



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**“ELABORACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE MOBBING PARA EMPLEADOS
MEXICANOS”**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

BRENDA NALLELY VALDIVIA TOVAR

DIRECTOR: DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO

REVISORA: MTRA. ISAURA ELENA LÓPEZ SEGURA

CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX., 2017





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.

*Dedicada con cariño y afecto sincero a mis padres; Francisco y Cristina, a
mis hermanas; Lizeth, Valeria y Ximena, familiares y amigos.*

Brenda.

ÍNDICE

RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO 1. SALUD OCUPACIONAL	10
1.1 Salud	10
1.2 Trabajo	12
1.3 Relación Salud-Trabajo	13
1.4 Definición de Salud Ocupacional	19
1.5 Psicología de la Salud ocupacional	24
CAPÍTULO 2. FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	30
2.1 Definición de Factores Psicosociales en el Trabajo	30
2.2 Factores Psicosociales de Riesgo	34
2.3 Riesgos Psicosociales Laborales	39
2.4 Marco Legal de los Factores Psicosociales en México	42
CAPÍTULO 3. VIOLENCIA LABORAL	53
3.1 Definición de Violencia	53
3.2 Antecedentes de Mobbing	57
3.3 Definición de Mobbing	59
3.4 Conductas de Mobbing	62
3.5 Tipos de Mobbing	65

3.6 Fases de Mobbing	67
3.7 Medición de Mobbing	73
3.8 ¿Por qué surge el Mobbing?	77
3.9 Consecuencias	78
3.10 Prevención	80
3.11 Aspectos Legales sobre Mobbing en México	82
CAPÍTULO 4. MÉTODO	88
4.1 Planteamiento del problema	88
4.2 Justificación	89
4.3 Objetivo de la investigación	90
4.4 Hipótesis.....	90
4.5 Definición de Variables	90
4.6 Muestra	91
4.7 Diseño de Investigación	91
4.8 Procedimiento.....	91
4.8.1 Revisión bibliográfica y elección del tema	91
4.8.2 Selección de Factores	92
4.8.3 Redes Semánticas Naturales.....	93
4.8.4 Diseño de reactivos	96
4.8.5 Validez de contenido.....	97

4.8.6 Prueba piloto – Versión 1	97
4.8.7 Diseño, elaboración y aplicación de la Versión 2 del Instrumento	98
CAPÍTULO 5. RESULTADOS	103
5.1 Estadística Descriptiva	103
5.2 Redes Semánticas Naturales	109
5.3 Discriminación de reactivos	111
5.4 Validez.....	112
5.5 Confiabilidad.....	119
5.6 Análisis de varianza.....	120
5.7 Correlaciones	121
CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN.....	122
LIMITACIONES Y SUGERENCIAS.....	128
REFERENCIAS	130
APÉNDICES	137

RESUMEN

Se realizó una investigación no experimental en la cual se construyó un instrumento para medir Mobbing en empleados mexicanos, constituido por los constructos de: Discriminación, Castigo y Violencia verbal propuestos por García, Piña, Olguín y Uribe Prado (2008); para medir Violencia Laboral.

El instrumento en su versión 2, quedó conformado por un total de 60 reactivos sobre mobbing y 8 preguntas sociodemográficas con una escala de respuesta tipo Likert, se aplicó a una muestra de 300 trabajadores mexicanos del sector público y privado. Una vez realizados los análisis estadísticos correspondientes, la versión final del instrumento, constó de 37 reactivos, con una consistencia interna general del 91% (alfa de Cronbach). La versión final no fue aplicada a ninguna muestra, pero se encuentra en condiciones óptimas de realizar los estudios correspondientes para obtener una mayor confiabilidad y validez del instrumento.

PALABRAS CLAVE: Mobbing, Discriminación, Castigo, Violencia verbal, Acoso psicológico laboral.

INTRODUCCIÓN

En México el empleo es un tema de la agenda laboral nacional. Por un lado es prioridad la problemática de la generación y mantención de empleos, por otro empieza a interesar la calidad del trabajo, cuando junto a la modernización técnica y administrativa se incide en el factor humano, vinculando especialmente esta problemática con la necesidad de crear entornos de trabajo de calidad para competir en la sociedad del conocimiento (Arciniega, 2009).

Los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo, son de carácter sociodemográfico, económico, político y tecnológico. Estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo, los cuales afectan la salud y calidad de vida laboral, puesto que incrementan los niveles de estrés de los trabajadores (Gil-Monte 2012).

Muchas de las prácticas cotidianas que se viven en la actualidad en los ambientes laborales mexicanos, no son sólo un reflejo de los efectos que el mundo globalizado ha provocado en las condiciones de trabajo y su organización, sino también de las relaciones personales que establecen los individuos en sus centros de trabajo. La falta de seguridad y estabilidad en el trabajo que se presentan hoy en día en los diferentes sectores laborales del país, ha dado pauta a que algunos empleados soporten el acoso laboral, todo por conservar su empleo, aunque éste no cuente con las condiciones necesarias para su desempeño (Martínez y Cruz, 2008).

El mobbing o acoso psicológico se ha instalado en los espacios laborales sin importar que sean del sector público o privado y de cualquier giro; educativo, empresas de manufactura de servicios, hospitales, etc. Se caracteriza por comportamientos

violentos, acosadores y recurrentes que se dan entre dos o más personas en una organización determinada, en ciertos contextos y condiciones (González, 2012).

Existen elementos organizacionales y psicosociales que pueden propiciar el ejercicio de la violencia y la presencia del mobbing como pueden ser los juegos de poder, competitividad, escenarios sin democracia, cargas de trabajo desmesuradas, inexistencia de descripciones de puestos, rotación y fallas en el proceso de la comunicación (González, 2012).

La presencia de conductas de mobbing puede provocar distintos malestares, daños, trastornos o enfermedades. Son un tormento psicológico, psicosomático y social que deja secuelas en las personas que lo padecen, afecta su autoestima y genera frustración, ansiedad, estrés, insomnio, dolores de cabeza, fatiga, entre otros (Martínez y Cruz, 2008).

Por tanto, se consideró necesario desarrollar un instrumento de medición de mobbing para trabajadores mexicanos, con la finalidad de que las organizaciones y empresas cuenten con herramientas que permitan identificar este tipo de riesgo laboral entre los trabajadores y a su vez crear entornos de trabajo saludables, los cuales permitan a las personas desarrollar de forma óptima sus actividades laborales.

El desarrollo de esta investigación se conforma de cinco capítulos, distribuidos de la siguiente manera: en el Capítulo 1, se describen los conceptos básicos de salud y trabajo, así como la relación que guardan entre sí. También se precisan los aspectos por los cuales unas malas condiciones de trabajo afectan de forma significativa la salud de los trabajadores y cómo es que los cambios acelerados de los procesos laborales ponen en duda el estado de equilibrio de la salud en general. Adicionalmente se

aborda la Salud Ocupacional y a la Psicología de la Salud Ocupacional y cómo es que estas disciplinas interesadas en la salud del sector trabajador, realizan actividades de prevención, diagnóstico, evaluación y tratamiento, para preservar la integridad física, psicológica y social del trabajador.

El capítulo 2, se refiere al tema de los Factores Psicosociales en el Trabajo, cómo influyen en la salud, rendimiento y productividad de los trabajadores. También se abordan los Factores Psicosociales de Riesgo y los Riesgos Psicosociales Laborales, y cómo es que estas condiciones provocan respuestas psicofisiológicas de estrés. Por último, se añadió un apartado acerca de los Aspectos Legales en México sobre estos factores, describiendo los Programas, Reglamentos, Leyes y Normas que resguardan los derechos de los trabajadores.

A lo largo del Capítulo 3, abordaré el tema principal de esta investigación, Mobbing o Acoso Psicológico Laboral, su definición, conductas, tipos, fases en las que se desarrolla, los instrumentos que se han construido a lo largo de los años para ser evaluado, consecuencias que conlleva, por qué surge, su prevención y los aspectos legales en México sobre este fenómeno.

En el capítulo 4, se describen; el diseño, las variables, hipótesis, la muestra así como el procedimiento que se llevó a cabo para la construcción del instrumento.

Por último, en el Capítulo 5, se muestran los resultados obtenidos, las discusiones, conclusiones, sugerencias y limitaciones de la presente investigación.

CAPÍTULO 1. SALUD OCUPACIONAL

1.1 Salud

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) define la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.

Complementando la definición propuesta por la OMS, la Conferencia Internacional sobre Atención Primaria a la Salud (1978), ha señalado que la salud “es el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, es un derecho fundamental y el logro del grado más alto posible de salud es un objetivo social importantísimo en todo el mundo” (en Boltvinik, 1978, p. 19).

Ruíz (1997), concluye que la salud es la resultante de un proceso de interacción continuo y permanente entre el ser humano y una serie de factores, algunos de los cuales provienen del propio individuo y otros del medio en que vive. Entre los primeros figuran su constitución física y psíquica, sus capacidades y limitaciones, edad, sexo, educación, etc. Entre los del medio ambiente pueden enumerarse el hogar, la familia, el trabajo y el medio social, con todas sus variantes. Del resultado de esta interacción permanente, continua e inevitable, depende la salud del individuo. Si hay armonía, ajuste y equilibrio, habrá salud, pero en la medida en que la armonía y el ajuste vayan deteriorándose, desde ese momento no habrá salud.

La salud es un proceso dinámico, social y biológico, la determina en gran medida la sociedad. Aunque cada persona viva una salud y enfermedades propias según su herencia, constitución y funcionamiento, éstas son determinadas por la cultura, el trabajo y el consumo (Marín y Pico, 2004).

Marín y Pico (2004), conciben a la salud en un sentido amplio e integral en la medida que incluye la satisfacción de las necesidades esenciales del ser humano, el acceso a los recursos económicos, a la educación, a la cultura, a un trabajo digno con condiciones favorables, a los servicios de salud y a oportunidades de desarrollo de potencialidades humanas.

Marc Lalonde (1974), concibe a la salud como un proceso dinámico y un equilibrio entre estar sano y estar enfermo, en el cual interactúan cuatro componentes:

1. **Genético–biológico:** se relaciona con las características heredadas que predisponen a ciertas enfermedades.
2. **Servicios de salud:** abarca las estrategias para prestar los servicios de salud, que se encuentran o no integradas en un sistema de salud. Este aspecto es controlable por el hombre.
3. **Medio ambiente:** laboral y familiar son los elementos relacionados con el hombre de manera inmediata y que puede controlar.
4. **Estilo de vida:** enmarca el comportamiento del ser humano y sus hábitos, controlable más que de los factores externos (en Álvarez y Faizal, 2012).

En la Figura 1 se observan los cuatro componentes que interactúan en el proceso de salud.

Figura 1. Concepto de Salud (Lalonde, 1974).



1.2 Trabajo

En el transcurso de la historia humana el trabajo ha sido un fenómeno propio del hombre que puede considerarse como una de sus más importantes señas de identidad. Gracias al trabajo, el hombre ha desarrollado dimensiones psicológicas importantes como la cooperación o la solidaridad, que han definido un canal de progreso, civilización y cultura, permitiéndolo instalarse en un mundo cada vez más seguro, racional y gratificante (Agulló y Ovejero, 2001).

El trabajo es un tipo de acción que implica todos los procesos psicológicos de los cuales es capaz el organismo humano. Es una actividad instrumental llevada a cabo por seres humanos, cuyo objetivo es preservar y conservar la vida, está orientada hacia una alteración planificada de ciertas características del medio humano (Neff, 1972).

Lazo (1992) define al trabajo como el conjunto de esfuerzos orgánicos adaptados al medio, encaminados a la obtención de satisfactores con finalidad de beneficio individual y social. Todo trabajo en cualquier circunstancia presupone la existencia de: conocimiento, capacidad, concentración y organización.

El trabajo es un medio de progreso y bienestar, trabajar no sólo es desplegar energía, es imprimir al esfuerzo parte del sentimiento propio del trabajador, de su personalidad, de su sentido creativo de la vida, de su emoción para que el fruto de su trabajo se convierta en un satisfactor material o inmaterial cuando se trata de un servicio que satisfaga tanto al que lo proporciona como a quien lo usa o recibe (Lazo, 1992).

De acuerdo con Ruíz (1997) “el trabajo es, en esencia, la acción que el hombre realiza para dominar o transformar a la naturaleza con el propósito de obtener

satisfactorios de sus necesidades, cada día más complejas y alejadas de aquellas necesidades primitivas de orden puramente biológico de sus remotos antepasados” (p. 19).

El trabajo podría definirse como aquella obra o producto resultante de una actividad física o intelectual sometida a ciertas construcciones de tipo legal, técnico, y normativo, que modifica la propia naturaleza del hombre (Agulló y Ovejero, 2001).

Según Marín & Pico (2004) el trabajo es una actividad específicamente humana orientada a un fin. Es la capacidad de crear intencionadamente nuevos objetos, pero también nuevas relaciones entre los hombres, de manera que el trabajo es una actividad social.

El trabajo transforma, en primera instancia, a la naturaleza. Mediante éste las personas obtienen los medios necesarios para la vida. De modo que el trabajo aporta a la sociedad muchos bienes, pero también genera efectos muy negativos. El poder coercitivo del trabajo se establece a partir del momento en que ningún trabajador puede planear un proyecto de vida sin tomar como punto de partida el tiempo y la energía que tienen que dedicar a conseguir y asegurar el trabajo a costa de la vida y la salud (Castro, Palacios, Paz, García y Moreno, 2014).

1.3 Relación Salud-Trabajo

Si se considera que la salud es una fuerza que capacita a los individuos para enfrentar las contingencias de la vida, y si se piensa por otra parte que el trabajo es un componente esencial en la vida del hombre, que así como puede ofrecerle condiciones propicias y oportunidades para la realización de sus potencialidades, también puede depararle obstáculos para su adaptación y las más graves amenazas contra su salud y

contra su propia existencia. De este modo, es fácil considerar que la salud de la gente que trabaja no solamente ofrece aspectos muy importantes, sino también es la fuente generadora y reguladora de los atributos que deciden la productividad del trabajo humano (Ruiz, 1997).

Desde tiempos remotos el hombre se ha preocupado por conocer y difundir las relaciones entre salud y trabajo; en el siglo V a. C. Hipócrates, escribió en el Tratado de “aires, aguas y lugares”, los efectos adversos de los ambientes de trabajo en los mineros y metalurgistas expuestos al plomo y observaciones generales acerca de los factores determinantes de las enfermedades y la importancia del ambiente laboral, social y familiar. También dio una metodología para visitar los centros laborales y conocer los factores causales de las enfermedades que perduraron hasta la actualidad (Barquín, Kahan, Szpirman, y Legaspi, 2000).

La edad moderna se establece desde el año 1453 a 1914 en donde suceden hechos como; la Revolución Industrial, la aparición del capitalismo, y la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano aprobada en Francia en 1789. En este periodo existió un claro afán de protección hacia los trabajadores como mano de obra importante. Se expidieron leyes sobre accidentes de trabajo que van a la par del crecimiento industrial y tecnológico. Durante este periodo se incrementaron las leyes de protección a los trabajadores (Álvarez y Faizal, 2012).

En el año 1919 nace la denominada etapa social de la Medicina Laboral, con el Tratado de Versalles, al establecer en su fracción XII los principios que posteriormente regirán a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (Álvarez y Faizal, 2012).

Para poner fin a la Primera Guerra Mundial entre Alemania y los países aliados (Francia, Reino Unido y EUA) fueron necesarios seis meses de negociaciones en la Conferencia de paz realizada en París. El documento producto de estas negociaciones se llama Tratado de Versalles, fue firmado el 28 de junio de 1919 en el salón de los espejos en el Palacio de Versalles; entró en vigor el 10 de enero de 1920 y con rapidez fue socavado con la llegada de Adolfo Hitler a partir de 1922 (Uribe, 2015).

El Tratado de Versalles estableció principios universales y esenciales respecto del hombre que trabaja, los principales son:

- El trabajo humano no es una mercancía ni puede ser objeto de actos de comercio.
- Derecho de asociación de los trabajadores y de los empresarios.
- Pago de salarios dignos.
- Jornadas de 8 horas o 48 semanales.
- Descanso semanal, de un mínimo de 24 horas.
- Abolición del trabajo infantil.
- Limitación en el trabajo de los jóvenes para permitir su normal desarrollo.
- Igual salario o igual valor de trabajo para ambos sexos.
- Tratamiento equitativo para los trabajadores de cada país.
- Servicio de inspección laboral en cada Estado con participación de la mujer (Uribe, 2015).

Como parte del Tratado de Versalles que terminó con la Primera Guerra Mundial y reflejó la convicción de que la justicia social es esencial para alcanzar una paz

universal y permanente, fue creada la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017).

Su constitución fue elaborada entre enero y abril de 1919 por una Comisión del Trabajo establecida por la Conferencia de Paz, que se reunió por primera vez en París y luego en Versalles. La comisión, presidida por Samuel Gompers, presidente de la Federación Estadounidense del Trabajo (AFL), estaba compuesta por representantes de nueve países: Bélgica, Cuba, Checoslovaquia, Francia, Italia, Japón, Polonia, Reino Unido y Estados Unidos. El resultado fue una organización tripartita, la única en su género con representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores en sus órganos ejecutivos (OIT, 2017).

La fuerza que impulsó la creación de la OIT fue provocada por consideraciones sobre seguridad, humanitarias, políticas y económicas. Había un verdadero reconocimiento a la importancia de la justicia social para el logro de la paz, una comprensión cada vez mayor de la interdependencia económica del mundo y de la necesidad de cooperación para obtener igualdad en las condiciones de trabajo en los países que competían por mercados. El Preámbulo al reflejar estas ideas establecía:

- Considerando que la paz universal y permanente sólo puede basarse en la justicia social;
- Considerando que existen condiciones de trabajo que entrañan tal grado de injusticia, miseria, y privaciones para un gran número de seres humanos, que el descontento causado constituye una amenaza para la paz y armonía universales, y considerando que es urgente mejorar dichas condiciones;

- Considerando que si cualquier nación no adoptare un régimen de trabajo realmente humano, esta omisión constituiría un obstáculo a la fuerzas de otras naciones que deseen mejorar la suerte de los trabajadores en sus propios países (OIT, 2017).

Según la OIT (2017) las áreas que podrían ser mejoradas en el Preámbulo continúan vigentes, por ejemplo:

- Reglamentación de las horas de trabajo, incluyendo la duración máxima de la jornada de trabajo;
- Reglamentación de la contratación de mano de obra, la prevención del desempleo y el suministro de un salario digno;
- Protección del trabajador contra enfermedades o accidentes como consecuencia de su trabajo;
- Protección de niños, jóvenes y mujeres.
- Pensión de vejez e invalidez, protección de los intereses de los trabajadores ocupados en el extranjero;
- Reconocimiento del principio de igualdad de retribución en igualdad de condiciones;
- Reconocimiento del principio de libertad sindical;
- Organización de la enseñanza profesional y técnica, y otras medidas similares.

Gómez, N. (2016) señala que a 97 años desde su fundación, la OIT agrupa a 187 países y constituye el foro laboral más importante a escala internacional. Sin embargo, y a pesar de todas las reformas, adecuaciones y transformaciones que ha experimentado a lo largo del siglo, las condiciones de vida y de trabajo vigentes, salvo

algunas excepciones, no han permitido reducir o frenar la desigualdad social. México se ha convertido en la tercera economía del mundo con la peor distribución del ingreso y los salarios más bajos de América Latina, según los análisis publicados por la Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2016) de la ONU y por medios de gran credibilidad, como el periódico Toronto Star, de Canadá.

La salud y el trabajo se relacionan entre sí, ya que se expresan en aspectos como (Marín & Pico, 2004):

- La ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- La presencia de factores de riesgo en los lugares de trabajo.
- El agravamiento de enfermedades relacionadas con el trabajo.
- La relación de las condiciones de trabajo en la aparición de enfermedades como la hipertensión arterial, las enfermedades cerebro-vasculares, el alcoholismo, enfermedades mentales, además de la disminución de la esperanza de vida.

La salud y el trabajo están unidos, tienen realidades sociales concretas que se encuentran en un estado de permanente cambio. Las formas de vida han cambiado a lo largo de la historia y con ellas las circunstancias que favorecen o no la salud de los trabajadores. Por lo tanto, resulta evidente que las condiciones de trabajo y las agresiones a su salud que enfrentaba un trabajador en la antigüedad, son distintas a las que enfrentan hoy en día (Álvarez y Faizal, 2012).

Existen condiciones indirectas y directas que afectan a los trabajadores y principalmente a su salud. Entre las primeras se encuentran los bajos ingresos, de éstos se desencadenan las inadecuadas condiciones de vida: alimentación deficiente, vivienda inapropiada, malos servicios y falta de recreación, que tiene como

consecuencia que el trabajador sea más susceptible de contraer alguna enfermedad o de sufrir un accidente.

Las condiciones directas se refieren a la presencia de factores contaminantes en el medio, ritmos de trabajo rápidos, o por el contrario, alargamiento de la jornada de trabajo, los cuales producen deterioro de la salud de los trabajadores (Álvarez y Faizal, 2012).

Ante la evolución de los procesos laborales y sus más acelerados cambios en las últimas décadas por la globalización, surge la duda del estado de equilibrio que guarda la interacción entre elementos: trabajo, productividad, ser humano, y salud; así como la identificación de aquellos factores relacionados a este equilibrio o desequilibrio (Gómez, N., 2016).

1.4 Definición de Salud Ocupacional

La actividad laboral del ser humano ha permitido transformar el mundo pero, al mismo tiempo, ha generado riesgos y enfermedades que han sido reconocidas desde tiempos remotos. Desde entonces, la salud ocupacional ha tenido un gran desarrollo (Gastañaga, 2012).

Si se tiene en cuenta que todo esfuerzo por elevar la productividad debe tener como objetivo la obtención de una producción en la mayor cantidad y calidad, al menor costo y tiempo, con el menor esfuerzo humano y beneficiar al mayor número de personas, debe reconocerse que el punto de apoyo para este esfuerzo debe ser la protección y el mejoramiento de la salud de la gente que trabaja. Es así como surge el interés humano por defender y mejorar la salud del sector trabajador (Ruiz, 1997).

La salud ocupacional y la prevención de sus riesgos, son considerados a nivel mundial aspectos indispensables en el desarrollo de un país, constituyen una estrategia de lucha contra la pobreza, sus acciones están dirigidas a la promoción, protección de la salud de los trabajadores y la prevención de accidentes de trabajo o enfermedades ocupacionales, mismas que son causadas por las condiciones de trabajo (Álvarez y Faizal, 2012).

En un principio, a la salud ocupacional se le denominó higiene industrial, porque abordaba medidas higiénicas aplicadas en la industria para prevenir los accidentes y enfermedades que como consecuencia del trabajo se presentaba en los obreros. También se ha denominado como higiene del trabajo, por referirse no solamente al ámbito industrial, sino a los sitios laborales en general (Sánchez, 1994).

Al considerar que no bastan las medidas higiénicas, sino que se requiere la participación de diversos campos de la medicina, se le llamó medicina del trabajo. Sin embargo, este concepto resulta incompleto porque en estas actividades no sólo interviene el equipo médico, también participa el toxicólogo, trabajador social, sociólogo, psicólogo, etc.; es decir, es un campo en el que también es participe la química, ingeniería, sociología y las relaciones humanas, por lo que en la actualidad se conoce como salud ocupacional, que es un término más amplio que medicina del trabajo (Sánchez, 1994).

La Conferencia Internacional del Trabajo en su Trigésima Sexta Reunión, emitió en 1953 la Recomendación número 97 en la que aconseja a los Estados miembros de la ONU la conveniencia de adoptar servicios de salud ocupacional. Con base en el informe del Comité Mixto OIT-OMS (1953) se definen los objetivos de salud

ocupacional en términos de: promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la existencia de agentes nocivos para la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicológicas, en resumen, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea (en Ruiz, 1997).

Marín y Pico (2004) definen a la salud ocupacional como una disciplina conformada por un conjunto de actividades interdisciplinarias, la cual se inclina por el diagnóstico, análisis y evaluación del cuidado, la promoción, conservación y el mejoramiento de la salud, así como la prevención de enfermedades profesionales o los accidentes laborales, de forma tal que las personas puedan ubicarse en un ambiente de trabajo de acuerdo con sus condiciones fisiológicas y psicológicas; además evitar los daños a los elementos de la producción mediante acciones en la fuente, en el medio y las personas.

La salud ocupacional debe orientar sus políticas, acciones y recursos con el fin de (Marín y Pico, 2004):

- Mejorar y mantener la calidad de vida y la salud de la población trabajadora.
- Proteger la salud de los trabajadores, ubicarlos y mantenerlos en una ocupación acorde a sus condiciones fisiológicas y psicológicas.
- Servir de instrumento de mejoramiento de la calidad, productividad y eficiencia de las empresas.

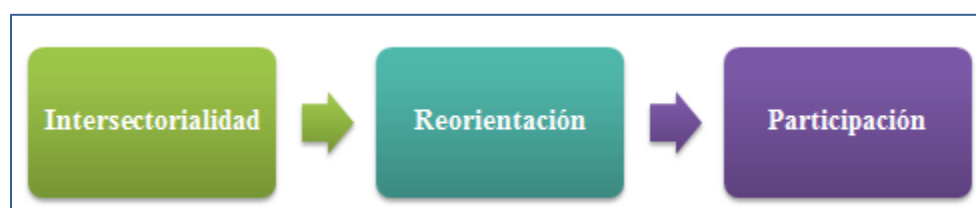
- Mejorar la actitud de patrones y trabajadores frente a los riesgos profesionales mediante la promoción de la salud en el trabajo y la educación.
- Mejorar las condiciones de trabajo con el fin de disminuir los riesgos de enfermedades profesionales y de accidentes derivados de ambiente laboral.
- Minimizar las cargas laborales y los factores de riesgo generados en los ambientes de trabajo, lo cual redundará en un menor riesgo para la vida del trabajador.

De acuerdo con Frutos, García y Benavides (2006) las actividades que se han de desarrollar desde la salud laboral moderna, para la protección y promoción de la salud de los trabajadores, debe considerar tres principios:

- 1. Intersectorialidad:** resulta evidente cuando se habla de salud laboral, ya que la efectividad de cualquier programa va a requerir la colaboración de diferentes administraciones, especialmente la laboral y la sanitaria.
- 2. Reorientación:** específicamente de sus actividades e instituciones con un enfoque centrado en la asistencia sanitaria y la indemnización, hacia unos servicios o actividades orientadas a la prevención y la promoción de la salud.
- 3. Participación:** por parte de los trabajadores y empresarios como protagonistas principales en todas las acciones de salud laboral.

En la Figura 2 se aprecian los tres principios a considerar en la protección y promoción de la salud ocupacional.

Figura 2. Principios a considerar en la salud laboral moderna (Frutos, García y Benavides, 2006).



La salud ocupacional debe considerar al hombre trabajador desde su contexto biológico, social y psicológico en un ambiente que es el trabajo, debe entenderse como el resultado observable en los trabajadores de su condición física, psíquica y social como consecuencia de los riesgos a que se expone. Sus actividades están orientadas a planear, organizar, ejecutar y evaluar las actividades laborales, con el fin de prevenir, preservar, mantener, mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones, así como la prevención, tratamiento y rehabilitación de las enfermedades profesionales o los accidentes de trabajo (Álvarez y Faizal, 2012).

Las enfermedades ocupacionales se presentan de diferentes formas clínicas, pero siempre tienen un agente causal de origen ocupacional o profesional. Su inicio es lento, surgen como resultado de repetidas exposiciones laborales o incluso por la sola presencia en el lugar de trabajo, muchas de estas enfermedades son progresivas, irreversibles y graves, sin embargo, muchas son previsibles. Una vez que se conoce su etiología o causa es posible eliminar o controlar el factor que la determina (Álvarez y Faizal, 2012).

La comprensión de la salud ocupacional requiere un modelo interdisciplinar de promoción de la salud. Un modelo multicausal que integre todos los elementos implicados en la salud de los trabajadores y considere la importancia de la aplicación de medidas institucionales al respecto. Los programas de promoción de la salud deben formar parte de la política y la cultura de las empresas que valoran, propician y potencian la salud (Salanova, 2009).

Por lo tanto, en vez de concebir el lugar de trabajo como un espacio para que los profesionales de la salud lleven a cabo programas destinados a cambiar a los

individuos, se considera que los trabajadores y directivos deben colaborar para convertirlo en un entorno saludable el cual propicie la salud. Ésta es la base del enfoque de la promoción de la salud en el lugar de trabajo iniciado por la OMS, mismo que está orientado hacia los entornos saludables (Salanova, 2009).

En la salud ocupacional, hay que mantener el principio de que es mejor prevenir que remediar; esto es válido para el trabajador, su familia, la empresa, los servicios médicos, y la economía (Sánchez, 1994).

1.5 Psicología de la Salud ocupacional

“La Psicología de la Salud Ocupacional (PSO) es una disciplina que se ocupa de la aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, de proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores” (NIOSH, 2017 en Salanova, 2009, p. 27).

La Psicología de Salud Ocupacional se caracteriza por (Salanova, 2009):

- La utilización de una noción amplia de salud que no sólo incluye el bienestar afectivo de los trabajadores, sino también aspectos cognitivos, sociales, motivacionales y conductuales.
- No sólo se centra en el estudio de los empleados en grandes empresas, sino que también se centra en el estudio del desempleo y la interacción del trabajo y del no-trabajo.
- Estudia su objeto (esto es, la salud ocupacional) desde múltiples perspectivas: el empleado individual, el clima social de trabajo y el ambiente intra y extra-organizacional.

- Es una disciplina científica, pero también una profesión con aplicaciones para el desarrollo de los recursos humanos. Intenta por una parte comprender los procesos psicológicos subyacentes y busca mejorar la seguridad y el bienestar de los empleados, que a la vez redundará en una mayor eficacia organizacional y adaptación de la organización a su entorno externo.

Aunque el origen del campo se ubica en los terrenos de la salud ocupacional, también diversas disciplinas integran su alcance, entre ellas se encuentran; la psicología social, de la salud y organizacional, salud pública, epidemiología, medicina, estudios organizacionales, ergonomía, sociología, ingeniería industrial y ambiental, antropología, economía, entre otras (Juárez, 2007).

Los temas relevantes de este campo son: los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, estrés laboral, salud mental, bienestar psicológico y calidad de vida de los trabajadores. Por lo tanto, su misión consiste en el estudio, detección, vigilancia, intervención y prevención, de todos los mecanismos y aspectos relacionados a estos indicadores. Su aplicación puede ser a nivel organizacional (carácter y contenido del trabajo, diseño y prácticas organizacionales) para mejorar ambientes laborales saludables; o también a nivel individual (aptitudes, creencias, etc.), para capacitar a los trabajadores en la promoción y desarrollo de su bienestar, salud y seguridad (Juárez, 2007).

De acuerdo con Juárez (2007) el crecimiento acelerado, la aceptación y evolución de la Psicología de la Salud Ocupacional, se debe a las condiciones laborales actuales en el mundo, es decir; crecientes y exhaustivas jornadas de trabajo, mayores exigencias cognitivas y emocionales, incertidumbre laboral, competencia hostil, condiciones

injustas, desequilibrio trabajo-familia y falta de recursos. Estas consecuencias se ven reflejadas en problemas psicosociales laborales emergentes como: síndrome de burnout (agotamiento emocional), mobbing (acoso psicológico), presentismo (disfunción en el trabajo), karoshi (muerte súbita) y fatiga laboral, por otra parte se encuentran los problemas de salud crónicos como; las enfermedades metabólicas y cardiovasculares que han presentado grandes problemas de salud pública en todo los países industrializados.

Hoy en día la PSO es útil en el desarrollo de las organizaciones debido a que ofrece respuestas a demandas emergentes en cuanto a los cambios que acontecen en las sociedades actuales y con ellas también las organizaciones. Estos cambios organizacionales, impactan en los puestos de trabajo y por lo tanto también influyen en la seguridad, la salud y el bienestar de los empleados. De acuerdo de cómo se gestionen estos cambios dependerá que a la larga aparezcan organizaciones tóxicas o enfermas, las cuales se caracterizan por su falta de efectividad y de adaptación al entorno, o bien organizaciones saludables, que por el contrario son efectivas y adaptadas al entorno y preocupadas por la salud y calidad de vida de los trabajadores (Salanova, 2009).

De acuerdo con Peniche (2008; en Uribe, 2008) los beneficios al considerar trabajadores y organizaciones saludables son:

- Los empresarios, al incrementar la productividad y al aumentar la satisfacción de los trabajadores reducen el número, la frecuencia y la intensidad de los conflictos obrero-patronales.

- Los administradores, al reducirse la fricción con la fuerza de trabajo pueden dedicar más tiempo a los problemas de planeación, organización y dirección, incrementando su rendimiento significativamente.
- Trabajadores que al incrementar su salud y mantener su integridad obtendrán más satisfacciones en las labores desempeñadas y propiciará su desarrollos de forma integral.
- Clientes y usuarios al obtener mejores productos y servicios y una mejor atención personal.
- La sociedad, al aumentar la productividad y la satisfacción en el trabajo en el incremento en la salud pública.

Los ambientes saludables y la salud de los trabajadores son condiciones esenciales para la efectividad de las personas y para el rendimiento de las organizaciones. Por ella la POS busca cuidar la salud de las personas y desarrollar ambiente saludables, pues ambos frentes son indispensables (Gil-Monte, 2012).

Conclusión

En conclusión y con base en la bibliografía consultada, se concibe a la salud como un proceso dinámico, social y biológico, mediante el cual interactúan factores que provienen del propio ser humano y otros del medio en el que desarrolla. Por lo tanto, si existe un equilibrio entre estos factores habrá salud, de lo contrario; existirá un desajuste en la salud del individuo.

Con lo que respecta al trabajo, se define como una actividad específicamente humana, es decir, es una de sus principales señas de identidad, pues a través de éste, el hombre obtiene los medios necesarios para poder cubrir sus necesidades y a la vez,

desarrollar dimensiones psicológicas; las cuales le permiten instalarse en un mundo más racional y gratificante.

En concreto, se considera que la salud es la fuerza a través de la cual los individuos logran enfrentar las contingencias de la vida, mientras que el trabajo es un componente esencial en su vida y que así como puede ofrecerle condiciones propicias de vida, también puede depararle graves amenazas contra su salud.

Distintas investigaciones, coinciden con el hecho que desde tiempos remotos hasta en la actualidad, los trabajadores se encuentran expuestos a sufrir algún accidente o contraer una enfermedad ocupacional que perjudique de forma significativa su salud, lo anterior se debe a las condiciones de trabajo bajo las cuales se encuentran laborando. De ahí surge la duda del estado de equilibrio entre el trabajo, productividad, ser humano y salud.

A lo largo de la historia, han existido diferentes tratados, organizaciones y leyes, las cuales promueven los derechos, la protección/prevención contra accidentes y enfermedades, la seguridad, jornadas justas laborales, así como servicio médico para los trabajadores.

Si se tiene en cuenta que todo esfuerzo por elevar la productividad debe tener como objetivo una producción en mayor cantidad y calidad, en menor tiempo y costo, con el menor esfuerzo humano y beneficiar a muchas personas, debe reconocerse que el punto primordial para cumplir esta meta debe de ser la protección y el mejoramiento de la salud de la gente que trabaja. De esta forma surge el interés humano por defender y mejorar la salud del sector trabajador.

La salud ocupacional, es una disciplina encargada de preservar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, a través de actividades orientadas a la planeación, organización, ejecución, evaluación de las distintas actividades laborales. Tiene como fin, mantener, mejorar la salud de los trabajadores, prevenir, dar tratamiento y rehabilitación a enfermedades ocupacionales y accidentes laborales.

Por su parte, la Psicología de la Salud Ocupacional, tiene una noción más amplia de la salud, pues no sólo se preocupa por el bienestar de los trabajadores, también por aspectos cognitivos, sociales, motivacionales y conductuales. Su aplicación es a nivel individual, es decir; las aptitudes, creencias, necesidades del propio trabajador, y nivel organizacional, que incluye el contenido, diseño de la tarea, clima, ambiente intra y extra-organizacional. Diversas disciplinas son las que integran su alcance; por ejemplo; la psicología social y de la salud, epidemiología, medicina, economía, ergonomía, entre otras. Los temas relevantes de este campo son, los factores psicosociales organizacionales del trabajo.

Hoy en día, la PSO es útil, en el desarrollo de las organizaciones, debido a que ofrece respuestas a las demandas emergentes en cuanto a los cambios que acontecen en las organizaciones modernas.

CAPÍTULO 2. FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

2.1 Definición de Factores Psicosociales en el Trabajo

De acuerdo con Flores (2011), psicosocial y psicosociología contienen el significado de algo que oscila entre la psicología y la sociología en un dualismo entre individuo y sociedad, mismo que es utilizado para orientar intervenciones en los ámbitos comunitario y organizacional. De este modo el concepto psicosocial abarca problemáticas como; migración, exilio, salud mental, psicoterapia, violencia etc., con respecto a la salud de los trabajadores (en Uribe, 2015).

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fecha a partir de la cual la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión (Moreno y Báez, 2010).

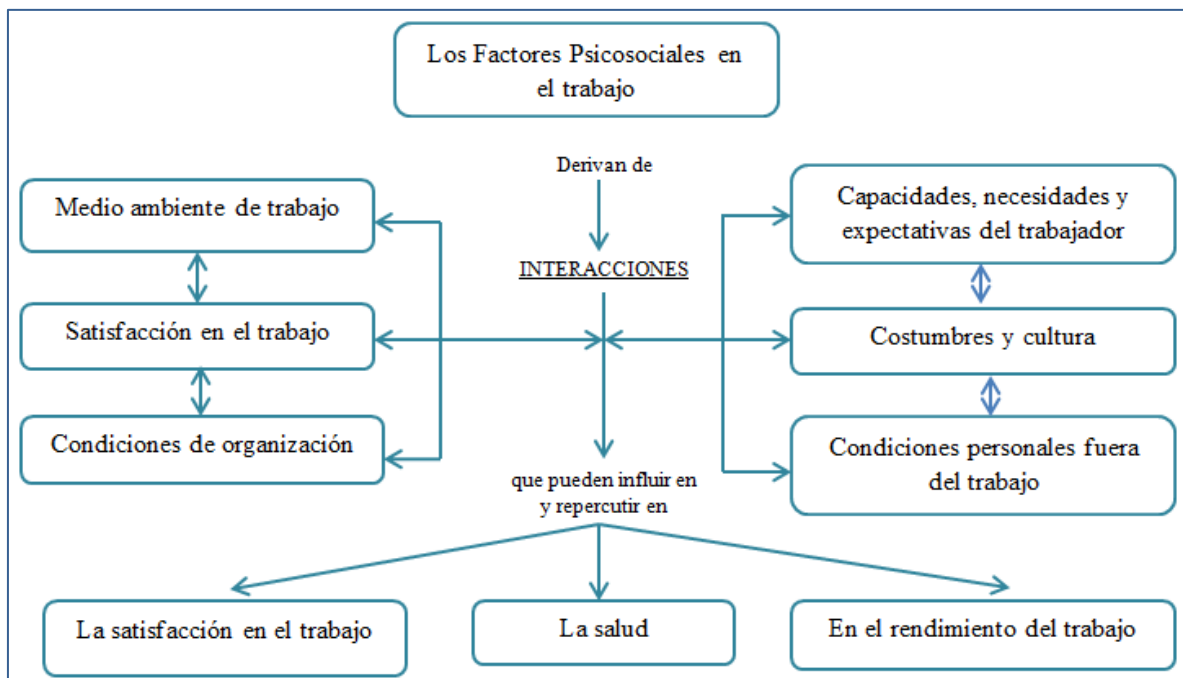
De acuerdo con la OIT (1992), los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, porque representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador. Unos se refieren al trabajador de forma individual, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo, los otros hacen referencia a las influencias económicas y sociales ajenas al centro de trabajo pero que repercuten en él.

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización,

por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1992, p. 3).

La Figura 3 refleja la definición antes mencionada, presenta un conjunto de factores humanos del medio ambiente de trabajo que están en una continua interacción dinámica. El medio ambiente de trabajo, las tareas y los factores de organización son representativos de las condiciones de trabajo que nos ocupan. Las reacciones de los trabajadores dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida privada, estos factores humanos pueden cambiar con el tiempo para adaptarse (OIT, 1992).

Figura 3. Factores Psicosociales en el trabajo (OIT, 1992, p. 4).



La interacción entre los individuos y su medio ambiente de trabajo se determina, por una parte, por sus condiciones de trabajo y por otra, por sus capacidades y necesidades humanas. Los factores primordiales de esa interacción son la propia tarea, el medio ambiente físico y de trabajo, las prácticas administrativas y las condiciones de empleo en general. Los valores y limitaciones humanos que determinan el éxito de la interacción están fundados en las características generales psicológicas y biológicas del individuo, así como las peculiaridades individuales y el contexto social (OIT, 1992).

Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud. Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del individuo, por otro lado, produce reacciones de un tipo diferente (OIT, 1992).

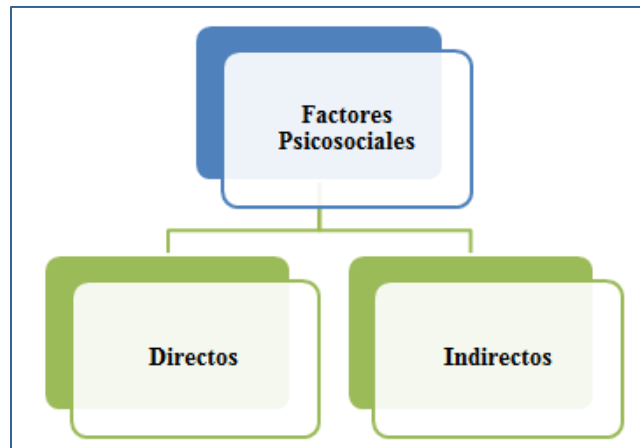
Cuando existe una mala adaptación, cuando sus necesidades no están satisfechas o cuando se le exige demasiado, o se le menosprecia, el individuo reacciona con respuestas alteradas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento (OIT, 1992).

Delgadillo (2011), propone dividir a los factores psicosociales en directos (aquellos derivados de la dinámica y las contradicciones de la institución, como modernización, reingeniería en procesos, políticas de recorte de personal, estilos de liderazgo, visión, misión, metas, valores, relaciones humanas, motivaciones, conflictos, ejercicio del poder, entre otros) e indirectos (los que se producen por elementos ajenos a la

institución, violencia por parte de usuarios, mercado, rotación, entre otros) (en Uribe, 2015, p.8).

En la Figura 4 se observa los dos tipos de factores psicosociales propuestos por Delgadillo (2011).

Figura 4. División de los factores psicosociales de acuerdo Delgadillo, (2011).



Juárez (2008; en Uribe, 2008) menciona que en términos generales la concepción de los factores psicosociales laborales es muy variada, por lo tanto su definición está muy lejos de una adaptación única. Sin embargo, indica que uno de los principios universales en la estructuración de los modelos psicosociales se deben considerar tres dimensiones:

- 1. El entorno psicosocial:** incluye la consideración de las condiciones generales del trabajo, características y condiciones del ambiente, la organización del trabajo, la tecnología y sus exigencias, el clima laboral, etc. Se refieren a los aspectos tensionantes psicosociales del contexto laboral, frecuentemente llamados “estresores”.

2. **El Individuo:** las características individuales del trabajador, sus recursos y factores disposicionales, su personalidad, su cultura, sus patrones de conducta y creencias. Éstos actúan como moderadores/facilitadores de la influencia negativa de factores del entorno en la salud.
3. **Efectos psicológicos:** se derivan de la interacción trabajador- condiciones laborales, pueden tener un carácter negativo o positivo, agudo o crónico. Se refieren al concepto de eustrés o disestrés.

2.2 Factores Psicosociales de Riesgo

Cuando los factores psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales; es decir, provocan respuestas de inadaptación, tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés, pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés, de tal modo que provocan efectos negativos sobre la salud (Moreno y Báez, 2010).

El Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016 (Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2016) los define como aquellas condiciones que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia (ciclo circadiano), de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal

del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin periodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

Por su parte el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2017), define a los factores de riesgo psicosociales como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, como el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Álvarez & Faizal (2010), los definen como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como el desarrollo del trabajo” (p.114).

Los factores de riesgo psicosociales, se entienden como los elementos que rodean el ámbito laboral derivados de fenómenos socioeconómicos, políticos y sociales, cuya presencia o ausencia es susceptible de causar daño en las dimensiones psicofisiológica, cognoscitiva, afectiva y conductual; con impacto en la salud, desempeño y calidad de vida de las personas (Uribe, 2016).

De acuerdo con Moreno y Báez (2010), las características de los factores psicosociales de riesgo son:

- **Extensión en tiempo y espacio:** el resto de los riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, sin embargo una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial, no están ubicados en un lugar en específico, por lo tanto es imposible precisarlos.
- **Dificultad de objetivación:** el ruido, las vibraciones, la temperatura, o el esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal la supervisión o la comunicación no tienen unidades propias de medida.
- **Afectan a los otros riesgos:** el aumento de éstos supone un incremento de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía.
- **Escasa cobertura legal:** el desarrollo de la legislación se ha trabajado de modo muy general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios y trabajadores.
- **Están moderados por otros factores:** están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal.
- **Dificultad de intervención:** la intervención de lo psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados, lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados.

De acuerdo con el Consejo de Salud Ocupacional (CSO, 2017) los factores de riesgo psicosociales aluden a un conjunto de aspectos relacionados con la gestión y la organización del trabajo, lo que tiene relación directa con las jefaturas y la forma en la que se asigne, informe y oriente sobre la tarea; el reconocimiento y motivación que se

le otorgue a la persona trabajadora y el ambiente de trabajo que se logre construir en el centro de trabajo.

Estos factores de riesgo pueden aparecer en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a un individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente, algunos de los factores de riesgo psicosociales que se pueden presentar son (CSO, 2017):

1) Individuales

a) Desempeño de roles:

- Conflicto de rol y ambigüedad de rol: las expectativas y demandas de trabajo planteadas a un trabajador son incompatibles entre sí.
- Ambigüedad de rol: las expectativas y demandas planteadas a un trabajador no contienen información suficiente.

b) Demandas estresantes de la tarea:

- Sobrecarga de trabajo: cuantitativa; exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo y flujo de trabajo repetitivo. Cualitativa; excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador.
- Falta de carga del trabajo o contenido demasiado limitado, falta de variación, falta de demanda a la creatividad.
- Alta responsabilidad sobre personas y bienes.
- Carga mental alta.
- Introducción de nuevas tecnologías.
- Falta de capacitación.

c) Desarrollo de carrera:

- Inseguridad en el trabajo, amenaza de despido.
- Transiciones de carrera: cambio de puesto de trabajo. De nivel jerárquico de organización, del empleo al desempleo o viceversa.
- Estresores en las diferentes fases del desarrollo de carrera: inicial, de consolidación, de mantenimiento, de preparación para la jubilación.

2) Grupales

a) Apoyo social:

- Falta de apoyo social por parte jefe, compañeros o familiares.
- Fallas en la comunicación (chismes, falta de retroalimentación, falta de claridad en los mensajes).

b) Relaciones Interpersonales:

- Falta de cohesión en el grupo.
- Presiones de grupo.
- Conflicto intra y/o intergrupales, no se interviene cuando hay conflicto.
- Discriminación.
- Violencia laboral; hostigamiento sexual y hostigamiento psicológico en el trabajo.

3) Organizacionales

a) Toma de decisiones:

- Centralización en la toma de decisiones.
- Poca autonomía en el desarrollo del trabajo, otra persona decide que hacer cuándo y cómo.

- Excesivo número de niveles jerárquicos.
- Supervisión estrecha.

b) Jornadas de trabajo:

- Trabajo nocturno.
- Trabajo rotativo.
- Ausencia de pausas, imposibilidad de tomar vacaciones.
- Jornadas extenuantes.

4) Extraorganizacionales

- Estresores provenientes de la vida familiar.
- Conflicto familia-trabajo.
- Estresores provenientes de otros ámbitos de actividad (alcohol, drogas, problemas legales, hipotecas y deudas entre otros).
- Traslado al trabajo con dificultad (cogestión vial, ubicación del centro de trabajo en zona peligrosa).
- Estado de salud del trabajador o de algún miembro familiar.

5) Ambiente físico:

- Iluminación, ruido temperatura, vibración, higiene, toxicidad, condiciones climatológicas, disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo.

2.3 Riesgos Psicosociales Laborales

Según Moreno-Jiménez (2011) “los riesgos psicosociales laborales son situaciones que tienen una alta probabilidad de dañar de manera habitual y con gravedad la salud física, social o mental de los trabajadores... son muy peligrosos” (en Uribe, 2015, p.23).

Un riesgo psicosocial es fuente de estrés laboral o estresor, tiene el potencial de causar daño psicológico, físico o social a los individuos (Gil-Monte, 2012).

De acuerdo con la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (OSHA, 2017), los riesgos psicosociales laborales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, produciendo resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

Por su parte Moreno y Báez (2010) los definen como el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, que tiene una alta probabilidad de afectar a la salud física, social o mental del trabajador y hacerlo de forma importante.

Los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en (Gil-Monte, 2012):

- a. Las características de la tarea:** cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc.
- b. Las características de la organización:** variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.

c. **Las características del empleo:** diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.

d. **La organización del tiempo del trabajo:** duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en días festivos, trabajo a turnos y nocturno.

La percepción de riesgo no se concreta siempre en percepción de riesgo físico, también puede ser riesgo psicológico, por ejemplo; despido, pérdida de estatus, de prestigio (Gil-Monte, 2012).

De acuerdo con Moreno y Báez (2010), los riesgos psicosociales se caracterizan por:

- ✓ **Afectar los derechos fundamentales del trabajador:** los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características como individuo que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y a la salud.
- ✓ **Tener efectos globales sobre la salud del trabajador:** los riesgos psicosociales por su relación con el estrés agudo, hace que los efectos principales sean mayores. Por ejemplo, la violencia, el acoso laboral y sexual, son riesgos que al tener efectos principales y que habitualmente afectan a la globalidad del funcionamiento de la persona que trabaja.
- ✓ **Afectar a la salud mental de los trabajadores:** se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud física y mental, especialmente en la segunda. Por su propia naturaleza afectan de forma global e importante a los procesos de adaptación de la persona y sus sistema de estabilidad y equilibrio mental

- ✓ **Tener formas de cobertura legal:** la importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores obliga al desarrollo de una cobertura legal.

En la actualidad, los riesgos psicosociales en el trabajo son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales. Según la *VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España* elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo el 70,9% de los trabajadores encuestados señaló que estaba expuesto a riesgos de accidentes de trabajo –el porcentaje se eleva al 74,9% en el caso del personal sanitario. El análisis de las causas de accidentes (riesgos de accidente por cortes y pinchazos) reveló que las principales causas de los riesgos se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19,4%) y al cansancio o fatiga (17,8%) (Gil-Monte, 2009).

2.4 Marco Legal de los Factores Psicosociales en México

Se presentan nuevas realidades y condiciones de trabajo; la globalización e interdependencia entre las empresas, la flexibilización del empleo y la intensificación del trabajo, la innovación tecnológica, los cambios actuales que se dan a nivel demográfico entre los trabajadores, la incorporación de la mujer al mundo del trabajo remunerado, la desaparición y fusión de empresas (Gómez, 2007).

Con todo esto se discute las condiciones de trabajo en estas nuevas realidades, pues aunque aún persisten los riesgos laborales clásicos, cada vez es mayor el protagonismo de los factores de psicosociales de riesgo y del estrés laboral derivado de las nuevas formas de organización en el trabajo (Gómez, 2007).

Es por eso que en México existen diversas normas, reglamentos y leyes que protegen y preservan la salud del sector trabajador. A continuación se describen algunas de éstas:

El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (2014), tiene por objeto establecer las disposiciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo que deberán observarse en los Centros de Trabajo, a efecto de contar con las condiciones que permitan prevenir riesgos y, de esta manera, garantizar a los trabajadores el derecho a desempeñar sus actividades en entornos que aseguren su vida y salud, con base en lo que señala la Ley Federal del Trabajo (DOF, 2014).

El Reglamento le dedica un apartado en especial a los Factores de Riesgo Psicosociales, en su Título Tercero: *Disposiciones Generales, Organizacionales y Especializadas para la Seguridad, Capítulo Segundo; Disposiciones Generales para la Salud en el Trabajo, Artículo 43. Respecto de los Factores de Riesgo Psicosociales del Centro de Trabajo, los patrones deberán:*

- I. Identificar y analizar los puestos de trabajo con Riesgo Psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral;
- II. Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, y valorarlos clínicamente;
- III. Adoptar las medidas preventivas para mitigar los Factores de Riesgo Psicosocial;
- IV. Practicar exámenes o evaluaciones clínicas al Personal Ocupacionalmente Expuesto a Factores de Riesgo Psicosociales, y

- V. Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas.

Son aspectos a considerar dentro de los Factores de Riesgo Psicosociales que derivan de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo: las Condiciones Peligrosas inherentes al mismo; cuando se realiza bajo Condiciones Inseguras; que demanda alta responsabilidad, o requiere de una intensa concentración y atención por periodos prolongados.

Por su parte, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2016) atiende los factores de riesgo psicosociales, a través del Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo (PRONABET).

De acuerdo con la STPS (2016), el PRONABET es una política pública enfocada a crear una nueva cultura de salud laboral en México, que fomenta el cuidado de las emociones en el trabajo y la prevención de factores de riesgo psicosociales que afectan el bienestar de los trabajadores, tales como el estrés laboral y económico, las adicciones, el alcoholismo, el consumo de drogas y la violencia laboral.

El PRONABET tiene como objetivos:

- Atender aquellos factores que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia, de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos o a actos de violencia laboral, por el trabajo desarrollado.
- Mediante la vinculación con los sectores privado, público y social; mejorar el entorno laboral, impulsando una adecuada comunicación en el trabajo,

reduciendo y previniendo el número de accidentes y enfermedades en el centro laboral, con el fin de generar entornos organizacionales que propicien seguridad, salud, satisfacción y productividad.

- Que los trabajadores y empleadores tengan autocuidado de las emociones, autogestión de sus emociones y comunicación asertiva. Con base en el método “Solve” de la OIT, el cual se centra en la prevención de los factores psicosociales, abordando la integración de la promoción de la salud en las políticas y acciones en materia de seguridad y salud en el trabajo a nivel empresa (STPS, 2016).

El Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo, se aplica por ahora en los estados de Nuevo León, Jalisco, Estado de México y la Ciudad de México. Para incorporarse al Programa, es necesario realizar la solicitud a la STPS, a través de correo electrónico (STPS, 2016).

De manera paralela, la Secretaría del trabajo y Previsión Social, en ejercicio de sus atribuciones, elaboró el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de Riesgo Psicosocial-Identificación y Prevención, por medio del que se establecen disposiciones que deberán adoptarse en los centros de trabajo, a efecto de identificar y prevenir los factores de riesgo psicosociales, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo (DOF, 2016).

El proyecto se orienta a la prevención, por lo que requiere que los centros de trabajo implanten y difundan una política de prevención de riesgos psicosociales, la promoción del entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral (DOF, 2016).

Asimismo, establece medidas para la prevención de factores de riesgo psicosociales, promoción del entorno organizacional favorable y la atención de las prácticas opuestas al entorno organizacional y de actos de violencia laboral, de modo que se propicien condiciones tales como: mejora de las relaciones sociales en el trabajo en las que se promueve el apoyo mutuo en la solución de problemas de trabajo, el respeto a la duración de las jornadas de trabajo; la prevención de actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, impulsar que los trabajadores desarrollen competencias o habilidades, y en consecuencia, la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad (DOF, 2016).

El Proyecto establece a través de su índice los apartados en los que se divide esta norma:

- 1. Objetivo:** establecer los elementos para identificar y prevenir los factores de riesgo psicosociales y promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.
- 2. Campo de aplicación:** la Norma Oficial Mexicana rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros que laboren hasta quince trabajadores, entre dieciséis, cincuenta y más de cincuenta.
- 3. Referencias:** para poder entender esta Norma se sugiere consultar la NOM-030-STP-2009.
- 4. Definiciones:** para efectos de la Norma se consideran definiciones como; factores de riesgo psicosociales, autoridad laboral, acontecimiento traumático severo, trabajador, violencia laboral, medidas de prevención y control, entre otras.

5. Obligaciones del patrón: entre las obligaciones que tienen que hacer los patrones destacan las siguientes:

- Adoptar medidas para prevenir los factores de riesgo psicosociales, promover entorno organizacional favorable, y atender las prácticas opuestas al entorno organizacional y actos de violencia laboral.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo, dar seguimiento a su salud.
- Practicar exámenes o evaluaciones clínicas y/o psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y los factores de riesgo psicosociales, cuando en trabajador así lo solicite.
- Difundir y propiciar información a los trabajadores sobre; las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosociales, las medidas y acciones de prevención, los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas que se le apliquen a los trabajadores.

6. Obligaciones de los trabajadores: entre estas sobresalen;

- Observar las medidas de prevención, colaborando para contar con un entorno organizacional favorable.
- Responder los cuestionarios para la identificación de los factores de riesgo psicosociales.
- Someterse a los exámenes o evaluaciones clínicas y/o psicológicas que determinan la Norma.

- Informar al patrón por escrito a través de los servicios preventivos sobre la exposición a acontecimientos traumáticos severos.

7. Prevención y control de los factores de riesgo psicosocial; violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorables: a lo largo de este numeral se describen los trabajos que deben realizar los centros de trabajo y las acciones y programas a tomar, todos con la finalidad de mantener y promover un entorno organizacional favorable, los aspectos se enfocan en:

- Apoyo social, la difusión de la información y capacitación.
- Promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización y una capacitación adecuada para la realización de sus tareas y definición precisa de actividades.
- Liderazgo en cuanto al manejo de conflictos, lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto, difundir instrucciones claras a los trabajadores para la atención de problemas y planificar las actividades de trabajo.
- Reconocer el desempeño de los trabajadores; difundiendo sus logros, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo.
- En cuanto a la violencia laboral; difundir información para crear sensibilización sobre el tema, establecer procedimientos de actuación contra ella y los trabajadores que sean víctimas deberán comunicarlo al patrón.

8. Identificación de los factores de riesgo psicosociales y evaluación del entorno organizacional: para poder identificar los factores de riesgo psicosociales se deberán contemplar los siguientes criterios:

- Las condiciones en el ambiente de trabajo.
- Las demandas de trabajo.
- La falta de control sobre el trabajo.
- Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido por la ley.
- Interferencia en la relación trabajo/familia.
- Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo.
- La violencia laboral.

Para evaluar el entorno organizacional, la norma establece el uso de cuestionarios que ésta misma propone o en su defecto el uso de cuestionarios externos siempre y cuando se estén validados con base en los siguientes términos:

- a) La validación sea realizada en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubiquen en el territorio nacional;
- b) El tamaño de la muestra que se utilice para la validación sea mayor o igual a 10 veces por ítem;
- c) Tener validez estadística que presente: coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7; y coeficientes de correlación (Spearman) mayores a 0.5.
- d) Tener validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medias e índices: GFI mayor a 0.90, RMSR cercana a 0 máximo 0.08. De ajuste incremental o relativo con el índice: NFI mayor a 0.90, y de parsimonia con el índice: X^2/df menor o igual a 5.

e) Se apliquen en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó.

9. Unidades de verificación: el patrón tendrá la opción de contratar una unidad de verificación acreditada y aprobado en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. Estas unidades deberán emitir un dictamen que contenga: los datos del centro de trabajo, datos de la unidad de verificación y datos del dictamen.

10. Procedimiento para la evaluación de la conformidad: los aspectos a verificar durante la evaluación de la conformidad de la Norma se realizaran mediante la constatación, revisión documental, registros o entrevistas.

11. Vigilancia: la vigilancia del cumplimiento de la presente Norma Oficial Mexicana corresponde a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

12. Bibliografía: en este penúltimo punto se enumeran las referencias utilizadas para el desarrollo de la Norma.

13. Concordancia: esta Norma Oficial Mexicana no concuerda con ninguna norma internacional, por no existir referencia alguna al momento de su elaboración.

Guía de Referencia I. Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.

Guía de Referencia II. Identificación de los factores de riesgo psicosociales.

Guía de Referencia III. Identificación de los factores de riesgo psicosociales y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo.

Conclusión

El estudio de los factores psicosociales ha tomado relevancia en los últimos años, debido a su influencia en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción, las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades, necesidades, cultura y la situación del trabajador, fuera de la empresa (OIT, 1992).

Esto es, cuando los factores de organización y los humanos, guardan un equilibrio, el trabajo crea en el individuo sentimientos de confianza en sí mismo, lo que aumenta su motivación, capacidad de trabajo, satisfacción en general y mejora su salud. Pero cuando hay una mala adaptación del trabajador, cuando sus necesidades no están satisfechas, cuando se le exige, o se le menosprecia, el individuo reacciona con respuestas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento.

En cuanto a los factores de riesgo psicosociales, quedan definidos como aquellas condiciones peligrosas e inseguras que están directamente relacionadas con la organización, la cuales impactan en las dimensiones psicofisiológica, cognoscitiva, afectiva y conductual, además de afectar el desempeño, el desarrollo del trabajo y la calidad de vida de las personas.

Estas condiciones son meramente negativas, como por ejemplo; conflicto y ambigüedad de rol, sobrecarga o falta de carga de trabajo, introducción a nuevas tecnologías, falta de apoyo por parte de del jefe o compañeros, discriminación, jornadas exhaustivas, ambiente físico decadente, falta de capacitación, entre otras.

Con lo que respecta al estudio de los riesgos psicosociales laborales, se encuentra muy poca información acerca del tema, pero al igual que los factores de riesgo

psicosociales, producen resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

Los riesgos psicosociales por su relación que guardan con el estrés agudo, hace que los efectos principales sean mayores. Por ejemplo, en el caso de la violencia y el acoso laboral (mobbing), son riesgos que habitualmente afectan la globalidad de la persona que trabaja.

Los factores de riesgo psicosociales que tienen lugar en México, exigen un compromiso gubernamental para fortalecer la seguridad y la salud en el trabajo que permitan lograr un trabajo digno, a través de políticas, líneas estratégicas de acción y proyectos con un enfoque preventivo, para que prevalezcan centros de trabajo con condiciones seguras y saludables.

Por tal motivo, en México se han desarrollado, reglamentos, programas y normas con el fin que establecer disposiciones en materia de seguridad y salud en los centros de trabajo.

CAPÍTULO 3. VIOLENCIA LABORAL

3.1 Definición de Violencia

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la violencia como el uso deliberado de la fuerza o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona, un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones (O.M.S., 2017).

De acuerdo con Massolo (2005), “la violencia es una acción intencional que recurre a la fuerza o el poder, por la cual una o más personas producen daño físico, mental (psicológico), sexual o restringen la libertad de movimiento o quitan la vida a otras personas, o a sí mismas, con un fin predeterminado” (en Muñoz, Díaz y Moreno, 2010, p.233).

Rodríguez (2010) menciona que la “violencia es la imposición de un estímulo aversivo, físico, verbal o gestual de una persona a otra, no es una actitud sino un comportamiento que refleja un compromiso con el intento de causar daños. Por lo tanto, en la violencia existe una intencionalidad en una persona de dañar a un ser viviente con la expectativa de que la agresión efectivamente logre su objetivo” (en Muñoz, Díaz & Moreno, 2010, p.232).

Torres (2004; en Sanmartín, 2004) menciona que existen diferentes tipos de violencia, los cuales se clasifican en maltrato físico, psicológico, sexual y económico.

1. Violencia física: deja huella en el cuerpo, aunque ésta no siempre sea visible.

Incluye una amplia gama de manifestaciones que van desde un pellizco, jalón de cabello o hasta la muerte. Este tipo de violencia va desgastando la salud de las

víctimas de forma paulatina pero constantemente. La violencia física se dirige al cuerpo de la víctima y normalmente va seguida de una escalada tanto en intensidad como en frecuencia.

2. Violencia psicológica: abarca un extenso abanico de expresiones; insultos, ofensas, actitudes de desprecio, gritos, manipulación chantaje, control, etc. Siempre que hay maltrato físico, sexual o económico, también hay maltrato psicológico. Es un maltrato directo a la autoestima de la víctima que busca generar en ella un sentimiento de inseguridad y de escasa valía personal. Los siguientes son algunos ejemplos de violencia psicológica: asedio y control de los movimientos, celotipia excesiva, abuso verbal, amenazas, intimidación, uso del privilegio masculino, manipulación y chantaje, infidelidad, comparación negativa, etc.

3. Violencia sexual: en la familia abarca las prácticas de exigir o imponer una relación sexual, obligar a la víctima a prácticas que le resulten dolorosas, desagradables, o que simplemente no desea practicar (sexo oral o anal, obligarla a mantener relaciones sexuales con otra mujer u hombre, prostituirla, etc.).

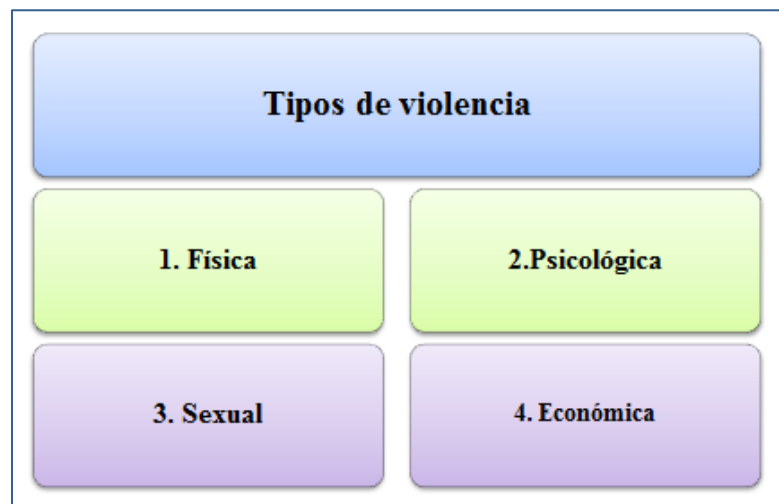
Con lo que respecta a los menores, consiste en la violación (cuando hay penetración vaginal, anal u oral), abuso sexual (tocamientos en el cuerpo del menor u obligarlo a tocar el del agresor), exponerlo a material pornográfico, obligarlo a presenciar un relación sexual entre adultos o una situación de abuso contra otros menores. La violencia sexual tiene graves consecuencias para la

salud emocional de las víctimas y muchas veces va acompañada de diversas formas de violencia física.

- 4. Violencia económica:** implica la disposición y el manejo abusivo del dinero y los bienes materiales, su expresión más común es la dejadez; no dar dinero o darlo con cuentagotas, hacer que la mujer tenga que pedir dinero y rechazar su solicitud, etc. Se presenta en todas las clases sociales; varían las formas concretas, pero las actitudes de control y sujeción son independientes del monto de los recursos y las dimensiones de la riqueza.

En la Figura 5 se aprecian los 4 tipos de violencia descritos anteriormente.

Figura 5. Tipos de violencia de acuerdo Torres, (2004).



La violencia, independientemente de la forma en que se manifieste, es un elemento constante de la sociedad. Durante la última década, se ha producido un aumento de la violencia en el entorno laboral, lo que obliga a las empresas y a los poderes públicos a diseñar políticas específicas orientadas a la prevención y eliminación de estas formas de violencia (Hirigoyen; 2004 en Sanmartín, 2004).

La violencia en el trabajo ha sido definida por la OIT como toda acción, indecente o comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma (Hirigoyen; 2004 en Sanmartín, 2004).

De acuerdo con un informe de la Organización Internacional del Trabajo la noción de violencia en el trabajo abarca dos aspectos, por una parte, la violencia física y la psicológica que tiene la misma importancia a la hora de definir un comportamiento violento y, por otra, se reconoce el alcance de los actos de violencia menores (Hirigoyen; 2004 en Sanmartín, 2004).

Una encuesta realizada por OCCMundial: Bolsa de trabajo (2012), el sitio líder para encontrar empleo a cualquier nivel, afirma que del total de los encuestados, sólo un 12.2% ha sufrido *Mobbing*. De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, *Mobbing* se refiere a una situación continuada de violencia o acoso laboral, que debe cumplir con los siguientes criterios:

- ✓ Que no sea puntual sino que dure por lo menos seis meses.
- ✓ Que sea frecuente.
- ✓ Que exista una víctima definida (es decir que no se corresponda a una situación de “mal ambiente laboral” generalizado en una empresa por ejemplo en crisis financiera).
- ✓ Que la conducta de la víctima sea irrelevante a la hora de recibir el castigo u hostigamiento.

- ✓ Que la víctima no muestre un trastorno afectivo o de personalidad previo con historial de conflictividad en diferentes ámbitos.

Dicha encuesta apunta que un 15% de los trabajadores sufren o han sufrido *Mobbing* de cierta intensidad, podemos decir entonces que las cifras de México se encuentran por debajo del promedio mundial. Sin embargo, en México existe muy poca información sobre este fenómeno, sus repercusiones en el trabajador y posibles formas para abordarlo, prueba de ello es que el 69.5% de los encuestados nunca había escuchado este término”, afirmó Fernando Calderón, Director de Mercadotecnia y Relaciones Públicas de OCCMundial.

Setenta por ciento de los profesionistas encuestados consideran que ambos géneros están igualmente expuestos a sufrir intimidación laboral, a pesar de que a nivel mundial esta práctica suele ser 2.5 veces más frecuente en mujeres que en hombres. Por otra parte, 54% de los participantes considera que el acoso es ejercido por compañeros, mientras que el 46% señaló proviene de un superior. Ante la pregunta de si ellos habían ejercido alguna vez alguna forma de *Mobbing* en contra de un compañero de trabajo, 82.2% afirmó nunca haberlo hecho, 16.9% haberlo realizado alguna vez y .8% aceptó hacerlo en forma regular. Finalmente, 70% de los profesionistas encuestados considera que el *Mobbing* es un problema importante en México.

3.2 Antecedentes de Mobbing

La primera vez que se usó el término *Mobbing* con la acepción de acoso de tipo grupal se hizo en el campo de la etiología en 1973. Fue el investigador austriaco Konrad Lorenz, premio Nobel de medicina y psicología, quien describió una reacción defensiva de hostigamiento de grupo por parte de diferentes especies de aves que, según

observó, se comportaban de manera hostil y grupal contra un semejante por el que se sentían amenazadas (Piñuel, 2008).

Estos animales, normalmente más débiles o de menor tamaño que su víctima, se dedicaban a atacar en grupo a ésta, casi siempre un animal de mayores dimensiones por el que se sentían físicamente amenazados (Piñuel, 2008).

Este elemento en el origen etológico de la investigación del Mobbing resulta intuitivo y crucial para entender a profundidad cómo funcionan los casos de Mobbing y, sobre todo, por qué son seleccionados determinados individuos como víctimas. Las dos intuiciones son las siguientes; por un lado, hay una víctima que es percibida como amenazadora por el grupo acosador. Por otro, existe un grupo que suele ser estructuralmente más débil que la víctima o está en una situación de crisis de supervivencia que amenaza su continuidad (Piñuel, 2008).

En el año 1972 el médico de origen sueco Peter-Paul Heinemann publicó un libro sobre Mobbing que abordaba la problemática de la violencia de grupo en los niños (Vega, 2011).

Posteriormente, el psicólogo de origen alemán y luego naturalizado sueco, Heinz Leyman (1966), fue quien introdujo el concepto de Mobbing en el estudio de las conductas de acoso en el marco de las organizaciones laborales (Vega, 2011).

Para Heinz Leymann, el Mobbing consiste en actitudes hostiles frecuentes y repetidas en el lugar de trabajo que tienen siempre a la misma persona en la mira. Según él, el Mobbing surge de un conflicto que ha degenerado. Lo analiza como una forma particularmente grave del estrés psicosocial (Hirigoyen, 2013).

En 1993, Heinz Leymann publica la obra de divulgación: *Mobbing la persécution au travail*. Posteriormente, siguió haciendo encuestas estadísticas en Suecia y participando en la formación de investigadores en los países de lengua alemana. En 1990, estableció que el 3,5% de los asalariados suecos es víctima de acosos. En la misma época, estimo que el 15% de los suicidios es debido al Mobbing. Los estudios de Leymann consiguieron que se tomaran en consideración heridas de carácter psicológico en una ley sobre las condiciones de trabajo, que se completó con un decreto específico sobre las condiciones de trabajo en 1994 (Hirigoyen, 2013).

3.3 Definición de Mobbing

El término inglés Mobbing es el gerundio del verbo *to mob*, que literalmente significa “atacar, regañar, maltratar, asediar”, por lo que se podría traducir como “atacando” o, en una traducción más libre, como “ataque” (Bosqued, 2005).

El origen del término muestra que se trata de un fenómeno de grupo, y por extensión, sugiere que los métodos no siempre son muy claros (Hirigoyen, 2013).

El concepto de Mobbing, cuya traducción correcta al castellano debería ser acoso psicológico y no “acoso moral”, presenta un elemento ético esencial que lo califica como inadecuado y reprochable como proceso de victimización. Se refiere a un comportamiento que se produce mediante la sistemática falta de respeto y de consideración al derecho a la dignidad del trabajador como un elemento esencial de la relación laboral (Piñuel y García, 2015).

Se han dado definiciones de Mobbing, entre las más relevantes figura la del profesor Heinz Leymann (1996), al que se considera el fundador de los estudios sobre el Mobbing a nivel mundial: “El Mobbing queda definido por el encadenamiento sobre un

periodo de tiempo sistemático y recurrente de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas, hacia una tercera: el objetivo. El Mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles, que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos” (en Piñuel y García, 2015, p. 24).

Para la psiquiatra Marie-France Hirigoyen (1999) es todo comportamiento abusivo (gestos, palabras, comportamientos, actitudes...) que atenta por su repetición y sistematicidad a la dignidad o a la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo, supone un comportamiento de acoso psicológico (en Piñuel, 2012).

Piñuel (2001) define al mobbing como el continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y atentan contra la dignidad del trabajador. El Mobbing tiene como objetivo intimidar apocar, reducir, aplanar amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicópatas.

Para que exista el Mobbing tienen que converger tres factores indispensables (Piñuel, 2001):

1. Un maltrato verbal y conductual continuado y frecuente en el tiempo, de al menos seis meses y que se produzca cada semana.
2. Un objetivo final de hostigar, agobiar, reducir y quebrar la resistencia psicológica de la víctima para que abandone el puesto de trabajo mediante baja, renuncia o despido procedente.
3. Una obligación de la víctima de acudir a un puesto donde saben que van a ser hostigados.

Desde una perspectiva psicológica, el Mobbing consiste en una modalidad de violencia psicológica ejercida en el ámbito laboral. Jurídicamente, se concreta siempre en un atentado continuado contra la dignidad del trabajador y los derechos que están asociados a ésta. Desde la perspectiva médica no es una enfermedad nueva, sino un comportamiento lesivo que genera una serie de enfermedades. Por último, para la salud laboral es un riesgo psicosocial emergente que tiene que ver con una serie de déficits o patologías organizativas que es necesario evaluar y prevenir (Piñuel, 2012).

Abajo (2006) define al Mobbing como un fenómeno en el que una persona o un grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática, recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo; con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonado el lugar de trabajo.

Para Kahale (2007) el acoso moral es una situación de conflicto interpersonal o grupal, en la cual una persona o varias deciden ejercer sobre otra una violencia psicológica extrema a través de actuaciones al menos una vez por semana durante un tiempo de más de seis meses, todo con el fin de conseguir aislamiento en relación al grupo, haciéndola perder su autoestima personal y su reputación profesional.

3.4 Conductas de Mobbing

Los tres criterios diagnósticos más comúnmente aceptados por la mayoría de los investigadores europeos y que sirven para dilucidar si estamos o no ante casos de psicológico Mobbing son:

1. La existencia de una o más conductas de hostigamiento psicológico que ocurren en el ámbito del trabajo aunque pueden tener extensión a otros ámbitos (existencia de conductas de maltrato psicológico objetivables y reales).
2. La duración del hostigamiento como algo que se presenta a lo largo de un periodo de tiempo y que por lo tanto que no responde a una acción puntual o esporádica (exclusión del carácter puntual o incidental y manifestación de un proceso en el tiempo de tipo persecutorio diferente de un acto puntual de agresión verbal o psicológica).
3. La repetición o el encadenamiento de las conductas de hostigamiento que se producen con cierta periodicidad. La frecuencia de los comportamientos de acoso es un indicador directo de la intensidad o gravedad del caso y por lo tanto es un estimador de la probabilidad de daño (encadenamiento de comportamientos que manifiestan un proceso de persecución o una intencionalidad negativa de perjudicar o dañar) (Piñuel y García, 2015).

La concurrencia de estas tres características acredita la existencia de un trabajador sometido a un cuadro de Acoso Psicológico en el trabajo o Mobbing. La adscripción de un trabajador al grupo de víctimas de acoso debe después matizarse en relación al número de conductas de Mobbing que padece y a la duración (antigüedad) de las agresiones. Ello proporciona diferentes índices de gravedad en el pronóstico de los casos (Piñuel y García, 2015).

Leymann, describió una serie de conductas características de Mobbing. Se trata de una lista de 45 conductas que conforman el Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT), mismas que han servido como base para el desarrollo teórico y práctico sobre este fenómeno (Abajo, 2006).

El Mobbing se manifiesta por un comportamiento de persecución continuado y persistente que se materializa en (Piñuel, 2001):

- ✓ Intentar someter o eliminar a una persona de su puesto de trabajo usando confabulaciones contra ella.
- ✓ Desestabilizar emocionalmente a una persona mediante todo tipo de estrategias buscando que ésta explote.
- ✓ Atacar sistemáticamente a una persona criticando destructivamente cuanto realiza en su trabajo.
- ✓ Maltratar verbalmente a una persona mediante amenazas, gritos o insultos para minarla psicológicamente, atacando su dignidad.
- ✓ Deteriorar deliberadamente el rendimiento laboral de una persona.
- ✓ Hostigar sistemáticamente a una persona mediante acusaciones falsas acerca de su trabajo.

- ✓ Inducir intencionadamente a una persona a cometer errores.
- ✓ Destruir la reputación personal o profesional de una persona mediante calumnias o el despliegue de rumores falsos.
- ✓ Forzar a una persona a un abandono prematuro o ilícito de su puesto de trabajo mediante coacciones o amenazas.
- ✓ Destruir la salud física o psicológica minando la autoestima y la confianza en sí misma de una persona.
- ✓ Aislar a una persona y reducir sus posibilidades de expresarse o de comunicarse con sus jefes o compañeros de trabajo.
- ✓ Sobrecargar de trabajo a una persona de manera sistemática o reducir los plazos de ejecución de las tareas para forzarla al fracaso en los objetivos.
- ✓ Dejar a una persona sin nada que hacer, a pesar de haber trabajado para ella, para desestabilizarla y acusarla después de falta de rendimiento o pereza.
- ✓ Alterar el entorno laboral social de la persona, envenenando a los compañeros de trabajo contra ella mediante técnicas de manipulación social.

El diagnóstico de Mobbing no queda establecido por la mera “sensación” de la víctima de estar siendo acosada sino por la existencia de comportamientos reales de hostigamiento que se repiten y prolongan en el tiempo contra ella. La verificación de la existencia de estos comportamientos de acoso suele corroborar la versión de lo que la víctima refiere (Piñuel, 2001).

De acuerdo con Piñuel (2001) el Mobbing no debe ser evaluado sin más como un simple conflicto, ni como un comportamiento casual o accidental sino que busca obtener un efecto perverso: la destrucción, el sometimiento o la exclusión de un

trabajador. Los conflictos puntuales o los desencuentros son parte de las relaciones humanas y no son situaciones de acoso psicológico, el Mobbing no debe confundirse con fenómenos comunes y frecuentes en el trabajo entre personas como pueden ser los siguientes:

- Tener un mal día en la oficina
- Tener un jefe o compañero “quisquilloso”
- Tener algún problema puntual con algún compañero o jefe
- Tener una temporada de mucho trabajo
- Estar estresado
- Trabajar en un ambiente enrarecido o conflictivo
- Tener un conflicto, una discusión, un desencuentro puntal.

3.5 Tipos de Mobbing

Generalmente, las organizaciones productivas y de tipo laboral presentan una estructura de tipo piramidal, donde la cúspide está conformada por quien detenta el poder de decisión (Abajo, 2006).

En organizaciones más complejas, esta pirámide de poder será más confusa, generando grupos y subgrupos en los que las relaciones interpersonales se mantienen, por lo general, dentro del encuadre piramidal de poder y control (Abajo, 2006).

Para Kahale (2007) existen dos connotaciones de hostigamiento laboral:

- 1. Mobbing vertical:** el hostigamiento es realizado por unos subordinados sobre el jefe otros de jerarquía inferior.
- 2. Mobbing horizontal:** el acoso moral se efectúa por unos trabajadores sobre otros a su mismo nivel.

Por su parte Leymann (1996) menciona la existencia de tres tipos de Mobbing:

- 1. Ascendente:** se manifiesta cuando una persona con un rango jerárquico superior es agredida por uno o más subordinados. Muchas de estas situaciones se presentan cuando los métodos de trabajo de la persona que ocupa el rango jerárquico superior, no son aprobados por los trabajadores que están bajo su dirección, o bien porque el puesto lo deseaba algún subordinado.
- 2. Horizontal:** se presenta cuando la forma de comportamiento de un grupo deja de ser resultado de los comportamientos individuales de las personas que forman el grupo, por lo tanto éste se torna en una nueva identidad que adquiere su propia manera de ser. En este tipo de Mobbing el trabajador es acosado por uno o más compañeros con su mismo nivel jerárquico, lo que generalmente causa este comportamiento son los problemas personales o porque no son permitidos los patrones de funcionamiento aceptados por el grupo.
- 3. Descendente:** es un comportamiento en que una persona aspira al poder a través de falsas acusaciones o desprecios, y de esta manera logra eliminar el ámbito psicológico de la víctima, para así poder destacar ante sus subordinados y mantener su posición jerárquica. También puede tratarse de una estrategia empresarial que tiene como finalidad lograr que el trabajador abandone voluntariamente su trabajo. Es el tipo de Mobbing más común (Leymann, 1996).

Esta situación es la más frecuente en el contexto actual, que da a entender a los trabajadores asalariados que deben estar preparados para aceptar cualquier cosa con tal de conservar su empleo. La empresa permite que un individuo dirija sus

subordinados de un modo perverso, ya sea porque le conviene, o no le parece importante (Hirigoyen, 2015).

3.6 Fases de Mobbing

El curso de los casos de acoso psicológico en el trabajo suele revestir un carácter repetitivo con pocas variaciones en cuanto a sus fases. Siendo como es una manifestación emergente de un tipo de sistema organizativo tóxico, el Mobbing presenta un patrón de evaluación bastante fijo que sigue sorprendiendo a víctimas y terapeutas (Piñuel, 2012).

El Mobbing sigue habitualmente una secuencia típica de cinco fases, cuya duración puede ser variable en función de la idiosincrasia de cada uno de los casos (Piñuel, 2012):

- 1. Fase de incidentes críticos:** el Mobbing suele venir precedido de situaciones y relaciones personales altamente positivas entre víctima y hostigador. Esto lleva a una gran confusión a la víctima. La situación desencadenante del acoso suele verse como un conflicto, una diferencia de opiniones, un malentendido, un desencuentro que en un momento determinado adquiere mayor proporción, aumentando rápidamente. Esta primera fase no constituye propiamente acoso psicológico y suele durar muy poco tiempo.
- 2. Fase de acoso y estigmatización:** en esta fase la persona que ha sido “elegida” es objeto de una focalización. Se trata de señalarla a ella como alguien que merece los ataques de que va a ser objeto. No suele resultar extraño que comience aquí un periodo de “satanización” que intenta proponer a la persona como malvada, pérfida, malintencionada, torpe, etcétera. En esta fase, el acoso

se desarrolla mediante comportamientos de hostilidad repetidos que en otro contexto distinto no revestirían mayor importancia ni implicarían agresión ni intentos de excluir o de deshacerse de alguien. Se señala al trabajador objetivo como una persona especialmente torpe, incapaz o malintencionada. A veces se decretan contra ella medidas que la estigmatizan o señalan frete a los demás trabajadores:

- ✓ Prohibiciones de acceder a determinados lugares o de usar herramientas o equipamientos que no afectan nada más que a ellos.
- ✓ Emisión de mensajes, órdenes o instrucciones de no hablar o no relacionarse con el trabajador.
- ✓ Difusión de chismes, leyendas negras o calumnias.
- ✓ Maltrato o humillación hacia la persona con vistas a hacerla aparecer como indigna de respeto o de consideración humana.
- ✓ Instigación a que otros trabajadores emulen al hostigador- instigador en el maltrato.

Una vez que se hace perder el respeto a la dignidad del trabajador, todo es más fácil, sobre todo si éste no hace nada por defenderse o hacer frente a la situación. La trivialización de un maltrato focalizado en ese trabajador va a ir animando a otros trabajadores a sumarse al linchamiento hábilmente organizado e incentivado por el instigador.

Esos comportamientos no pueden considerarse como casuales a la vista de la continuidad, la frecuencia y la focalización con que se ejercitan contra la víctima, se dirigen a perjudicar, castigar, minar psicológicamente y aterrorizar al

trabajador usando contra él un tipo de manipulación agresiva que pretende su exclusión.

En esta fase comienzan a aparecer una serie de secuelas psíquicas que interfieren con el desempeño laboral afectándolo y modificándolo a la baja. El trabajador encuentra por primera vez una evidencia de que las acusaciones y las críticas destructivas de que es objeto tienen una verificación en un pobre desempeño laboral. La inseguridad genera lentitud e incrementa los errores y fallos. Los fallos de memoria, así como los problemas de concentración, le dan a la víctima una percepción equivocada de que efectivamente tienen razón quienes la critican y hostigan.

- 3. Fase de intervención de la dirección:** es muy frecuente que las víctimas de Mobbing cumplan un papel saludable para algunas organizaciones tóxicas, con ello, las situaciones de caos, desorganización, crisis, antagonismos personales, competitividad, luchas o guerras internas ofrecen un lapso de paz o tregua en el que todos pueden unirse contra la víctima de Mobbing. Se explica entonces el fenómeno conocido “cadáveres en el armario”, que consiste en que allí donde hay una víctima de Mobbing encontramos anteriormente otras, que en anteriores épocas han cumplido el mismo papel de chivos expiatorios, acreditándose así un funcionamiento histórico verdaderamente patológico de la organización en cuestión.

Cuando los casos de acoso psicológico llegan a la exaltación, el entorno de la víctima suele reclamar casi unánimemente la búsqueda de una solución traumática que resuelva, cortando por lo sano el problema. Se produce entonces

la intervención de la línea jerárquica, que hace que se convierta el caso de Mobbing en el caso de la persona acosada, y no en el caso del acosador o acosadores. Ello se explica gracias al proceso de estigmatización de la víctima, anterior a la intervención de la dirección. Con la satanización del acosado, la percepción común es que es ella misma, y no el acosador, la culpable de toda la situación que se ha generado.

La línea jerárquica suele cerrar filas y tiende a aceptar y a hacer propios los prejuicios y estereotipos proyectados malévolamente por el acosador desde las primeras fases. En el sector privado es muy frecuente intentar terminar rápidamente con el problema “dando carpetazo”, lo que significa dar por terminada la relación laboral con la persona acosada. En el sector público la dirección intenta la apertura de expediente, la sanción o el traslado forzoso de la víctima.

En muy pocas ocasiones las medidas contempladas afectan a los agresores. En ambos casos, el resultado práctico suele consistir en el atropello de los derechos de quien es la víctima del acoso y en la consolidación, perversa para el futuro de la organización, de quienes acosan a otros y hacen de ellos una herramienta de promoción personal. La investigación del caso por parte de la dirección suele completar la estigmatización como “oveja negra” del trabajador afectado, debido a que los canales que utiliza la propia dirección para informarse del acoso suelen estar afectados e infectados por la propia acción de estigmatización.

El mecanismo psicológico conocido como “error básico en la atribución” es la causa de por qué compañeros, jefes y directivos tienden a buscar la explicación

de la situación de hostigamiento en supuestas características individuales de las víctimas, en lugar de intervenir sobre los factores de un entorno organizativo tóxico (ausencia de gestión del conflicto, mala organización del trabajo, competitividad interna, ausencia de valores, inadecuación del tipo de tarea, pobreza de liderazgo, cargas laborales inadecuadas, caos, etc.).

4. Fase de solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto:

es muy frecuente que en las primeras fases de acoso la víctima solicite ayuda psicológica por desconocer lo que le ocurre o atribuirlo a otras causas. Cuando esta solicitud se produce, el daño suele estar ya instalado y la persona de baja debido a las diferentes enfermedades que puede el Mobbing.

La intervención especializada de psicólogos y psiquiatras tiene muchas posibilidades de ofrecer un diagnóstico incorrecto debido a que son muy pocos los especialistas formados en el tratamiento de un problema que tiene su origen en la propia organización en la que trabaja el paciente, y no en su personalidad o en factores psicológicos constitucionales previos.

La víctima de acoso suele recibir de su médico de empresa, de cabecera o del propio servicio de salud mental una serie de diagnósticos erróneos o sólo parcialmente correctos, que incrementan su confusión y sufrimiento al hacerla sentirse responsable de su propio acoso psicológico, victimizándolo. Los diagnósticos habitualmente realizados sobre los casos de Mobbing suelen ser:

- ✓ Estrés laboral (debido al estrés postraumático que suelen presentar).
- ✓ Depresión (debido a la indefensión generada por el acoso continuado y la consiguiente distimia).

- ✓ *Burnout* (debido al estrés, la distimia producida y a los sectores de actividad laboral en que el burnout se presenta).
- ✓ Personalidad paranoide (debido a la hipervigilancia).
- ✓ Maníaco-depresión o ciclotimia (debido a los altibajos en el estado de ánimo).
- ✓ Desajustes de personalidad (debido a las alteraciones y cambios en la personalidad que suelen provocar el acoso).
- ✓ Neurosis (debido a la falta de ajuste general).
- ✓ Trastornos por ansiedad generalizada.
- ✓ Ataques de pánico.
- ✓ Déficits en habilidades sociales.

Estos diagnósticos son incorrectos en la medida en que olvidan o restan importancia explicativa a los aspectos situacionales laborales tóxicos que los están causando y que tienen su origen en una agresión externa, continuada y mantenida, y no en una fragilidad psicológica de la víctima. Estos diagnósticos clínicos no suelen verificar la existencia de comportamientos de hostigamiento en el ámbito del trabajo del paciente

5. Fase de salida o exclusión de la organización: al llegar este punto todo está dispuesto para que la víctima sea lanzada, excluida o expulsada de su lugar de trabajo. La salida de la organización del trabajador afectado por el acoso psicológico se ha ido facilitando, cuando previamente no existían ni se daban causas por las que prescindir de él.

En determinados grupos de edad, la salida de la organización aboca al trabajador a un periodo de paro prolongado o definitivo casi seguro.

Muchas víctimas, al no poder resistir la situación límite del acoso psicológico sobre ellas, mal diagnosticadas y desasistidas por los especialistas, aisladas y estigmatizadas por su entorno profesional y social, y viéndose sin otra opción profesional interna, deciden terminar con la relación laboral por sí mismas y abandonan su puesto de trabajo, con tal de escapar del infierno en el que viven.

Las víctimas que deciden resistir sin abandonar su lugar de trabajo y sin hacer frente al acoso que padecen entran en la indefensión y generan una espiral de bajas laborales crecientes, incrementándose de forma significativa la probabilidad de ser despedidas por una baja productividad o por sus reiteradas ausencias del trabajo.

Figura 6. Fases del Mobbing de acuerdo Piñuel, (2012).



3.7 Medición de Mobbing

El instrumento más conocido para la evaluación de la presencia de Mobbing en el trabajo es el *Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT)*, como su nombre lo indica, fue diseñado por Leymann en 1990. Este inventario estima la presencia y magnitud de 45 conductas hostiles ejercidas de forma directa, sistemática e intencionada, por una o varias personas hacia otra(s). Estas conductas se agrupan en

cinco categorías: a) Acciones relacionadas con formas de comunicación, b) Acciones que persiguen conscientemente e asilamiento, c) Acciones que pretenden desacreditar la capacidad profesional y laboral y d) Amenazas con violencia física, más una abierta en donde pueden recogerse otras acciones ocurridas eventualmente (Carvajal y Dávila, 2013).

El cuestionario se complementa con cinco preguntas relacionadas a la frecuencia de los ataques, su duración, el número de acosadores, género y categoría profesional de los mismos, la posibilidad y/o deseo de soporte social (Carvajal y Dávila, 2013).

Otro instrumento para evaluar Mobbing es la *Escala de Hostigamiento en el Trabajo (WHS)*, desarrollada por Björkqvist, Österman y Hjelt- Bäck en 1994. El cuestionario consta de 24 ítems, el método de respuesta es en escala Likert en la se recoge la frecuencia de conductas de acoso en los últimos seis meses (Moreno, Rodríguez, Morante, Garrosa, Carvajal, y Díaz, 2008).

En la actualidad, uno de los instrumentos más utilizados en los países de habla inglesa, es el *Negative Acts Questionnaire (NAQ)*, desarrollado por Einarsen y Raknes en 1997. El NAQ proviene de la investigación sobre acoso psicológico o “bullyng” en las escuelas. Es cuestionario está compuesto por 22 ítems, cada uno de ellos redactado conductualmente (Moreno et al., 2008).

De acuerdo a los autores, la ventaja de utilizar listas de conductas consiste en que, no es necesario que quienes responden, realicen un juicio previo sobre si han sido víctimas o no de acoso, lo que se considera un método más objetivo Sin embargo, tras responder a estos ítems, se introduce una definición de acoso y los sujetos deben indicar si se consideran víctimas de acoso psicológico de acuerdo con la definición. Las

escalas del NAQ miden la frecuencia de exposición, en los últimos seis meses a actos negativos y a conductas que pueden conceptualizarse como acoso en una escala de cinco puntos (Moreno et al., 2008).

En el 2000 el Profesor Iñaki Piñuel, con el objetivo de evaluar el Mobbing en el ámbito laboral dentro de las organizaciones y sus consecuencias, elaboró el *Cuestionario Interpersonal sobre Sicoterror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales (CISNEROS)*, ésta fue la primer herramienta que se utilizó para medir la incidencia del acoso psicológico en España (Fidalgo y Piñuel, 2004).

Este cuestionario consta de tres escalas; la escala Cisneros diseñada específicamente para evaluar las conductas de acoso psicológico en el trabajo. Dicha escala, siguiendo las mismas pautas que el LIPT, objetiva 43 conductas de acoso psicológico solicitando de la persona que responde, valore en una escala de 0 (Nunca) a 6 (Todos los días) el grado en que es afectado por cada una de las conductas de acoso. Una segunda escala para valorar el Estrés postraumático construida a partir de los criterios diagnósticos del DSM-IV, y una tercera escala de Abandono profesional, la cual mide la intención de la persona de cambiar de trabajo y/o de profesión (Fidalgo y Piñuel, 2004).

En el 2003, González de Rivera y Rodríguez-Abuín, desarrollaron el *LIPT-60*, el cual fue una adaptación del LIPT, dicho cuestionario cuenta con una escala de respuesta de 0 (No ocurre la conducta) a 4 (Intensidad máxima), ofreciendo varios indicadores de acoso (Moreno et al., 2008).

El *Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (CAPT)*, es otro instrumento español, el cual fue construido por Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Morante,

Garrosa, Rodríguez Carvajal y Díaz (2008). El cuestionario contiene dos secciones; la primera incluye variables sociodemográficas y laborales y, la segunda, cuestiones relativas a las formas de acoso. El formato de respuesta de las conductas de acoso se recoge en una escala 0 (Nunca) a 4 (Continuamente) (Moreno et al., 2008).

En México se han realizado varios estudios, encontrando nuevos comportamientos de orden y significados mexicanos, culturalmente distintos a los de otros países. Tal es el caso de la conceptualización llevada a cabo por Mercado en el 2008, quien investigó 333 comportamientos de acoso laboral en muestras del sector educativo. Corella, Becerra, Chávez, Cuecuecha y Suárez (2009), realizaron 29 entrevistas a profundidad a acosados y acosadores, éstas fueron analizadas a través del sistema Atlas Ti (Uribe, Trejo, Vázquez, García y García, 2011).

Por su parte García, Piña, Olguín y Uribe-Prado (2008) llevaron a cabo una investigación conceptual y dimensional con dos estudios; el primero, consistió en obtener los comportamientos de acoso más representativos a partir de una comparación interjueces con académicos de diversas universidades de México. El segundo estudio, se realizó un escalamiento multidimensional con los comportamientos obtenidos en el primer estudio conceptual, también tomaron como referencia el LIPT, para no descartar la valiosa aportación de este instrumento (Uribe et al., 2011).

A través del escalamiento multidimensional se obtuvieron cuatro grupos (“A” Muy violentos, “B” Estigmatización, “C” Acciones directas y “D” Encubiertas) de comportamientos globales que consideran 15 comportamientos específicos en una muestra mexicana, corroborando que el acoso laboral es un proceso, pero que cada grupo tiene una conformación en subescalas independientes, lo que permite dar a

conocer que la violencia tiene diferentes connotaciones y usos según la etapa de agresión desde un punto de vista cultural (Uribe et al., 2011).

De los hallazgos de García, Piña, Olgún y Uribe-Prado (2008), Uribe Prado, Trejo, Vázquez, García y García (2011) construyeron la primera *Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT)*, con 138 reactivos que contenían 16 comportamientos de acoso, incluyéndose además, violencia física. Se realizaron dos pruebas pilotos, previos al estudio exploratorio, con resultados similares y con un total de 300 sujetos.

El instrumento fue elaborado, preguntando en todos los reactivos la frecuencia y duración del acoso, los cuales fueron calificados por una multiplicación entre los dos tipos de respuesta, generando un puntaje que significaba el impacto del acoso; es decir; si contestaba que sufría acoso una vez a la semana por un periodo de 5 meses, el reactivo se calificó con un valor de 20 (4 por 5), de esta forma se diferenciaba el acoso ocasional del crónico. La calificación mínima fue de 1 y la máxima de 36 (Uribe et al., 2011).

3.8 ¿Por qué surge el Mobbing?

Las razones de los agresores para desencadenar el Mobbing son variadas. La explicación común a la mayoría de los casos reside en que el trabajador que resulta objeto de Mobbing es o se ha convertido en alguien que, por alguna razón, resulta amenazante para la persona o el grupo que le hostiga (Piñuel, 2005).

El factor que se repite con mayor frecuencia por quienes padecen el acoso psicológico en el trabajo, son los celos, ya sea por una competencia o capacidad profesional extraordinaria. La víctima suele ser envidiada por la aceptación o aprecio de sus compañeros, subordinados, jefes y clientes (Piñuel. 2005).

De acuerdo con Ovejero (2006) el Mobbing se produce porque hay una organización, con una estructura y con unas características muy concretas, que lo hace posible; una organización extremadamente improvisadora y con unos gerentes impotentes o negligentemente despreocupados. Y es que los grupos, al igual que los individuos, pueden comportarse eficaz o ineficazmente, y/o moral o inmoralmente.

De acuerdo con Piñuel (2005), otra causa desencadenante de, especialmente cuando la víctima es mujer, es que no haya aceptado solicitudes de tipo sexual en casos de acoso sexual.

También se presenta el hecho diferencial como causa de Mobbing, es decir; los trabajadores que presentan características que los hacen distintos de la mayoría de los trabajadores. Así, ser diferentes en edad, aptitud, nivel de idiomas, nivel de escolaridad, experiencia laboral, sexo, costumbres, etc. Suele significar la persecución del que se desvía del grupo mayoritario. Estas diferencias suelen utilizarse para culpabilizar al trabajador que, en un momento dado, está listo para cargar con la culpa de todo lo que sale mal en un determinado entorno laboral (Piñuel, 2005).

3.9 Consecuencias

Según Ovejero (2006) el Mobbing afecta significativamente cuatro aspectos, en primer lugar se refiere a la persona acosada, porque es quien sufre directamente el hostigamiento, las humillaciones y los ataques a su dignidad de forma sistemática y reiterativa, esto lo lleva a cuestionarse sobre su propia estima personal y profesional, así como a estados psicossomáticos graves que, de forma progresiva, pueden llevarlo a estados crónicos depresivos, o incluso, al suicidio.

En segundo lugar, también afecta al entorno familiar, que se verá alterado al no comprender nada de lo que ocurre, pero si constatar la progresiva transformación de ese miembro de la familia a quien difícilmente se le puede ayudar, porque ni él mismo sabe comunicar de forma clara y precisa lo que le está ocurriendo.

En tercer lugar, aqueja a la propia empresa, pues ésta se verá afectada por el bajo grado de desempeño de esa persona, por su absentismo justificado mediante bajas por enfermedad, por el mal clima laboral que se crea, por su propia seguridad e imagen que, obviamente, se verá deteriorada.

Por último afecta a la sociedad en conjunto, desde el punto de vista humano como económico, en tal caso deberá asumir todos los gastos generados por esa persona, desde el punto de vista médico, hospitalario, subsidio de paro, pensión, etc.

Piñuel (2001) realiza una clasificación de los cambios de personalidad que puede llegar a sufrir una víctima de acoso:

- Nueva personalidad predominante obsesiva.
- Actitud hostil y desconfiada hacia el entorno.
- Sentimiento crónico de nerviosismo o de hallarse en peligro.
- Hipersensibilidad hacia las injusticias cometidas con otras personas, de forma compulsiva.
- Fijación compulsiva por el propio destino dentro del grupo, lo cual sobrepasa la tolerancia de los que lo rodean, provocando así, el aislamiento y la soledad de la víctima.
- Sentimientos de desesperanza y vacío.
- Incapacidad crónica para disfrutar o sentir placer.

- Elevado riesgo de adquirir conductas adictivas.
- Nueva personalidad predominante resignada.
- Aislamiento social voluntario.
- La víctima no se siente parte de la sociedad.
- La víctima demuestra una actitud cínica hacia el mundo.

3.10 Prevención

Leymann (1996) propone unas medidas personales con el fin de prevenir el Mobbing:

- Medidas de orden físico: alimentarse bien mediante una dieta equilibrada, descansar y dormir de forma reparadora, mantenerse en buena forma física, ya que el ejercicio ayuda en gran medida a combatir el estrés.
- Medidas de mantenimiento de una autoestima alta positiva y una adecuada confianza en sí mismo.
- Medidas de orden psicosocial, dirigidas principalmente a la defensa de una positiva y suficiente red de apoyo social (en Ovejero, 2006).

De acuerdo con Ovejero (2006), la mejor forma de prevenir el acoso psicológico en el trabajo y terminar con éste, consiste en instalar dentro de las empresas modos de convivencia democráticos y participativos.

La propuesta de la OMS (2007), en su 60ª Asamblea Mundial de la Salud titulada; *Salud de los trabajadores: plan de acción mundial 2008-2017*, consiste en solicitarle a los Estados Miembros a que hagan lo posible por garantizar la plena cobertura de todos los trabajadores, incluidos los del sector no estructurado, los de las empresas pequeñas y medianas, los trabajadores agrícolas y los trabajadores migrantes y por contrata, mediante intervenciones esenciales y servicios básicos de salud ocupacional

destinados a la prevención primaria de las enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo.

La estrategia propuesta por la OMS para mejorar consiste en trabajar con los países en las orientaciones estratégicas siguientes:

- Fortalecer la capacitación de los dispensadores de atención primaria (médicos generalistas, enfermeras, especialistas en medio ambiente y salud pública y agentes de salud comunitarios) para que presten servicios básicos de salud ocupacional, por ejemplo asesoramiento sobre la mejora de las condiciones de trabajo, el seguimiento del estado de salud de los trabajadores y la detección de las enfermedades ocupacionales más comunes entre los trabajadores de las pequeñas empresas, las zonas rurales, las granjas, el sector no estructurado y los migrantes.
- Ampliar la cobertura la calidad de los servicios especializados en salud ocupacional en las empresas grandes y medianas, en las zonas industriales, con particular atención a la evaluación y reducción de los riesgos ocupacionales; vigilancia y mejoramiento del entorno, la organización, la maquinaria y el equipo de trabajo; detección precoz, rehabilitación de enfermedades ocupacionales; promoción de la salud; y prestación de primeros auxilios en el lugar de trabajo.
- Establecer vínculos entre los servicios de salud ocupacional y los centros de atención primaria, a fin de facilitar la atención de los trabajadores que padecen enfermedades crónicas y su reincorporación al trabajo después de largos períodos de baja por enfermedad.

- Iniciativas, instrumentos o métodos saludables en el lugar de trabajo para que las empresas y otros entornos de trabajo puedan ocuparse mejor de la salud sin depender excesivamente de los servicios sanitarios profesionales.
- Incluir la salud ocupacional en la capacitación, tanto anterior a la entrada en servicio como en el servicio, de todos los dispensadores de atención sanitaria de primera línea y de algunos médicos especialistas en oncología, dermatología, neumología, neurología y trastornos del aparato locomotor.
- Elaborar hojas de rutas para afianzar el acceso de los trabajadores a intervenciones y servicios esenciales definidos en los ámbitos nacionales destinados a prevenir y controlar las enfermedades ocupacionales relacionadas con el trabajo. Esto incluye el seguimiento de la cobertura, el establecimiento de metas realistas compatibles con los recursos humanos y financieros para la salud.

3.11 Aspectos Legales sobre Mobbing en México

La oficina se convierte en un espacio incómodo y la jornada laboral se hace eterna. Lejos de aplaudir los logros de quien destaca, los colegas de trabajo lo excluyen. En ocasiones el jefe genera tal tensión en el empleado, que éste no puede alcanzar su mejor desempeño. En todos los casos hay violencia psicológica y el trabajador tiene a perder autoestima, confianza en sí mismo y capacidad de producción, incluso puede llegar al suicidio (Olivares, 2014).

Olivares (2014), asegura que: “éstas son escenas frecuentes entre personas que sufren *mobbing* o acoso laboral, problema que en México padece la mitad de los profesionistas y según la Organización Internacional del trabajo (OIT) cerca de 12

millones de personas lo enfrentan en el mundo. En México hay tratados psicológicos sobre el tema, pero no de cómo repercute en la víctima y su entorno. Además, generalmente no es atendido, porque no hay estudios que demuestren cómo afecta a las empresas e instituciones” (p. 30).

La Comisión de Trabajo y Previsión Social de la Cámara de Diputados aprobó reformas a la Ley Federal del Trabajo para incluir el concepto de acoso laboral o *Mobbing*, para considerar ese trato a los trabajadores de violación a sus derechos. La determinación de los legisladores obedece a las denuncias, tanto de mujeres y hombres, que son presionados en sus respectivos trabajos por los empleadores (Garduño, 2016).

De acuerdo con Garduño (2016), en México se ha disparado el número de casos en los que se afecta la autoestima, la salud física y psicológica, la integridad y hasta la libertad de los trabajadores, por sus superiores o mandos medios. También quedará prohibido a los patrones o a sus representantes permitir o tolerar actos de acoso laboral en el sitio de trabajo, además de que se les impondrá una multa de entre 250 a 5 mil veces la unidad de medida y actualización.

En la Gaceta Parlamentaria, Número 3718-VII, del día jueves 28 de febrero de 2013 se presenta una iniciativa que reforma los Artículos de la Ley Federal del Trabajo a cargo de Ricardo Monreal Ávila y suscrita por Ricardo Mejía Berdeja; Diputados del Grupo Parlamentario de Movimientos Ciudadano.

En la iniciativa se aborda un tema poco estudiado en México, aunque muy conocido en los centros de trabajo. El *Mobbing*, que es un anglicismo que significa acoso moral o psicológico en el trabajo.

Primero. Se adiciona el inciso c) al artículo 3º Bis de la Ley Federal del Trabajo para quedar como sigue:

c) Acoso Laboral o Mobbing es una forma de violencia psicológica constituida por acciones negativas reiteradas y sostenidas de hostigamiento ejercidas sobre un trabajador por parte de un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato que perdura por un tiempo determinado y atentan contra la dignidad; Ataque sistemático reiterado contra la autoestima de una persona en el trabajo para hacerla sentir excluida, maltratada o subvalorada, alterando su derecho al trabajo.

Segundo. Se reforma la fracción II del artículo 51 de la Ley Federal del Trabajo para quedar como sigue:

Artículo 51. Son causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el trabajador:

II. Incurrir el patrón, sus familiares o cualquiera de sus representantes, dentro del servicio, en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amenazas, injurias, hostigamiento y/o acoso sexual, acoso laboral, en contra del trabajador, cónyuge, padres, hijos o hermanos.

Tercero. Se adiciona la fracción XII y XII al artículo 133 de la Ley Federal del Trabajo para quedar como sigue-.

Artículo 133. Queda prohibido a los patrones o a sus representantes:

XII. Realizar actos de hostigamiento y/o acoso sexual contra cualquier persona en el lugar de trabajo;

XIII. Permitir o tolerar actos de hostigamiento y/o acoso sexual en el centro de trabajo.

Cuarto. Se adiciona la fracción XI al artículo 135 de la Ley Federal del Trabajo para quedar como sigue:

Artículo 135. Queda prohibido a los trabajadores:

XI. Acosar sexualmente a cualquier persona o realizar actos inmorales en los lugares de trabajo.

Por su parte, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (2014) en su Capítulo Tercero: Disposiciones Organizacionales para la Seguridad y Salud en el Trabajo, Artículo 55. Para la promoción de un Entorno Organizacional Favorable y la prevención de la Violencia Laboral, establece que 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 para denunciar actos de Violencia Laboral;
- III. Realizar evaluaciones del Entorno Organizacional Favorable, tratándose de Centros de Trabajo que tengan más de 50 trabajadores;
- IV. Adoptar las medidas preventivas pertinentes para combatir las prácticas opuestas al Entorno Organizacional 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 al Entorno Organizacional Favorable y actos de Violencia Laboral, y

- VI. Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de las evaluaciones del Entorno Organizacional Favorable.

Conclusión

A lo largo del capítulo se abordaron distintas definiciones de Mobbing, llegando a la conclusión de que la más mencionada es la propuesta por Leymann, a quién se le considera el fundador sobre los estudios del mismo. En efecto, todas las definiciones coinciden en que el Mobbing, es un proceso de conflicto interpersonal o grupal, en el cual una persona o varias deciden ejercer de forma sistemática y recurrente sobre otra, una violencia psicológica extrema, con el fin de intimidar, amedrentar, reducir, consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con el objetivo de eliminarla de la organización.

Además resulta importante, tomar en cuenta en todo momento la duración y repetición de una o más de las conductas de hostigamiento y acoso, con el fin de saber si se trata o no de un caso de Mobbing, pues en ocasiones existe un mal diagnóstico por parte de los psicólogos, y por ende las empresas no saben cómo actuar ante esos casos. Los tipos y las fases nos indican el patrón de evolución que lleva el Mobbing, lo que a su vez permite su rápida identificación y una intervención especializada lo más antes posible.

En cuanto a la medición de este riesgo psicosocial laboral, son varios los instrumentos que se han construido a lo largo de la historia, sin embargo son pocos los países que cuentan con una escala propia para evaluar este fenómeno dentro de sus organizaciones.

Para finalizar, nadie se encuentra exento de sufrir este acoso laboral, por lo tanto las organizaciones deben actuar tomando medidas preventivas o en su defecto, acabar con los casos ya existentes, porque las consecuencias del Mobbing afectan a la víctima, al entorno familiar, a la propia empresa y la sociedad en conjunto.

CAPÍTULO 4. MÉTODO

4.1 Planteamiento del problema

El mundo laboral es un fenómeno complejo y cambiante. De acuerdo con un informe del año 2006 de la Conferencia Internacional del Trabajo se identifican cuatro fuerzas como los principales motores del cambio en el mundo de trabajo: 1) el imperativo del desarrollo; 2) la transformación tecnológica; 3) la intensificación de la competencia a escala mundial; y 4) la mayor orientación en función de los mercados (Gil-Monte, 2012).

Estos cambios, además de afectar a las economías de los países, tienen consecuencias sobre la población laboral activa, pues influyen en las opciones de empleo; las relaciones sociales y familiares; las necesidades de formación; la actualización de conocimientos y destrezas; los ritmos de trabajo; la disponibilidad de recursos; la ordenación de los procesos laborales; los cambios en las ofertas laborales; y sobre todo en la salud de los trabajadores (Gil-Monte, 2012).

El lugar de trabajo en las sociedades actuales, constituye uno de los lugares más importantes en la vida de las personas, ya que normalmente pasan una tercera parte de su tiempo en él. Como resultado de ello, se crean relaciones derivadas de un vínculo laboral; haciendo compañeros de trabajo, relacionándose unos con otros, tratando de mantener un trato pacífico, de respeto y agradable (Bermúdez y García, 2012).

Sin embargo muchas veces no es así, ya que se dan ciertas fricciones entre los mismos compañeros de trabajo, sin importar el sexo, edad, la raza, el estatus social y

económico, lo que provoca un ambiente de trabajo hostil, que pone en detrimento el rendimiento laboral (Bermúdez y García, 2012).

De acuerdo con una encuesta realizada por la OCCMundial (2012) en México existe muy poca información sobre el fenómeno de Mobbing, prueba de esto, es que un 69.5% de los encuestados nunca habían escuchado ese término. Y aunque actualmente en México, existen diversas Leyes, Normas, Reglamentos y Programas que preservan, protegen y regulan la salud y el bienestar de los trabajadores mexicanos, es necesario identificar este fenómeno en las organizaciones.

Por tanto, es necesario realizar estudios acerca de este fenómeno, y sobre todo, construir instrumentos que midan mobbing, los cuales sean propios de la población mexicana, con el fin de prevenir, diagnosticar y combatir este riesgo psicosocial.

4.2 Justificación

El acoso psicológico en el trabajo o Moobing, es considerado un severo estresor psicosocial, el cual puede afectar de manera significativa el funcionamiento cotidiano de quienes lo padecen. Distintos estudios ponen de manifiesto que este fenómeno se encuentra relacionado con varios problemas de salud, lo que perjudica el desempeño y rendimiento del trabajador en el desarrollo de sus tareas, y su vez, a las organizaciones debido a la baja laboral de su personal.

Por tanto, se considera necesaria la construcción de instrumentos que midan mobbing para: prevenir, diagnosticar, evaluar y dar tratamiento a la población que lo padezca, lo cual es benéfico para la economía del país, las organizaciones y la salud de las personas que laboran dentro de ellas.

4.3 Objetivo de la investigación

Elaborar un instrumento que mida Mobbing en empelados mexicanos.

4.4 Hipótesis

- **H1:** Existen diferencias estadísticamente significativas entre Mobbing y variables sociodemográficas.
- **H0:** No existen diferencias estadísticamente significativas entre Mobbing y variables sociodemográficas.

4.5 Definición de Variables

- Variable Dependiente:

Mobbing: Continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y atentan contra la dignidad del trabajador. El Mobbing tiene como objetivo intimidar apocar, reducir, aplanar amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicópatas (Piñuel, 2001).

- Variable Independiente:

Variabes sociodemográficas: características de la muestra que son integradas por los datos personales y demográficos de las personas que contestan el cuestionario:

- Personales: Sexo, edad, escolaridad.
- Laborales: Área de trabajo a la que pertenece, tipo o nivel de puesto, lugar donde labora, antigüedad en la empresa, y tipo de organización.

4.6 Muestra

El muestreo con el que se llevó a cabo dicha investigación fue no probabilístico y accidental, la única condición que se les pidió es que se encontraran laborando en la actualidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

4.7 Diseño de Investigación

Se realizó un estudio exploratorio, descriptivo y transversal, porque implica la recopilación de datos en un momento único (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Definida como una investigación No Experimental, ya que fue un estudio que se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural después de analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

4.8 Procedimiento

A continuación se describe de manera detalla el procedimiento que se llevó a cabo para la elaboración del instrumento.

4.8.1 Revisión bibliográfica y elección del tema

Se inició el proceso con la revisión de libros, artículos y revistas. Una vez consultada toda la bibliografía y en parte por interés propio, se eligió el tema de Mobbing.

4.8.2 Selección de Factores

Para la selección de los factores relacionados con el Mobbing, se utilizó el modelo de Conformación de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT), desarrollado por García, Piña, Olgún y Uribe-Prado (2008), en la Figura 7 se observa el modelo en su versión exploratoria. De estos factores se decidió utilizar en primera instancia:

- **Factor 1.** Discriminación
- **Factor 2.** Castigo
- **Factor 3.** Abuso de poder

Figura 7. Descripción del modelo de Conformación de Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT), en su versión exploratoria por García, Piña, Olgún y Uribe-Prado (2008).

Grupo Teórico	Comportamiento a medir	Reactivos
"A"	1 Hostigamiento sexual	10
Muy Violentas	2 Violencia Verbal	8
	3 Violencia Física *	6
	4 Amenazas	10
"B"	5 Aislamiento	8
Estigmatización	6 Comunicación deteriorada	10
	7 Generar culpa	8
"C"	8 Maltrato y humillación	8
	9 Sabotaje y situaciones	
Acciones directas	deshonestas	10
	10 Abuso de poder	8

	11 Castigo	8
"D"	12 Discriminación	8
Encubiertas	13 Sobrecarga de trabajo	10
	14 Desacreditación profesional	10
	15 Exceso de supervisión y control	8
	16 Clima laboral hostil	8
	Total acoso laboral	138
	Preguntas demográficas	13
	Indicadores psicosomáticos	13
Total		164

***Nota:** se agregó violencia física al grupo A, lo cual no está contemplado en la propuesta de García, Piña, Olgún y Uribe Prado (2008).

4.8.3 Redes Semánticas Naturales

Una vez conceptualizados los factores, se utilizó la técnica de Redes Semánticas Naturales propuesta por Figueroa, González y Solís (1981) con la finalidad de recabar información que permitiera saber cuál era la percepción de las personas acerca de los tres factores. Esta técnica consiste en que a partir de un concepto central (nodo), un sujeto produce una lista de palabras (definidoras) a las cuales se les asigna un peso (valor semántico) por su importancia y asociación con el concepto central.

Para la elaboración de las mismas se hizo un formato por separado para cada factor (ver **Apéndice 1**) los cuales contenían las siguientes instrucciones:

- Nombre, edad, escolaridad, sexo.

- Enumera del uno al cinco las palabras que relaciones con *discriminación* en el trabajo. Uno siendo la más importante y cinco la menos importante.
- Enumera del uno al cinco las palabras que relaciones con *castigo* en su trabajo. Uno siendo la más importante y cinco la más importante.
- Enumera del uno al cinco las palabras que relaciones con el *abuso de poder* en el trabajo. Uno siendo la más importante y cinco la menos importante.

Para la aplicación de las Redes Semánticas se realizó una prueba piloto con 40 sujetos, se acudió a organizaciones públicas y privadas, así como a Facultades de la Universidad Nacional Autónoma de México, el cuestionario se aplicó en el mes de septiembre de 2015.

En la Figura 8, se observan las palabras definidoras del Factor Abuso de poder, debido a que mostraron un peso semántico poco significativo, se decidió cambiarlo por el Factor Violencia verbal.

Figura 8. Pesos semánticos del Factor Abuso de Poder

Factor	Palabras definidoras	Peso semántico
Abuso de Poder	Egoísmo	32.14%
	Horario	28.54%
	Acoso	26.79%
	Golpes	17.86%
	Regaños	14.29%

También se optó por hacer un cambio en la redacción de las instrucciones y en el formato de la red, quedando las instrucciones de la siguiente forma:

- Nombre, edad, escolaridad, sexo.
- Escriba cinco palabras que relacione con la discriminación por parte de los compañeros de trabajo y/o jefe.
- Escriba cinco palabras que relacione con el castigo por parte de un jefe/patrón.
- Escriba cinco palabras que relaciones con la violencia en el área de trabajo.
- Posteriormente enumérelas del 1 al 5, uno siendo la más importante y cinco la menos importante.

La segunda versión de las redes semánticas (ver **Apéndice 2**) se le aplicó a 40 sujetos, de igual forma se acudió a organizaciones públicas y privadas, así como a Facultades de la UNAM, durante el mes de septiembre de 2015.

En la Figura 9 se muestran las palabras definidoras obtenidas en la segunda aplicación de las Redes Semánticas Naturales.

Figura 9. Palabras definidoras obtenidas por factor con mayor peso semántico

Factor	Palabras definidoras
F1. Discriminación	Racismo
	Exclusión
	Diferenciar/Diferencias
	Ignorancia
	Soledad

F2. Castigo

Despido

Salario/No Salario

Regaño

Gritar/Grito

Horas extra

F3. Violencia verbal

Grosería/Groserías

Insultar/Insultos

Agresión/Agredir

Humillación

Inútil

4.8.4 Diseño de reactivos

Se elaboraron reactivos teóricos y culturales, los primeros se redactaron a partir de las diversas teorías que fundamentan el concepto de Mobbing, mientras que los culturales se estructuraron con base en las palabras definidoras obtenidas en la aplicación de las Redes Semánticas Naturales. De esta forma, se creó un primer banco de reactivos (ver **Apéndice 3**), en la Figura 10 se observa la distribución del banco de reactivos.

Figura 10. Distribución del primer banco de reactivos por factor

Factor	No. de Reactivos
F1. Discriminación	26
F2. Castigo	23
F3. Violencia verbal	22
Total	71

4.8.5 Validez de contenido

Para obtener validez de contenido, seis estudiantes de la clase de Elaboración de Pruebas Industriales de la Facultad de Psicología de la UNAM, realizaron correcciones de estilo con base en las once reglas para la redacción de reactivos.

A partir de la revisión quedaron 64 reactivos (ver **Apéndice 4**), distribuidos de la siguiente manera:

F1. Discriminación: 23 reactivos

F2. Castigo: 21 reactivos

F3. Violencia verbal: 20 reactivos

4.8.6 Prueba piloto – Versión 1

Posteriormente se realizó un estudio preliminar aplicando el cuestionario de 64 reactivos a 37 participantes, a partir de los resultados obtenidos se corrigieron 11 reactivos y se eliminaron 9, mismos que fueron reemplazados, dando como resultado un total de 60 reactivos (ver **Apéndice 5**), siendo ésta la versión 2 del instrumento.

4.8.7 Diseño, elaboración y aplicación de la Versión 2 del Instrumento

La versión 2 del instrumento, constó de un total de 60 reactivos, en la Figura 11 se aprecia la distribución de reactivos por Factor.

Figura 11. Factores y No. de reactivos de la Versión 2 del instrumento para medir Mobbing

Factores	No. de Reactivos	Medición
F1	20	Discriminación
F2	20	Castigo Violencia
F3	20	verbal
Total	60	

Con lo que respecta a los datos sociodemográficos, se incluyeron 8 preguntas, en la Figura 12 se observan las preguntas y opciones de respuesta.

Figura 12. Preguntas y opciones de respuesta de Datos Sociodemográficos.

Datos Sociodemográficos	
Pregunta	Opción de respuesta
1. Sexo	Hombre
	Mujer
2. Edad	15-20
	21-25
	26-30
	31-35

36-40

41-45

46-50

51-60

61-70

71-75

76-80

3. Escolaridad

Primaria

Secundaria

Bachillerato

Técnico

Licenciatura

Maestría

Doctorado

Post-Doctorado

4. Área a la que pertenece

Dirección General

Dirección de Finanzas

Dirección de Recursos

Humanos

Dirección de Ventas

Dirección de Mercadotecnia

Dirección de Administración

	Dirección de Producción
	Otra
5. Tipo o nivel de puesto	Asistente
	Ayudante
	Coordinador
	Supervisor
	Jefe
	Operativo
	Administrativo
	Ejecutivo
	Subgerente
	Gerente
	Otro
6. Lugar donde labora	Planta
	Sucursal
	Corporativo
	Oficina interior de la República
	Oficina en el Extranjero
	Otro
7. Antigüedad en la empresa/organización	1-5 años

	6-10 años
	11-15 años
	16-20 años
	21-25 años
	26-30 años
8. Tipo de organización	Pública
	Privada
	Otra

El cuestionario se conformó con reactivos de tipo situacional, en una escala de respuesta tipo Likert la cual iba desde Totalmente en Desacuerdo (TD) a Totalmente de Acuerdo (TA), en la Figura 13 se muestran dos ejemplos

Figura 13. Tipo de reactivo situacional en escala Likert.

Ejemplo 1	Ejemplo 2
<p>1. He sido agredido por mis compañeros de trabajo:</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo</p> <p>b) En desacuerdo</p> <p>c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>d) De acuerdo</p> <p>e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>2. Mi jefe reduce mi sueldo como castigo:</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo</p> <p>b) En desacuerdo</p> <p>c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>d) De acuerdo</p> <p>e) Totalmente de acuerdo</p>

Para la elaboración del instrumento se utilizó “*AppSheet*”, una aplicación gratuita, disponible para sistema operativo iOS y Android, la cual a través de sus diferentes plantillas, permite la creación de instrumentos de medición, formularios, inventarios y cuestionarios.

Tanto la versión 1: Mobbing 1.0 (64 reactivos), como la versión 2: Mobbing 2.0 (60 reactivos), se construyeron en esta aplicación (ver **Apéndice 6**).

El cuestionario se aplicó en línea y de forma individual, a través de dispositivos como; *smartphones*, computadoras, iPads y tabletas, el único requisito que se necesitaba era que existiera una conexión a internet. Se envió el link por correo electrónico, *Whatsapp* o por la red social *Facebook* y cuando se aplicaba de forma personal, se le prestaba al sujeto un dispositivo móvil (celular, tableta, iPad) para que lo contestara en el momento.

Una vez que el sujeto finalizaba el cuestionario, sus respuestas se enviaban a una base de datos generada en una hoja de cálculo de *Google Drive*, posteriormente se llevó a cabo la captura del instrumento en el programa *SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)* para Windows versión 21.0, así como los análisis psicométricos correspondientes.

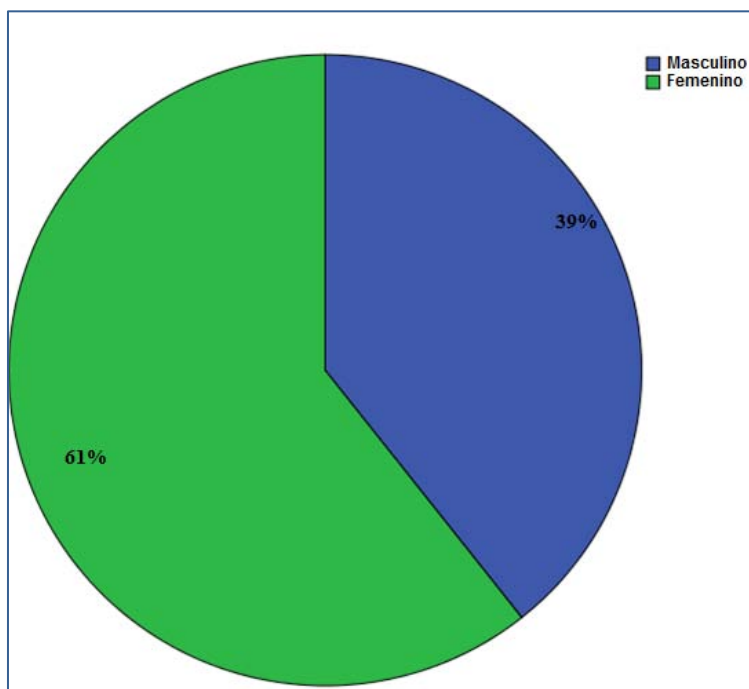
CAPÍTULO 5. RESULTADOS

5.1 Estadística Descriptiva

El instrumento de medición desarrollado con la finalidad de medir Mobbing, se aplicó a 300 trabajadores mexicanos, la única condición para poder participar en la investigación fue que al momento de la aplicación se encontraran laborando.

Con respecto a la variable género de los participantes, en la Figura 14 se observa que el 39.3% (n=118) de la muestra eran de sexo masculino y el 60.7% (n=182) eran de sexo femenino.

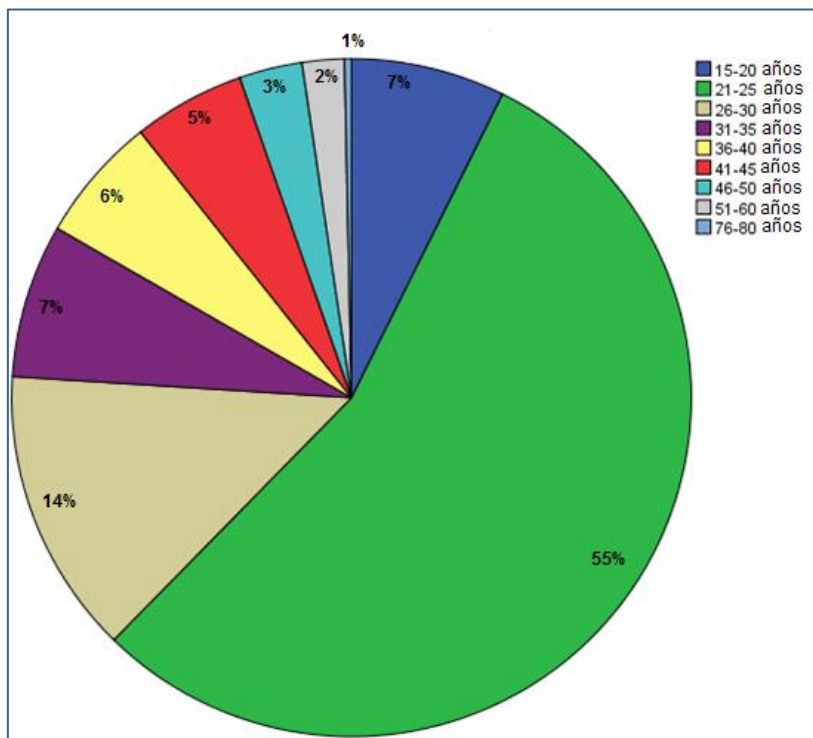
Figura 14. Género de la muestra



Con respecto a la edad de los trabajadores de esta investigación, el 7.3% (n=22) tenían entre 15 y 20 años, 55% (n=165) tenían entre 21 y 25 años, 13.7% (n=41) entre 26 a 30 años, 7.3% (n=22) tenían entre 31 y 35 años, el 6% (n=18) entre 36 y 40 años, 5.3% (n=16) tenían entre 41 y 45 años, el 3% (n=9) entre 46 y 50 años, 2% (n=6)

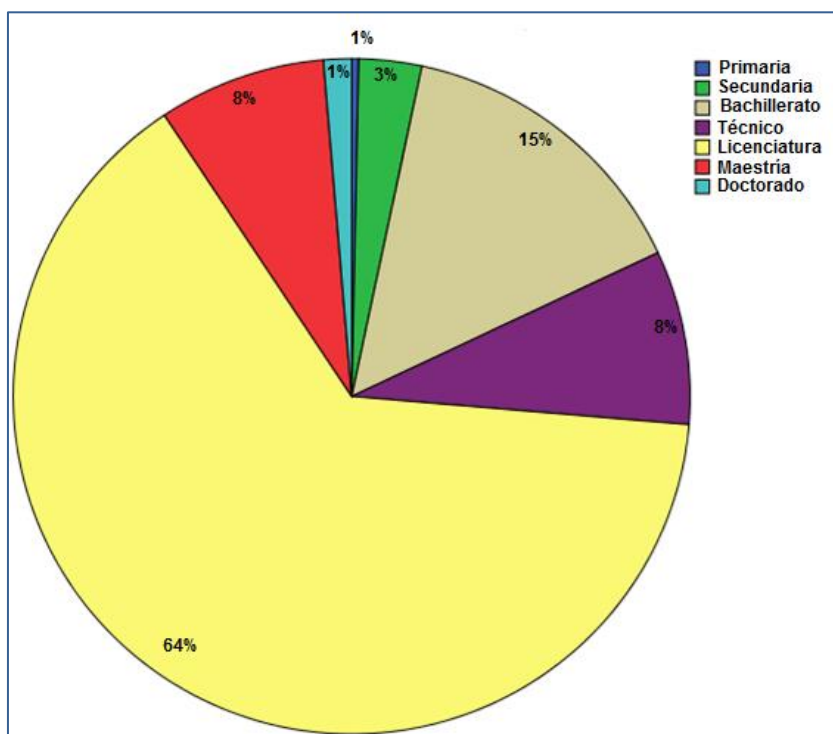
tenían entre 51 y 60 años, y el .3% (n=1) tenían entre 76 y 80 años de edad (ver figura 15).

Figura 15. Edad de la muestra



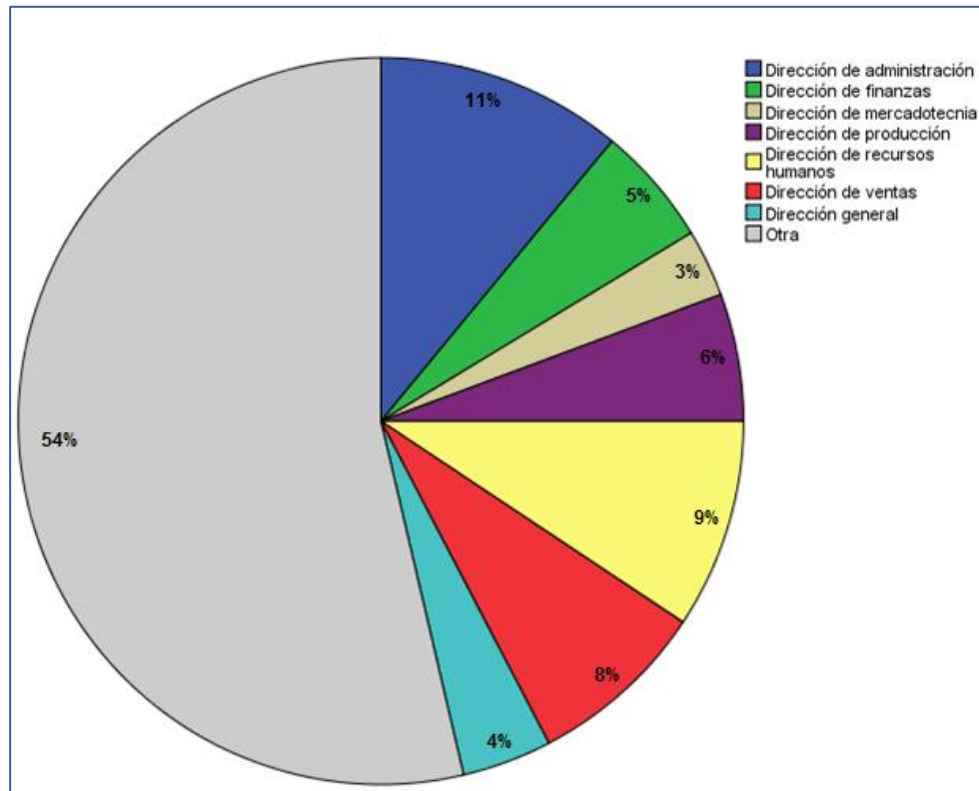
En la Figura 16 se aprecia que la escolaridad de la muestra estudiada estuvo compuesta de la siguiente forma; un .3% (n=1) contó con estudios de primaria, el 3% (n=9) había terminado la secundaria, el 14.7% (n=44) contaba con estudios de bachillerato, el 8.3% (n=25) tenían una carrera técnica, el 64.3% (n=193) tenían contaban con la licenciatura, un 8% (n=24) tenía estudios de maestría y el 1.3% contaba con estudios de doctorado.

Figura 16. Escolaridad de la muestra



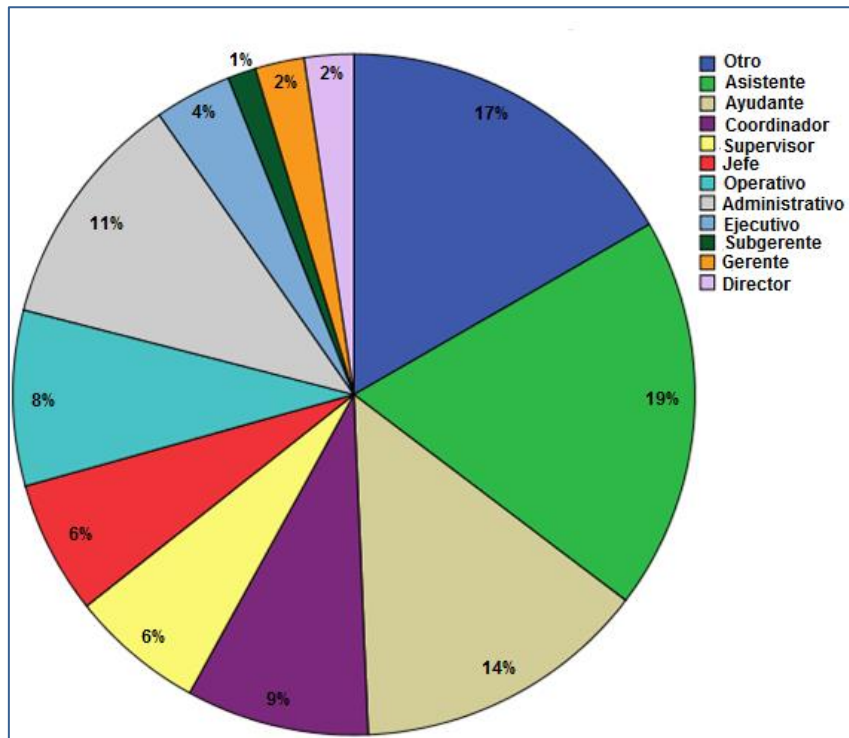
Con lo que respecta a el área de trabajo en la que se encontraban laborando los sujetos, el 11% (n=33) estaba en la Dirección de administración, el 5.3% (n=16) en la Dirección de finanzas, 3% (n=9) Dirección de mercadotecnia, el 5.7% (n=17) Dirección de producción, el 9.3% (n=28) en la Dirección de Recursos Humanos, 8% (n= 24) Dirección de ventas, un 4% (n=12) en la Dirección general y el 57.7% (n=161) en Otra área distinta a las anteriores (ver figura 17).

Figura 17. Área de trabajo de la muestra



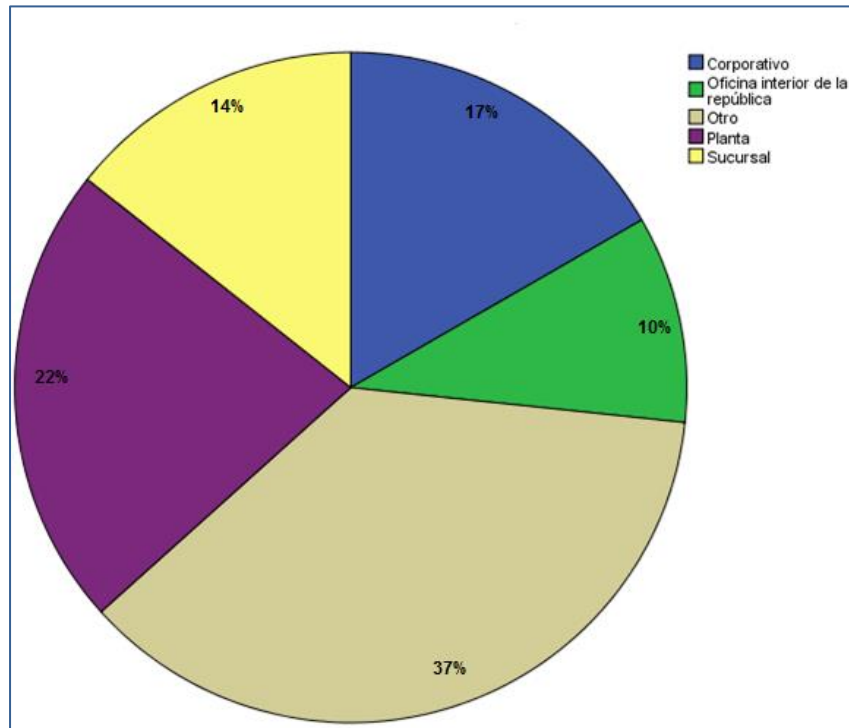
En la Figura 18 se observa el tipo/nivel de puesto que presentó la muestra estudiada, el 18.7% (n=56) eran asistentes, un 14% (n=42) ayudantes, 8.7% (n=26) eran coordinadores, 6.3% (n=19) supervisores, 6.3% (n=19) jefes, 8.3% (n=25) operativos, 11.3% (n=34) administrativos, 3.7% (n=11) ejecutivos, 1.3% (n=4) subgerentes, 2.3% (n=7) gerentes, 2.3% (n=7) directores, y un 16.7% (n=50) tenían Otro tipo de puesto.

Figura 18. Tipo/nivel de puesto de la muestra



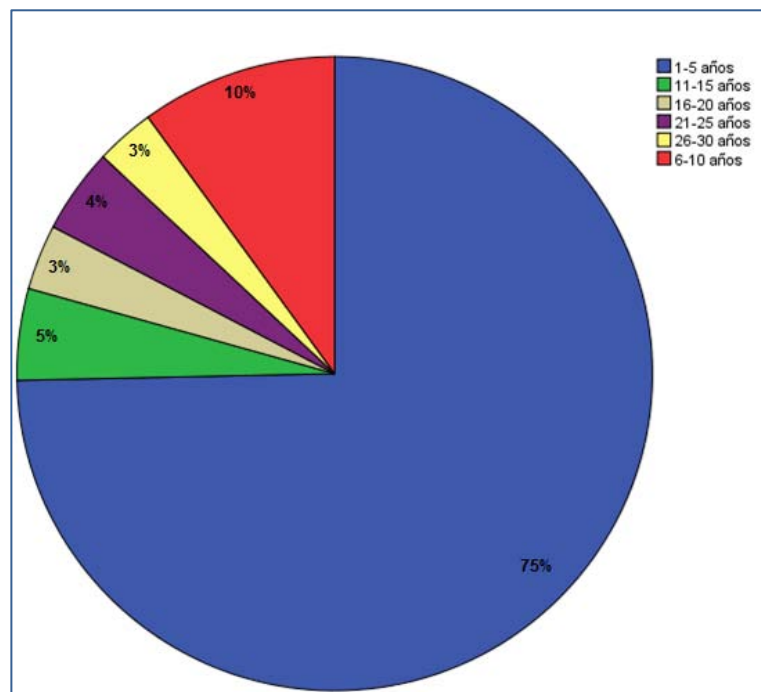
En cuanto al lugar donde laboraban los participantes se encontró que el 16.7% (n=50) estaba en un corporativo, el 10% (n=30) en oficinas del interior de la República Mexicana, el 22.3% (n=67) en una planta, el 14.3% (n=43) en sucursal y el 36.7% (n=110) en Otro lugar (ver figura 19).

Figura 19. Lugar de trabajo de la muestra



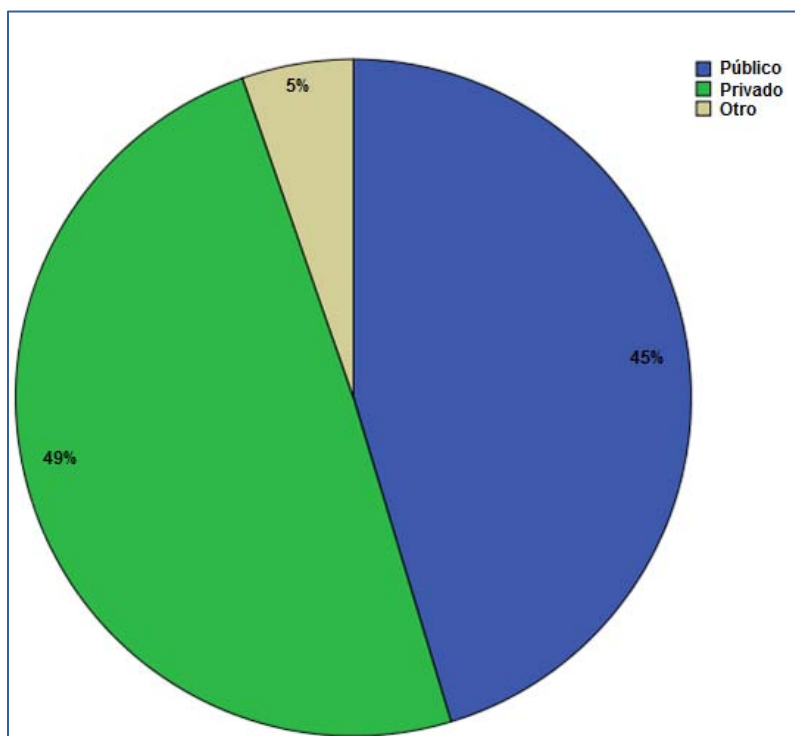
Con respecto a la antigüedad en la empresa u organización de los participantes se encontró que el 74.7% (n=224) tenían de 1 a 5 años, 10% (n=30) de 6 a 10 años, el 4.7% (n=14) de 11 a 15 años, 3.3% (n=10) 16 a 20 años, el 4.3% (n=13) de 21 a 25 años y un 3% (n=9) de 26 a 30 años (ver figura 20).

Figura 20. Antigüedad en la empresa de la muestra



Por último, en la Figura 21 se muestra que el 45.3% (n=136) trabajaba en el sector público, 49.3% (n=148) en el sector privado y el 5.3% (n=16) en Otro tipo de sector.

Figura 21. Tipo de organización



5.2 Redes Semánticas Naturales

Con base en la aplicación de las Redes Semánticas Naturales a 40 participantes, se pudieron obtener las palabras definidoras de cada factor, así como el peso semántico de cada una.

Tabla 1.*Palabras definidoras del Factor 1. Discriminación*

Factor	Palabras definidoras	Peso semántico
	Racismo	100%
	Exclusión	72.1%
F1.		
Discriminación	Diferenciar/Diferencias	62.3%
	Ignorancia	60.7%
	Soledad	50.8%

Tabla 2.*Palabras definidoras del Factor 2. Castigo*

Factor	Palabras definidoras	Peso semántico
	Despido	100%
	Salario/No Salario	44.3%
F2. Castigo	Regaño	41.8%
	Gritar/Grito	40.5%
	Horas extra	35.4%

Tabla 3.

Palabras definidoras Factor 3. Violencia verbal

Factor	Palabras	Peso
	Definidoras	Semántico
F3. Violencia verbal	Grosería (s)	100%
	Insultar/Insultos	71.4%
	Agresión/Agredir	68.6%
	Humillación	61.9%
	Inútil	43.8%

5.3 Discriminación de reactivos

A partir de los 3 factores se realizó una tabla de contingencias y se obtuvieron los puntajes brutos por factor; considerando cuatro percentiles (cuartiles), donde se conformaron dos grupos. Al primero, se le asignaron los puntajes menores o iguales al primer percentil y al segundo se le asignaron los sujetos con puntajes mayores o iguales al tercer percentil.

Para los dos grupos se llevó a cabo un análisis de varianza con la Prueba “T” de Student para muestras independientes, y así, se observó, la existencia de diferencias significativas entre grupos para garantizar el poder discriminatorio de los 60 reactivos (versión 2) analizados.

De los 60 reactivos, discriminaron 54, con una significación de al menos 0.05, eliminándose solamente 6 reactivos.

5.4 Validez

Con base en la discriminación anteriormente descrita, fueron analizados los 54 reactivos discriminados. Se utilizó el método de componentes principales, con rotación de Varimax. Los tres factores: F1. Discriminación, F2. Castigo y F3. Violencia verbal fueron probados mediante este análisis; para tal efecto se calculó un mínimo de 5 sujetos para cada reactivo. De los 54 reactivos que ingresaron al análisis factorial sólo 41 cumplieron los criterios, eliminándose un total de 13 reactivos.

El análisis factorial exploratorio por componentes principales y rotación varimax obtenido se puede apreciar en la Tabla 4. donde se indican los reactivos, el factor al que corresponde cada uno de ellos y su saturación correspondiente.

Tabla 4.

Análisis Factorial Exploratorio con Rotación Varimax del instrumento de Mobbing y saturaciones por factor.

No.	Reactor	F1.	F2.	F3.
1.	Mi permanencia en el trabajo depende de mi edad (experiencia)	.265	-.004	.030
2.	Me he sentido excluido por mi jefe en el trabajo	.297	.204	.595
3.	En mi trabajo las características físicas se toman en cuenta para las	.249	.089	.429

	oportunidades laborales			
4.	Mi jefe le da importancia a mis creencias religiosas	.439	-.066	.254
5.	Son importantes mis características físicas para desempeñar mi trabajo	.325	.069	.217
6.	Me siento inferior a mis compañeros de trabajo	.377	-.018	.267
7.*	Mantengo mi trabajo sin importar mi edad (experiencia)	.192	.477	.036
8.	Mis compañeros me incluyen en el trabajo	.322	.440	.189
9.	Mi jefe realiza diferencias entre mis compañeros y yo	.262	.156	.549
10.*	Mi jefe nos trata por igual a mí y a mis compañeros de trabajo	.155	.528	.391
11.	Le prohíben a mis compañeros de trabajo dirigirse a mí debido a mi color de piel	.233	.012	.123
12.**	El trato de mi jefe es justo	-.234	-.553	-.465

	entre trabajadores			
13.	Me siento excluido por mis compañeros de trabajo por mis ideologías	.582	.182	.165
14.	Mis compañeros de trabajo me ignoran	.500	.295	.319
15.	Me incluyen durante las actividades laborales	.378	.516	.113
16.*	Mi jefe me da oportunidad de tener un ascenso sin importar mi escolaridad	-.113	-.390	-.238
17.	Las personas de mi trabajo me discriminan por mi edad	.641	.129	.011
18.*	Mi jefe me grita cuando hago algo mal	.738	.157	.115
19.*	Mi jefe reduce mi sueldo como forma de castigo	.401	.129	.380
20.	Mi jefe se opone a hacerme regaños como forma de castigo	.110	.523	.094
21.	En mi trabajo he recibido castigos sin motivo aparente	.519	.205	.299
22.**	Mi sueldo se me otorga en	.019	-.482	-.184

	tiempo y forma			
23.	Soy regañado en el trabajo incluso cuando hago las cosas bien	.473	.318	.441
24.	En mi trabajo me castigan con horas extras sin razón aparente	.449	.269	.314
25.	Aún cuando cometo un error mi jefe se dirige a mi sin levantar la voz	.406	.506	.029
26.	Mi jefe evita castigarme por errores ajenos	.175	.638	.049
27.	Mi jefe evita hacerme regaños	.367	.581	.060
28.	Mi jefe evita retrasar mi sueldo como forma de castigo	-.167	.418	.031
29.	Mi jefe respeta mi sueldo aun cuando hago algo mal	-.018	.494	.323
30.	Mi jefe respeta mi jornada laboral incluso cuando no finalizo mis deberes	.379	.406	.009
31.	Mi jefe se rehúsa a asignarme largas jornadas como forma de castigo	.185	.634	.074

32.	Mi jefe desaprueba castigarme aun cuando haya cometido errores	.236	.597	-.002
33.	Mi jefe me asigna arduas tareas como forma de castigo	.479	.314	.397
34.	Mi jefe desaprueba las sanciones como forma de castigo	.200	.647	.053
35.	Mi jefe ha aprovechado su puesto para castigarme	.518	.354	.337
36.*	En mi trabajo me pueden despedir como forma de castigo	.190	.124	.408
37.	Mi jefe me ha insultado por mi desempeño en el trabajo	.159	.144	.640
38.	Mis compañeros de trabajo se refieren a mí con sobrenombres	.083	.141	.508
39.	Recibo gritos por parte de mi jefe	.138	.176	.744
40.	He sido agredido por mis compañeros de trabajo	.121	.505	.308
41.*	Mis compañeros de trabajo	.669	.036	-.041

	evitan amenazarme			
42.	Entre mis compañeros y yo	.472	-.019	.327
	evitamos los sobrenombres			
43.*	Mis compañeros de trabajo	.594	.250	.167
	me respetan			
44.	Me he sentido humillado por	.121	.505	.308
	mis compañeros			
45.*	Mis compañeros de trabajo	.471	.199	.136
	me elogian por mi			
	desempeño laboral			
46.**	En mi trabajo se refieren a mí	-.135	-.311	-.463
	con sobrenombres			
47.	Recibo halagos de mi jefe por	.531	.025	.302
	mi desempeño laboral			
48.*	Cuando mi jefe se dirige a mi	.620	.043	.182
	omite decir groserías			
49.*	Recibo amenazas por parte	.298	.605	.124
	de mis compañeros de			
	trabajo			
50.	Recibo ordenes de mi jefe sin	.565	.073	.368
	gritos			
51.	Me he dado cuenta de que	.309	.334	.411
	entre mis compañeros se			

	refieren a mí con apodos			
52.**	Se me ridiculiza verbalmente en publico	-.239	-.454	-.530
53.*	Mis compañeros de trabajo se burlan de mis preferencias sexuales	.138	.768	.080
54.*	Mis compañeros de trabajo me insultan por mi orientación sexual	.082	.720	.165

Nota: *Reactivos eliminados por el análisis de varianza

**Reactivos eliminados para incremental la consistencia interna (alfa de Cronbach).

Las puntuaciones obtenidas en el análisis factorial exploratorio a través del método de rotación Varimax, se muestran en la Tabla 5, la cual indica la eliminación de 13 reactivos, por lo tanto de los 54 reactivos analizados, sólo 41 cumplieron los criterios necesarios.

Tabla 5.

Reactivos eliminados del análisis factorial.

Factor	Reactivos eliminados	Total reactivos eliminados
F1. Discriminación	7, 10, 16	3
F2. Castigo	18, 19, 36	3
F3. Violencia	41, 43, 45, 48, 49,	7

verbal	53, 54
Total	13

5.5 Confiabilidad

Según Martínez-Arias (1995), el alfa de Cronbach considera el número de elementos del cuestionario, la varianza de cada ítem y el total, basando su derivación en la covarianza media entre los “n” ítems como un estimador de la confiabilidad de un test de longitud $n=1$.

Los 41 reactivos obtenidos del análisis factorial fueron sometidos a esta prueba de consistencia interna, eliminándose sólo 4 reactivos, en la Tabla 6 se muestran el total de reactivos eliminados.

Tabla 6.

Reactivos eliminados del análisis de consistencia interna.

Factor	Reactivos eliminados	Total reactivos eliminados
F1. Discriminación	12	1
F2. Castigo	2	1
F3. Violencia verbal	46, 52	2
Total		4

Los valores de consistencia interna expresados por el alfa de Cronbach para cada factor, se presentan en la Tabla 7, donde se puede apreciar el factor teórico, el número de reactivos que lo componen y el alfa correspondiente.

Tabla 7.

Análisis de consistencia interna para el instrumento de Mobbing

Factor	No. de Reactivos	Alfa
F1. Discriminación	13	0.783
F2. Castigo	15	0.866
F3. Violencia verbal	9	0.790
Total	37	0.916

El análisis de consistencia interna para los tres factores, apreciado en la Tabla 7, muestra una consistencia teórica y factorial entre el 78% y 86 %. El factor con mayor confiabilidad fue F2. Castigo con 86%, seguido del F3. Violencia laboral con 79% y F1. Discriminación fue el de menor consistencia interna con el 78%, dando como resultado una confiabilidad general del instrumento de 91%.

Puesto que de los 41 reactivos, sólo 37 mostraron una consistencia interna válida, estos 37 reactivos, más las ocho preguntas sociodemográficas conformaron la versión final (ver **Apéndice 7**) del instrumento de medición de Mobbing.

5.6 Análisis de varianza

Con la finalidad de comprobar la sensibilidad del instrumento para discriminar entre grupos, y como parte de una primera comprobación de validez de constructo, se llevaron a cabo análisis de varianza de una vía (One Way) con las siguientes variables:

edad, sexo, escolaridad, tipo o nivel de puesto y tipo de organización. Los resultados obtenidos con este análisis no mostraron significancia alguna por lo que no se muestran tablas con las variables descritas con anterioridad.

5.7 Correlaciones

Con el propósito de corroborar los resultados del análisis de varianza y completar información pertinente para la validez de constructo del instrumento, se decidió llevar a cabo algunas correlaciones entre Mobbing y variables sociodemográficas. En la Tabla 8 se pueden observar los resultados de las correlaciones correspondientes.

Tabla 8.

Correlaciones Pearson entre los 3 factores de Mobbing y variables sociodemográficas.

	F1	F2	F3	A.	B.	C.
F1	1					
F2	.477**	1				
F3	.512**	.674**	1			
A. Edad	-	-	-	-		
B. Sexo	-.059	-.136*	-.176**	-.149*	1	
C. Escolaridad	-.150**	-.094	-.138*	-.116	.067	1

*correlación es significativa a nivel 0.05

**correlación es significativa a nivel 0.01

CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN

Con base en la encuesta de la OCCMundial (2012), en México existe muy poca información acerca del Mobbing, como es que éste repercute en el trabajador y sus posibles formas de abordarlo, prueba de ello es que el 69.5% de los encuestados nunca habían escuchado este término. Aunado a esto, el 70% consideró que este fenómeno es un problema importante en México.

Por lo tanto, debido a la falta de información y divulgación de este riesgo psicosocial y como una aportación a la Psicología de la Salud Ocupacional y Psicología Organizacional en México, el objetivo principal de esta investigación fue la construcción y desarrollo de un instrumento para medir Mobbing en trabajadores mexicanos, por lo que se puede considerar, que; hasta esta primera etapa de carácter exploratorio, se cumplió, cabalmente, en términos de construcción, y de manera parcial, en su desarrollo. Lo anterior se basa en los resultados obtenidos en cada una de las etapas anteriormente descritas.

La construcción del instrumento, en su primera etapa con la creación del banco de 71 reactivos (F1. Discriminación=26, F2. Castigo=23 y F3. Violencia verbal=22) se realizó satisfactoriamente. Posteriormente, a partir de una revisión con base en las 12 reglas de la correcta redacción de reactivos, se hicieron correcciones de estilo, quedando 64 reactivos (F1=23, F2=21 y F20), siendo esta la versión 1 del instrumento de medición.

La versión 1 del instrumento fue sometida a una prueba piloto con 37 sujetos, con base en los resultados preliminares; se corrigieron 11 reactivos y se eliminaron 9, mismos que fueron corregidos, quedando un total de 60 reactivos (F1=20, F2=20 y

F3=20), dando como resultado la versión 2 del instrumento, el cual fue aplicado a una muestra de 300 trabajadores mexicanos, tanto de sectores públicos, como privados.

Posteriormente la discriminación de reactivos fue satisfactoria en términos esperados ya que de los 60 reactivos que fueron discriminados con la prueba “t” de Student para muestras independientes, sólo se eliminaron 6, dando un total de 54 reactivos.

Con relación a la fase del análisis factorial exploratorio por el método de Componentes principales y rotación Varimax en el que se consideraron por lo menos 5 sujetos por reactivo; así como los requisitos recomendados para un análisis factorial (Martínez-Arias, 1995; en Fernández-Ballesteros, 2013), fue satisfactoria, ya que de los 54 reactivos divididos en los tres factores; 30 reactivos resultaron teóricamente fuertes, sin embargo, los reactivos correspondientes al F3. Violencia verbal, no resultaron tan representativos como se esperaba, eliminándose más de la mitad de ellos.

En conclusión y a pesar de lo sucedido, se obtuvo un instrumento de 37 reactivos factorialmente fortalecido para medir Mobbing. El análisis de consistencia interna de los tres factores, obtuvo una confiabilidad general de 91%, que representa un valor consistente y confiable. Cabe mencionar que la versión final de este instrumento (37 reactivos) no se aplicó a ninguna muestra.

Es importante aclarar que en dos de las preguntas sociodemográficas del instrumento: Edad y Antigüedad en la empresa; las opciones de respuesta se presentaban en rango y no como variable discreta, es decir, en lugar de que los participantes pudieran escribir su edad y antigüedad en la empresa exactas, se les

presentaba opciones de respuesta en rangos, por tal motivo; no se pudieron correr los análisis de varianza ni las correlaciones correspondientes con esos dos datos.

Con lo que respecta a una primera aproximación de validez de constructo, no se pudo sustentar que las variables de los datos sociodemográficos tuvieran un valor significativo.

Dadas las circunstancias descritas con anterioridad y con base en el marco teórico que sustenta dicha investigación se encontraron algunos puntos que permiten realizar correcciones y modificaciones del instrumento que se construyó, así como algunos cambios en cuanto a la población, dinámica y métodos de aplicación del mismo.

De acuerdo con Piñuel (2001), para que exista Mobbing tienen que converger tres factores indispensables, el primero de ellos afirma la presencia de un maltrato verbal y conductual, continuado y frecuente en el tiempo de al menos seis meses y que se produzca cada semana. De este modo, se puede concluir que una de las fallas que tuvo esta investigación en cuanto a la selección de la muestra, fue el sólo haber pedido como condición a los participantes; que se encontraran laborando al momento de la aplicación, sin haber tomado en cuenta que, como mínimo, tuvieron que haber estado seis meses trabajando en la empresa u organización correspondiente y no menos, pues de otro modo el maltrato verbal y conductual no se tratarían de un caso de Mobbing.

Según Leymann (1992); Cooper (2000) & Zapf (2004), la repetición o el encadenamiento de las conductas de hostigamiento que se producen con cierta periodicidad y la frecuencia de los comportamientos de acoso, son un indicador directo de la intensidad o gravedad del caso y por lo tanto es un estimador de la probabilidad

de daño. En efecto, en mi instrumento de medición, no se mide la frecuencia ni duración de las conductas, por lo que se dejó de lado la gravedad de Mobbing que presentan los sujetos.

Según Piñuel (2005), el Mobbing se manifiesta por un comportamiento de persecución que se materializa en; maltratar verbalmente a una persona (amenazas, gritos insultos), inventar calumnias o rumores falsos sobre ella, sobrecargar de trabajo o reducir plazos de ejecución, aislar a una persona con el fin de reducir sus posibilidades de expresarse, hostigar a una persona, forzar a una persona a un abandono de su puesto de trabajo, entre otras. Por tanto, se puede observar que los reactivos distribuidos en los tres factores, coinciden con las conductas propuestas por Piñuel, sin embargo, hay conductas que no se pueden clasificar en ninguno de los factores, por lo que resultaría enriquecedor incluir más factores, que permita la integración de las mismas.

Con lo que respecta a las correlaciones, se pudo observar en los resultados, que el dato sociodemográfico de escolaridad correlacionó negativamente con el factor de discriminación, lo que significa que a mayor nivel de escolaridad menor discriminación. Dicho de otra forma, las personas con niveles de escolaridad superiores, son menos propensas a sufrir algún tipo de discriminación, hecho que resultó inesperado, pues de acuerdo con Piñuel (2005), el “hecho diferencial” es una causa de Mobbing, es decir; los trabajadores que presentan características que los hace distintos a la mayoría de los otros como; edad, nivel de idiomas, nivel de escolaridad, sexo, etc., suelen ser utilizados en su contra, con el afán de hacer a un lado o menos preciar a la víctima. En

este caso, las personas que presentaron un mayor nivel de escolaridad, no se vieron afectados por eso.

Después de realizar un análisis exhaustivo y autocrítico del estudio y que claramente debido a la limitación en los datos demográficos no se pudieron realizar los análisis correspondientes y por lo tanto no se puede sustentar específicamente si los datos sociodemográficos se inclinan más por alguno de los grupos, encuentro también necesario para futuros estudios la incorporación de reportes e instrumentos complementarios, ya que como se menciona en el apartado de medición, el fenómeno del Mobbing usualmente se mide junto con otros instrumentos como de ansiedad, depresión o autoestima (Fidalgo & Piñuel, 2004).

En cuanto al campo de la Salud Ocupacional, Psicología de la Salud Ocupacional y Psicología Organizacional, instrumentos de este tipo, benefician a estas disciplinas, pues a través de sus resultados permiten crear diferentes estrategias de intervención, tratamiento y seguimiento de los diversos riesgos psicosociales que existen en la actualidad. Cabe mencionar que la prevención es el objetivo principal de estas áreas, sin embargo, no se descarta el hecho de que se presenten casos en las organizaciones hoy en día, siendo así, hay que realizar programas de intervención.

Casi para concluir, es importante hacer referencia a la falta de instrumentos para medir Mobbing en población de trabajadores mexicanos y aunque en la actualidad se han creado Normas Oficiales, Leyes y Programas que protegen la salud de los trabajadores, es de suma importancia desarrollar, o en su caso, validar instrumentos ya existentes que midan este fenómeno, para poder diagnosticar, tratar y hacer valer los derechos de los trabajadores en México.

Se llega a la conclusión de que esta investigación ha cumplido con su objetivo principal; elaborar un instrumento que mida Mobbing para empleados mexicanos; podría resultar un instrumento prometedor realizando los cambios pertinentes que se han mencionado. Hay que considerar que este fue un estudio exploratorio y que requiere de una comprobación más pertinente para probar nuevamente el instrumento, a pesar de los errores, esta investigación resulta relevante en materia de medición del Mobbing, ya que aporta una evidencia más que puede incidir en la mejoría de las empresas mexicanas y en el campo Psicología Organizacional en México en un futuro.

LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

A lo largo de la presente investigación se suscitaron una serie de limitaciones, a continuación se enlistan algunas de ellas:

- Debido a que México no se han realizado muchos estudios acerca de este tema, fue difícil encontrar información del país, por tal motivo se tuvo que recurrir a bibliografía extranjera, aunque ésta presente parámetros distintos a los de la población mexicana.
- En la actualidad no se cuenta con cifras exactas del número de personas que padecen este fenómeno en México, así que resulta imposible comparar si a incrementando o reducido el número de víctimas por Mobbing.
- El instrumento construido en este estudio, sólo contó con ocho preguntas sociodemográficas, debido a la escases de estos datos, fue imposible realizar otro tipo de correlaciones y así comprobar las hipótesis.
- Tal y como se mencionó en el apartado de conclusiones, debido a las opciones de respuesta en rango de los datos edad y antigüedad en la empresa, no fue posible realizar los análisis estadísticos correspondientes, pues las respuestas se deben pedir como variable discreta.

Sugerencias para futuras investigaciones:

- Pedir como requisito que los trabajadores lleven como mínimo 6 meses laborando en su trabajo actual, porque uno de los criterios establece que se debe estar expuesto a las conductas de Mobbing, mínimo 6 meses, para saber si se trata o no, de un caso de acoso psicológico laboral.

- Incluir datos sociodemográficos que nos den mayor información respecto al participante como; salario, estado civil, horario de trabajo, actividades que desempeña, si tiene o no personal a su cargo, etc. De esta forma se pueden realizar correlaciones con el afán de comprobar la validez y confiabilidad del instrumento.
- Revisar la buena y correcta redacción de los reactivos, para no caer en redundancias.
- Para próximos estudios de este tipo, es necesario incluir otro instrumento de medición, con la finalidad de saber si hay afectaciones en la salud de los trabajadores, y a su vez, no confundir entre Mobbing u otro tipo de fenómeno.

REFERENCIAS

- Abajo, F. (2006). *Mobbing. Acoso psicológico en el ámbito laboral*. Argentina: Lexis Nexis.
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (sin fecha). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. Recuperado el 25 de abril de 2017 de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Agulló, E., & Ovejero, A. (2001). *Trabajo, individuo y sociedad*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Álvarez, F., & Faizal, E. (2012). *Salud ocupacional: Guía Práctica*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Arciniega, R. (2009). EL Acoso Moral (Mobbing) en las Organizaciones Laborales. *Psicología Iberoamericana*, 17 (2).
- Barquín, M., Kahan, E., Szpirman, L., & Legaspi, J. (2000). *La salud en el Trabajo*. México: JGH Editores.
- Bermúdez, G., García, Z. (2012). *El acoso laboral y la seguridad social México-España*. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 06 de agosto de 2017 de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3142/15.pdf>
- Boltvinik, J. (1982). *Necesidades esenciales en México. Situación y perspectiva al año 2000*. Salud. México: LIMUSA.
- Bosqued, M. (2005). *Mobbing: Cómo sobrevivir y superar el acoso psicológico*. Barcelona: Paidós.
- Carvajal, J., Dávila, C. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administracion*, 29 (49) 95-106. Recuperado el 4 de junio de 2017 de <http://www.redalyc.org/html/2250/225028225011/>
- Castro, J., Palacios, M., Paz, M., García, G., & Moreno, L. (2014). *Salud, Ambiente y Trabajo*. México: Mc Graw Hill Education.

Consejo de Salud Ocupacional (sin fecha). Factores Psicosociales. Recuperado el 04 de mayo de 2017 de <http://www.cso.go.cr/tematicas/psicosociales.html>

Diario Oficial de la Federación, (13/11/2014). *Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado el 25 de abril de 2017 de

http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5368114&fecha=13/11/2014

Diario Oficial de la Federación, (26/10/2016). *Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial- Identificación y prevención*.

Recuperado el 21 de abril de 2017 de:

http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5458430&fecha=26/10/2016

Fidalgo, A., & Piñuel I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16 (4) 615-624. Recuperado el 2 de junio de 2017 de

<http://www.redalyc.org/html/727/72716413/>

Figuroa, J. G., E. y Solis, V. (1981). Una aproximación al problema del significado: las redes semánticas, en: *Revista Latinoamericana de Psicología*, 13 (3), 447-458.

Frutos, C., García, A., y Benavides, F. (2006). *Salud laboral, conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. España: Elsevier, Masson.

Gaceta Parlamentaria, Número 3718-VII, (28/02/2013). Recuperada el 02 de abril de 2017 de

<http://gaceta.diputados.gob.mx/Black/Gaceta/Anteriores/62/2013/feb/20130228-VII/Iniciativa-15.html>

García, S.A., Piña, S.A.E., Olgún, F.G. y Uribe-Prado, J.F. (2008). Escalamiento multidimensional y acoso laboral: un estudio conceptual sobre mobbing para el desarrollo de una escala de medición. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 27, 2, 119-132.

- Garduño, R. (03 de noviembre de 2016). Incluirán el mobbing en la Ley Federal del Trabajo como violación de derechos. *La Jornada*, p.35.
- Gastañaga, M. (2012). Salud ocupacional: Historia y Retos del Futuro. *Revista Peruana de Medicina, Experimental y Salud Pública*, 29 (2) 77-178.
- Gil-Monte, P. (2009) algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de la Salud Pública*, 83 (2) 169-173. Recuperado el 20 de mayo de 2017 de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272009000200003&script=sci_arttext&tlng=pt
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29 (2).
- Gómez, N. (16 de junio de 2016). La OIT y el futuro de los trabajadores. *La Jornada*, p. 28.
- Gómez, I. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones de trabajo. *Universitas Psychologica*, 6 (1).
- González, I. (2012). Mobbing y su asociación con factores psicosociales en docentes del nivel medio superior en México. *Revista Iberoamericana de Psicología, Ciencia y Tecnología*, 5 (2) 67-76. Recuperado el 22 de julio de 2017 de <http://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/247/215>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hirigoyen, M. (2004). Lugar de trabajo. En Sanmartín, El laberinto de la violencia. (págs. 111-122). Barcelona: Editorial Ariel

Hirigoyen, M. (2013). El acoso en el Trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso. Barcelona: Herder.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (sin fecha). Factores de riesgo psicosocial. Recuperado el 04 de abril de 2017 de <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=afeb84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD4>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado el 7 de abril de 2017 de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Juárez, G. A. (2007). Psicología de la Salud Ocupacional: Área de oportunidad en México. *Revista de la Facultad de Salud Pública y Nutrición, UANL*, 8 (3). Recuperado el 11 de abril de 2017 de <http://www.respyn.uanl.mx/viii/3/editorial/editorial.htm>

Juárez, G. A. (2008). La percepción de control en la Salud y Bienestar Laboral: Desarrollo de un Modelo Psicosocial. En Uribe, *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. (págs. 35-61). México: Facultad de Psicología: UNAM.

Kahale, D. (2007). El acoso moral en el trabajo (mobbing): Delimitación y herramientas jurídicas para combatirlo. *Gaceta Laboral*, 13 (1) 76-94. Recuperado el 6 de junio de 2017 de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972007000100005&lng=es&tlng=es.

Lazo, H. (1992). *Higiene y Seguridad Industrial. La salud en el trabajo*. México: Porrúa.

- Leymann, H. (1996). Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral (“mobbing”) en el trabajo. *European Journal of work and organizational Pshychology*, 5 (2), 165-184.
- Marín, M., y Pico, M. (2004). *Fundamentos de Salud Ocupacional*. Colombia: Universidad de Caldas.
- Martínez, S., Cruz, M. (2008). El acoso psicológico en el trabajo. *Catálogo de Revistas- Universidad Veracruzana*, 18 (2). Recuperado el 20 de julio de 2017 de <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/667/1172>
- Moreno, B., y Báez, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado el 20 de agosto de 2017, de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Moreno, B., Rodríguez, A. Morante, M., Garrosa, E., Carvajal, R., Díaz, L. (2008). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. *Universitas Psychologica*, 7 (2) 25-36. Recuperado el 1 de junio de 2017 de <https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/Evaluacion-del-acoso-psicologico.pdf>
- Muñoz, J., Díaz, J., & Moreno, C. (2010). *Agresión y violencia. Cerebro, comportamiento y bioética*. México: Herder.
- Neff, W. (1972). *El trabajo, el hombre y la sociedad*. Buenos Aires: Paidós
- OCC. (07 de agosto de 2012). *Mobbing*. Recuperado el 29 de mayo de 2017 de <https://www.facebook.com/notes/occmundialcom/mobbing/10151093787538599/?fref=mentions>



- Olivares, E. (28 de diciembre de 2014). La mitad de los profesionistas en México enfrenta el mobbing. *La Jornada*, p.30.
- O.M.S. (sin fecha). Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 01 de marzo, 2017 de <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>
- O.M.S. (2007). Salud de los trabajadores: Plan de acción mundial. Recuperado el 30 de mayo de 2017 de http://www.who.int/occupational_health/WHO_health_assembly_sp_web.pdf
- O.M.S. (sin fecha). Violencia. Recuperado el 09 de junio de 2017 de <http://www.who.int/topics/violence/es/>
- Organización Internacional del Trabajo. (1992). Factores psicosociales en el trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención. México: AlfaOmega.
- Organización Internacional del Trabajo. (sin fecha). Orígenes e historia. Recuperado el 03 de marzo de 2017 de <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/history/lang--es/index.htm>
- Ovejero, A. (2006). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (1) 101-121. Recuperado el 8 de junio de 2017 de <http://www.redalyc.org/html/2313/231317045005/>
- Peniche, C. (2008). La salud en el trabajo: Una reflexión final. En Uribe, *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. (págs. 355-365). México: Facultad de Psicología, UNAM.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. España: Sal Terrae-Santander.
- Piñuel, I. (2008). *Mobbing: estado de la cuestión*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Piñuel, I. (2012). *Mobbing. Manual de autoayuda*. España: Debolsillo Clave.
- Piñuel, I. & García, A. (2015). *La evaluación del Mobbing*. Buenos Aires: Sb.

- Ruíz, A. (1997). *Salud ocupacional y productividad*. México: LIMUSA.
- Ruíz, C., García, A., & Benavides, F. (2006). *Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Elsevier Masson.
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la Salud Ocupacional*. Madrid: Síntesis.
- Sánchez, M. (1994). *Elementos de Salud Pública*. México: Méndez Editores.
- Sanmartín, J. (2004). *El laberinto de la violencia. Causas, tipos y efectos*. España: Ariel, S.A.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2016). *PRONABET, herramienta eficaz de la STPS para prevenir factores de riesgo psicosocial*. Recuperado el 02 de abril de 2017 de <https://www.gob.mx/stps/prensa/pronabet-herramienta-eficaz-de-la-stps-para-prevenir-factores-de-riesgo-psicosocial>
- Torres, M. (2004). Familia. En Sanmartín, *El laberinto de la violencia: causas, tipos y efectos*. (págs. 77-87). Barcelona: Editorial Ariel.
- Uribe-Prado, J., Trejo-Islas, E., Vázquez-Duarte, G., García-Saisó, A., & García-Saisó, S. (2011). Estudio exploratorio de violencia en el trabajo y su relación con factores psicosomáticos: Desarrollo de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT), *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(1), 21-25.
- Uribe-Prado, J. (2011). *Violencia en el trabajo: Mobbing*. México: Manual Moderno.
- Uribe-Prado, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México, D.F.: Manual Moderno.
- Uribe-Prado, J. (2016). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México: UNAM: Manual Moderno.
- Vega, V. (2011). *Violencia, maltrato, acoso laboral. El mobbing como concepto*. Buenos Aires: Luga.

APÉNDICES

APÉNDICE 1. Redes Semánticas Naturales-Versión 1

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE PSICOLOGÍA	
Nombre: _____		Edad: _____
Escolaridad: _____		Sexo: (H) (M)
Enumera del uno al cinco las palabras que relaciones con <i>discriminación</i> en el trabajo. Uno siendo la más importante y cinco la menos importante.		
1.- _____	4.- _____	
2.- _____	5.- _____	
3.- _____		

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE PSICOLOGÍA	
Nombre: _____		Edad: _____
Escolaridad: _____		Sexo: (H) (M)
Enumera del uno al cinco las palabras que relaciones con <i>castigo</i> en su trabajo. Uno siendo la más importante y cinco la menos importante.		
1.- _____	4.- _____	
2.- _____	5.- _____	
3.- _____		



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA



Nombre: _____ Edad: _____

Escolaridad: _____ Sexo: (H) (M)

Enumera del uno al cinco palabras que relaciones con el *Abuso de poder* en el trabajo. Uno siendo la más importante y cinco la menos importante.

1.- _____ 4.- _____

2.- _____ 5.- _____

3.- _____

APÉNDICE 2. Redes Semánticas Naturales-Versión 2



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA



Nombre: _____ Edad: _____
Escolaridad: _____ Sexo: (H) (M)

1.- Escriba cinco palabras que relacione con la discriminación por parte de los compañeros de trabajo.

2.- Posteriormente enumérelas del 1 al 5, uno siendo la más importante y cinco la menos importante.

	()
	()
	()
	()
	()



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA



Nombre: _____ Edad: _____
Escolaridad: _____ Sexo: (H) (M)

1.- Escriba cinco palabras que relacione con el castigo por parte de un jefe/patrón.

2.- Posteriormente enumérelas del 1 al 5, uno siendo la más importante y cinco la menos importante.

	()
	()
	()
	()
	()



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA



Nombre: _____ Edad: _____

Escolaridad: _____ Sexo: (H) (M)

1.- Escriba cinco palabras que relacione con la violencia verbal en el área de trabajo.

2.- Posteriormente enumérelas del 1 al 5, uno siendo la más importante y cinco la menos importante.

	()
	()
	()
	()
	()

APÉNDICE 3. Banco de Reactivos 1

Elaboración de Pruebas Industriales

Banco de Reactivos

Dr. J. Felipe Uribe Prado

TEMA: **Mobbing**: Se refiere a conductas negativas continuas que son dirigidas contra uno o varios empleados por sus superiores y/ o colegas.

FACTORES:

- a) **Discriminación**: Es una práctica cotidiana que consiste en dar un trato desfavorable o de desprecio inmerecido a determinada persona o grupo, que a veces no percibimos, pero que en algún momento la hemos causado o recibido.
- b) **Castigo**: Es aquella pena o sanción que se le impone a alguien como consecuencia de haber contrariado alguna norma, precepto u orden establecidos por una autoridad.
- c) **Violencia Verbal**: la violencia verbal o maltrato verbal se caracteriza por acusaciones, insultos, amenazas, juicios, críticas degradantes, órdenes agresivas o gritos.

Clave	Reactivos
R1F1C+	He experimentado racismo en mi área laboral
R2F1C-	Hay igualdad de trato entre mis compañeros de trabajo
R3F1C+	Me he sentido excluido por mi jefe en el trabajo
R4F1C-	Me incluyen durante las actividades laborales
R5F1C+	Existen diferencias en mi trabajo
R6F1C-	Mi jefe evita hacer diferencias en el trabajo a los trabajadores
R7F1C+	Me han ignorado mis compañeros de trabajo
R8F1C-	Mis compañeros evitan ignorarme en el trabajo
R9F1C+	He sentido soledad en el trabajo
R10F1C-	La soledad es irrelevante en mi trabajo
R11F1T+	Se me trata diferente por mi sexo en el trabajo
R12F1T-	El trato en mi trabajo es igual sin importar el sexo

R13F1T+	He sido agredido en el trabajo
R14F1T-	Me tratan con amabilidad en el trabajo
R15F1T+	El trato de mi jefe es justo entre trabajadores
R16F1T-	Percibo injusticia por parte de mi jefe
R17F1T+	Mi jefe me da oportunidad de tener un ascenso sin importar mi escolaridad
R18F1T-	He perdido la oportunidad de un ascenso por mi nivel de escolaridad
R19F1T+	Mi permanencia en mi trabajo depende de mi edad (experiencia)
R20F1T-	Mantengo mi trabajo sin importar mi edad (experiencia)
R21F2C+	En mi trabajo me pueden despedir como forma de castigo
R22F2C-	Puedo seguir laborando aunque no cumpla con las expectativas
R23F2C+	Mi jefe me reduce mi sueldo como castigo
R24F2C-	Mi jefe respeta mi saldo aun cuando hago algo mal
R25F2C+	Soy constantemente regañado en el trabajo
R26F2C-	Mi jefe evita hacerme regaños
R27F2C+	Cuando hago algo mal, mi jefe me grita
R28F2C-	Aun cuando cometo un error mi jefe se dirige a mi sin levantar la voz
R29F2C+	En mi trabajo me castigan con horas extra
R30F2C-	Mi jefe respeta mi jornada laboral incluso cuando no finalizo mis deberes
R31F2T+	Mi jefe han aprovechado su puesto para castigarme injustificadamente
R32F2T-	Mi jefe desapruaban realizarme sanciones como castigos
R33F2T+	Mis superiores me castigan por errores de mis compañeros
R34F2T-	Mis superiores evitan castigarme por errores ajenos

R35F2T+	Se retrasa mi sueldo como forma de castigo sin motivo aparente
R36F2T-	Mi jefe omite retrasar mi salario como forma de castigo
R37F2T+	Mi jefe me asigna arduas tareas como forma de castigo
R38F2T-	Mi jefe se rehúsa a asignarme largas jornadas como forma de castigo
R39F2T+	En mi trabajo constantemente he recibido castigos sin motivo aparente
R40F2T-	Mi jefe desaprueba castigarme aun cuando haya cometido errores
R41F3C+	Mi jefe se dirige a mí con groserías que de verdad me ofenden
R42F3C-	Mi jefe omite decir groserías cuando se dirige a mi
R43F3C+	Me hacen sentir inútil mis compañeros en el trabajo
R44F3C-	Mi jefe me hace sentir útil
R45F3C+	Mi jefe me ha insultado por mi desempeño en el trabajo
R46F3C-	Recibo halagos de mi jefe por mi desempeño laboral
R47F3C+	Me han agredido mis compañeros de trabajo
R48F3C-	Mis compañeros de trabajo me respetan
R49F3C+	Me he sentido humillado por mis compañeros
R50F3C-	Mi compañeros de trabajo me elogian por mi desempeño laboral
R51F3T+	Mis compañeros de trabajo se refieren a mí con sobrenombres
R52F3T-	En mi trabajo se refieren a mí con mi nombre
R53F3T+	Me he dado cuenta de que entre mis compañeros se refieren a mí con apodos
R54F3T-	Entre mis compañeros y yo evitamos los sobrenombres
R55F3T+	Recibo amenazas por parte de mis superiores
R56F3T-	Es poco probable que reciba amenazas por parte de mis superiores como violencia verbal
R57F3T+	Recibo gritos por parte de mi jefe

R58F3T-	Las órdenes provenientes de mis jefes son sin gritos
R59F3T+	He tenido problemas en el trabajo por rumores que inventan sobre mí
R60F3T-	

R61F1T+	Mis compañeros de trabajo me discriminan por mi apariencia física
R62F1T+	Mis características físicas son impedimento para desempeñar mi trabajo
R63F1T+	Mi jefe toma en cuenta mi apariencia física
R64F1T+	Mi jefe le da relevancia a mis creencias religiosas
R65F1T-	Mi jefe respeta mis creencias religiosas
R66F1T+	Son importantes mis características físicas para desempeñar mi trabajo
R67F2T+	Mi jefe reduce mi hora de alimentos como forma de castigo
R68F2T-	Mi sueldo se me otorga en tiempo y forma aunque existan castigos injustificados
R69F3T+	Recibo amenazas por parte de mis compañeros de trabajo
R70F3T-	Es poco probable que reciba amenazas por parte de mis compañeros de trabajo
R71F2C-	Mis superiores se oponen a hacerme regaños como forma de castigo

APÉNDICE 4. Reactivos del Instrumento-Versión 1: Mobbing (1.0)

Factor 1: Discriminación	
	He experimentado racismo en mi área laboral
	Mi jefe trata por igual a mí y a mis compañeros de trabajo
	Me he sentido excluido por mi jefe en el trabajo
	Me incluyen durante las actividades laborales
	Mi jefe realiza diferencias entre mis compañeros y yo
	Mi jefe evita hacer diferencias en el trabajo entre mis compañeros y yo
	Me han ignorado mis compañeros de trabajo
	Mis compañeros me incluyen en el trabajo
	He sentido soledad en el trabajo
	El trato en mi trabajo es igualitario sin importar el sexo
	He sido agredido en el trabajo
	Me tratan con amabilidad en el trabajo
	El trato de mi jefe es justo entre trabajadores
	Mi jefe me da oportunidad de tener ascenso sin importar mi escolaridad
	He perdido la oportunidad de un ascenso por mi nivel de escolaridad
	Mi permanencia en mi trabajo depende de mi edad (experiencia)
	Mantengo mi trabajo sin importar mi edad (experiencia)
	Mis compañeros de trabajo me discriminan por mi apariencia física
	Mis características físicas son impedimento para desempeñar mi trabajo
	Mi jefe toma en cuenta mi apariencia física
	Mi jefe le da relevancia a mis creencias religiosas
	Mi jefe respeta mis creencias religiosas
	Son importantes mis características físicas para desempeñar mi trabajo

Factor 2: Castigo

	En mi trabajo me pueden despedir como forma de castigo
	Mi jefe reduce mi sueldo como castigo
	Mi jefe respeta mi sueldo aun cuando hago algo mal
	Soy constantemente regañado en el trabajo
	Mi jefe evita hacerme regaños
	Mi jefe me grita cuando hago algo mal
	Aun cuando cometo un error mi jefe se dirige a mí sin levantar la voz
	En mi trabajo me castigan con horas extras
	Mi jefe respeta mi jornada laboral incluso cuando no finalizo mis deberes
	Mi jefe ha aprovechado su puesto para castigarme injustificadamente
	Mi jefe desaprueba las sanciones como castigo
	Mi jefe evita castigarme por errores ajenos
	Se retrasa mi sueldo como forma de castigo
	Mi jefe desaprueba retrasar mi salario como forma de castigo
	Mi jefe me asigna arduas tareas como forma de castigo
	Mi jefe se rehúsa a asignarme largas jornadas como forma de castigo
	En mi trabajo constantemente he recibido castigos sin motivo aparente
	Mi jefe desaprueba castigarme aun cuando haya cometido errores
	Mi jefe reduce mi hora de alimentos como forma de castigo
	Mi sueldo se me otorga en tiempo y forma
	Mi jefe se opone a hacerme regaños como forma de castigo
Factor 3: Violencia verbal	
	Mi jefe se dirige a mí con groserías que me ofenden
	Mi jefe omite decir groserías cuando se dirige a mí

Me hacen sentir inútil mis compañeros en el trabajo
Mi jefe me hace sentir útil
Mi jefe me ha insultado por mi desempeño en el trabajo
Recibo halagos de mi jefe por mi desempeño laboral
Mis compañeros de trabajo me han agredido
Mis compañeros de trabajo me respetan
Me he sentido humillado por mis compañeros
Mis compañeros de trabajo se refieren a mí con sobrenombres
Mis compañeros de trabajo me elogian por mi desempeño laboral
En mi trabajo se refieren a mí con mi nombre
Me he dado cuenta de que entre mis compañeros se refieren a mí con apodos
Entre mis compañeros y yo evitamos los sobrenombres
Recibo amenazas por parte de mi jefe
Mi jefe evita amenazarme
Recibo gritos por parte de mi jefe
Recibo órdenes de mi jefe sin gritos
Recibo amenazas por parte de mis compañeros de trabajo
Mis compañeros de trabajo evitan amenazarme

APÉNDICE 5. Reactivos del Instrumento-Versión 2: Mobbing (2.0)

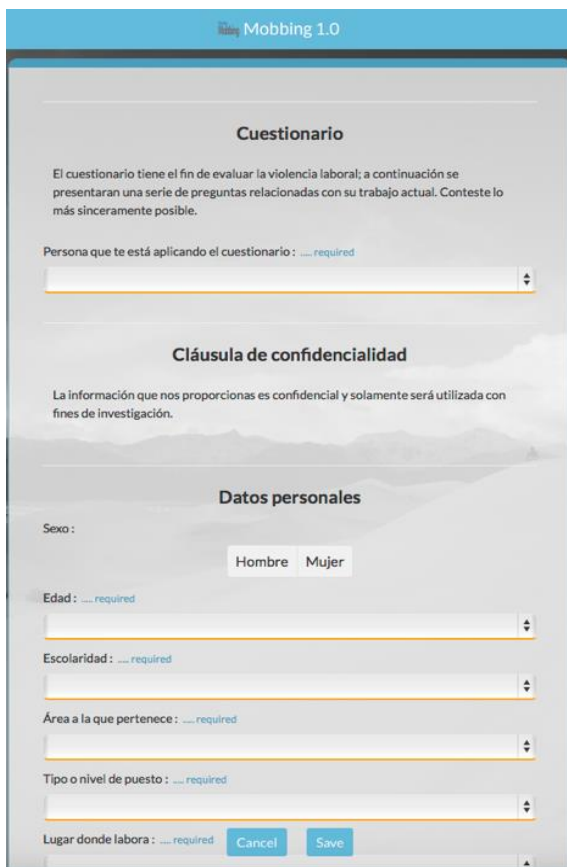
Clave	Reactivo
R1F1T+	Mi permanencia en mi trabajo depende de mi edad (experiencia)
R2F3C+	Mi jefe me ha insultado por mi desempeño en el trabajo
R3F2T+	He tenido que trabajar los fines de semana como forma de trabajo
R4F3T+	Mis compañeros de trabajo se refieren a mí con sobrenombres
R5F2C+	Mi jefe me grita cuando hago algo mal
R6F2C+	Mi jefe reduce mi sueldo como castigo
R7F1C+	Me he sentido excluido por mi jefe en el trabajo
R8F1T+	En mi trabajo las características físicas se toman en cuenta para las oportunidades laborales
R9F1T+	Mi jefe le da importancia a mis creencias religiosas
R10F1T-	Me tratan con amabilidad en el trabajo
R11F1T+	Son importantes mis características físicas para desempeñar mi trabajo
R12F1T+	Me siento inferior a mis compañeros de trabajo
R13F3T+	Recibo gritos por parte de mi jefe
R14F1C-	Mi jefe evita hacer diferencias en el trabajo entre mis compañeros y yo
R15F2C-	Mi jefe se opone a hacerme regaños como forma de castigo
R16F1T-	Mantengo mi trabajo sin importar mi edad (experiencia)
R17F3C+	He sido agredido por mis compañeros de trabajo
R18F1C-	Mis compañeros me incluyen en el trabajo
R19F1C+	Mi jefe realiza diferencias entre mis compañeros y yo
R20F2T+	En mi trabajo he recibido castigos sin motivo aparente
R21F3T-	Mis compañeros de trabajo evitan amenazarme
R22F3T-	Entre mis compañeros y yo evitamos los sobrenombres
R23F1C-	Mi jefe nos trata por igual a mí y a mis compañeros de trabajo
R24F2T+	Mi sueldo se me otorga en tiempo y forma
R25F2C+	Soy regañado en el trabajo incluso cuando hago las cosas bien
R26F2C+	En mi trabajo me castigan con horas extras sin razón aparente
R27F3C-	Mis compañeros de trabajo me respetan
R28F1C+	Le prohíben a mis compañeros de trabajo dirigirse a mí debido a mi color de piel
R29F2C-	Aun cuando cometo un error mi jefe se dirige a mí sin levantar la voz
R30F3C-	Mi jefe me hace sentir inútil
R31F1T+	El trato de mi jefe es justo entre trabajadores
R32F3C+	Me he sentido humillado por mis compañeros
R33F2T-	Mi jefe evita castigarme por errores ajenos
R34F1T+	Me siento excluido por mis compañeros de trabajo por mi ideologías
R35F2C-	Mi jefe evita hacerme regaños
R36F3C-	Mis compañeros de trabajo me elogian por mi desempeño laboral

R37F2T-	Mi jefe evita retrasar mi salario como forma de castigo
R38F3T-	En mi trabajo se refieren a mí con sobrenombres
R39F1C+	Mis compañeros de trabajo me ignoran
R40F2C-	Mi jefe respeta mi sueldo aun cuando hago algo mal
R41F1T-	He perdido la oportunidad de un ascenso por mi nivel de escolaridad
R42F1C-	Me incluyen durante las actividades laborales
R43F1T+	Mi jefe me da oportunidad de tener un ascenso sin importar mi escolaridad
R44F3C-	Recibo halagos de mi jefe por mi desempeño laboral
R45F3C+	Me hacen sentir inútil mis compañeros en el trabajo
R46F2C-	Mi jefe respeta mi jornada laboral incluso cuando no finalizo mis deberes
R47F3C-	Cuando mi jefe se dirige a mí omite decir groserías
R48F2T-	Mi jefe se rehúsa a asignarme largas jornadas como forma de castigo
R49F1C+	Las personas de mi trabajo me discriminan por mi edad
R50F3T+	Recibo amenazas por parte de mis compañeros de trabajo
R51F3T-	Recibo órdenes de mi jefe sin gritos
R52F2T-	Mi jefe desaprueba castigarme aun cuando haya cometido errores
R53F3T+	Me he dado cuenta de que entre mis compañeros se refieren a mí con apodos
R54F2T+	Mi jefe me asigna arduas tareas como forma de castigo
R55F3T-	Se me ridiculiza verbalmente en público
R56F2T-	Mi jefe desaprueba las sanciones como castigo
R57F2T+	Mi jefe ha aprovechado su puesto para castigarme.
R58F2C+	En mi trabajo me pueden despedir como forma de castigo
R59F3T+	Mis compañeros de trabajo se burlan de mis preferencias sexuales
R60F3C+	Mis compañeros de trabajo me insultan por mi orientación sexual

APÉNDICE 6. Instrumento-Mobbing 1.0

Link del cuestionario en línea: [https://www.appsheet.com/start/521dfebe-52b1-4eee-8abd-e2dd702648f1#_appName=Mobbing10Respuestas-87291-4&_control=Nuevo&_page=form&_table=Mobbing+1.0+\(Respuestas\)](https://www.appsheet.com/start/521dfebe-52b1-4eee-8abd-e2dd702648f1#_appName=Mobbing10Respuestas-87291-4&_control=Nuevo&_page=form&_table=Mobbing+1.0+(Respuestas))

Cuestionario en línea



The screenshot shows the 'Mobbing 1.0' online questionnaire interface. It features a blue header with the title 'Mobbing 1.0'. Below the header, there is a section titled 'Cuestionario' with a brief description of the survey's purpose. A dropdown menu is labeled 'Persona que te está aplicando el cuestionario: ... required'. The next section is 'Cláusula de confidencialidad', followed by 'Datos personales' which includes fields for 'Sexo' (with 'Hombre' and 'Mujer' radio buttons), 'Edad: ... required', 'Escolaridad: ... required', 'Área a la que pertenece: ... required', 'Tipo o nivel de puesto: ... required', and 'Lugar donde labora: ... required'. 'Cancel' and 'Save' buttons are located at the bottom right of the form.

Aplicación del cuestionario (iOS y Android):

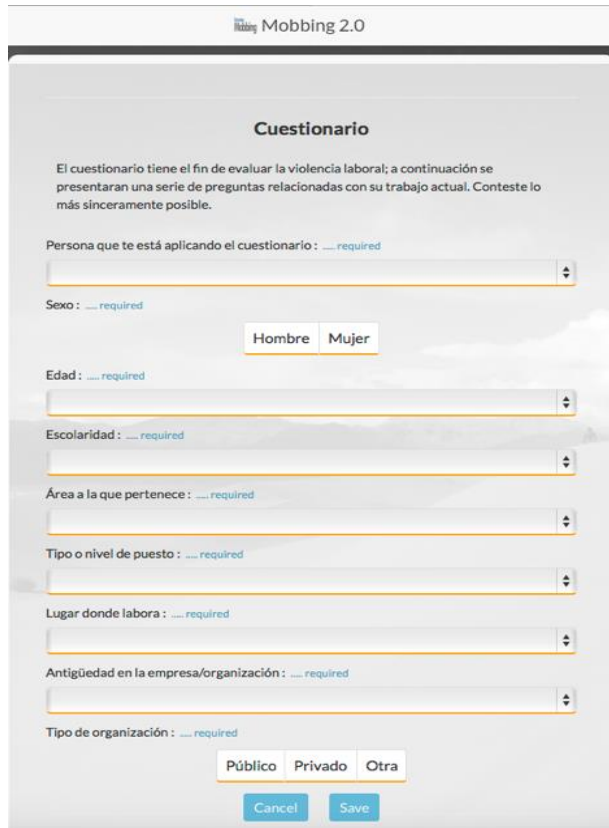


Instrumento- Mobbing 2.0

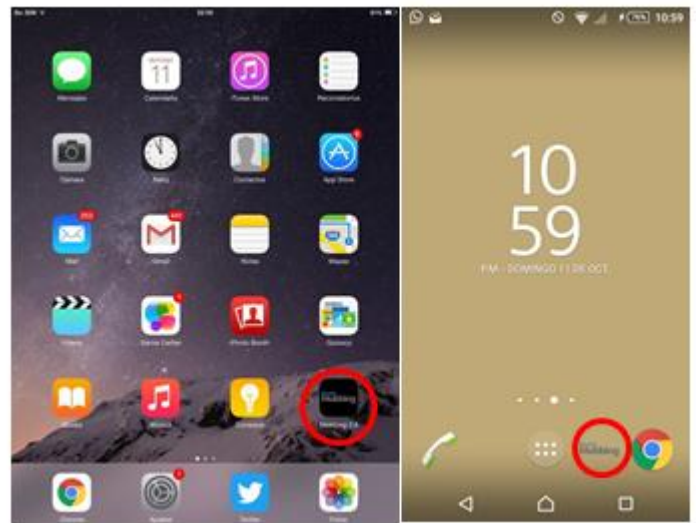
Link del cuestionario en línea: https://www.appsheet.com/start/bba84ced-57fb-42fb-bf73-b86e7471f71c#_appName=Mobbing20-87291&_control=Nuevo&_page=form&_table=Mobbing+2.0

Cuestionario en línea

Aplicación del cuestionario (iOS y Android):



The screenshot shows the 'Cuestionario' (Questionnaire) form for 'Mobbing 2.0'. The form is titled 'Cuestionario' and includes an introductory paragraph: 'El cuestionario tiene el fin de evaluar la violencia laboral; a continuación se presentaran una serie de preguntas relacionadas con su trabajo actual. Conteste lo más sinceramente posible.' Below this, there are several required fields: 'Persona que te está aplicando el cuestionario', 'Sexo' (with 'Hombre' and 'Mujer' buttons), 'Edad', 'Escolaridad', 'Área a la que pertenece', 'Tipo o nivel de puesto', 'Lugar donde labora', 'Antigüedad en la empresa/organización', and 'Tipo de organización' (with 'Público', 'Privado', and 'Otra' buttons). At the bottom, there are 'Cancel' and 'Save' buttons.



APÉNDICE 7. Reactivos Versión final del Instrumento

Clave	Reactivo
R1F1T+	Mi permanencia en mi trabajo depende de mi edad (experiencia)
R2F3C+	Mi jefe me ha insultado por mi desempeño en el trabajo
R3F3T+	Mis compañeros de trabajo se refieren a mí con sobrenombres
R4F1C+	Me he sentido excluido por mi jefe en el trabajo
R5F1T+	En mi trabajo las características físicas se toman en cuenta para las oportunidades laborales
R6F1T+	Mi jefe le da importancia a mis creencias religiosas
R7F1T+	Son importantes mis características físicas para desempeñar mi trabajo
R8F1T+	Me siento inferior a mis compañeros de trabajo
R9F3T+	Recibo gritos por parte de mi jefe
R10F2C-	Mi jefe se opone a hacerme regaños como forma de castigo
R11F3C+	He sido agredido por mis compañeros de trabajo
R12F1C-	Mis compañeros me incluyen en el trabajo
R13F1C+	Mi jefe realiza diferencias entre mis compañeros y yo
R14F2T+	En mi trabajo he recibido castigos sin motivo aparente
R15F3T-	Entre mis compañeros y yo evitamos los sobrenombres
R16F2C+	Soy regañado en el trabajo incluso cuando hago las cosas bien
R17F2C+	En mi trabajo me castigan con horas extras sin razón aparente
R18F1C+	Le prohíben a mis compañeros de trabajo dirigirse a mí debido a mi color de piel
R19F2C-	Aun cuando cometo un error mi jefe se dirige a mí sin levantar la voz
R20F3C+	Me he sentido humillado por mis compañeros
R21F2T-	Mi jefe evita castigarme por errores ajenos
R22F1T+	Me siento excluido por mis compañeros de trabajo por mi ideologías
R23F2C-	Mi jefe evita hacerme regaños
R24F2T-	Mi jefe evita retrasar mi salario como forma de castigo
R25F1C+	Mis compañeros de trabajo me ignoran
R26F2C-	Mi jefe respeta mi sueldo aun cuando hago algo mal
R27F1C-	Me incluyen durante las actividades laborales
R28F3C-	Recibo halagos de mi jefe por mi desempeño laboral
R29F2C-	Mi jefe respeta mi jornada laboral incluso cuando no finalizo mis deberes
R30F2T-	Mi jefe se rehúsa a asignarme largas jornadas como forma de castigo
R31F1C+	Las personas de mi trabajo me discriminan por mi edad
R32F3T-	Recibo órdenes de mi jefe sin gritos
R33F2T-	Mi jefe desaprueba castigarme aun cuando haya cometido errores
R34F3T+	Me he dado cuenta de que entre mis compañeros se refieren a mí con apodos
R35F2T+	Mi jefe me asigna arduas tareas como forma de castigo
R36F2T-	Mi jefe desaprueba las sanciones como castigo
R37F2T+	Mi jefe ha aprovechado su puesto para castigarme.