, se realizó la capacitación. El objetivo de las sesiones, dar los conocimientos a todos los participantes en general sobre lo que es la violencia laboral con énfasis al hostigamiento laboral y las técnicas de relajación y afrontamiento positivo en el ámbito laboral.

Todo ello para mejorar la relación laboral, bajo el conocimiento de lo que es la violencia laboral y sus formas así como por medio de la terapia buscar un bienestar por medio de las diferentes técnicas que tienen un efecto relajante para continuar el diario vivir de una forma tranquila en armonía para el mejor rendimiento en el área laboral y personal. El taller se efectuó del 12 junio al 19 junio 2015.

### 8.2.1 Proceso de intervención.

El programa de sesiones se dividió en 2 secciones, todas las ponencias teóricas fueron realizadas por un médico y las terapias de relajación llevadas por un psicólogo. La teoría se llevó a cabo en un horario de 14:00 a 16:00 horas en el aula del hospital y la de terapia, se llevó a cabo en el DIF Municipal en un horario de 18:00 a 20:00 horas.

En la teoría se presentaron los conocimientos básicos sobre hostigamiento laboral, así como actividades que ellos realizaron para la prevención de la violencia laboral mientras que en la sección de terapia se enseñaron técnicas de meditación/relación.

- En la sesión 0: (12 junio de 2015) en el aula del Hospital rural de 14:00 a 16:00 horas, se da a conocer las características generales del programa los resultados arrojados del cuestionario de Hospic aplicado del 7 de noviembre al 10 de diciembre del 2014, Presentando a directivos (director de hospital, jefa de enfermeras), y representación sindical Secretario de capacitación y adiestramiento del estado de San Luis Potosí, así como la representación sindical local así como a los trabajadores del mismo, asistieron 13 participantes que correspondió al 26% a quienes se les aplicó la evaluación de hostigamiento laboral (HOSPIC/CISNEROS) esto en lo que respecta a la fase teórica.

Con respecto a la terapia de relajación se dio en el DIF Municipal, en un horario de 18:00 a 20:00hrs Presentándose 13 participantes, que correspondió al 26% Se realizó la técnica de reconocimiento de sentimientos que causan el estrés (ira, depresión, ansiedad, cansancio, inseguridad, resistencia).objetivo: es la relajación para liberar la tensión física y emocional para diferenciar el estado en el que se encuentra en sus vivencias cotidianas, para responder de una forma correcta a las exigencias que se presenten. (Rosemberg, Comunicación no violenta, 1999).

- Sesión 1: (15 junio 2015). Se expuso las características básicas de la violencia laboral y el hostigamiento laboral, con ponencias y videos sobre la violencia laboral (video:no es mi problema) con la finalidad de crear conciencia sobre la violencia laboral, con 13 participantes correspondiendo al 26%

Como una forma de evaluar si se aplicó la terapia de relajación del día anterior y si esta les funciona durante su jornada laboral. A esta sesión acudieron 7 participantes representando 14% Se realizó la dinámica de dialogo con mi cuerpo: formas para intervenir positivamente ante la violencia laboral, pasos para la comunicación

asertiva yo ve, yo siento, yo necesito y yo pido. El objetivo el ser humano a pesar de tanto adelanto tecnológico aun no logra utilizar de una manera correcta su lenguaje por lo tanto al adquirir estos cuatro pasos para una comunicación no violenta se podrá entender sin agredir, juzgar o culpar al otro. (Jiménez., 2014)

- Sesión 2: (16 junio 2015) Se dieron aspectos generales sobre el hostigamiento laboral y la escalera de la violencia, (video de la escalera de la violencia), las repercusiones al pensar que de nadie es el problema, así como el conocimiento del decálogo del buen trato, hubo 4 participantes representando el 8%.

Aquí acudieron 4 participantes correspondiendo a 8%, se dio la dinámica aprendiendo a relajarme (reiki), dinámica tiempo para mí, sintonía con mi equilibrio emocional, técnica de meditación, relajación y visualización. (Tomlison, 2010)

- Sesión 3 (17 junio 15), Se invitó abogados en la materia para el tema legal de la violencia laboral así como, el hostigamiento laboral, pasos a seguir para su denuncia tanto a nivel interno como a nivel civil.

Con 6 participantes representando 12%, sin embargo durante la ponencia se fueron agregando varios trabajadores logrando una asistencia al final de 15 trabajadores. Dinámica de aprendiendo a respirar, ejercicios básicos de respiración para liberar emociones ejercicios de yoga y respiración. (Tomlison, 2010) (Se contó con 4 participantes una representación del 8%.

- Sesión 4 (18 junio 15) se presentaron 6 participantes representando el 12%, tanto sesión teórica como la de terapia. Se elaboró por el personal documento para la denuncia a nivel interno, (ver en anexo), así mismo como los pasos a seguir en caso de violencia y/u hostigamiento laboral, además de elaborar el decálogo del buen trato para se tenga a la vista del todo el personal para el mejor trato entre compañeros y pacientes.



Se elaboró por el personal documento para la denuncia a nivel interno, (ver en figura 1), así mismo como los pasos a seguir en caso de violencia y/u hostigamiento laboral, además de elaborar el decálogo del buen trato para se tenga a la vista del todo el personal para el mejor trato entre compañeros y pacientes. Meditación creativa: creación sobre manta, Objetivo: la meditación y concentración en un objeto forma o sonido es favorable por que adquirimos facultades de relajación profunda en movimiento (*Goleman, 1999*).

- Sesión 5 (19 junio 15).En la teoría acudieron 11 participantes representando el 22%, en la terapia 5 participantes representando el 10%. Revisión en general de los términos de violencia y hostigamiento además de los pasos a seguir en caso de una denuncia, se realiza un nuevo cuestionario, se recogen opiniones y estado de los sujetos tras las sesiones realizadas. Realiza dinámica descargo mi carga quítate- vete. (*Goleman, 1999*). Clausura.

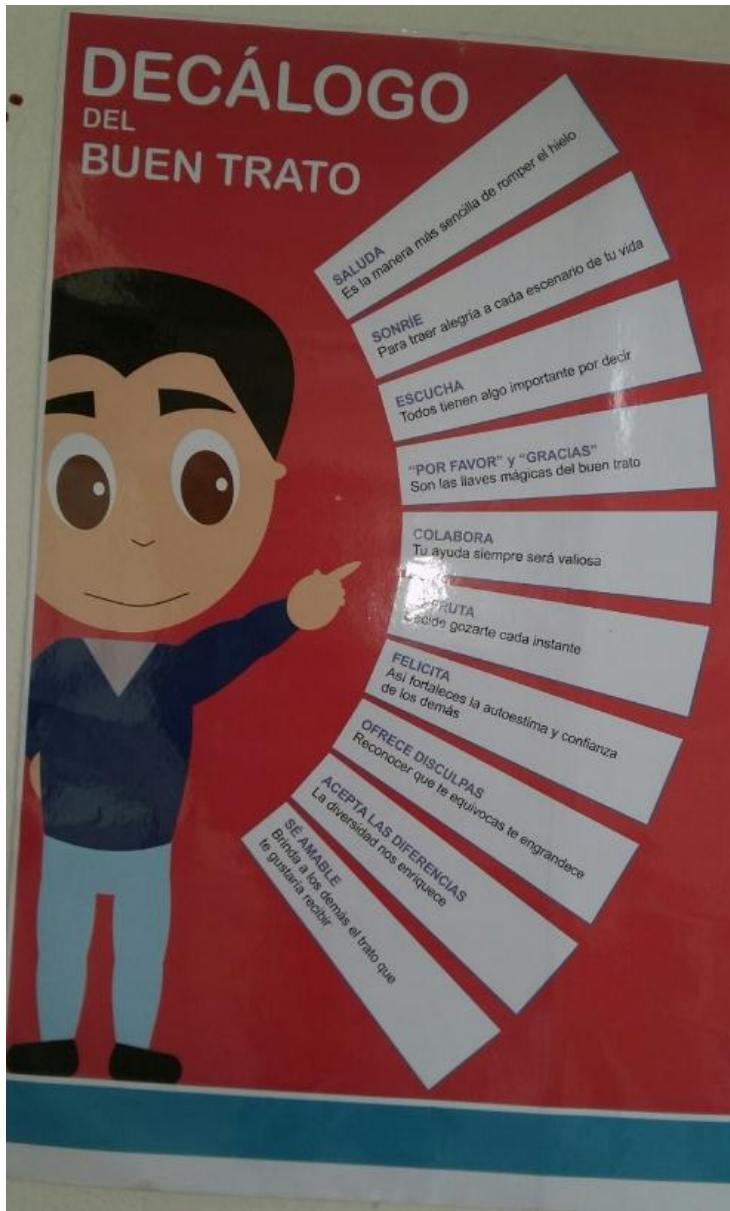


Figura 1. Decálogo elaborado por el personal.

### 8.2.2: Evaluación de la segunda fase:

Para evaluar la percepción del hostigamiento laboral se hizo una aplicación antes y otra después del taller. Para esto del total de los 117 trabajadores (correspondió al 100%) del Hospital se les aplicaron los instrumentos de Barómetro de Cisneros y HOSPIC- ESTUNAM pre –evaluación y post-evaluación, a un total de 27 trabajadores del Hospital rural correspondiendo al 23% de la población y esta es la representación de nuestra muestra.

La Tabla 8: muestra que el nivel de escolaridad del personal que acudió a la sesiones de teoría y relajación, el mayor porcentaje es en un 59.3% técnicos, con el 33.3% licenciatura y el 7.4% está representado por post grado. Esto en relación a estudios presentados se encontró que el 48% era personal de enfermería que en nuestro hospital está representado por personal técnico, personal médico en un 32%, técnicos de servicios generales y administración 13%, administrativos 7%. (Cantera, Cervantes, & Blanch, 2005-2007)

| Tabla 8. GRADO DE ESCOLARIDAD DE LOS ENCUESTADOS |                |       |                 |       |       |            |
|--|----------------|-------|-----------------|-------|-------|------------|
| ESCOLARIDAD                                      | PRE EVALUACION | %     | POST EVALUACION | %     | TOTAL | TOTAL EN % |
| LICENCIATURA                                     | 5              | 31.3% | 4               | 36.4% | 9     | 33.3%      |
| POST GRADO                                       | 1              | 6.3%  | 1               | 9.1%  | 2     | 7.4%       |
| TECNICO  | 10             | 54.5% | 6               | 6%    | 16    | 59.3%      |
| TOTAL  | 16             | 100%  | 11              | 100%  | 27    | 100%       |

Tabla 9, muestra la frecuencia género del total de asistentes en la pre y post evaluación del programa de capacitación, fue del 18.2% género masculino y el 88.9% género femenino, observándose mayor porcentaje en género femenino, como lo demuestra un estudio que muestra las mujeres son las más afectadas en el acoso laboral en un 70%, (González, 2004)

| Tabla 9. Contingencia por género |                |       |                 |       |       |        |
|----------------------------------|----------------|-------|-----------------|-------|-------|--------|
| Género                           | Pre evaluación | %     | Post evaluación | %     | total | Total% |
| Hombre                           | 1              | 6.3%  | 2               | 3%    | 3     | 18.2%  |
| Mujer                            | 15             | 93.8% | 9               | 81.8% | 24    | 81.8%  |
| <b>Total</b>                     | 16             | 100%  | 11              | 100%  | 27    | 100%   |

En la TABLA 10: Con respecto al turno del total del personal de acudió al programa de capacitación en la pre y post evaluación, se observa que en el turno matutino se encuentra el mayor porcentaje de la muestra con un 87.5%, vespertino y nocturno con el 6.3%. En comparación con un estudio realizado (Cantera, Cervantes, & Blanch, 2005-2007), se encontró que el turno con mayor incidencia de hostigamiento es en el matutino con 51%, vespertino con 31% y nocturno con el 18%.

| Tabla 10 Jornada laboral |                |       |                 |       |       |         |
|--------------------------|----------------|-------|-----------------|-------|-------|---------|
| Turno                    | Pre evaluación | %     | Post evaluación | %     | Total | Total % |
| Matutino                 | 14             | 87.5% | 9               | 81.8% | 23    | 85.2%   |
| Vespertino               | 1              | 6.3%  | 1               | 9.1%  | 2     | 7.4%    |
| Nocturno                 | 1              | 6.3%  | 1               | 9.1%  | 2     | 7.4%    |
| <b>Total</b>             | 16             | 100%  | 11              | 100%  | 100%  | 100%    |

En la Tabla 11, se observa que la percepción del hostigamiento alto fue de 68.8% al inicio y disminuyó al 45.5% después del taller, esto recordar que durante el programa de capacitación en la pre y post evaluación disminuyeron los individuos.

| Tabla 11. Nivel del hostigamiento laboral |                |       |                 |       |       |        |
|---|----------------|-------|-----------------|-------|-------|--------|
| Hostigamiento                             | Pre evaluación | %     | Post evaluación | %     | total | Total% |
| Alto                                      | 11             | 68.8% | 5               | 45.5% | 16    | 59.3%  |
| Medio                                     | 1              | 6.3%  | 2               | 18.2% | 3     | 11.1%  |
| Nulo                                      | 4              | 25%   | 4               | 36.4% | 8     | 29.6%  |
| <b>Total</b>                              | 16             | 100%  | 11              | 100%  | 27    | 100%   |

La tabla. 12, se observa que en la pre evaluación no se observa hostigamiento pero si en riesgo 2 individuos, y en la post evaluación se observa solo un individuo con hostigamiento laboral representado el 3.7% y en riesgo con un 7.4% (/2), en

comparación a un estudio realizado 2004, señala que entre 5% y 11% de la población trabajadora podría ser víctima de este tipo de violencia. (Gonzalez Rodríguez V.M., 2004).

| Tabla 12 Hostigamiento por jefes. |                 |            |                 |            |       |       |
|-----------------------------------|-----------------|------------|-----------------|------------|-------|-------|
|                                   | Pre evaluación. | Porcentaje | Post evaluación | Porcentaje | total |       |
| En riesgo                         | 2               | 12.5%      | 0               | 0%         | 2     | 7.4%  |
| Hostigamiento                     | 0               | 0%         | 1               | 9.1%       | 1     | 3.7%  |
| No Hostigamiento                  | 14              | 87.5%      | 10              | 90.9%      | 24    | 88.9% |
| TOTAL                             | 16              | 100%       | 11              | 100.0%     | 27    | 100%  |

En la Tabla 13, se observa que por parte de los trabajadores no se percibe el hostigamiento en forma horizontal, a diferencia de nuestra primera etapa de este estudio en donde los trabajadores entrevistados reportaron el 4%, de hostigamiento.

| Tabla N. 13 Percepción Hostigamiento por compañeros. |                |            |                 |            |       |            |
|--|----------------|------------|-----------------|------------|-------|------------|
|  | Pre evaluación | Porcentaje | Post evaluación | Porcentaje | Total | Porcentaje |
| <b>No hostigamiento</b>                              | 16             | 100%       | 11              | 100%       | 27    | 100%       |

## 9.- TERCERA ETAPA

En esta etapa se realizó una invitación tanto a directivos, (Director, Jefa de Enfermería, Administrador), representación Sindical a nivel Estatal (Secretaria de Capacitación y Adiestramiento), y Secretario General del Sindicato Local, para dar a conocer los resultados de curso realizado durante el mes de junio del 12 junio al 19 junio del 2015, así como el impacto causado entre los trabajadores en el mes de octubre del 15 de octubre al 30 de octubre del 2015. Dando a conocer formato de denuncia ante la violencia laboral así como el cartel del decálogo del buen trato por los trabajadores con la finalidad de implementar políticas de no violencia en cualquiera de sus expresiones en el ámbito laboral.

Los acuerdos logrados con la dirección fueron:

En anexos se tiene el documento de la denuncia de hostigamiento y violencia laboral.

Se coloca cartel del decálogo del buen trato en área de checador.

Se acepta el documento elaborado para realizar las denuncias, por el sector sindical local.

Tanto directivos como sindicato entre los que se encuentran director de la unidad hospitalaria, administrador, jefa de enfermeras, y secretario general de la representación sindical, aceptan la propuesta de los trabajadores participantes, estos reconocen que hay mucho por trabajar para lograr impactar positivamente en toda la organización laboral.

#### **10.- CUARTA ETAPA .**

Se aplicó un tercer cuestionario para conocer el impacto del curso de violencia laboral con conocimiento de que el hostigamiento laboral es parte de este.

Se estableció evaluar nuevamente al 43%, de la población donde solo se obtuvieron (27 participantes en total con 16 en la pre y 11 en la post evaluación del programa) del personal del Hospital Rural y se solicitó responder el cuestionario que se elaboró previamente a partir de los contenidos que se impartieron en la etapa 2 y de acuerdo con los productos de la etapa 3 a 50 trabajadores que se eligieron de los 3 turnos y de todas las áreas.

De los 50 cuestionarios sólo se recuperaron 30 (26%) debidamente respondidos y sin preguntas faltantes. La aplicación se hizo del 15 al 30 octubre del 2015.

De los cuestionarios recogidos encontramos en la tabla número 14 en la que el 70% correspondió al género femenino con 21 participantes y el 30% al género masculino identificándose con 9 participantes en total.

### Tablas de frecuencia de la cuarta etapa.

Tabla 14: La mayor parte de los participantes es del sexo femenino en un 70%. En relación al género masculino con un 30%.

| Tabla 14: Participación en la encuesta de evaluación del programa de violencia laboral respecto al género. |    |      |
|--|----|------|
| Género   | n  | %    |
| Masculino  | 9  | 30%  |
| Femenino   | 21 | 70%  |
| Total  | 30 | 100% |

Tabla 15: se observa el mayor grupo de participantes correspondió al turno matutino y del género femenino.

| Tabla N. 15 DEL IMPACTO RELACION AL TURNO LABORAL |           |          |        |
|---|-----------|----------|--------|
| TURNO   | MASCULINO | FEMENINO | TOTAL. |
| MATUTINO  | 4         | 12       | 16     |
| VESPERTINO  | 4         | 5        | 9      |
| NOCTURNO  | 1         | 4        | 5      |
| TOTAL   | 9         | 21       | 30     |

Tabla 16: indica que el 96.7% está enterado del curso que fue impartido en el hospital

| Tabla 16 Supiste de un curso de acoso laboral que se impartió en esta institución. |    |       |
|--|----|-------|
|  | n  | %     |
| Si   | 29 | 96.7% |
| No   | 1  | 3.3   |
| Total  | 30 | 100%  |

Tabla 17 : El 96.7 % de los encuestados sabe lo que es el hostigamiento laboral

| <b>Tabla N. 17 Sabes lo que es el hostigamiento laboral.</b> |          |          |
|--|----------|----------|
|  | <b>n</b> | <b>%</b> |
| <b>SI</b>  | 29       | 96.7     |
| <b>NO</b>  | 1        | 3.3      |
| <b>TOTAL</b>   | 30       | 100%     |

Tabla 18 : El 86.7% sabe del decálogo del buen trato

| <b>Tabla N. 18 Conoces el decálogo del buen trato.</b> |          |          |
|--|----------|----------|
|  | <b>n</b> | <b>%</b> |
| <b>SI</b>  | 26       | 86.7%    |
| <b>NO</b>  | 4        | 13.3%    |
| <b>TOTAL</b>   | 30       | 100      |

Tabla 19: El 66.7% sabía los pasos para denunciar el hostigamiento.

| <b>Tabla N. 19 Sabes cuales son los paso para la denuncia del hostigamiento laboral</b> |          |          |
|---|----------|----------|
|   | <b>n</b> | <b>%</b> |
| <b>SI</b>   | 20       | 66.7%    |
| <b>NO</b>   | 10       | 33.3%    |
| <b>TOTAL</b>  | 30       | 100 %    |



Tabla 20: El 93% recomienda el curso.

| <b>Tabla N. 20 Si acudiste al curso de violencia laboral recomendarías se tomara.</b> |          |          |
|---|----------|----------|
|   | <b>n</b> | <b>%</b> |
| <b>SI</b>   | 28       | 93.3%    |
| <b>NO</b>   | 2        | 6.7%     |
| <b>TOTAL</b>  | 30       | 100%     |

Tabla 21: El 100% sabía que el hostigamiento laboral es una de las formas de la violencia laboral.

| <b>Tabla N. 21 Sabes que el hostigamiento es una forma de violencia laboral.</b> |          |          |
|--|----------|----------|
|  | <b>n</b> | <b>%</b> |
| <b>SI</b>  | 30       | 100%     |
| <b>NO</b>  | 0        | 0%       |
| <b>TOTAL</b>   | 30       | 100%     |

## 11.- DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES:

De nuestro estudio de cohorte con intervención analítica retrospectiva para la reducción del hostigamiento laboral como una de sus formas de la violencia laboral con respecto a la percepción, realizado en un Hospital rural de San Luis Potosí, nuestra población fueron 117 trabajadores, realizando este en cuatro etapas, de las cuales en la primera etapa que fue de diagnóstico aplicando el instrumento barómetro de Cisneros y Hospic – ESTUNAM recolectando una muestra de 50 trabajadores correspondiendo al 43% del total de la población encontrando los siguientes resultados.

### 11.1.: LA PRIMERA ETAPA:

Con respecto al género y el hostigamiento laboral, observándose la tabla núm. 26. Comparando el género, con el nivel del hostigamiento laboral, se encontraron diferencias estadísticamente significativas (razón de verosimilitudes 5.014,  $p= 0.114$ ), donde los trabajadores del género masculino corresponden al 100% en el nivel alto.

| Hostigamiento laboral por género. |                 | sexo  |        | Total  |
|-----------------------------------|-----------------|-------|--------|--------|
|                                   |                 | F     | M      |        |
| Interpretación                    | Alto            | 0     | 2      | 2      |
|                                   |                 | 0%    | 100.0% | 100.0% |
|                                   | Baja intensidad | 21    | 12     | 33     |
|                                   |                 | 65.6% | 34.4%  | 100.0% |
|                                   | Nulo            | 7     | 8      | 15     |
|                                   |                 | 46.7% | 53.3%  | 100.0% |
| Total                             |                 | 28    | 22     | 50     |
|                                   |                 | 57.1% | 42.9%  | 100.0% |

Tabla Número 23: Nivel de hostigamiento laboral en relación con el grupo de edad.

| Acoso psicológico. | Grupo de edad |             | Total        |
|--------------------|---------------|-------------|--------------|
|                    | 25 a 36       | 37 a 60     |              |
| Alto               | 2<br>100.0%   | 0<br>.0%    | 2<br>100.0%  |
| Baja intensidad    | 20<br>62.5%   | 12<br>37.5% | 32<br>100.0% |
| Nulo               | 4<br>26.7%    | 11<br>73.3% | 15<br>100.0% |
| Total              | 26<br>53.1%   | 23<br>46.9% | 49<br>100.0% |

\*Razón de verosimilitudes 8.007,  $p= 0.018$ ),

Comparando el nivel de hostigamiento laboral en relación al grupo de edad, se encontró diferencia estadísticamente significativa donde los trabajadores del grupo de edad más joven (25 y 36 años), correspondieron con el 100% del nivel alto.

| Tabla núm. 24 relación nivel educativo con nivel de hostigamiento laboral.<br>Pruebas de chi-cuadrado     |                     |    |                             |                         |
|---|---------------------|----|-----------------------------|-------------------------|
|   | Valor               | gl | Sig. asintótica (bilateral) | Sig. exacta (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson   | 14.107 <sup>a</sup> | 8  | .079                        | .082                    |
| Razón de verosimilitudes  | 16.874              | 8  | .031                        | .019                    |
| Estadístico exacto de Fisher  | 15.230              |    |                             | .019                    |
| N de casos válidos  | 49                  |    |                             |                         |
| a. 11 casillas (73.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .04. |                     |    |                             |                         |

Cuando se comparó la distribución porcentual del nivel educativo en relación a la percepción del hostigamiento laboral, se encontraron diferencias estadísticamente significativas (Fisher 15.230,  $p= 0.19$ ), donde el 50% correspondió a escolaridad preparatoria y 50 % correspondió a escolaridad secundaria que son los que perciben mayor frecuencia del hostigamiento laboral.

Con respecto a comparación del hostigamiento laboral contra el tipo de contratación, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas solo se observa que se encuentra hostigamiento alto en los trabajadores de base al 100%.

## 11. 2.- RESULTADOS DE LA SEGUNDA ETAPA:

De los resultados de la Segunda Etapa lo destacable posterior a realizar curso de violencia laboral con énfasis en el hostigamiento laboral:

Al implementar un programa educativo sobre violencia laboral con énfasis en el hostigamiento laboral De acuerdo a nuestra hipótesis esta disminuiría. Es una labor sumamente difícil en lograr impactar y hacer conciencia de la importancia de dar a conocer los temas psicosociales ya que para este estudio se tuvieron muchas inconsistencias en cuanto a lo expresado verbalmente para realizar el estudio en relación a la realización por parte de directivos y representación sindical ya que si se tenía el apoyo verbal pero para realizarse boicoteaban las acciones al aprovechar el espacio donde se realizarían las sesiones o se aprovechaba para dar información en general ya que estaba reunido el personal.

Sin embargo pese a todas estas inconsistencias se puede concluir que si se logró impactar ya que el personal tanto el que participo como el que no participo sabe sobre el tema y que existen instancias para la denuncia y que se tendrá el apoyo para seguimiento de esta, así como la representación empresarial y sindical que existen instancias para la denuncia y que hay leyes que protegen al trabajador.

Con respecto a la hipótesis de que la violencia laboral con énfasis en el hostigamiento laboral se da con mayor frecuencia en el género femenino, con menor

nivel educacional, nivel jerárquico bajo y los de mayor antigüedad encontramos un porcentaje del 59.3%, es de predominio del género femenino pero por que los asistentes en un 70% fueron mujeres que correspondió a 25 en total y 2 hombres en total correspondiendo al 30%, no podemos evaluar nivel jerárquico ya que en su mayoría fue el personal de enfermería el que participo, un médico y nutriólogo, por el turno 16 correspondieron al turno matutino que representa el 51% .

En un estudio realizado se encontró el dictamen Económico y Social Francés, adoptado en abril de 2001, concluía que el acoso moral es más frecuente en mujeres, casi el 70% de las afectadas son de sexo femenino, es también habitual que afecte más a minorías étnicas, religiosas, políticas o personas que sufren algún tipo de discapacidad. (González, 2004).

De los resultados más destacables es que los encuestados percibe el hostigamiento laboral y la violencia laboral en su centro de trabajo destacándose en primera instancia el 4% hostigado y el 96% restante sin violencia laboral, este resultado obtenido del diagnóstico inicial, en un estudio realizado por (Martínez S. , 2011), reporta que el 85% de los encuestados percibe violencia laboral en su lugar de trabajo, mayoritariamente de tipo psicológico. Observándose posterior a curso realizado que 16 de los trabajadores que corresponde al 59.3% se perciben con hostigamiento laboral, con lo cual vemos que no estamos tan alejados de las estadísticas.

Así mismo la violencia laboral se puede generar en cualquier contexto de trabajo sin embargo, algunos estudios como Violencia hospitalaria en pacientes de Párvic T, Valenzuela, S. & Burgos, M.(2001), dejan de manifiesto que el personal de salud y especialmente el equipo de enfermería, se encuentra más propenso a sufrir violencia de distinta índoles, esto debido principalmente, a que el desarrollo propio de sus actividades implica el contacto directo , e interacción con distintas personas (Martínez P. S., 2010), esto observamos en nuestro estudio que el sexo femenino con un 88.9% en el de mayor predominio del área de enfermería. El personal de enfermería correspondiendo al 59.2% del total y perciben el hostigamiento en un 3.7% y en riesgo se encuentra 7.4%,

Con respecto en que turno se percibe más el hostigamiento laboral se encontró con un 87.5% del turno matutino. En un estudio se observó el 51% se producen en el turno matutino. Por sectores profesionales, los incidentes notificados afectan al personal de enfermería (48%), médicos (32%), técnico y administrativo (13%) y de otros sectores (7%). (Cantera L. C., 2008 ).

### 11.3.: RESULTADO DE LA TERCERA Y CUARTA ETAPA.

Como resultado del cuestionario de impacto del programa educativo observamos que la mayor participación con un 70% fue del sexo femenino y el 30% sexo masculino, el 96.7% reconoce que es la violencia laboral, 86.7% saben lo que es el decálogo del buen trato, el 66.7 % reconoce cuales son los pasos para la denuncia del hostigamiento laboral y en un 100% conocen las técnicas de relajación para disminuir la violencia laboral así como que hay leyes que los protegen contra el hostigamiento laboral.

En este estudio queda evidenciado que aún hay que realizar trabajo de concientización en los centros laborales para evitar la violencia ya que aunque se reconoce aún no son capaces de emitir una denuncia.

Así mismo en los entornos laborales donde se favorece la lucha de todos contra todos en donde el predominio de estilo de mandos autoritarios son favorecedores del hostigamiento, donde las consecuencias negativas de esa violencia generalizada repercuten frecuentemente en la prestación de los servicios de la atención de la salud, deterioro de la calidad de los cuidados, decisiones de los trabajadores de abandonar las profesiones de atención de la salud. Cada país dispone de pruebas más concretas para hacer conciencia de la importancia del problema de la violencia en el trabajo y hacer de ella métodos de intervención más eficaces para el sector salud, teniendo como objetivo:

- Prevenir la violencia en los centros de trabajo.

- Tratar la violencia en los centros de trabajo.
- Gestionar y disminuir las consecuencias de la violencia en el trabajo.
- Dar apoyo a los trabajadores afectados.
- Dar seguimiento a las políticas implementadas.

La utilidad de esto es promover procesos de diálogo y negociación para la cooperación entre administración, empleador, trabajador, así como el sector sindical, y especialistas en salud en el trabajo. .

Crear un desarrollo de una cultura en el centro de trabajo pensado en la seguridad dignidad la no discriminación, la tolerancia, igualdad de oportunidades y la cooperación.

12.- BIBLIOGRAFIA:

- Alba, A., Hernández, G., & Puga, M. (2,3,y 4 de octubre de 2013). XVIII Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática. El acoso laboral en Hospitales Públicos de la Ciudad de México. México, D.F., México, D.F., México.: Asociación Nacional de Facultades y Escuela de Contaduría y Administración.
- Arredondo, F., Gascón, S., Pandon, M., Pérez, P., & Joao, V. (2011). Violence Against Medical Professionals in Mexico. Revista Mexicana de Salud en el Trabajo., 15-20.
- Arredondo, T. F., Gascón, S. S., Alvarez, E. L., & Torres, M. M. (2014). Agresiones hacia los médicos durante el servicio social. Gaceta Medica de México., 331-337.
- Cantera, L. C. (2008 ). Violencia ocupacional; El caso de los profesionales sanitarios. Papeles del Psicólogo., 29(1), 49-58.
- Cantera, L., Cervantes, G., & Blanch, J. (01 de enero a diciembre de 2005-2007). Notificación on - line of Violent Incident. Health care worker, Workplace Violence. Barcelona, España, Barcelona España.: Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento Psicología.
- Cervantes, O. G., Cantera, E. L., & Blanch, R. J. (2008). Violencia hacia profesionales de la salud en su lugar de trabajo. Arch Prev Riesgos Labor, 11(1), 14-19.
- Farias, A., Sánchez, J., & Acevedo, G. (marzo de 2012). Workplace violence in primary care. Revista de Salud Pública, XVI(1), 18-26.
- Goleman, d. (1999). La Inteligencia emocional. España: Kairos.
- González, V. &. (2004). Aspectos conceptuales y cuestiones prácticas para el médico de familia sobre las conductas de acoso psicologico en el trabajo. El Mobbing, 1-64.
- Jiménez., D. A. (2014). Trastornos emocionales. Madrid, España.: EPOCA.
- M.C., P. (2004). el acoso moral mobbing perspectiva psicologica. revista de estudios sociales, 111-122.
- Martínez, P. S. (2010). Violencia Laboral en equipos de enfermería de Consultorio de Atención Primaria y Centros de Salud Familiar de la Ciudad de Valdivia. Tesis



- de Licenciatura en Enfermería. Chile, Valdivia, Chile: Universidad de Austral Chile. Facultad de Medicina. Escuela de Enfermería.
- Martínez, P. S. (2010). *Violencia laboral en equipos de enfermería de consultorios de atención primaria y centros de salud familiar de la ciudad de Valdivia*. Tesis de licenciatura de Enfermería. Chile, Valdivia, Chile: Universidad Austral de Chile, Facultad de Medicina, Escuela de Enfermería.
- Martínez, S. (2011). *Violencia laboral en equipos de enfermería de consultorio de Atención Primaria y Centros de Salud Familiar de la Ciudad de Valdivia 2010*. Tesis de Licenciatura en Enfermería. Valdivia, Valdivia, Chile: UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE FACULTAD DE MEDICINA ESCUELA DE ENFERMERIA.
- Mexicana, D. O. (12 de junio de 2015). *Ley Federal del Trabajo*. Nueva Ley Publicada en el diario oficial de la Federación., 1-231. México, México, México: Diario Oficial de la Federación.
- OIT, C. O. (2002). *La violencia laboral en el sector salud*. Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud., 1-33.
- Paravic, K., Valenzuela, S., & Burgos, M. (2004). *Perceived violence, health workers, primary health care center*. Ciencia y Enfermería X., 53-65.
- Parlamentaria, G. (28 de febrero de 2013). file://E:\Gaceta Parlamentaria,ley federal trabajo mobbing.htm. (Gaceta Parlamentaria) Obtenido de file://E:\Gaceta Parlamentaria,ley federal trabajo mobbing.htm: file://E:\Gaceta Parlamentaria,ley federal trabajo mobbing.htm
- Peralta, M. (2004). *El acoso laboral. Mobbing. Perspectiva psicológica*. Revista Estudios Sociales, 111-122.
- Rodríguez, M. M., Osona, M. J., & Domínguez, M. A. (2009). *Mobbing. Una propuesta exploratoria de intervención*. International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 177-188.
- Rosemberg, M. (1999). *Comunicación no violenta*. comunicación no violenta (págs. 1-7). Gran Aldea.
- Rosemberg, M. (s.f.). *Comunicación no violenta*. comunicación no violenta (págs. 1-7). Gran Aldea.
- S/A. (2014). Diario Oficial de la Federación. Obtenido de [http://www.stps.gob.mx/bp/micrositios/reforma\\_laboral/archivos/Noviembre.%20Ley%20Federal%20del%20Trabajo%20Actualizada.pdf](http://www.stps.gob.mx/bp/micrositios/reforma_laboral/archivos/Noviembre.%20Ley%20Federal%20del%20Trabajo%20Actualizada.pdf)

Salmeró, G. H. (26 de mayo de 2014).

<http://contenidos.universia.es/especides/mobbig/consecuencias/index.htm>.

Obtenido de

<http://contenidos.universia.es/especides/mobbig/consecuencias/index.htm>:

<http://contenidos.universia.es/especides/mobbig/consecuencias/index.htm>

Sánchez, M., & Ambrosio, M. (2010). Acoso Laboral contra las mujeres en México.(mobbing). (B. E. UNAM, Ed.) Revista Latinoamericana de Derecho Social.(10), 253-463.

Tomlison, S. (2010). Mandalas. Nuev yORK: Kier.

Tovalín, H., Rodríguez, M., Unda, s., & Sandoval, J. (2011). Adecuación escala de Hostigamiento Psicológico. Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, Universidad Autonoma de México., 3.

Trabajo, O. I. (17 de Agosto de 2010). Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector salud. (C. I. Enfermería, Entrevistador)

Vázquez, N. S. (octubre de 2012). Las múltiples infracciones que implica el mobbing o acoso Psicologico laboral (APL). Apuntes para fundamentación, 3-63. Obtenido de <http://www.psiquiatria.com/articulos/estres/33311/>.

## Anexos

### Anexo 1.

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO.**

*El abajo firmante manifestó libre y voluntariamente que estoy de acuerdo en proporcionar esta información sobre mis condiciones de trabajo y salud.*

*Estoy consciente que el procedimiento consiste en contestar dos cuestionarios, uno con más datos personales como son nombre, edad, estado civil, centro de trabajo, área laboral, puesto laboral, antigüedad en el trabajo, turno, contratación.*

*El segundo cuestionario es Barómetro de Cisneros (cuestionario individual sobre psicoterror, negación, estigmatización y rechazo en organizaciones sociales) (Piñuel, 2003).*

*Los responsables de coleccionar la información se comprometen a respetar mi confidencialidad y utilizar esta información para promover condiciones saludables en mi sitio de trabajo.*

*Es de mi conocimiento que en cualquier momento puedo, solicitar que no se utilice mi información y puedo solicitar información adicional a los responsables.*

*Los responsables no proporcionarán sin mi consentimiento mi información personal a ninguna otra persona u organismo, los responsables me entregarán el reporte de los resultados generales obtenidos.*

*Para cualquier aclaración podré ponerme en contacto en cualquier momento con el responsable en mi empresa.*

Nombre del trabajador:

Firma del Trabajador.

Nombre y firma del entrevistador.

**CUESTIONARIO DE DATOS PERSONALES.**

**1.-Nombre (iniciales):** \_\_\_\_\_

**2.- EDAD (años).**\_\_\_\_\_ **3.- SEXO: 1.Mas ( ) 2.-Fem ( )**

**4.-Estado Civil: 1. Soltero ( ) 2. Casado ( ) 3.Divorciado ( )**  
**4. Viudo ( ) 5.separado ( ).**

**5.- No. De Hijos:** \_\_\_\_\_ **6.- Centro Trabajo**\_\_\_\_\_

**7.- Área:** \_\_\_\_\_ **8.- Puesto:**  
\_\_\_\_\_

**9.- Antigüedad en el trabajo (años).**\_\_\_\_\_

**10.- Antigüedad en el puesto (años).**\_\_\_\_\_

**11.- Turno. 1. Mañana ( ) 2. Tarde ( ) 3. Noche ( ) 4.Rotación ( )**

**12.- Contrato: 1. Eventual ( )**

**2. Base ( )**

**3. Confianza ( )**

**4. Contratista (outsourcing) ( )**

**13.- Si rota, cada cuando rota: 1. Cada semana ( ) 2.quincena ( )**

Anexo 3.- Barómetro de Cisneros (cuestionario individual sobre psicoterror, negación, estigmatización y rechazo en organizaciones sociales) (Piñuel, 2003).

|       |                             |                        |                      |                     |                           |                |
|-------|-----------------------------|------------------------|----------------------|---------------------|---------------------------|----------------|
| Nunca | Pocas veces al año o menos. | Una vez al mes o menos | Algunas veces al mes | Una vez a la semana | Algunas veces a la semana | Todos los días |
| 0     | 1                           | 2                      | 3                    | 4                   | 5                         | 6              |

| COMPORTAMIENTOS   | FRECUENCIA |   |   |   |   |   |   |
|---|------------|---|---|---|---|---|---|
|   | 0          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él.                           |            |   |   |   |   |   |   |
| Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme, o me hacen invisible.                         |            |   |   |   |   |   |   |
| Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme  |            |   |   |   |   |   |   |
| Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mí ética.                                    |            |   |   |   |   |   |   |
| Evalúan mí trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada.   |            |   |   |   |   |   |   |
| Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera por iniciativa propia.                                   |            |   |   |   |   |   |   |
| Me asignan tareas o trabajos por debajo de mí capacidad profesional o mis competencias.                     |            |   |   |   |   |   |   |
| Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno.  |            |   |   |   |   |   |   |
| Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada.                                 |            |   |   |   |   |   |   |
| Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mí salud a propósito.                         |            |   |   |   |   |   |   |
| Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mí trabajo con la debida seguridad. |            |   |   |   |   |   |   |
| Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente   |            |   |   |   |   |   |   |
| Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.   |            |   |   |   |   |   |   |
| Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias                      |            |   |   |   |   |   |   |
| Minusvaloran y echan por tierra mí trabajo no importa lo que haga.  |            |   |   |   |   |   |   |
| Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos.                    |            |   |   |   |   |   |   |
| Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que  |            |   |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| haga o decisión que tome en mí trabajo.  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.                     |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros.                      |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados). |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Intentan aislarme de mis compañeros asignándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mí trabajo.  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Se intenta buscarme las cosquillas para “hacerme explotar”.  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Me menosprecian personal o profesionalmente.   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mí forma de hablar, andar, etc.                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mí vida personal.                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios.   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mí domicilio.  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme.  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme.  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí.   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera intencionada.                               |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo.                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones o ascensos.                                   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mí imagen y reputación.  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo.  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada.                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Desvaloran continuamente mí esfuerzo profesional.  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Intentan persistentemente desmoralizarme   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada.             |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Controlan aspectos de mí trabajo de manera   |  |  |  |  |  |  |  |  |

|   |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| malintencionada para intentar “pillarme en algún renuncio”              |  |  |  |  |  |  |  |
| Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas. |  |  |  |  |  |  |  |

#### Anexo 4.-

#### CUESTIONARIO IMPACTO DEL CURSO DE PROGRMA DE ACOSO LABORAL.

1.- supiste de un curso de hostigamiento laboral en esta institución.

Si no

2.- sabes lo que es el hostigamiento laboral.

Si no

3.- sabes cuáles es el decálogo del buen trato.

Si no

4.-sabes cuales son los pasos para la denuncia del hostigamiento laboral.

---

Si no

5.- si acudiste al curso de violencia laboral recomendarías que se tomara

Si no

6.- si acudiste a este curso a quien pedirías que acudiera a este curso

a).- directivos.

b).- médicos y enfermería.

c).- servicios generales y personales de conservación.

e).- todo el personal.

7.- si acudiste a curso crees que es importantes tener cursos de esta índole.

Si no

8.- si acudiste a curso de terapia crees que fue de ayuda para el control personal en el ambiente laboral.

Si no

9.- sabes que el acoso laboral es un delito y que hay leyes que protegen a las víctimas de este.

Si no.



10.- tú solicitarías se volviera a realizar un curso de esta categoría

Si no.

Porque? \_\_\_\_\_

### Anexo 5.

| Sus jefes   | 0              | 1                       | 2                            | 3                                       |
|---|----------------|-------------------------|------------------------------|---|
| <b>P1. No dejan que se exprese.</b>   | No ha ocurrido | Ha ocurrido pocas veces | Es frecuente                 | Siempre pasa                            |
| <b>P2. Critican su trabajo sin razón.</b>   | No ha ocurrido | Ha ocurrido pocas veces | Es frecuente                 | Siempre pasa                            |
| <b>P3. Lo evitan.</b>   | No ha ocurrido | Ha ocurrido pocas veces | Es frecuente                 | Siempre pasa                            |
| <b>P4. Prohíben a otros que se le hable.</b>  | No ha ocurrido | Ha ocurrido pocas veces | Es frecuente                 | Siempre pasa                            |
| <b>P5. Crean rumores falsos sobre usted.</b>  | No ha ocurrido | Ha ocurrido pocas veces | Es frecuente                 | Siempre pasa                            |
| <b>P6. Lo agreden verbalmente.</b>  | No ha ocurrido | Ha ocurrido pocas veces | Es frecuente                 | Siempre pasa                            |
| P7. Hace cuánto tiempo ocurre esto en su trabajo: No ha ocurrido ( ), Semanas ( ), Meses ( ), Años ( )  |                |                         |                              |   |
| <b>P8. Si tiene problemas con sus jefes, eso pasa:</b>  | No pasa        | Pasa solo con usted     | Pasa con varios trabajadores | Pasa con la mayoría de los trabajadores |
| <b>Sus compañeros</b>   |                |                         |                              |   |
| <b>P9. No dejan que se exprese.</b>   | No ha ocurrido | Ha ocurrido pocas veces | Es frecuente                 | Siempre pasa                            |
| <b>P10. Critican su trabajo sin razón.</b>  | No ha ocurrido | Ha ocurrido pocas veces | Es frecuente                 | Siempre pasa                            |
| <b>P11. Lo evitan.</b>  | No ha ocurrido | Ha ocurrido pocas veces | Es frecuente                 | Siempre pasa                            |
| <b>P12. Prohíben a otros que se le hable.</b>   | No ha ocurrido | Ha ocurrido pocas veces | Es frecuente                 | Siempre pasa                            |
| <b>P13. Crean rumores falsos sobre usted.</b>   | No ha ocurrido | Ha ocurrido pocas veces | Es frecuente                 | Siempre pasa                            |
| <b>P14. Lo agreden verbalmente.</b>   | No ha ocurrido | Ha ocurrido pocas veces | Es frecuente                 | Siempre pasa                            |
| P15. Hace cuánto tiempo ocurre esto en su trabajo: No ha ocurrido ( ), Semanas ( ), Meses ( ), Años ( ) |                |                         |                              |   |
| <b>P16. Si tiene problemas con sus compañeros, eso pasa:</b>  | No pasa        | Pasa solo con usted     | Pasa con varios trabajadores | Pasa con la mayoría de los trabajadores |

**Dimensiones incluidas:** El puntaje global y la fórmula para calcular dicho componente es de acuerdo al lineamiento que se expresa a continuación.

| DIMENSION     | FÓRMULA                          | PUNTUACION MAXIMA |
|---------------|----------------------------------|-------------------|
| RESULTADO A   | $p1+p2+p3+p4+p5+p6$              | 18 puntos         |
| H. JEFES      | $(\text{RESULTADO A}) + p7+p8$   | 24 puntos         |
| RESULTADO B   | $p9+p10+p11+p12+p13+p14$         | 18 puntos         |
| H. COMPAÑEROS | $(\text{RESULTADO B}) + p15+p16$ | 24 puntos         |

**Interpretación:** Se realiza de acuerdo a los siguientes puntos de corte:

|                                 |  |                                       |   |   |
|---------------------------------|--|---------------------------------------|---|---|
| <b>HOSTIGAMIENTO JEFES</b>      | <b>VIOLENCIA PSICOLÓGICA BAJA O MODERADA</b> | <b>VIOLENCIA PSICOLÓGICA PRESENTE</b> | <b>HOSTIGAMIENTO INDIVIDUAL (MOBBING)</b>   | <b>VIOLENCIA PSICOLÓGICA COLECTIVA</b>  |
|                                 | Resultado A: menor o igual a 6 puntos        | Resultado A: mayor o igual a 7 puntos | (Resultado A: mayor o igual a 7 puntos) + (p7 igual a 2 o 3 puntos)+(p8 igual a 1)    | (Resultado A: mayor o igual a 7 puntos) + (p7 igual a 1, 2 o 3)+(p8 igual a 2 o 3)          |
| <b>HOSTIGAMIENTO COMPAÑEROS</b> | <b>VIOLENCIA PSICOLÓGICA BAJA O MODERADA</b> | <b>VIOLENCIA PSICOLÓGICA PRESENTE</b> | <b>HOSTIGAMIENTO INDIVIDUAL (MOBBING)</b>   | <b>VIOLENCIA PSICOLÓGICA COLECTIVA</b>  |
|                                 | Resultado A: menor o igual a 6 puntos        | Resultado B: mayor o igual a 7 puntos | (Resultado B: mayor o igual a 7 puntos) + (p15 igual a 2 o 3 puntos) +(p16 igual a 1) | (Resultado B: mayor o igual a 7 puntos) + (p15 igual a 1, 2 o 3) +(p8 igual a 2 o 3 puntos) |



**INDIQUE SI HA OCURRIDO LO SIGUIENTE CON SU(S) JEFE(S):****No  
escriba  
aquí**

| <b>Sus jefes:</b>   | <b>No ha ocurrido</b> | <b>Pocas veces</b>           | <b>Es frecuente</b>                   | <b>Muy frecuente</b>                             |             |
|---|-----------------------|------------------------------|---------------------------------------|--|-------------|
| 140. No dejan que exprese sus ideas.  | 0                     | 1                            | 2                                     | 3  | 140.        |
| <b>141. Critican su trabajo sin razón.</b>  | <b>0</b>              | <b>1</b>                     | <b>2</b>                              | <b>3</b>   | <b>141.</b> |
| 142. Lo evitan.   | 0                     | 1                            | 2                                     | 3  | 142.        |
| <b>143. Prohíben a otros que se le hable.</b>   | <b>0</b>              | <b>1</b>                     | <b>2</b>                              | <b>3</b>   | <b>143.</b> |
| 144. Crean rumores falsos sobre usted.  | 0                     | 1                            | 2                                     | 3  | 144.        |
| <b>145. Lo agreden verbalmente.</b>   | <b>0</b>              | <b>1</b>                     | <b>2</b>                              | <b>3</b>   | <b>145.</b> |
| 146. Hace cuánto tiempo ocurre esto en su trabajo: <b>NO A OCURRIDO ( )</b> Hace Semanas ( ), Meses ( ), Años ( ) |                       |                              |                                       |  | 146.        |
| <b>147. Si existe este tipo de problemas con sus jefes, esto pasa:</b>  | <b>0. No pasa ( )</b> | <b>1. Solo con usted ( )</b> | <b>2. Con varios Trabajadores ( )</b> | <b>3. Con la mayoría de los trabajadores ( )</b> | <b>147.</b> |
| 148. Si tiene este tipo de problemas con sus jefes ¿Por favor diga cómo se inició?:                               |                       |                              |                                       |  | 148.        |

**INDIQUE SI HAN OCURRIDO LO SIGUIENTE CON SUS COMPAÑEROS:**

| <b>Sus compañeros:</b>  | <b>No ha ocurrido</b> | <b>Pocas veces</b> | <b>Es frecuente</b>  | <b>Muy frecuente</b>                         |             |
|---|-----------------------|--------------------|----------------------|--|-------------|
| 149. No dejan que exprese sus ideas.  | 0                     | 1                  | 2                    | 3  | 149.        |
| <b>150. Critican su trabajo sin razón.</b>  | <b>0</b>              | <b>1</b>           | <b>2</b>             | <b>3</b>                                     | <b>150.</b> |
| 151. Lo evitan.   | 0                     | 1                  | 2                    | 3  | 151.        |
| <b>152. Prohíben a otros que se le hable.</b>   | <b>0</b>              | <b>1</b>           | <b>2</b>             | <b>3</b>                                     | <b>152.</b> |
| 153. Crean rumores falsos sobre usted.  | 0                     | 1                  | 2                    | 3  | 153.        |
| <b>154. Lo agreden verbalmente.</b>   | <b>0</b>              | <b>1</b>           | <b>2</b>             | <b>3</b>                                     | <b>154.</b> |
| 155. Hace cuánto tiempo ocurre esto en su trabajo: <b>NO A OCURRIDO ( )</b> Hace Semanas ( ), Meses ( ), Años ( ) |                       |                    |                      |  | 155.        |
| <b>156. Si existen este tipo de problemas con sus</b>   | <b>0. No</b>          | <b>1. Solo con</b> | <b>2. Con varios</b> | <b>3. Con la mayoría de los trabajadores</b> | <b>156.</b> |

| compañeros, esto pasa:  | pasa<br>( ) | usted ( ) | Trabajadores ( ) | ( ) |      |
|---|-------------|-----------|------------------|-----|------|
| 157. Si tiene este tipo de problemas con sus compañeros ¿Por favor diga cómo se inició?:    |             |           |                  |     | 157. |
| 158. ¿Ha tenido otro tipo de problemas en el trato con sus jefes o compañeros?, ¿Cuál(es)?: |             |           |                  |     | 158. |

**Anexo 6**

**FORMATO DE DENUNCIA DE VIOLENCIA Y/U HOSTIGAMIENTO LABORAL.**

**Cerritos, San Luis Potosí a** \_\_\_\_\_

**Datos de quien presenta la denuncia:**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Puesto:** \_\_\_\_\_

**Jefe inmediato:** \_\_\_\_\_

**Puesto** \_\_\_\_\_

**Datos de la personal sobre la que se presenta la denuncia.**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Puesto:** \_\_\_\_\_

**Jefe inmediato:** \_\_\_\_\_

**Declaración de hechos:**

**Fecha en la que ocurrió:** \_\_\_\_\_ **Hora:** \_\_\_\_\_ **LUGAR:** \_\_\_\_\_

**Frecuencia (si fue una sola vez o varias veces):** \_\_\_\_\_

**Cómo se manifestó el hostigamiento:**  
\_\_\_\_\_

**Actitud de la persona que le hostigó:**  
\_\_\_\_\_

**Reacción inmediata de usted ante esta persona:**  
\_\_\_\_\_

**Mencione si su caso es aislado o conoce de otros casos:**  
\_\_\_\_\_

**Como le afecto el hostigamiento emocionalmente** \_\_\_\_\_

**Le ha afectado en su rendimiento laboral** \_\_\_\_\_

**Como percibe usted el ambiente laboral desde el hostigamiento laboral**\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Considera necesario acudir con una persona experta para que con su colaboración pueda usted tratar el daño psicológico que le causo el hostigamiento.**\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

