



UNAM IZTACALA

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Estudios Superiores Iztacala

Carrera de Psicología

**“Validez de la Escala CISNEROS: un estudio
con trabajadores mexicanos”**

T E S I S E M P Í R I C A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A

Elia Belen Villagómez Galván

Director: Mtro. **José Antonio Ramírez Páez**

Dictaminadores: Lic. **María Leticia Bautista Díaz**
Lic. **Adriana Guadalupe Reyes Luna**



Tlalnepantla, Estado de México, Noviembre de 2012

“... y me di cuenta, que tenía no solamente que estudiar todo eso, sino también vivirlo, hacerlo propio, para que después a la hora de crear resultara que no fuera meramente intelectual, sino algo lleno de vida.”

Amalia Hernández

“... entre mis más profundas deudas está la que tengo con cientos de investigadores que a lo largo de los años han compartido sus descubrimientos conmigo y cuyos esfuerzos están estudiados y sintetizados aquí... también me he beneficiado del hecho de conocer el trabajo en curso de muchos educadores y profesionales...tengo una deuda especial con aquellos que estudiaron y comentaron partes de este manuscrito y entre quienes me ofrecieron sus opiniones valiosas y eruditas...”

(Goleman, 2001)

ÍNDICE

Introducción	5
Capítulo 1	
Salud en los ámbitos laborales.....	9
1.1 SALUD.....	9
1.2 SALUD DE LOS TRABAJADORES	12
1.3 FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN LA SALUD DE LOS TRABAJADORES	16
1.3.1 Modelos explicativos sobre los factores psicosociales que afectan la salud de los trabajadores	20
1.3.1.1 Modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist y Peter.....	21
1.3.1.2 Modelo de “Tensión laboral” o Demanda-control-apoyo social de Karasek	22
1.3.1.3 Modelo dinámico de los factores psicosociales.....	23
Capítulo 2	
Mobbing: definición, características y diferenciación entre conceptos afines.....	25
2.1 CONCEPTO DE <i>MOBBING</i>	25
2.2 CONCEPTOS AFINES, CARACTERÍSTICAS Y DIFERENCIACIÓN DEL <i>MOBBING</i>	31
2.3 MODELOS EXPLICATIVOS DEL <i>MOBBING</i>	33
2.3.1 Modelo psicopatológico y de personalidad	34
2.3.2 Modelo de la psicología social	38
2.3.3 Modelo sociolaboral.....	39
2.3.4 Modelos integradores	42
2.4 CONSECUENCIAS DEL <i>MOBBING</i>	45
Capítulo 3	
Instrumentos para la medición de <i>Mobbing</i>	52
Capítulo 4	
Trabajo de campo.....	64
4.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	64
4.2 MÉTODO	65
4.3 RESULTADOS	66
4.4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	79

Capítulo 5	
Conclusiones.....	83
Bibliografía	86
Anexos.....	97

INTRODUCCIÓN

Tras las implicaciones económicas, sociales y psicológicas que tiene el trabajo para los individuos, los entornos laborales han sido considerados por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) como contextos fundamentales para el bienestar, desarrollo y promoción de la salud (OPS, 2010). De acuerdo al Manual de Salud Ocupacional publicado por la OPS/OMS en el año 2005 en el Perú, la Salud Ocupacional, la cual es la rama de la salud pública que busca mantener el máximo estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, a nivel mundial es considerada como un pilar fundamental en el desarrollo de un país, estando sus acciones dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores y a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo y riesgos en las diversas actividades económicas. Pese a todo ello, las estadísticas publicadas en el año 2012 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reportan que cada día mueren 6, 300 personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, sumando éstas más de 2.3 millones de muertes por año; las cifras son alarmantes y desafortunadamente aún cuando actualmente se ha puesto mayor atención en el cuidado de la salud de los trabajadores, hay enfermedades que son reportadas con mucha continuidad, como dolores musculares, cefaleas, gastritis o cansancio extremo, pero hay otros que difícilmente son relacionadas con las actividades laborales de las personas, como son las derivadas de los riesgos psicosociales.

Actualmente, la OIT reconoce que los factores de riesgos presentes en las actividades laborales a los que se encuentran expuestos los trabajadores y que impactan en el equilibrio del estado de salud de los individuos y pueden causar accidentes y enfermedades profesionales de tipo físico, químico, biológico, ergonómico o psicosocial. Sin duda los tres primeros y probablemente el cuarto factor de los previamente mencionados están plenamente identificados, valorados y hasta tratados, tanto que existen legislaciones al respecto en países de todo el mundo, no obstante, tras los grandes cambios que han sufrido las organizaciones laborales en los últimos años, los factores de riesgo psicosocial, señalados como

riesgos emergentes por el Observatorio Europeo de Riesgos Psicosociales (2009), se han ido reconociendo y atendiendo con mayor frecuencia, pues la exposición a éstos se ha hecho más continua e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación, tratamiento y/o control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y seguridad en el trabajo.

Hoy en día, el término Factores Psicosociales (FPS) se ha convertido en una expresión habitual en países desarrollados, pero para ello ha transcurrido casi medio siglo desde que, Sauter, Hurrell, Murphy y Levi (1998) refirieron que en 1966 se presentó al Ministro de Sanidad estadounidense un informe especial con el fin de orientar los programas federales de salud en el trabajo, en el que se señalaba que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo, donde presentaba nuevas y sutiles amenazas para la salud mental y un posible riesgo de trastornos somáticos, como enfermedades cardiovasculares. Además se identificó como factores que contribuían a esa situación el cambio tecnológico y las crecientes exigencias psicológicas del trabajo. El informe concluía con una lista de más de 20 “problemas urgentes” que precisaban de una atención prioritaria, entre ellos la salud mental en el trabajo y los contextos del ambiente laboral.

Actualmente, dentro de los factores psicosociales y efectos negativos más estudiados se encuentran la sobrecarga mental, la incertidumbre laboral, las exigencias excesivas en la resolución de problemas y en la responsabilidad de sus consecuencias o la falta de preparación para realizar las nuevas actividades introducidas, el estrés y la depresión laboral, la fatiga, el Síndrome de Quemarse por el Trabajo y la falta de compromiso laboral, que derivan a su vez en consecuencias significativas como cambios en el comportamiento y deterioro de la integridad tanto física como mental. Además de estos, la psicología de la salud en el trabajo ha constatado que el enfrentamiento a situaciones de abuso y agresión sistemática conocidos como *Mobbing* tienen un impacto directo en la salud de los trabajadores; dicho fenómeno se ha estudiado por diversos autores, Abajo (2004), Leymann (1996), Piñuel (2001), entre otros, quienes han tratado de definirlo, delimitarlo, caracterizarlo y evaluarlo con el fin de detectar, controlar y prevenir su padecimiento,

sin embargo, al ser un fenómeno relativamente nuevo, todavía es escasa la atención prestada a este tema, por lo que es precioso aportar datos y así incrementar el interés y la responsabilidad del Estado, empleadores y trabajadores.

En México el marco institucional de salud y seguridad en el trabajo aunque es amplio no cubre lo referente a las enfermedades derivadas del factor psicosocial; dicho marco parte de la normatividad derivada de la Constitución y de la Ley Federal del Trabajo y se articula además con la normatividad internacional, tanto en lo general (Normas y Convenios Internacionales de la OIT) como en lo específico (asociaciones de trabajos especializados).

En la Ley Federal del Trabajo el Título Noveno se encuentra dedicado a los riesgos de trabajo, siendo definidos éstos en el Artículo 473 como los accidentes y enfermedades a los que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo; a su vez, una enfermedad de trabajo es definida en el Artículo 475 como todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios. Así pues, para los efectos de este título de la Ley Federal del Trabajo en el Artículo 513 se encuentra incluida la tabla de enfermedades de trabajo, no obstante, no se incluyen enfermedades de tipo psicosocial, lo más cercano a ello son las Neurosis, las cuales se encuentran clasificadas en el grupo de “Enfermedades endógenas, catalogadas como afecciones derivadas de la fatiga industrial” y sólo se encuentran dirigidas a pilotos aviadores, telefonistas y otras actividades similares (Ley Federal del Trabajo, Título Noveno).

Asimismo, existen empresas que han construido un marco institucional interno en la organización sobre la seguridad y salud en el trabajo, sin embargo éstas son mínimas, por lo que es imperativo desarrollar estudios que fundamenten la importancia de considerar los factores psicosociales, en particular el *Mobbing* como factores determinantes para el bienestar y la salud de los trabajadores y así en un futuro sea posible incidir en la legislación de nuestro país.

Para ello se necesita identificar y evaluar el fenómeno; la escala CISNEROS, que fue validada en trabajadores españoles de servicios públicos por Fidalgo y Piñuel (2004) y que tiene varias versiones, es uno de los instrumentos que se han utilizado con mayor frecuencia por ser útil para los fines ya mencionados, no obstante, no se conocen estudios en los que se haya probado la confiabilidad y validez de dicho instrumento en trabajadores mexicanos. Por ello, el objetivo de la presente tesis fue estimar las propiedades psicométricas de la escala CISNEROS en una versión modificada y reducida en una muestra de trabajadores mexicanos dedicados a la industria petrolera; para lograrlo se llevó a cabo, primero una revisión documental que sustenta el marco teórico, el cual fue desarrollado en los primeros tres capítulos de la tesis en donde se aborda: las generalidades de la Salud en el trabajo y de los factores psicosociales (capítulo 1), la definición, características y modelos del *Mobbing* (capítulo 2), así como los métodos e instrumentos que son utilizados para su medición (capítulo 3); después se desarrolló el trabajo de campo con trabajadores de la industria petrolera y finalmente se realizaron las conclusiones y las recomendaciones pertinentes para futuras investigaciones.

SALUD EN LOS ÁMBITOS LABORALES

“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar...” (Artículo 25, Declaración Universal de Derechos Humanos, 2008).

Sin duda uno de los derechos humanos y valores fundamentales en las sociedades es el goce de una salud plena, la cual, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), no se limita al derecho a estar sano pues engloba múltiples acciones en los diversos sectores de la vida de los seres humanos que posibilitan el mantenimiento de un completo bienestar físico, mental y social, pues ésta tiene que ver con el ser humano entendido y contemplado en todas sus perspectivas y categorizaciones (plano corporal, psíquico, social, etc.), lo cual hace evidente que el desempeño que los individuos tengan en cada área de su vida se encuentra directamente relacionado con el estado de salud y bienestar que posean en su totalidad (Organización Mundial de la Salud [OMS], 1984).

1.1 Salud

Indudablemente, tanto la búsqueda como el mantenimiento de la salud han sido prioridad para los individuos de las diferentes culturas, no obstante es un concepto bastante amplio que en cierto modo puede variar de acuerdo a los valores o prioridades de cada una de éstas, sin embargo debido a la necesidad de delimitarlo en la Constitución de la OMS adoptada desde 1946 y que continúa vigente aún en la actualidad, uno de los principios básicos es el que define la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 2011).

Aunque en la definición anterior se parte de una concepción biopsicosocial y se destaca un sentido positivo, diversos autores han considerado que todavía no se ha superado totalmente la concepción mecanicista y reduccionista, pues es

comprensible que la salud es un término relativo y que el estado de completo bienestar más que una realidad es un ideal, por lo que investigadores como Terris (1980), han propuesto un concepto de salud el cual destaca que ésta no es un absoluto, sino que hay distintos grados y por lo tanto el bienestar no se puede medir de una forma objetiva, por lo que se ha definido como un estado de bienestar físico, mental y social, con capacidad de funcionamiento y no únicamente la ausencia de malestar o enfermedad, destacando que la definición clásica se opone a la visión dinámica y cambiante que tiene el flujo de la vida y por ende de la salud. No obstante las coincidencias de ambas concepciones son evidentes pues plantean a la salud como un concepto multifactorial, sin centrarse solamente en cuestiones biomédicas y sin desconocer el ambiente psicosocial en que los individuos están inmersos, destacando que cada una de las esferas de la salud están íntimamente relacionadas y se afectan entre sí y además es un *continuum*, por lo que es posible que una persona se pueda encontrar ante una multitud de estados iniciales, intermedios o avanzados con mayor o menor pérdida de salud o enfermedad.

Es posible entonces concluir que el estado de salud y bienestar que los individuos pueden mantener, depende del equilibrio entre cada una de sus dimensiones (física, psíquica y social). La salud física, vista desde el ya mencionado concepto dinámico de salud es la que hace referencia al concepto meramente médico, es decir, al funcionamiento fisiológico del organismo y las alteraciones de los sistemas u órganos; no obstante, un creciente conjunto de evidencias transculturales también señala que varios factores psicológicos, sociales y conductuales son fundamentales en el funcionamiento tanto físico como social de los individuos (OMS, 2004). De esta manera y siguiendo la línea positiva que se maneja en dichos conceptos, la salud mental ha sido definida por la OMS no sólo como la ausencia de algún trastorno mental:

“La salud mental también ha sido definida como un estado de bienestar por medio del cual los individuos reconocen sus habilidades, son capaces de hacer frente al estrés normal de la vida, trabajar de forma productiva y fructífera, y contribuir a sus comunidades. Salud mental se refiere a la posibilidad de acrecentar la competencia de los individuos y comunidades y permitirles alcanzar sus propios objetivos.” (OMS, 2004; p. 7).

Así pues, hablar de salud y enfermedad desde una perspectiva psicológica implica hablar del estado resultante que es consecuencia de la manera en que una persona en particular se ajusta o no a los cambios que acaecen en su ambiente (Piña, 2008); si el individuo se ajusta a dichos cambios entonces éste reflejará un nivel óptimo en el continuo salud-enfermedad, por tanto en la literatura se ha enfatizado que en la salud psíquica cobra real importancia la capacidad que tienen las personas de asimilar los cambios y las dificultades, así como la de aceptar y/o modificar el ambiente para obtener satisfacciones personales básicas.

Por último, la salud en la esfera social está encaminada a las interacciones interpersonales de los individuos; la salud vendría identificada, desde esta comprensión, como la capacidad del individuo para relacionarse e integrarse en la urdimbre cultural que le haya tocado vivir, así como con su capacidad de desarrollar o adaptarse al rol o la tarea social que él mismo pueda y quiera darse o que la sociedad decida otorgarle, por lo que el desarrollo de diversas habilidades sociales resulta una condición necesaria para el mantenimiento de la salud física y mental (OMS, 2009).

Desde esta perspectiva bajo la que se ha delimitado la salud, la cual parte de un enfoque salutogénico, es importante resaltar el concepto de bienestar, pues como mencionan Moreno-Jiménez, Garrosa y Gálvez (2005), en la actualidad es posible encontrar definiciones más operativas que presuponen la salud como una facultad de

adaptación humana, así como otras concepciones holísticas de salud en donde se asume que el individuo busca, además de no estar enfermo, encontrar un sentido de felicidad y bienestar que está relacionado con otros factores tales como la familia, la educación y la calidad de vida en general; de esta manera es posible definir el concepto de bienestar como un proceso psicológico que tiene implicaciones tanto subjetivas como objetivas (psicológicas); el bienestar subjetivo trata de cómo y por qué la gente experimenta su vida de forma positiva, incluyendo tanto juicios cognitivos como reacciones afectivas (Diener, 1994); por su parte, el bienestar psicológico implica el desarrollo personal, el estilo y manera de afrontar los retos vitales, el esfuerzo y el afán por conseguir metas. Seis han sido las dimensiones psicológicas propuestas que contribuyen a que los individuos mantengan u optimicen su estado de bienestar (Ryff y Keyes, 1995): autonomía, objetivos vitales, autoaceptación, relaciones positivas con otros, dominio ambiental y crecimiento personal. A partir de ello resulta evidente el hecho de que es importante considerar la salud del ser humano en su totalidad, es decir, tomando en cuenta sus tres dimensiones (física, mental y social) en todos los contextos en los que se desarrolla (familiar, escolar, laboral, etc.)

1.2 Salud de los trabajadores

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) considera a los entornos laborales como un contexto prioritario para la promoción de la salud actual, ya que generalmente los individuos han considerado la salud en el trabajo, los ambientes de trabajo saludables y la propia actividad laboral como uno de sus bienes con mayor valor, Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002) refieren que desde la perspectiva de los empleados, el trabajo constituye un aspecto muy importante esencialmente debido a que de él se obtienen compensaciones económicas, sociales y psicológicas fundamentales para su bienestar y desarrollo. Un ambiente de trabajo saludable es esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general, sin embargo, pese a los beneficios comprobados que tiene, el lugar de trabajo saludable no es una realidad

para gran parte de la fuerza de trabajo de América Latina y el Caribe (OMS, 2000; Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2000); particularmente en México, Ramos, Arias, Arias y Nava (2001) suponen imperativo considerar la situación actual de la salud en el trabajo desde la perspectiva económica, política y social como un elemento que garantice la salud de los trabajadores y apunte la apertura comercial a que aspira el país y que el beneficio social derivado de contar con trabajadores sanos se refleje en la solución de aspectos fundamentales como la justicia social, la democracia y por supuesto, el mejoramiento de la calidad de vida fuera y dentro de la empresa.

Por otro lado, debido a que las condiciones psicosociales y materiales en que se realiza el trabajo tienen un considerable impacto en el estado de salud y bienestar general de las personas, la promoción de la salud de los trabajadores ha cobrado mayor interés, no sólo en el contexto propiamente laboral sino para la promoción y mejora de la salud en general; así mismo su impacto e interés de estudio se torna evidente ante la relación recíproca que existe entre trabajo y salud, pues de acuerdo a lo anteriormente citado se comprende que la actividad laboral es esencial en el desarrollo de la vida de los individuos y por tanto puede ser fuente de salud y bienestar, pero por otra parte, la capacidad y el desempeño que los trabajadores tienen en sus tareas depende directamente de la salud y bienestar que poseen.

La salud laboral es la relación que se da entre salud y trabajo, la cual dependiendo de la dirección que tome (positiva o negativa), puede ser virtuosa o viciosa (Andrade, 2008); por su parte, la OMS (2000) define a la salud ocupacional como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege el bienestar de los individuos que cumplen un rol como trabajadores, mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes, así como mediante la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo; además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. De acuerdo a la OIT (2004), la finalidad de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y

mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las labores; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad.

Aunado a ello, es entonces que la OMS define un lugar de trabajo saludable como aquel en donde los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo (OMS, (2010); Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2010), lo cual se logrará teniendo en cuenta tópicos relacionados con la salud y seguridad en el entorno físico, salud y bienestar en el entorno psicosocial, recursos de salud personal en el lugar de trabajo, así como maneras de participación de la empresa en la comunidad para mejorar la salud de los trabajadores.

Así pues, en la búsqueda de un grado óptimo de bienestar de los trabajadores, se han identificado fundamentalmente dos grupos de factores en la esfera laboral que, de acuerdo a la manera en que se presenten, pueden afectar u optimizar el estado de bienestar del trabajador; por una parte, se encuentran los denominados factores materiales, los cuales tienen que ver con las condiciones físicas y ambientales del trabajo y son independientes de los propios empleados; por otro lado, se encuentran los factores psicológicos y sociales, los cuales se encuentran ligados tanto a los trabajadores en lo individual, a sus relaciones laborales, así como a los factores dependientes a la organización del trabajo.

De esta manera, los daños a la salud de los empleados se concretan en enfermedades del trabajo (enfermedad profesional y/o enfermedad vinculada al trabajo) y accidentes laborales (Gómez, 2007 citado en Andrade, 2008). No obstante, Parra (2003) reseña que el nivel de salud laboral posible de alcanzar en un momento determinado va a depender en gran medida de otras situaciones extrínsecas a los ámbitos laborales, entre las que destacan el nivel de empleo y desempleo, las

condiciones de vivienda, la disponibilidad de infraestructura de transporte, el acceso a la educación y a la salud, las instituciones promotoras de la salud y las instituciones fiscalizadoras, el grado de organización sindical, entre otros aspectos.

Por otra parte, Peiró (2004) sostiene que a partir de la consideración de una concepción biopsicosocial de la salud y la necesidad de que ésta sea promovida en los lugares de trabajo se ha supuesto una postura de prevención de los riesgos y accidentes laborales que incluye los llamados riesgos ergonómicos y psicosociales; de acuerdo a la literatura, los primeros incluyen accidentes o enfermedades durante la realización de algún trabajo, entre ellos se encuentran los ocasionados por factores químicos (sustancias que pueden presentarse en cualquier estado físico en el ambiente de trabajo, con efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos y en cantidades que tengan la probabilidad de dañar la salud de las personas que entran en contacto), físicos (representan un intercambio brusco de energía entre el organismo y el individuo en una proporción mayor a la que el organismo puede soportar, entre éstos se encuentran la humedad, ruido, ventilación, iluminación, etc.), biológicos (hacen referencia a microorganismos de índole patógena: bacterias, virus, hongos, parásitos) y mecánicos (equipo de trabajo e infraestructura física del ambiente de trabajo); los segundos engloban condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, las cuales afectan el bienestar o la salud física, psíquica y social del trabajador.

Además de ello y siguiendo esta perspectiva en donde se toma en cuenta un continuo salud-enfermedad, es importante hacer referencia a las denominadas enfermedades profesionales, las cuales, de acuerdo a lo reportado en el Manual de Salud Ocupacional (2005) publicado por el Ministerio de Salud, la Dirección General de Salud Ambiental y la Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional de Lima, se presentan en diversas formas clínicas pero indistintamente tienen un agente causal de origen profesional u ocupacional y es definido como todo estado patológico permanente o temporal que sobreviene como consecuencia directa de la clase de trabajo que desempeñan los individuos, o bien, del medio en que se ha visto obligado

a trabajar, así mismo, existe la persistente actuación de alguno de los agentes de riesgo inherente al trabajo realizado ya mencionados, considerando así, como enfermedad ocupacional a todo trastorno ocasionado por las condiciones de trabajo de riesgo derivados del ambiente laboral y de la organización del trabajo.

1.3 Factores psicosociales que influyen en la salud de los trabajadores

Según la literatura, los factores psicosociales de la salud en el trabajo, representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador, las cuales están en función de la organización del trabajo y de los factores organizativos y abarcan aspectos referentes a éste en lo individual, aspectos vinculados al medio ambiente y a las condiciones de trabajo, así como aspectos referentes a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten en él (OMS, 1984); por ende la OIT considera que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones dinámicas entre el trabajador, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento del trabajador; aunado a ello, la OMS a través de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2010) informa que el entorno psicosocial de trabajo incluye la organización de éste y la cultura institucional, así como las actitudes, los valores, las creencias y las prácticas que se exhiben diariamente en la empresa y afectan el bienestar mental y físico de los empleados, los cuales muchas veces se denominan factores estresantes del lugar de trabajo en general y pueden provocar alteraciones emocionales o mentales a los trabajadores.

Así pues, es posible que en los ámbitos laborales se presenten factores positivos propicios para la conservación de la salud física y mental de los trabajadores o negativos y por lo tanto nocivos para la salud de los individuos; al respecto Marulanda (2009) define un factor de riesgo como una condición interna o externa que aumenta la probabilidad de ocurrencia de un evento en particular, como pueden ser una enfermedad, un accidente, etc.; Marulanda menciona además que el efecto

que dichos factores tienen en la salud del trabajador puede verse aumentado por el esfuerzo natural que conlleva la realización del trabajo, es decir que responder a las demandas del trabajo conlleva esfuerzos físicos y cognitivos que hacen parte natural del cumplimiento de las labores del trabajador; así, debido a la interacción existente entre las condiciones del contexto de trabajo, las características del trabajador y las condiciones externas a estos dos, los esfuerzos realizados actúan como riesgos potenciales para la salud física y mental del trabajador, es decir, aumentan la probabilidad de que el trabajador presente ciertos problemas de salud física y mental.

De acuerdo a Moreno y Baez (2010) la OIT (1986) enlista los factores psicosociales perjudiciales o de riesgo para los trabajadores de la siguiente manera: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico; Peiró (2004) por su parte menciona entre esos riesgos el temor de perder el empleo, la sobrecarga mental, la incertidumbre de determinados procesos, las exigencias excesivas en la resolución de problemas y la falta de preparación para realizar las nuevas actividades introducidas; al respecto la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2011) revela que los nuevos procesos, tecnologías o tipos de lugar de trabajo, o los cambios sociales u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han originado riesgos psicosociales de carácter emergente que están teniendo consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral y repercutir en la salud y la seguridad de los trabajadores, por lo que se trata de un problema persistente que pasa a considerarse como un riesgo debido a un cambio en las percepciones sociales o públicas.

Sauter, Hurrell, Murphy y Levi (1998) han agrupado los riesgos ya mencionados en cinco áreas: a) nuevas formas de contratación laboral, que se caracterizan por la aparición de contratos de trabajo más precarios y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo, b) envejecimiento de la población activa, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional, c) intensificación del trabajo, caracterizado

por la necesidad de manejar cantidades de información cada vez mayores bajo una mayor presión en el ámbito laboral, d) fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria y de los servicios en general y e) desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y contratación y la vida privada de los trabajadores; por tanto, el concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización, por ejemplo las exigencias domésticas, así como a aspectos del individuo, es decir, personalidad y actitudes.

En tanto la Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente, (s.f.) clasificó los factores psicosociales de riesgo (estresores) que potencialmente pueden afectar a la salud psicofísica de los trabajadores en los referentes a las características del empleo, a las características de la tarea, a la estructura de la organización y a los de comunicación; los primeros comprenden la precariedad en el trabajo (inseguridad y riesgos en el empleo, etc.), condiciones físicas del trabajo, riesgos de la integridad física según sectores de producción y organización del tiempo de trabajo (trabajo a turnos, exceso de jornada laboral, etc.); los segundos comprenden la repetitividad de las tareas (trabajo monótono y carente de estimulación de la creatividad), los ritmos de trabajo, responsabilidad (toma de decisiones comprometidas, tareas peligrosas, exceso de responsabilidad de una misma tarea), libertad de decisión y formación requerida (falta de entrenamiento, formación insuficiente para el desempeño profesional); los terceros comprenden la ambigüedad de rol, conflicto de rol, falta de participación (restricción de información útil para su propia tarea a los trabajadores, no se les tiene en cuenta como recurso activo y poca o nula promoción en el trabajo); los últimos comprenden los estilos de mando (tanto autoritarios como permisivos), relaciones interpersonales (por falta de apoyo, aislamiento, etc.) y falta de vías de comunicación interna respecto de las tareas y de la organización).

Es importante mencionar que además de los factores de organización y las condiciones de trabajo, los aspectos de personalidad y actitudinales también se

consideran factores psicosociales en el trabajo, los cuales hacen referencia a las reacciones individuales de los trabajadores ante determinada situación psicosocial, siendo ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) las que determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá (Ministerio de Salud, Dirección General de Salud Ambiental y Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional de Lima, 2005); de esta manera, organismos tales como la Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente del Perú afirman que serán más proclives a los riesgos psicosociales los trabajadores que tienen un estilo de comunicación y relaciones interpersonales pasivo y que carecen de habilidades para expresar ideas y emociones, aquellos con autoestima baja tanto profesional como personal, los que son excesivamente exigentes consigo mismos en su desempeño laboral, los que tienen antecedentes de enfermedades psicosomáticas o de tipo ansioso-depresivo, los que tengan personalidades introvertidas, ansiosas y con rasgos dependientes; en relación a ello, los llamados patrones de conducta específicos son formas de comportamiento que pueden incidir directamente de una manera positiva o negativa en la salud de los trabajadores; de acuerdo a la literatura, el patrón de conducta tipo A incluye a los individuos que perciben al ambiente como amenazante para lograr sus objetivos, lo cual con frecuencia los lleva a un estado permanente de competencia, irritabilidad e incluso agresividad; en contraste, el patrón de conducta tipo B, se encuentra formado por individuos con actitudes relajadas, por lo que difícilmente sufren de consecuencias negativas, es así que un patrón de personalidad positivo será promotor del equilibrio y bienestar, mientras que uno negativo será precursor del proceso salud-enfermedad (Juárez, 2008).

Derivado de la presencia de estos factores psicosociales se han identificado diversas consecuencias psicológicas que, de acuerdo a Juárez (2008) representan una respuesta tanto afectiva como actitudinal que de la misma manera que los factores psicosociales y en relación directa con éstos, pueden ser positivos o negativos y son precursores del proceso salud-enfermedad y por tanto, son alteraciones tempranas

de dicho proceso (en su aspecto negativo) o elementos promotores del equilibrio y bienestar (en su aspecto positivo).

Villalobos (2004) menciona que los efectos de los factores de riesgo psicosocial son diversos y dependen de las características de las personas, de la apreciación de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como de las características mismas del factor de riesgo, la intensidad, la frecuencia de presentación y el potencial dañino de los mismos y que en general se pueden identificar dos tipos de respuestas ante los factores psicosociales: a) Las respuestas de acomodación pasiva, que conducen a una reducción del interés por participar y cambiar la realidad, sumiendo al individuo en un ciclo de empobrecimiento personal que limita su capacidad de lucha y b) Las respuestas de estrés, que tienen componentes subjetivos, fisiológicos y motores.

Entre las consecuencias negativas más estudiadas se encuentran el estrés y la depresión laboral, la fatiga, el Síndrome de Quemarse por el Trabajo y la falta de compromiso laboral, entre otras que derivan a su vez en consecuencias significativas como cambios en el comportamiento o alteraciones en el área cognitiva en el trabajador afectado, ejemplo de ello son: falta de atención, disminución de la concentración en distintas áreas, afectación en la memoria, entre otras; otra consecuencia es el deterioro de la integridad física y mental (e.g. problemas neurológicos, enfermedades psicosomáticas: asma, cardiopatías, úlceras, cáncer, entre otras), mismas que se encuentran directamente relacionadas con la percepción de los individuos acerca de su trabajo y por tanto impactan en su desempeño: satisfacción y compromiso laboral; así como en el estado de bienestar del trabajador en general.

1.3.1 Modelos explicativos sobre los factores psicosociales que afectan la salud de los trabajadores

En concordancia con Gómez-Ortíz y Moreno (2010), existen diferentes modelos referentes a los factores psicosociales en el trabajo que son generadores de estrés, entre los que destacan por sus evidencias empíricas, el modelo de Desequilibrio

Esfuerzo-Recompensa (DER) de Siegrist y Peter (2000), el modelo de “Tensión Laboral” o Demanda-Control (D/C) de Karasek (1998) y el modelo Dinámico de Factores Psicosociales (Villalobos, 2005). A continuación se describe cada uno.

1.3.1.1 Modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist y Peter

Este modelo abarca una serie de aspectos característicos del trabajador como el esfuerzo que debe efectuar para completar sus labores, la recompensa que obtiene de ello y el nivel de implicación con la empresa, los cuales resaltan la importancia que tiene en la vida de las personas el rol laboral. Siegrist (1996; 2000) citado en Peña, Ramos y Martínez-Losa (2006) y Marulanda (2007) refiere que el trabajo brinda oportunidades de aportar y ejecutar, así como oportunidades para ser reconocido, estimado y pertenecer a un grupo social significativo, estableciendo un vínculo entre funciones autorreguladoras (autoestima y autoeficacia) y la estructura social; de este modo, el trabajo provee un escenario de intercambio donde el trabajador responde a una serie de demandas u obligaciones y a cambio obtiene una retribución, siendo dentro de este intercambio el elemento crucial el carácter de reciprocidad que debe existir entre el esfuerzo realizado y la recompensa obtenida, por lo que el modelo establece que la ausencia de reciprocidad entre los costos y las ganancias de la relación laboral genera un estado de preocupación o ansiedad que favorece la activación autonómica asociada a reacciones de tensión.

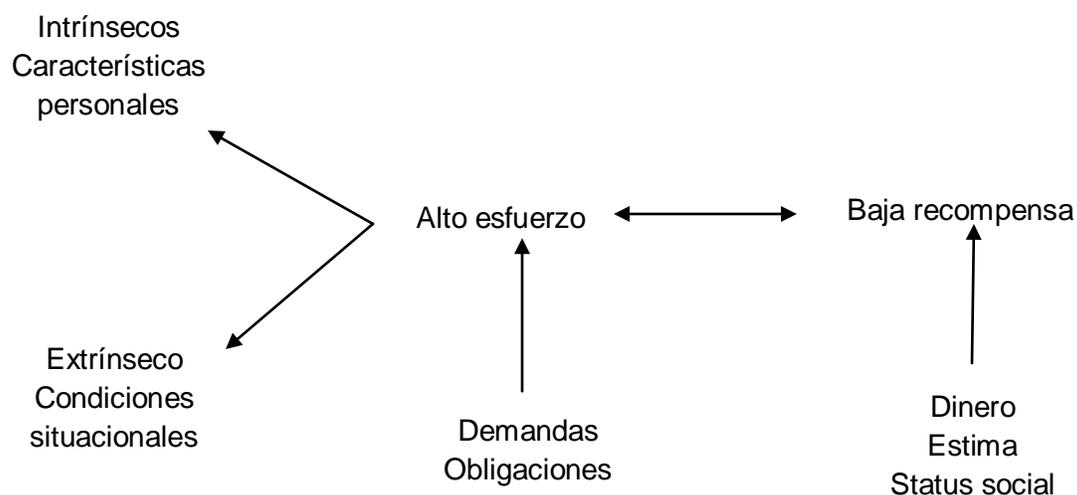


Figura 1. Modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist y Peter (2000) (Marulanda, 2007; p. 24).

A partir de este modelo es entonces posible entender que las condiciones situacionales (exigencia extrínseca) y las características personales (exigencia intrínseca) se combinan para aumentar el esfuerzo que la persona hace, a fin de responder a las demandas del trabajo y las expectativas que la persona tenga sobre éste, además que las recompensas están dadas por el aspecto económico, la estima y las oportunidades de desarrollo laboral que ofrece el empleo. De este modo, el desequilibrio entre un alto esfuerzo y una baja recompensa da lugar a tensión emocional que favorece la presencia del fenómeno de estrés y, por lo tanto afecta la salud del trabajador.

1.3.1.2 Modelo de “Tensión laboral” o Demanda-control-apoyo social de Karasek

Este modelo explica los efectos que tienen los factores negativos sobre la salud partiendo de la idea de una interacción dinámica entre las demandas que implica la tarea del trabajador, el control que tiene ante ésta y el apoyo social recibido. Con ello Karasek y Thoerell (1990) citados en Peña, Ramos y Martínez-Losa (2006) y Marulanda (2007) proponen que el tipo de relación que se puede establecer entre las altas demandas del trabajo y el bajo control para responder a éstas genera tensión emocional en el trabajador, siendo los componentes principales de las condiciones de trabajo que afectan la salud, las demandas o exigencias del trabajo (carga cuantitativa y cualitativa del trabajo) y el control que se tiene para responder a dichas demandas (nivel de autonomía con que cuenta el trabajador para dar respuesta a las exigencias de su trabajo), incluyendo la posibilidad que tiene el trabajador de tomar decisiones sobre el trabajo y sobre cómo solucionar los retos que éste le presenta, así como el uso de las habilidades del trabajador que éste puede aplicar en el desarrollo del trabajo. Así pues, cuando un trabajo pone cargas o demandas específicas a la persona, existe una condición de desafío y oportunidad de aprendizaje, de modo que, en la medida en que el trabajador tenga la oportunidad de aprender y de usar sus habilidades para resolver el desafío, percibirá mayor control para dar respuesta a las demandas; por el contrario, si una persona tiene un trabajo que implica altas exigencias o demandas pero baja oportunidad para usar sus

habilidades o para tomar decisiones a fin de dar respuesta a las exigencias del trabajo, se encontrará en una situación de altas demandas y bajo control, la cual genera tensión emocional, debido al desbalance percibido y se encontrará en un alto riesgo para su salud (Karasek y Theorell, 1996 citados en Marulanda, 2007). Por último, el apoyo social como tercer elemento citado en el modelo tiene varios efectos positivos, por lo que su importancia radica en que la formación de redes de apoyo en la organización implican beneficios para los trabajadores debido a que: 1) éstas actúa como un mecanismo protector de la salud ante las presiones laborales que enfrenta el trabajador; 2) en los humanos, los contactos y las estructuras sociales afectan los procesos fisiológicos de manera importante, favoreciendo la salud y la adquisición de nuevos conocimientos; 3) pueden afectar favorablemente los patrones de afrontamiento y el comportamiento productivo y 4) contribuyen a tener un sentido positivo de la identidad, a partir del aporte individual que hace a la persona.

1.3.1.3 Modelo Dinámico de los Factores Psicosociales

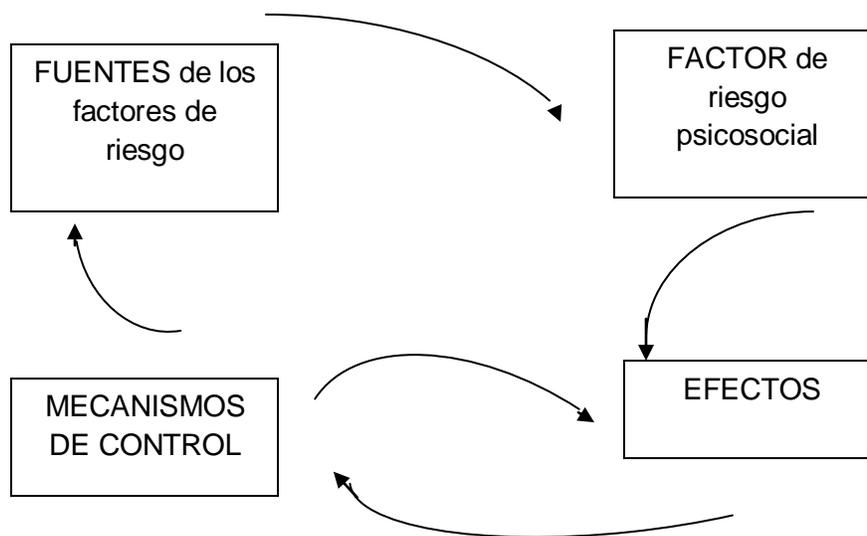


Figura 2. Modelo dinámico para el estudio de los factores psicosociales (Villalobos, 2005).

Este modelo asimila lo ya planteado en los modelos de factores psicosociales y de estrés propuestos por Siegrist y Karasek, no obstante Villalobos (2005) complementa estos modelos con una estructura de categorías analíticas como “fuentes” de riesgo, los que a su vez tienen otras “subfuentes” que permiten una aproximación detallada a la realidad; se consideran como fuentes de los factores de riesgo los tres elementos que forman parte de su definición: a) las condiciones internas de trabajo, entendidas como el conjunto de propiedades que caracterizan la situación de trabajo, que influyen en la prestación del mismo y que pueden afectar la salud del trabajador y su conducta, incluyendo tanto los aspectos de la tarea, como las condiciones del ambiente físico en que se desarrolla, las condiciones de la estructura, las políticas organizacionales y las relaciones que se suceden en el escenario del trabajo; b) el individuo, entendido como totalidad, es una síntesis de varios componentes: lo social, lo psicológico y lo biológico y c) las condiciones externas al trabajo, es decir el conjunto de elementos que conforman el entorno familiar, socioeconómico, político y estatal que rodea al individuo y a la organización. Tal como se mencionó previamente, a su vez cada fuente está compuesta por un conjunto de variables que en el modelo se denominan “subfuentes” y cada subfuente está conformada por otras variables. De acuerdo a la autora, este modelo es entonces sistémico y dinámico ya que contempla los elementos que lo componen ensamblados en un conjunto, en el que las partes se influyen unas a otras y sus componentes y las relaciones que se establecen entre ellos son cambiantes.

No obstante la literatura da cuenta de que la investigación con estos modelos ha sido realizada mayoritariamente en países Europeos y sólo uno en Latinoamérica, es evidente que resulta útil tomarlos en consideración para comprender la manera en que se presentan los factores psicosociales en el trabajo que pueden ser generadores de estrés y, posterior a ello controlarlos e incluso eliminarlos; en concordancia con Villalobos (2005), en la presente tesis se ha adoptado una postura dinámica para la explicación de los factores psicosociales, por lo que este modelo bien puede incluir al *Mobbing* como un factor de riesgo, como una fuente de factor de riesgo o como una consecuencia dentro de una dinámica sistémica que se presenta en los centros de trabajo.

MOBBING: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y DIFERENCIACIÓN ENTRE CONCEPTOS AFINES

“La nueva organización del trabajo expone aún más a los asalariados a correr el riesgo de sufrir agresiones...” (Khalef citado en Silveira, 2009: pp.41)

Diversas investigaciones en el campo de la Psicología de la Salud en el Trabajo han demostrado que el enfrentamiento a situaciones de abuso y agresión sistemática en los ambientes laborales deriva en múltiples efectos negativos que impactan directamente la salud de los trabajadores, por lo que es posible decir que los actos de *Mobbing* dirigidos a una persona tienen una alta correlación con el deterioro de su salud; es por ello que tras la creciente frecuencia e intensidad de la presencia de los riesgos psicosociales, particularmente de actos de *Mobbing*, el interés de diversas organizaciones por promover el bienestar de los trabajadores ha cobrado mayor auge, destacando lo imperativo de identificarlos, evaluarlos, controlarlos y prevenirlos, no obstante, para lograr esto es necesario realizar una definición y delimitación de lo que implica el fenómeno.

2.1 Concepto de *Mobbing*

En épocas contemporáneas la palabra *Mobbing* es un anglicismo que se refiere al Acoso Psicológico en el Trabajo (APT); proviene del verbo en inglés “*to mob*”, que de acuerdo a Martín y Alfonso (2009) implica atacar de forma ilegal y tumultuosa, agruparse y rodear a alguien con el fin de atacarlo; así como del sustantivo en inglés “*mob*” que significa organización poderosa de criminales, multitud ilegal y provocadora, banda, mafia. Complementariamente, Peña y Sánchez (2006) destacan que esta palabra inglesa se refiere a una turba o muchedumbre, “*Mobbing*” entonces significa agolparse, asediar, acosar en torno de alguien, por lo que es un concepto que se refiere a una turba (una o varias personas) que asedia a alguien. Tomando en cuenta el contexto, es entonces posible inferir que probablemente al hablar de turba

los autores hacen referencia a la acepción que designa el hecho de sorprender o alterar a uno, de modo que no acierte a hablar o a proseguir lo que estaba haciendo; de esta manera, un trabajador puede ser perturbado por otro u otros individuos de tal forma que haya un impacto negativo en su desempeño cotidiano.

Teóricamente y acorde con Escartín-Solanelles, Arrieta-Salas y Rodríguez-Carballeira (2009), numerosos investigadores han intentado definir el *Mobbing*, describir sus formas y sus prevalencias, identificar los rasgos de personalidad y los factores organizativos asociados con el acoso laboral y analizar los efectos nocivos sobre las víctimas y las organizaciones; a pesar de ello y aunque existen antecedentes sobre el estudio de dicho fenómeno que hacen referencia al “trabajador hostigado” (Brodsky, 1976 citado en Leymann, 1996), aún no ha sido posible llegar a un consenso en la definición del *Mobbing*, no obstante es posible observar que se trata de conductas que incluyen actitudes de hostilidad, crueldad, hostigamiento, agobio, ofensa, intimidación y exclusión social, por lo que vale la pena destacar los intentos de algunos investigadores para identificar los orígenes del término.

El término *Mobbing* ha sido utilizado en el contexto laboral desde la década de los 80's a partir de los trabajos realizados por Heinz Leymann, no obstante el propio Leymann (1996) relata que este término fue utilizado previamente en otro contexto (etología) para hacer referencia al ataque de un grupo de animales débiles gregarios acosando a un animal fuerte pero solitario mayor; posteriormente, en el ambiente educativo, se retomó el término para identificar un comportamiento altamente destructivo de grupos pequeños de niños, en la mayoría de las ocasiones, dirigido hacia otro único niño. Propiamente en el contexto laboral, Calero y Navarro (2003) reportaron que el acoso psicológico puede considerarse como un estresor laboral, con la particularidad de que no se da por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene que ver con “un temor psicológico en el trabajo” o simplemente “psicoterror”.

Leymann (1996) proporcionó una definición operacional en la que los actos de *Mobbing* o Psicoterror conllevan una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos,

principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, con base en acciones de hostigamiento frecuente y persistentes (por lo menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo (por lo menos durante seis meses), lo cual se traduce en consecuencias psicológicas, somáticas y psicosociales; cabe señalar que dicha definición excluye los conflictos temporales que puedan suscitarse y focaliza un punto en el tiempo donde la situación psicológica comienza a traducirse, psiquiátrica o psicósomáticamente, en condiciones patógenas; es decir que la diferencia entre un conflicto cotidiano y actos de *Mobbing* radica en la frecuencia y la duración de lo que se hace, más que en qué o cómo se hace; de esta manera, Leymann considera este fenómeno como un síndrome social extremo, desencadenado por estresores sociales extremos, que producen una cascada de efectos negativos, por ejemplo: reacciones biológicas y psicológicas de estrés, entendiendo éste siempre como la reacción frente a un estímulo. De esta manera se puede notar que particularmente, autores como Leymann han considerado el *Mobbing* como una consecuencia de ciertas conductas o situaciones que pueden ser catalogadas como estresores y que a su vez son posible causa de estrés o de otras múltiples consecuencias negativas en el trabajador; particularmente considero que de alguna manera este autor perfila su postura hacia una dinámica sistémica, con lo cual concuerdo, ya que de acuerdo a cada situación en particular el *Mobbing* puede ser un factor de riesgo que se manifiesta en diversas consecuencias adversas para el trabajador afectado, o bien ser la consecuencia de otros factores de riesgo que se estén presentando en torno de éste.

A partir de dicha definición operacional Leymann además ha proporcionado una definición científica en la que caracteriza y proporciona criterios diagnósticos de una manera general los actos de *Mobbing*:

“La definición científica del término “*Mobbing*” hace referencia a un proceso de interacción social por el cual un individuo (raramente más) es atacado por uno o más (sólo en una cuarta parte de los casos, más de cuatro) individuos,

con una frecuencia al menos semanal y por una duración de varios meses; llevando al hostigado a una posición de indefensión con un alto potencial de exclusión.”(Leymann, 1996; p. 168)

Siguiendo esta consideración de la frecuencia y duración de las conductas de acoso, Piñuel (2001) señala al *Mobbing* como el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, los cuales se comportan con él cruelmente con la finalidad de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador, soliendo ser motivado por los celos, la envidia, la competición, la promoción de la persona o la llegada al lugar de trabajo de una nueva persona; así pues, en un primer momento la manifestación del acoso suele consistir en hacer objeto a la víctima de críticas sistemáticas, feroces e injustificadas hacia su trabajo, su aspecto físico o sus ideas y planteamientos con respecto a la tarea que desempeña, con lo que a partir de ese momento comienza una persecución sistemática de superiores o compañeros, dirigida a deteriorar y denigrar la imagen pública del trabajador mediante calumnias, rumores, mentiras interesadas, burlas y motes, asimismo, el acosador tiene como objetivo final agobiar, acobardar, intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima.

Por su parte, Einarsen et al. (2003) citados en Einarsen y Hauge (2006) han propuesto una definición de acoso psicológico en el trabajo que incluye conductas específicas del acosador, la situación y el acosado: “hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas laborales”; Einarsen señala además que para concebir una acción como acoso psicológico (o *Mobbing*) ésta debe ocurrir regularmente (semanalmente) y durante un prolongado periodo de tiempo (por lo menos seis meses). El acoso es entendido entonces como un proceso gradual, durante el cual la persona, desde una posición inferior, se convierte en el objetivo de comportamientos sociales negativos de forma sistemática. Un conflicto no

puede ser entendido como una situación de acoso si, como se mencionó previamente, se trata de un único incidente aislado o, si además ambas partes en conflicto tienen una fuerza similar. Huber (2001) citado en Bermúdez y Cervantes (2009) también describió al *Mobbing* como conductas degradantes con cierta frecuencia y temporalidad: “humillación, intimidación o comportamiento hostil, dirigido siempre hacia la misma persona, lo cual sucede frecuentemente y durante un largo periodo de tiempo y contra los cuales la víctima tiene dificultades para defenderse”.

Abajo (2004), reporta otra definición que incorpora características complementarias a las anteriormente mencionadas; en efecto, concuerda con las características que otros autores han considerado, coincide en que es un fenómeno en el que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de manera sistemática y recurrente sobre una persona en un lugar de trabajo, pero además destaca que la finalidad de esta violencia es destruir las redes de comunicación de las víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que la víctima abandone su trabajo.

Calero y Navarro (2003), además de considerar el *Mobbing* como una forma de intimidación y hostigamiento psicológico, en el puesto de trabajo, ejercida a través de comportamientos abusivos, agresivos y/o vejatorios repetidos, por parte de los superiores jerárquicos o los compañeros, identifica dos tipos con base en quién lo ejerza; uno es el llamado *Bossing*, llevado a cabo por el empleador o sus representantes cuando el empresario quiere hacerle la vida imposible a un trabajador para conseguir el abaratamiento del despido ya que es más rentable en términos económicos destrozar moralmente a un empleado antiguo que pagarle una indemnización por despido. El otro tipo, es el llamado *Mobbing* en su sentido estricto, el cual se constituye en acoso moral manifestado de diversas maneras y la agresión se practica por personas distintas del empleador, es decir, cuando los compañeros hacen una acción de hostigamiento e intimidación, sean o no pertenecientes a la misma empresa; éstos compañeros suelen estar en una posición jerárquica superior al agredido o víctima al que consideran rival potencial.

Por otra parte, Cowie, Naylor, Rivers, Smith y Pereira (2002) citados en Melià, Sempere y Romero (2004), diferencian entre el acoso relacional o directo, que es aquella situación en la que el acosador daña las redes de apoyo de la víctima y el acoso indirecto, en el que el daño se realiza por una tercera parte como puede ser la difusión de un rumor, sin embargo, ambos tienen en común el ser expresión de una manipulación social que con frecuencia no es percibida por los demás.

Por su parte, Becerril (2009) clasifica los tipos de *Mobbing* de acuerdo a la relación jerárquica que tienen dentro de la organización el acosador y la víctima; refiere que el *Mobbing* de tipo ascendente se da cuando una persona que ocupa determinada jerarquía es atacada por uno o varios subordinados; el *Mobbing* Horizontal se da cuando uno o más trabajadores se ven acosados por uno o varios compañeros que ocupan puestos de similar nivel dentro de la pirámide jerárquica y el *Mobbing* de tipo descendente es en el que el superior jerárquico abusa de su autoridad para destruir psicológicamente al subordinado y con frecuencia se debe a que el jefe quiere destacar, mantener su posición jerárquica o a que se quiere forzar al acosado a abandonar su puesto de trabajo.

Desde la perspectiva de la Psicología Social, el concepto *Mobbing* agrupa una diversidad de comportamientos que tienen una finalidad común: la modalidad agresiva y vejatoria con o sin intención de eliminar a un trabajador de la empresa. Las formas en las que suele presentarse son variadas y de las más sutiles: el aislamiento físico del trabajador, la marginación a través de la hostilidad y la falta de comunicación, la difusión de comentarios peyorativos, la asignación de tareas humillantes, descalificadoras o de muy difícil concreción, el menoscabo de la imagen del empleado frente a sus colegas, clientes o superiores, los cambios continuos, entre otras. El impacto de este abuso emocional puede ser definitivo cuando destruye la autoconfianza del acosador en su competencia o en su sentido de los hechos. Todas estas modalidades de acoso al trabajador no constituyen por sí mismas ninguna novedad, lo que sí concita la atención es el análisis del problema sobre la base de la repetición de estos hechos, en un lapso suficientemente

prolongado y la relación asimétrica entre el agresor y la víctima (Corsi & Peyrú 2003 citado en Mayoral 2010).

A partir de las definiciones anteriormente citadas, las cuales tienen claras coincidencias entre sí, es posible considerar al *Mobbing* como un comportamiento por parte de un grupo de personas hacia alguna otra u otras en un contexto de relaciones laborales, que incluyen actitudes de hostilidad, crueldad, hostigamiento, agobio, ofensa, intimidación y exclusión social, de una manera constante y a lo largo de un período determinado, llevados a cabo de manera directa o indirecta, con el objeto de perturbar de una manera gradual el desempeño y reputación laboral de la víctima y desencadenando una destrucción psicológica que se refleja en deterioro de la salud en general.

2.2 Conceptos afines, características y diferenciación del *Mobbing*

Melià, Sempere y Romero (2004) plantean que la literatura internacional ha utilizado indistintamente los términos *Mobbing* y *Bullying* para referirse al fenómeno dado en las organizaciones, sin embargo, aunque ambos implican victimización y estigmatización, aclaran que el primero se ha utilizado a partir de que Leymann propuso que éste connota mecanismos de agresión social indirecta, implícita y no física, frente a la connotación de agresión más directa, explícita y física tradicionalmente asociada al término *Bullying* en el ámbito escolar; así mismo, se ha observado que dichos términos se han adoptado de acuerdo al lugar en donde se estudia el fenómeno, pues el término *Mobbing* se ha utilizado mayoritariamente por los países de habla alemana, Holanda y en los países mediterráneos, mientras que *Bullying* por países de lengua inglesa.

No obstante, considero que es preciso realizar una delimitación terminológica ya que el término *Bullying* se ha asociado con mayor frecuencia al ámbito escolar, por lo que no es pertinente utilizar ambos conceptos de manera indistinta para hacer referencia al fenómeno suscitado en los ámbitos laborales pues por la propia naturaleza del contexto en donde cada fenómeno se desarrolla, cada uno tiene particularidades que los caracteriza y que por lo tanto los hace distintos; hablar del

fenómeno que se presenta en el ámbito laboral implica tomar en consideración variantes como la percepción de un salario, las relaciones interpersonales que se tienen que establecer para cumplir con una tarea, las relaciones jerárquicas, entre otras que evidentemente en un contexto escolar no se encuentran presentes y que por lo tanto es imperativo tomar en cuenta no sólo para la definición sino para establecer parámetros de evaluación y acciones de intervención.

Por su parte, Einarsen (1999) citado en Meliá et al. (2004) ha introducido otros dos conceptos que incluso han llegado a considerarse como tipos distintos de acoso: a) el “*predatory bullying*”, que hace referencia a condiciones donde la víctima se encuentra accidentalmente en una situación donde el perpetrador está demostrando su poder o está explotando la debilidad de su víctima, probablemente favorecida por una cultura tolerante al acoso en la organización y b) *dispute-related bullying*, en el que el acoso aparece como consecuencia de conflictos interpersonales que se han ido escalonando a lo largo del tiempo.

Además de *Bullying*, que como se mencionó con anterioridad se ha asociado con el *Mobbing*, otro término que suele relacionarse e incluso utilizarse indistintamente con éste es el concepto de “agresión en el trabajo” o “agresión laboral”, no obstante entre éstos dos términos también es posible resaltar una diferencia pues una conducta agresiva necesariamente implica un componente intencional de dañar por parte del agresor, sin embargo, los actos de *Mobbing* no implican necesariamente la intención de hacer daño, aunque suele estar presente en la mayoría de los casos, de acuerdo a Keshly y Jagatic (2003) citados en Melià et al. (2004) no es imprescindible para establecer la existencia de éste, pues algunos comportamientos de acoso pueden realizarse de acuerdo con una amplia variedad de normas, generalmente informales, aceptadas en un determinado contexto o bien, es posible que el acosador realice su conducta por otros motivos distintos de hacer daño sin que por esto su comportamiento resulte menos dañino, por ejemplo esto sucede en situaciones en donde el acosador es obsesivo, por lo que motivado por su deseo de mantener todo bajo control comienza, entre otras cosas, a ejercer presión desmedida sobre el

trabajador, siendo poco asertivo y realizando conductas tales como la humillación, el menosprecio a su trabajo y la exclusión social, por mencionar algunas.

En la literatura se han utilizado otros términos entre los que se encuentran *Herassement* (hostigamiento, por su traducción al español) y Psicoterror laboral para hacer referencia a los actos de acoso, sin embargo, de acuerdo a la revisión bibliográfica realizada, no existen características que las diferencien entre sí, aunque particularmente, considero que el *Harassement* u hostigamiento más bien puede ser catalogado como una actitud característica que se presenta en las situaciones de *Mobbing*.

Finalmente, otros términos ligados a la agresión tales como supervisión abusiva, pequeña tiranía o liderazgo perjudicial para la salud, engloban acciones que implican relaciones jerárquicas verticales, dejando de lado las relaciones horizontales, por lo que éstas concepciones más bien podrían considerarse como una de las formas o tipos de *Mobbing*.

2.3 Modelos explicativos del *Mobbing*

Una revisión global de las investigaciones permite identificar la existencia de dos perspectivas en el tratamiento de los actos de violencia o acoso en los lugares de trabajo: por un lado, la aproximación norteamericana y, por otro lado, la europea (Escartín-Solanelles et al., 2009).

Glomb (2000) citado en Escartín-Solanelles (2009) indica que en la corriente norteamericana se aprecia un tratamiento del *Mobbing* desde una perspectiva enmarcada en el contexto de la violencia general con un enfoque más situacional y sincrónico, esto es que el foco de atención se concentra casi exclusivamente en la identificación de actos violentos realizados por desconocidos y en el intento de entender y clasificar básicamente los numerosos incidentes aislados identificados o tipificados como *Mobbing*, es decir, se ha centrado en la violencia ejercida por clientes, usuarios u otras personas ajenas a las propias organizaciones. A diferencia de ello, la perspectiva europea, tal como reporta Escartín-Solanelles (2009), se apoya en un enfoque de corte psicosocial y dinámico, por lo que ha orientado sus

esfuerzos principalmente al estudio de comportamientos hostiles persistentes y repetidos realizados por actores identificables pertenecientes a los contextos organizativos donde dicho abuso tiene lugar, focalizando la atención principalmente en el proceso de victimización.

Respecto a la segunda corriente previamente mencionada, en la cual se ahondará debido a que los fines que aquí competen se encuentran encaminados a la dinámica que se presentan entre personas pertenecientes a la organización, se han identificado tres líneas de investigación: a) la que enfatiza los rasgos de personalidad tanto de la víctima como del acosador; b) la que se centra en el clima organizacional y en el ambiente social del trabajo específicos de una organización y c) la que destaca las características inherentes y generales de la interacción humana en las organizaciones; al respecto, Mayoral (2010) hace referencia a estos modelos como a) modelo psicopatológico, b) modelo de la psicología social y c) modelo sociolaboral; los cuales considera que son los más utilizados por la acción sindical en España y en los países latinoamericanos.

No obstante a la discrepancia entre los diferentes modelos, Calero y Navarro (2003) consideran que en cualquier caso, se requiere de la concurrencia de tres factores: a) que los ataques se produzcan en privado (en público son muy difíciles de mantener porque se hacen evidentes a los demás), o ante testigos o espectadores “mudos”, b) la vergüenza que desarrolla el acosado, pues aunque las víctimas son personas con un alto planteamiento profesional y una elevada ética, a fuerza de ser atacadas a diario en su trabajo, empiezan a desarrollar sentimientos de culpabilidad y vergüenza y c) la existencia de testigos mudos, así pues el *Mobbing* ocurre porque nadie lo impide, los testigos son meros espectadores ante el hecho.

2.3.1 Modelo psicopatológico y de personalidad

Moreno-Jiménez, Rodríguez, Garrosa y Morante (2004) plantean que el enfoque de personalidad postula una fuerte vinculación entre ciertas deficiencias o carencias personales (por ejemplo falta de habilidades sociales) y la aparición del acoso en el

trabajo, por lo que bajo esta perspectiva se han tratado de identificar las variables individuales y de personalidad asociadas con el acoso psicológico (ver figura 3).

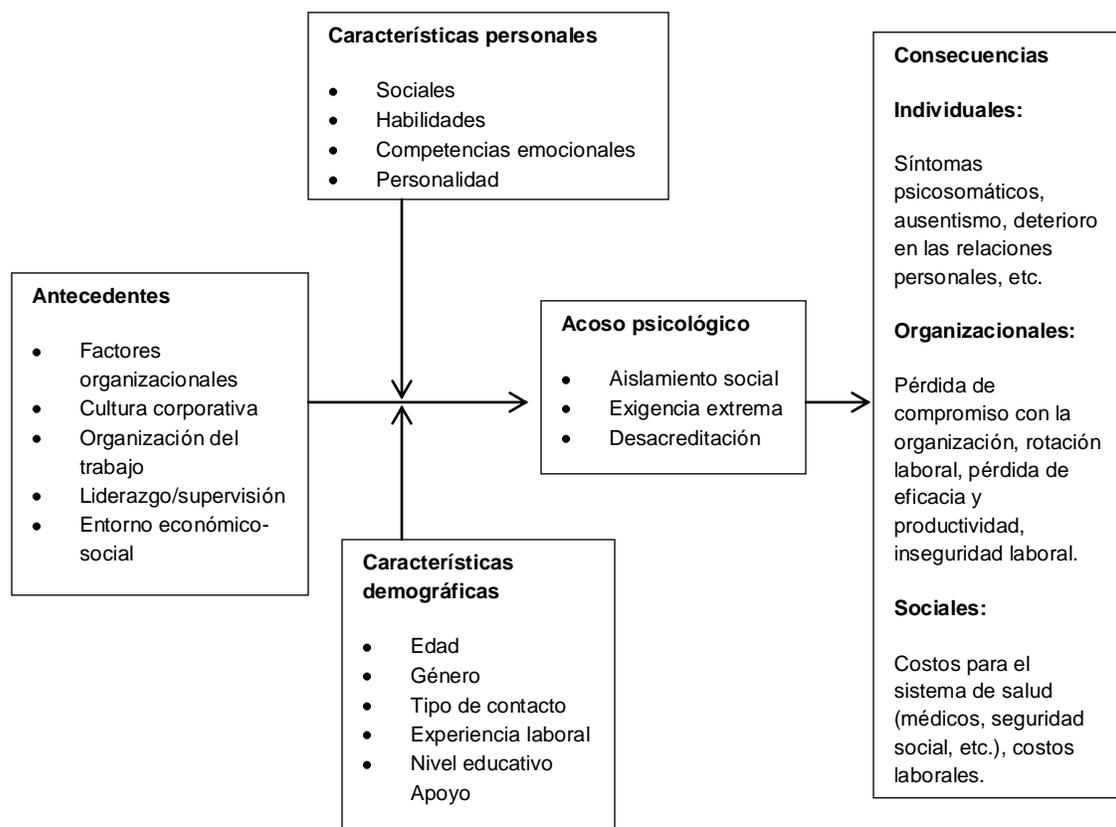


Figura 3. Modelo teórico del Acoso Psicológico de Moreno-Jiménez et al. (2004) (Uribe, 2011).

Así pues, de acuerdo a la literatura, este enfoque parte de la importancia de la identificación de los perfiles tanto del acosador como de la víctima; es entonces que desde esta perspectiva se considera que el acosador sufre una serie de trastornos psicológicos, como pueden ser personalidad paranoide, psicópata o narcisista, que coincide por azar en el ámbito laboral con una persona cuyas características personales altamente positivas (persona brillante en el trabajo, o con éxito en la vida afectiva o personal en general) activan las conductas propias de estas patologías (Mayoral, 2010). Asimismo, se reconoce que el contexto de trabajo puede posibilitar

los actos de *Mobbing*, no obstante el determinante es la relación interpersonal que se suscita a partir de los perfiles de personalidad del acosador y de la víctima.

Dicho modelo teórico tiene como principal representante a Iñak Piñuel, quien ha trabajado en la elaboración de perfiles profesiográficos tanto de la víctima como del acosador en la dinámica del acoso. Respecto a las características que figuran en la víctima, de acuerdo a Piñuel (2001) se encuentran el ser personas con elevada ética, honradez, rectitud y un alto sentido de la justicia; son autónomas, independientes y con iniciativa; se destacan por estar altamente capacitadas por su inteligencia y aptitudes profesionales; es posible considerarlas como líderes informales entre sus compañeros; cuentan con un alto sentido cooperativo y de trabajo en equipo; son personas con elevada capacidad empática, sensibilidad e interés por el desarrollo y el bienestar de los demás, así como con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias o positivas. Respecto al acosador, se ha identificado como principal móvil del acoso una notable inadecuación profesional, la cual suele proceder de psicopatías, paranoia, trastornos narcisistas, etc., no obstante todos tienen como efecto sobre el comportamiento la compulsión por hacer desaparecer de su entorno aquellos estímulos que desencadenan en ellos sentimientos patológicos de amenaza. Hablando de la dinámica que se da entre el acosador y la víctima, Piñuel plantea el concepto de “asesinato psíquico de la víctima”, el cual describe que independientemente de las características individuales y de otros factores, son tres condiciones imprescindibles para que éste se dé, las cuales configuran el aspecto situacional del fenómeno: secreto en las actuaciones, vergüenza en la víctima y la presencia de testigos mudos (ver figura 4).

A partir de este modelo, diversos autores como Calero y Navarro (2003) han realizado estudios en los que reportan que el acosador puede responder a una personalidad psicopática, con alteración del sentido de la norma moral, no tiene sentido de culpabilidad, es agresivo, cobarde, mentiroso compulsivo y tiene gran capacidad de improvisación, además de que suele tener complejo de inferioridad y posiblemente derivado de ello, miedo a perder el trabajo o la posición en la empresa, de ser desplazado por la víctima, ansia de hacer carrera por encima de cualquier

obstáculo y a cualquier coste, o simple antipatía o intolerancia hacia la víctima; por su parte, el acosado suele ser una persona a la que le gusta trabajar y rendir, por lo que suelen sentirse preocupadas y culpables y frecuentemente preguntarse qué han hecho mal o cuál fue su comportamiento equivocado que pudo provocar el odio de los demás hacia ellas. Contrario a ello, en otros estudios se ha llegado a concluir que no es posible reconocer un perfil psicopatológico típico, sin embargo, se ha identificado una percepción típica del acosador: percepción de la víctima como peligrosa o amenazante para sí mismo por diferentes motivos.

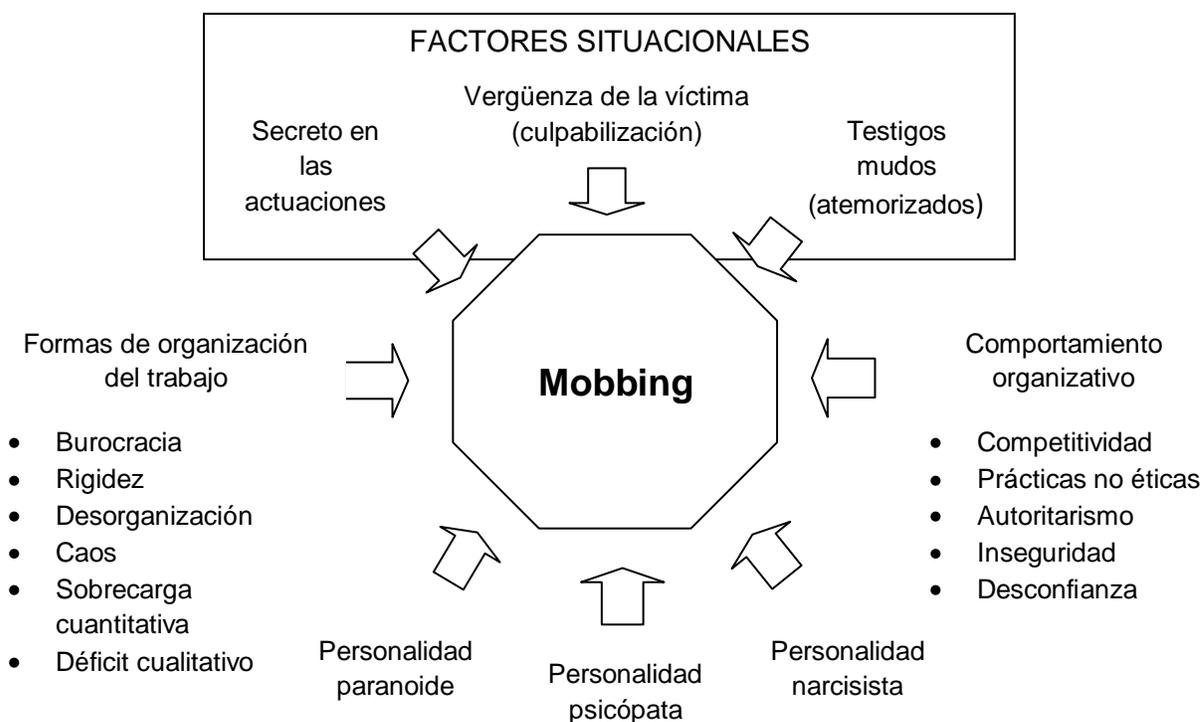


Figura 4. Modelo octogonal explicativo del *Mobbing* (Piñuel, 2001; pp. 132)

Finalmente, Hirigoyen (2001) citado en Mayoral y Epluga (2009) habla de dinámicas que probabilizan la situación de acoso, sugiriendo que una persona corre mayor riesgo de ser objeto de acoso cuando, por lo que es o por lo que parece ser, molesta a otra persona o altera el equilibrio del grupo, pero en línea con esta postura, ha elaborado perfiles de las personas que corren más riesgo dentro de contextos profesionales en los que el acoso se desarrolla con más facilidad, no obstante refiere

la pertinencia de abordar el fenómeno desde una doble perspectiva: la perspectiva psicológica que tiene en cuenta la personalidad de los individuos y su historia y la perspectiva de la organización del trabajo, que analice las reglas de la empresa.

2.3.2 Modelo de la psicología social

Este modelo, el cual tiene como principales referentes a Jorge Corsi y Graciela Peyrú (2003), aborda el *Mobbing* desde una perspectiva en la que se conceptualiza como un tipo de violencia social, el cual es resultado de las dinámicas de violencia colectiva que forman parte de la cultura de la organización laboral y no simplifica el fenómeno en un binomio acosador-víctima; de este modo, Mayoral (s.f.) menciona que al abordar el *Mobbing* como un tipo de violencia social, se plantea la existencia de una serie de procesos psicosociales facilitadores del surgimiento y la reproducción de ésta y por lo tanto, en el surgimiento y reproducción del *Mobbing*, los cuales son: la invisibilización de la violencia, su naturalización, la insensibilización de quienes la presencian o participan en ella y el encubrimiento; además, de que estos procesos se ven apoyados por una serie de operaciones facilitadoras de la violencia, que son mecanismos más flexibles y concretos como: negar la propia vulnerabilidad, subrayar las diferencias exagerándolas, definir con rigidez los campos de lealtades y deslealtades, minimizar los costos humanos y materiales que genera la violencia y negar la propia violencia.

La violencia son todas aquellas actuaciones de individuos o grupos que ocasionan la muerte de otros o que lesionen su integridad física o moral (Silveira, 2009); siguiendo a Clara (2003) Silveira plantea que los componentes de los actos de violencia se expresan en actos concretos pero requiere de determinados contextos, motivaciones, legalidades y escalas valorativas, y por tanto, es una conducta aprehendida, asimétrica, direccional y eficaz, además de ser una señal (síntoma) y un medio. Así, tal como plantean Rodríguez-Caballeira, Escartín, Porrúa y Martín (2008), desde esta aproximación, el conjunto de acciones de *Mobbing* parecen cobrar valor cuando las estrategias de influencia interpersonal comúnmente utilizadas por las personas en su quehacer cotidiano, han dejado de ser efectivas y por esta razón, las acciones de *Mobbing* suelen tener la intencionalidad de dominar al trabajador, buscando su

exclusión, separándolo en lo posible del resto de trabajadores y pretendiendo frecuentemente que abandone la organización. Por lo que Silveira además propone que es preciso atender las condiciones cotidianas de los micro espacios, es decir, de dejar constancia de algunos mecanismos, procedimientos y conductas violentas, para lo que es indudable reflexionar en torno a los espacios laborales.

2.3.3 Modelo sociolaboral

Este modelo destaca la relación del clima organizacional y del ambiente de trabajo específicos de la organización, así como las características inherentes y generales de la interacción humana en ésta: falta de control, influencia, claridad de rol, previsibilidad, inseguridad derivada de la organización del trabajo, falta de apoyo social, entre otras; al respecto, Moreno-Jiménez et al. (2004) han propuesto que esta aproximación al problema concibe el acoso psicológico como causado principalmente por los factores organizacionales, siendo las variables personales los moduladores de la intensidad de la vivencia del síndrome. Asimismo, se plantea que las variables antecedentes al fenómeno han sido designadas mediante cuatro grandes categorías: a) organización del trabajo, b) cultura corporativa, c) liderazgo y d) entorno socio-económico.

En cuanto a la organización del trabajo, parece que es en los contextos particularmente estresantes donde aparece con más facilidad el fenómeno del *Mobbing*, no obstante el acoso no es generado por una carga excesiva de trabajo sino por un ambiente laboral en el que no hay regulación interna, ni en lo que respecta a los métodos de trabajo, ni en los comportamientos. También los contextos que dificultan una buena comunicación son considerados de riesgo en la medida en que no permiten que circulen los mensajes y que se establezcan relaciones interpersonales positivas, por lo que es posible hablar de formas de organización que pueden ser en sí mismas nocivas, en las que no se protege a los empleados y se utiliza la manipulación y la mentira para obtener un mayor rendimiento de sus asalariados.

En un documento publicado por la Comisión Obrera Nacional de Catalunya (CCOO) y el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS) se concretizan las deficiencias más relevantes de la organización del trabajo en relación con el acoso moral; éstas tienen que ver con: a) la falta de definición de los objetivos, autonomía y responsabilidades en el ejercicio del trabajo (claridad de rol); b) la falta de adecuación de la información que se recibe para desempeñar de forma adecuada el trabajo y del futuro (previsibilidad); c) el diseño de puestos de trabajo que implican para el trabajador un reducido o inexistente margen de decisión y autonomía respecto al contenido y a las condiciones de trabajo (control/influencia); d) la inseguridad en las condiciones de trabajo (temporalidad en la contratación, distribución irregular de jornada, salario variable, entre otras); e) la exigencia de realización de tareas que entran en conflicto con las normas y valores profesionales y personales (conflicto de rol); f) la competitividad como forma de relación entre compañeros/as frente a potenciar el apoyo y el refuerzo (apoyo social); g) el diseño de puestos de trabajo aislados o que imposibilitan la relación con los/as compañeros/as (relaciones sociales); h) la ausencia de capacitación para gestionar personas y de preocupación por la salud y el bienestar en el trabajo de directivos, mandos intermedios y encargados (calidad de liderazgo).

Es así como desde este enfoque, las deficiencias en la organización del trabajo y la intencionalidad de causar daño son la base necesaria para que sea posible hablar de acoso moral, lo cual, según la CCOO y el ISTAS, a diferencia de lo que refiere el Modelo psicopatológico y de personalidad del acosador o de la víctima no son la base del problema, es decir, que si no hay deficiencias en la organización del trabajo que permitan causar daño a un trabajador, no habrá acoso aunque en la empresa hayan psicópatas, perversos, trepas, sexistas o racistas:

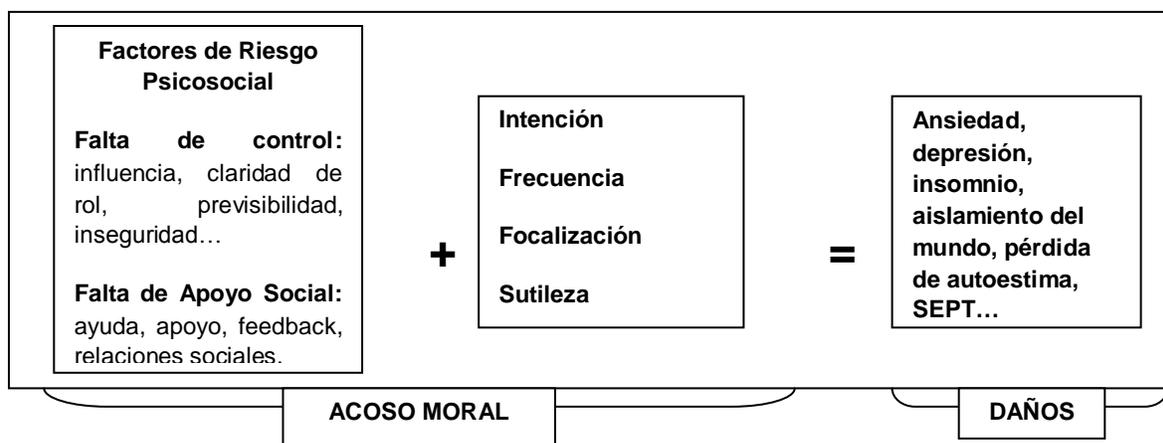


Figura 5. Modelo CCOO e ISTAS (s.f.) extraído de http://www.ccoo.cat/pdf_documents/17943.pdf

Complementario a ello, Martín y Pérez (2001) refieren que el substrato que favorece la aparición de este tipo de conductas se encuentra ligado a dos aspectos: la organización del trabajo y la gestión de los conflictos por parte de los superiores; respecto al primero, los estudios empíricos han mostrado una importante relación entre una organización pobre del trabajo y la aparición de conductas de *Mobbing*, así estas conductas se ven favorecidas en organizaciones con un método de trabajo y producción con una organización extremadamente pobre, con ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores, con ausencia de relación con éstos, con la existencia de múltiples jerarquías, con cargas excesivas de trabajo debido a escasez de la plantilla o mala distribución de la misma, con una deficiente organización diaria del trabajo, con la existencia de líderes espontáneos no oficiales, con un trabajo con bajo contenido, con conflictos de rol, con flujos pobres de información, con estilos de dirección autoritarios, etc.; desde el punto de vista de la gestión del conflicto por parte de los superiores, hay dos posiciones que pueden adoptar los superiores que ayudan a incrementar la escala del conflicto: de un lado, la negación del mismo y, del otro, la implicación y participación activa en el conflicto con el fin de contribuir a la estigmatización de la persona hostigada. Resultando evidente que el acoso laboral no es sólo un problema del individuo que lo padece o del acosador que lo desencadena, sino que se trata de todo un signo o síntoma de que las cosas no marchan bien en la manera de organizar el trabajo, de asignar las cargas del mismo,

de definir adecuadamente los roles de los empleados, de seleccionar y/o promocionar a los directivos clave, o bien en lo que respecta a los valores, la cultura y el estilo de “*management*” (dirección en su traducción al español) de la organización en la que se producen tales situaciones (Piñuel, 2004 citado en González y Delgado, 2008).

2.3.4 Modelos integradores

Además de los modelos previamente mencionados y que han sido trabajados con mayor frecuencia, actualmente hay perspectivas emergentes que intentan aportar una explicación dinámica e integradora, por ejemplo el Modelo basado en la Teoría de la Acción Práctica de Pierre Bourdieu:

$$\text{PRÁCTICA} = \text{CAMPO} + [(\text{CAPITAL}) (\text{Habitús})]$$

Figura 6. (Bourdieu, 2002 citado en Mayoral 2010; p. 376).

Este modelo ha sido aplicado en otros contextos para explicar diversos fenómenos sociales y ha sido retomado por Mayoral (2010), a partir del cual propone un modelo explicativo del *Mobbing* que engloba el poder, el contexto y la cultura:

$$\text{PRÁCTICA} = \text{CAMPO} + [(\text{CAPITAL}) (\text{Habitús})]$$

$$\text{MOBBING} = \text{Contexto Poder Cultura de la Empresa}$$

Figura 7. (Bourdieu, 2002 citado en Mayoral 2010; p. 376).

A partir de ello, Mayoral (2010) menciona que uno de los fundamentos de Bourdieu es que la Práctica y el sentido práctico surgen de la relación dialéctica entre la estructura y el agente, por lo que desde esta perspectiva se propone analizar el *Mobbing* como una Práctica resultado de la interacción de una serie de factores que se pueden encuadrar dentro de los conceptos de Habitus, Capital y Campo. El

concepto de Campo incorpora el contexto al análisis del *Mobbing*; éste consta de tres dimensiones: a) los Agentes, que incorporan los perfiles personales del acosador y de la víctima, pero que además incorporan otros actores implicados, como la cadena de mando y las secciones sindicales o actores no previstos como Inspección de Trabajo; b) la Estructura del Campo, que hace referencia a las posiciones que ocupan los agentes en una red de relaciones y por ende, permite considerar el factor Poder tanto formal como informal en el análisis del *Mobbing*, además de que esta dimensión permite entender el fenómeno como un medio desarrollado por los agentes que tienen poder para mantener su posición, eliminando a quienes consideran que la ataca o la amenaza (la víctima); c) las Prácticas del Campo, las cuales permiten integrar los factores relacionados con la organización del trabajo y con las relaciones laborales, sumando las diversas prácticas informales respecto a las relaciones laborales que posibilitan la aparición y desarrollo de los casos de *Mobbing* en la empresa. El concepto de Capital, el cual implica aquello que tiene valor en el contexto, integra los riesgos psicosociales como instrumento de acoso, ya que se explica que efectivamente la capacidad de los acosadores de exponer a la víctima de forma frecuente, focalizada y prolongada a los riesgos psicosociales, se convierte en un Capital para ejercer el acoso y al mismo tiempo fortalecer el poder. El concepto de Habitus en sus dos dimensiones; a) como estructura estructurada, permite detectar la manera en que la cultura de acoso individual y colectiva, existente en la empresa influye en la aparición del *Mobbing* y b) como estructura estructurante permite detectar por qué mecanismos esta cultura de acoso (y el propio acoso) se reproducen en la empresa, es decir, permite explicar el fenómeno como un sistema de disposiciones adquiridas por aprendizaje que funciona como un sistema de esquemas generativos. De esta manera, esta adaptación del modelo de la teoría de la Acción de Pierre Bourdieu integra tanto los factores que otros autores ya han detectado y se han trabajado con más frecuencia, como otros que de acuerdo a Mayoral (2010) también juegan un papel fundamental dentro de las empresas: poder, contexto y cultura.

Particularmente, considero que de acuerdo a la dinámica en que se presenta el *Mobbing* es pertinente abordarlo desde una perspectiva sistémica, en donde no se

considere como determinante las características personales u organizacionales, sino que más bien se estudie bajo un marco holístico e integrador, ya que resulta evidente que tanto los factores individuales como organizacionales y sociales interactúan de tal manera que se propicia o no el fenómeno; asimismo, bajo esta perspectiva en donde todos los elementos guardan estrecha relación y por ende se afectan entre sí, ya sea de manera directa o indirecta, considero que no es posible referirse rígidamente a dicho fenómeno como causa o como consecuencia de otros fenómenos, pues esto depende de la dinámica que se dé en cada caso particular. Ya Mayoral (2010), a partir del modelo basado en la Teoría de la Acción Práctica de Pierre Bourdieu (2002), se ha aproximado a un modelo integrador en el que toma en cuenta la relación dialéctica entre la estructura y el agente, por lo que desde esta perspectiva se propone analizar el *Mobbing* como una práctica resultado de la interacción de una serie de factores: los perfiles personales del acosador, de la víctima y de otros actores implicados, los agentes en una red de relaciones que permite considerar el factor Poder tanto formal como informal, los factores relacionados con la organización del trabajo y con las relaciones laborales, los riesgos psicosociales como instrumento de acoso, la cultura de acoso individual y colectiva, así como un sistema de disposiciones adquiridas por aprendizaje que funciona como un sistema de esquemas generativos.

Finalmente, es pertinente señalar que Chapell y Di Martino (1998) citados en Uribe desarrollaron un modelo de varios factores en el que explican cómo la interacción entre el perpetrador y la víctima produce un ambiente de violencia en el lugar de trabajo; en este modelo se plantea que la producción de violencia depende de existencia e interacción de diferentes factores potenciales, así pues, el ambiente influye tanto en el acosador como en la víctima, debido sus características físicas, organización y aspectos culturales (ver figura 8).

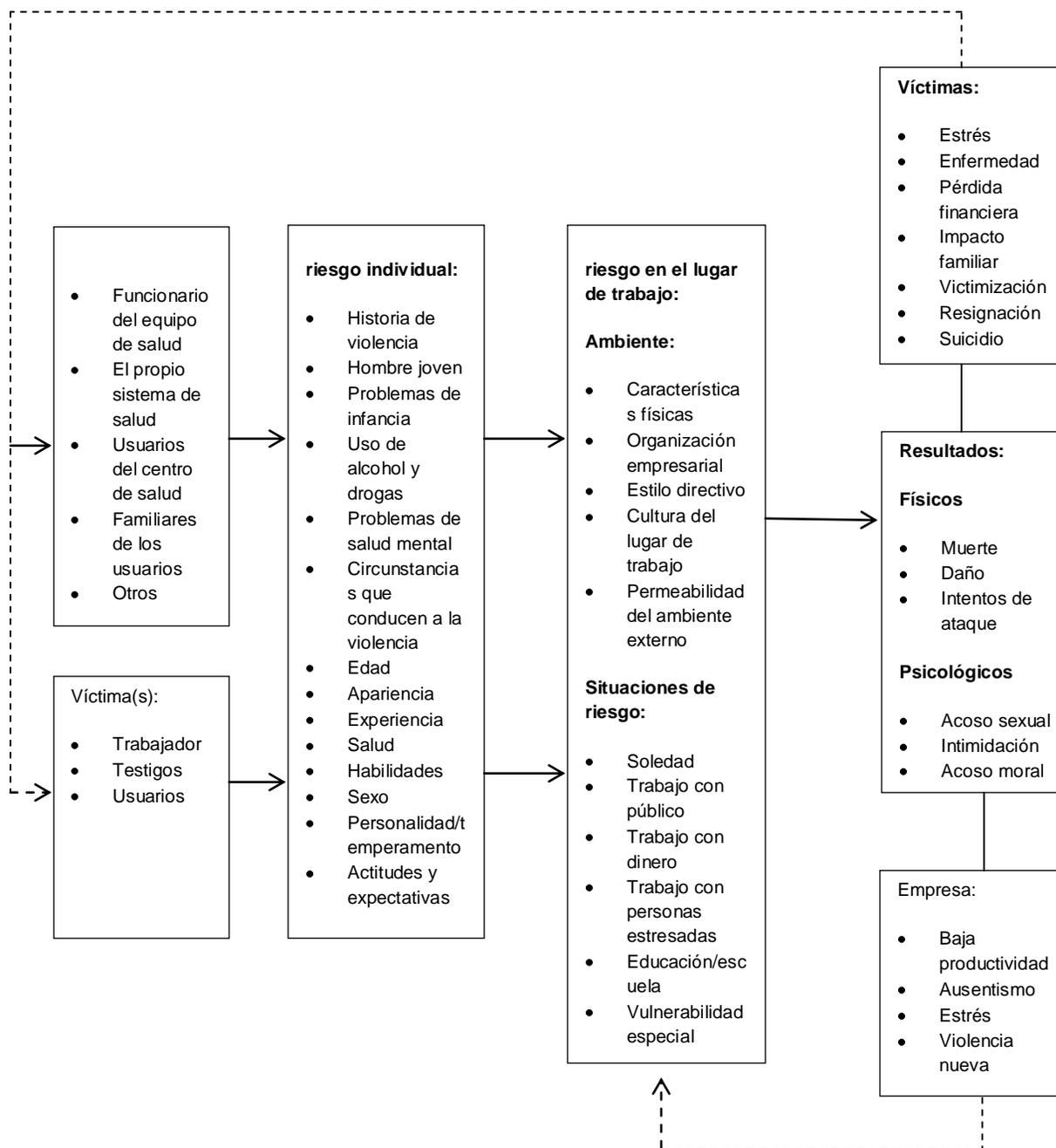


Figura 8. Modelo interactivo de violencia en el lugar de trabajo de Chapell y Di Martino (1998) (Uribe, 2011).

2.4 Consecuencias del *Mobbing*

Debido a la naturaleza psicológica y social del fenómeno y por ende a las propias características contextuales e individuales, resulta complicado generalizar y delimitar

la manera en que se suscitan las conductas de acoso, sin embargo, diversos autores han encontrado similitudes constantes tanto en su forma como en su desarrollo, lo cual ha posibilitado la identificación de distintas fases.

De acuerdo a la literatura, el desarrollo del *Mobbing* o acoso hacia una persona se manifiesta de diversas maneras: a) manipulando la comunicación, es decir, no informando a la persona sobre su trabajo, no dirigiéndole la palabra, no haciéndole caso, amenazándola, criticándola tanto con relación a temas laborales como de su vida privada; b) manipulando la reputación, es decir, realizando comentarios injuriosos, ridiculizándole o burlándose de la víctima y propagando comentarios negativos acerca de su persona o la formulación repetida de críticas en su contra y/o c) manipulando el trabajo, es decir, proporcionándole trabajos en exceso, monótonos, repetitivos, o bien sin ninguna utilidad, así como trabajos que están por encima o por debajo de su nivel de cualificación.

Asimismo, aunque cada caso de acoso tiene sus particularidades, diversos autores han identificado ciertas etapas durante la presentación de dicho fenómeno: a) Aparición del conflicto: el acosado o acosada percibe que su relación habitual empieza a cambiar, le lanzan algunos ataques directos e indirectos; hasta aquí aún no se constituye propiamente el acoso psicológico, puede durar poco tiempo y es donde se sitúa el incidente que marca o supone un cambio en las relaciones habituales entre el acosador y la víctima. b) Instauración de *Mobbing*: es el comienzo de las conductas violentas o de hostigamiento; generalmente la víctima empieza a percibir agresiones solapadas o abiertas, pero no se da cuenta de la situación global que vive y muchas veces se siente culpable, lo cual dificulta la capacidad de reacción de la persona, por lo que la percepción del problema coincide ya con un grave deterioro, es posible que la empresa intervenga tomando una serie de medidas encaminadas a la resolución positiva del conflicto. c) Marginación o exclusión de la vida laboral: la víctima sufre diversas manifestaciones psicósomáticas, así como llegar a un diagnóstico de carácter psicopatológico que debe ser tratado, además, existe la posibilidad de que la víctima abandone la vida laboral después de sucesivas bajas.

Piñuel (2001) ha retomado cinco fases propuestas por Leymann que se presentan en una secuencia típica en los diferentes casos de acoso: a) Incidentes críticos (situación desencadenante vista como un conflicto); b) Acoso y estigmatización (desarrollo del acoso mediante comportamientos repetidos que en un contexto distinto no revestirían mayor importancia ni implicarían agresión ni intentos de excluir o deshacerse de alguien); c) Intervención de la dirección o responsables jerárquicos (cuando interviene la línea jerárquica, el incidente se convierte en el “caso de x”, siendo “x” siempre la víctima acosada y no el acosador, por lo que debido a este proceso de estigmatización de la víctima, es habitual considerarla como responsable y no al acosador); d) Solicitud de ayuda especializada externa y diagnóstico incorrecto (debido a la falta de especialistas capacitados para reconocer el fenómeno, los trabajadores que buscan ayuda suelen recibir diagnósticos erróneos basados en sus características personales, con lo que su sufrimiento se ve aumentado al hacerle sentirse responsable de su propio acoso psicológico) y e) Salida de la organización.

Finalmente, la CCOO y el ISTAS han clasificado la manera en que se presenta el acoso de la siguiente manera: a) Fase invisible, que socialmente está aceptada y que generalmente nadie identifica a priori como acoso moral al entenderse que las modificaciones en las condiciones de trabajo forman parte de las reglas del juego, aunque hagan daño al sujeto, la reinante adaptabilidad de los trabajadores a las exigencias empresariales hace que aunque sea una exigencia hostil no se tome como un acto de acoso moral y las estrategias que se utilizan en esta fase tienen que ver con la organización del trabajo y por lo tanto son sutiles; b) Fase explícita, en la cual se empiezan a producir alarmas y generalmente es cuando el afectado solicita ayuda, comienza a ser visible el problema porque ya se ha usado demasiadas veces de forma focalizada las deficiencias en la organización del trabajo y se producen acciones que no están socialmente aceptadas; c) Fase violenta, en la que como forma de acoso moral se producen agresiones de todo tipo (agresiones verbales, agresiones físicas, proposiciones sexuales...), el acosador insulta, grita, amenaza al trabajador acosado.

Derivado de todas las conductas agresivas que ha ido vivenciando el trabajador afectado durante todo este proceso de acoso es evidente que las consecuencias son múltiples, por lo que la víctima no sólo resulta afectada en lo individual, sino en diferentes esferas que merecen de particular atención, haciendo énfasis sin duda en su propia salud y bienestar. Son pocas las estadísticas que dan cuenta de todas estas consecuencias, sin embargo, las que se encuentran son bastante reveladoras: la OIT señala que un 9 % de los trabajadores (trece millones) sufren prácticas de acoso laboral, siendo las mujeres las más vulnerables; en España, 7.02 % de la población activa manifiesta tener algún problema psicológico derivado del *Mobbing* (1 041 000 personas), más de la mitad de las víctimas (52 %) refieren secuelas del hostigamiento sobre su salud y el 48 % manifiestan depresión y bajo estado de ánimo (1 150 000 personas) (Díaz-Jorge, 2010); en Suecia de un 10 a un 15 % de los suicidios están provocados por situaciones de acoso psicológico en el trabajo (Caballero, 2005).

Piñuel (2001) refiere que los trabajadores que han sido víctimas de *Mobbing* entran en un período de deterioro y aislamiento en el que comienzan a sucederse en problemas de salud que proceden de la alteración de su equilibrio socioemotivo y psicofísico, estando los síntomas más frecuentes relacionados con trastornos del sueño, ansiedad y estrés, hipervigilancia, cambios en la personalidad, problemas en relación de pareja, irritabilidad y depresión y teniendo como desenlace habitualmente la salida voluntaria o forzosa de la víctima de la organización; asimismo, los trabajadores acosados sufren consecuencias que están relacionadas con la somatización de la tensión nerviosa, desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos (palpitaciones, temblores, desmayos, dificultades respiratorias, gastritis y trastornos digestivos, pesadillas, sueño interrumpido, dificultad para conciliar el sueño, dolores de cabeza y /o de espalda, etc.); en la esfera psicológica, el trabajador suele presentar alteraciones tales como dificultades de concentración y memoria, irritabilidad, ansiedad, miedo al fracaso, sentimiento de amenaza, disminución de la autoestima, alteraciones del sueño, somatizaciones múltiples, reacciones paranoicas y depresión; la esfera social se ve afectada debido a que los trabajadores comienzan a ser muy susceptibles, hipersensibles a la crítica y con

actitudes de desconfianza, por lo que desarrollan conductas de aislamiento, evitación y retraimiento, asimismo, desarrollan comportamientos agresivos y hostiles como manifestaciones de inadaptación social; además, de acuerdo a este autor, algunas víctimas llagan a desarrollar el llamado Síndrome de Estocolmo, que produce al mismo tiempo la justificación del agresor y la propia desvalorización personal y profesional; dicho fenómeno también suele tener importantes repercusiones negativas en la vida familiar y obviamente en la vida laboral, la cual se refleja en un mayor absentismo laboral, bajas prolongadas y posibilidad de perder el empleo; Calero y Navarro (2003), además han identificado la presencia del llamado Síndrome de indefensión aprendida en las víctimas de *Mobbing*, el cual es otro efecto a nivel cognitivo que de acuerdo a la literatura, es un mecanismo que se refiere a la incapacidad de los sujetos para apelar a los recursos.

Martín y Pérez (2001), por su parte suponen que las consecuencias del acoso pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos, siendo muy próximas a la patología originada por el estrés, pero con una especial incidencia de la patología de tipo social: a) Para el trabajador: A nivel psíquico la sintomatología puede ser muy diversa, sin embargo considera como eje principal la ansiedad, además de que pueden darse otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía, además, pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención. A nivel físico, estos autores también hacen referencia a las manifestaciones de patología psicósomática. A nivel social, básicamente se hace referencia a los efectos propuestos por Iñaki Piñuel. b) Para la organización de trabajo las consecuencias recaen sobre el rendimiento de los trabajadores y pérdidas en la fuerza de trabajo, sobre el clima social (reflejadas en la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales, entre otras) y sobre la accidentabilidad. c) Para el núcleo familiar y social éstos padecerán las consecuencias de tener una persona cercana con las características ya previamente mencionadas.

Siguiendo la clasificación anterior, León (s.f.) enmarca los daños en la esfera familiar y social en una categoría que denomina los efectos en las relaciones interpersonales y la vida social, a la que además añade consecuencias tales como la estigmatización de la persona como enferma por parte de sus compañeros, problemas con la pareja y precariedad económica; asimismo, León hace referencia a efectos de tipo profesional, los cuales están relacionados con la pérdida del empleo, así como con las dificultades que el afectado tendrá para encontrar un nuevo puesto debido a que la recuperación es larga y a que la situación que ha vivido ha producido una estigmatización de su propia imagen personal y profesional.

Por otra parte, algunos otros autores entre los que se encuentra Toohey (1991) citado en Leymann 1996 enmarcan las consecuencias del acoso con base en el cálculo de algunos de los costes de los casos de enfermedades profesionales relacionadas con el estrés, centrándose principalmente en el hecho de que estos empleados, como consecuencia de largos periodos sometidos a condiciones de trabajo psicológicamente muy degradadas, finalmente llegan a la consulta del médico quien emite el diagnóstico de “estrés”.

Resumiendo tanto la forma en que se presenta y se desarrolla el *Mobbing*, como sus efectos o características, González de Rivera y Rodríguez (2006), realizaron una correspondencia entre las fases del acoso y estadios clínicos e identificaron los síntomas que se presentan en cada una; estos autores además de una cierta persistencia de los síntomas propios de la fase traumática, han observado en la fase de estabilización el predominio relativo de diferentes tipos de síntomas, lo cual ha permitido identificar al menos 5 formas de evolución crónica: a) Negación, en la que el afectado pretende que no pasa nada y que la vida es así; b) Depresivo, que se presenta como un trastorno de depresión mayor; c) Hostil- paranoide, el cual se presenta con predominio de rasgos de hipersensibilidad y venganza; d) Psicossomático, con predominio de trastornos funcionales, que suelen ser, sobre todo, de tipo músculo-articular, digestivo o cardiovascular o e) Mixto, en el que se presentan síntomas de todo tipo, sin predominio claro de ninguno de ellos.

Es entonces que tras enumerar los efectos típicamente presentes en los trabajadores que han estado expuestos a situaciones de acoso en el ámbito laboral, así como a las consecuencias que se presentan en los distintos ámbitos de su vida, queda expresada de manera explícita la importancia que tiene abordar el desarrollo y el impacto que tiene el *Mobbing* sobre la población trabajadora, pues sólo conociendo ese fenómeno será posible evaluar, intervenir y por supuesto, prevenir.

INSTRUMENTOS PARA LA MEDICIÓN DE *MOBBING*

Es evidente que la investigación sobre las características, el desarrollo y las consecuencias del *Mobbing* resulta insuficiente si el conocimiento obtenido de ésta no es utilizado para desarrollar una metodología de evaluación, desarrollar programas de intervención e indudablemente de prevención. Sin embargo, al realizar esta tarea es posible enfrentarse con ciertas dificultades; coincidiendo con Rodríguez-Caballeira, Escartín, Porrúa y Martín (2008), un primer aspecto a considerar sobre las dificultades para evaluar el acoso psicológico en el trabajo acontece con la propia naturaleza del fenómeno ya que estudios realizados han expuesto que éste resulta contingente al contexto cultural en el que tiene lugar; en relación a ello, la investigación ha enfatizado la relevancia de entender las diferentes percepciones subjetivas de las personas, pues resulta comprensible que cada persona pueda entender y juzgar de diferente modo una conducta determinada, por lo que cierta conducta de un superior hacia un subordinado puede ser considerada como conducta de abuso psicológico o no de acuerdo a cada trabajador; otro aspecto que dificulta la medición del *Mobbing* es la invisibilidad externa de muchas de las conductas definitorias del acoso ya que las estrategias utilizadas por los agresores son en gran medida sutiles y difíciles de percibir por los testigos de tales situaciones. Aunado a que en la mayoría de las investigaciones no se evalúa el *Mobbing* como constructo, sino que se evalúan variables o aspectos psicopatológicos/individuales distales a éste o se hace una valoración de la organización de las empresas.

Por su parte, González, de Cabo, Martín y Franco (2004) sugieren que para poder establecer si es posible encontrarse ante un caso de *Mobbing*, se deberá prestar singular atención a la entrevista clínica abierta, en la que se centrará el interés en todos los aspectos que se han señalado como indicadores de éste, sin embargo, realizar entrevistas clínicas sería un trabajo titánico, por tanto lo más viable, sobre todo en ambientes laborales cuyas poblaciones son muy extensas o numerosas, los

instrumentos de medición psicológica de lápiz y papel son un medio útil y muy valioso.

Almodóvar en la NTP 702 manifiesta que aunque como es bien sabido, la evaluación psicosocial persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales: identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños, en la práctica, la actuación en el ámbito psicosocial puede resultar más compleja, pues se encuentra la dificultad de establecer una relación causal directa entre factor de riesgo y efecto, enfatizando en que la pérdida de salud debida a una situación psicosocial inadecuada no se debe a una relación causa-efecto directa, sino que tiene un origen multicausal, por lo que aterrizando esto al fenómeno concerniente, el *Mobbing* puede estar siendo causado por diversos factores que a su vez están originando otros efectos, que además resulta difícil objetivar, ya que para poder identificar niveles de daño sería necesario definir de manera operativa los factores de riesgo pero como se mencionó anteriormente éstos tienen que ver con la percepción de cada trabajador, no obstante es posible y necesario identificar los factores psicosociales que comúnmente se presentan en los casos que se han catalogado como *Mobbing*, por lo que en la NTP 702 se sugiere los siguientes pasos para realizar dicha evaluación: a) identificación de los factores de riesgo a estudiar, b) elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar, c) planificación y realización del trabajo de campo, d) análisis de los resultados y elaboración de un informe, e) elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención y f) seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Así pues en algunos países ya se han validado procedimientos para la evaluación de dichos factores de riesgo, a partir de los cuales es posible identificar indicadores de riesgo, por ejemplo, en Colombia, Villalobos (2005) desarrolló un protocolo que evalúa los factores de riesgo tanto intra como extralaborales mediante escalas tipo Likert, así como realizando análisis psicosocial de puestos de trabajo mediante entrevistas semiestructuradas y grupos focales, el cual puede ser funcional para detectar *Mobbing* pues si bien no ha sido desarrollado para evaluar específicamente el acoso, puede ayudar a identificar ciertos factores que indican la presencia de éste.

Asimismo, se han ido desarrollando una serie de instrumentos que por lo general, evalúan la frecuencia, intensidad y/o las conductas características en los casos de *Mobbing*. Entre los instrumentos que con mayor frecuencia son citados en las investigaciones se encuentra el Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT; Leymann, [1990]) constituido por 45 ítems con opción de respuesta dicotómica y agrupado en las cinco dimensiones que se han vinculado con el acoso de la víctima (comunicación, contacto social, reputación, situación profesional y/o laboral y salud psicofísica).

González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2003) adaptaron y modificaron el LIPT para población española. El cuestionario modificado mantiene los ítems de la versión original y agrega otros 15 relacionados con las estrategias que no se consideran en las dimensiones propuestas por Leymann, por tanto esta versión consta de 60 ítems por lo que se identifica como LIPT-60, además se amplían las posibilidades de respuesta para incluir en la escala una valoración tipo Likert de la intensidad, la gravedad y la frecuencia con que cada una de las conductas de acoso ha afectado al sujeto, desde cero (la conducta no ha tenido lugar) hasta cuatro (conducta de intensidad máxima). Se encontró que lo conforman seis dimensiones: desprestigio laboral (DL), entorpecimiento del progreso (EP), bloqueo de la comunicación (BC), intimidación encubierta o indirecta (IE), intimidación manifiesta o directa (IM) y desprestigio personal (DP). Para calificar el instrumento se establecieron tres parámetros globales: 1) el número total de estrategias de acoso psicológico (NEAP), 2) el índice global de acoso psicológico (IGAP) y 3) el índice medio de acoso psicológico (IMAP).

Cabe señalar que el LIPT ha sido validado en algunos países latinoamericanos: Almirall, del Castillo, González, Álvarez, Hernández y Parada (2008) llevaron a cabo un estudio de validez en población cubana para su adaptación lingüística por el criterio de 30 expertos; la validez de constructo se hizo a través del análisis factorial exploratorio (AFE) y a través de la validez concurrente con la Escala Sintomática de Estrés (ESE, los Patrones Subjetivos de Fatiga (PSF) y la Escala de Efectos Referidos, bajo el supuesto de que las personas con mayor percepción de *Mobbing*

presentaban un mayor nivel referido de estrés y fatiga y percibían más deteriorada su salud; se obtuvo un índice global de consistencia de 0,94, encontrando además que a excepción del ítem 37, los componentes principales presentan cargas factoriales superiores a 0,55, mostrando la misma estructura (seis dimensiones).

Es por ello, que si bien existen instrumentos para medir los diversos parámetros del fenómeno, tal como se refiere en algunas consideraciones de las investigaciones, es necesario seguir líneas de investigación que acometan a los fines de adaptar y validar dichos instrumentos para las poblaciones latinoamericanas, en particular para la mexicana, o bien construir nuevas herramientas que tomen en cuenta las características particulares de la población.

Así pues, tras realizar una investigación Pando, Aranda, Aldrete y Reynaga (2006) en población mexicana utilizando el LIPT-60 y obtener datos excesivos (79.70 % de una muestra de 144 sujetos) como para poder catalogarse realmente como acoso laboral, teniendo como limitante el haber evaluado sólo a docentes, sin ser ésta una muestra representativa de la población, Pando y cols. (2006) construyeron y validaron el IVAPT-Pando (Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo).

El IVAPT-Pando está integrado por 22 ítems que plantean una aseveración sobre algún elemento constituyente del acoso, solicitando al evaluado que señale la frecuencia de este comportamiento con relación a sus compañeros de trabajo ofreciendo tres opciones de respuesta (1= menos que a mis compañeros, 2= igual que a mis compañeros y 3= más que a mis compañeros), posteriormente se pide que el trabajador señale quiénes son los que realizan las conductas contenidas en los reactivos (compañeros, superiores o subordinados), por lo que el instrumento, además de medir la presencia de comportamientos violentos de una o varias personas sobre otras y la frecuencia con que éstos se presentan, éste determina si los comportamientos de acoso psicológico que se producen tiene como finalidad el daño deliberado a la víctima, si son producto de formas organizacionales o de incapacidad en las habilidades directivas, o inclusive si son prácticas culturales comunes, así como si éste se manifiesta en forma ascendente, descendente u

horizontal. La confiabilidad de dicho instrumento fue alta (*alfa de Cronbach* = 0.911), el instrumento fue sometido a análisis factorial con componentes principales y rotación varimax y tras tres análisis factoriales se concibió como unidimensional, con la que se explicó el 53.47 % de varianza, por lo cual se considera adecuado para medir *Mobbing* en contextos latinoamericanos, particularmente en población mexicana, no obstante una de las limitaciones de este instrumento son las opciones de respuesta utilizada, pues la presencia del acoso se determina haciendo una comparación con la frecuencia con que sus compañeros se enfrentan a las situaciones planteadas (menos que a mis compañeros, igual que a mis compañeros y más que a mis compañeros),

En Chile, Macías (2008) evaluó algunas propiedades psicométricas del IVAPT-Pando. Se corroboró una alta fiabilidad (*alfa de Cronbach* = 0.93) y adecuado poder discriminativo de los reactivos. No obstante este estudio da cuenta de un posible error en una de sus categorías de medición, ya que se observaron dificultades para responder a la columna que da cuenta de la frecuencia de las conductas de acoso con relación a sus compañeros, debido a que los participantes suelen confundirse al tener que responder a ello tras marcar 0 (nunca) en la columna que hace referencia a su ocurrencia, es decir, cuando habían respondido que tales conductas nunca habían ocurrido, lo cual además de confundir al evaluado en el momento, puede generar un aumento artificial de la violencia existente en la organización; ante lo cual se plantea como solución tentativa al problema, que al responder nunca en la primer columna, no sea necesario responder la siguiente, o bien asignar nuevamente un valor de 0.

Del IVAPT-Pando se derivó el IVAPT-E-R que es la adaptación para población española realizada por la Asociación de Expertos en Psicología Aplicada (AEPA), mediante el análisis factorial confirmatorio (AFC). La estructura factorial quedó conformada por tres factores que representan los tipos de conductas de violencia en el trabajo: “manipulación para inducir al castigo” (MIC), “daños a la imagen pública” (DIP), “obstáculos al desempeño laboral” (ODL); asimismo, se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,93 (López y Carrión, 2011).

Además de los instrumentos previamente mencionados, existen otros que han emergido tras la creciente necesidad de contar con herramientas útiles para la evaluación del *Mobbing* en contextos particulares, sin embargo, es preciso señalar que éstos aún siguen siendo desarrollados en su mayoría en países Europeos. El Cuestionario de Hostigamiento Psicológico en el Trabajo-Revisado (HPT-R) (Fornés, Martínez-Abascal y García, 2007) consta de 35 ítems que, a través de una escala de 5 puntos, permite cuantificar el hostigamiento psicológico según el criterio propuesto por Leymann, identificar posibles testigos de los actos y estimar la percepción subjetiva del acoso, excluyendo las conductas tanto de acoso físico como de sexual; éste fue construido a partir de tres núcleos relacionales que agrupan distintos comportamientos tendentes a humillar y desprestigiar profesionalmente a un trabajador: el primero hace referencia a estilos de comunicación negativa, el segundo a comportamientos tendentes al aislamiento y humillación de la víctima y el tercero incluye actos dirigidos al desprestigio profesional, además de identificar y evaluar la frecuencia de las conductas hostiles desde un mínimo de una a más veces al día, hasta al menos una vez al mes. Se validó en población de enfermería de Barcelona y mediante un análisis de ejes principales se aislaron 9 factores que muestran una elevada consistencia interna (*alfa de Cronbach* = 0,96), de los cuales se denominaron cinco factores principales: Humillación y rechazo personal, Desprestigio profesional, Rechazo profesional y violación de la intimidad, Degradación profesional y Ninguneo-aislamiento profesional.

El Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (CAPT) (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Morante, Garrosa, Rodríguez-Carvajal, Díaz-García, 2008), se desarrolló para evaluar el acoso psicológico específicamente en población de lengua española, atendiendo a las posibles conductas de mayor tipicidad de acoso en población hispana, ha sido estudiado mediante análisis factorial exploratorio y confirmatorio y calculando la consistencia interna de sus escalas mediante el *alfa de Cronbach*, por lo que de acuerdo a los resultados obtenidos por los propios autores resulta un instrumento fiable para poder ser utilizado en la evaluación del *Mobbing*. El cuestionario, que consta de cinco categorías que van de 0 (Nunca) a 4 (Continuamente), contiene dos secciones, la primera incluye variables

sociodemográficas y laborales y la segunda, cuestiones relativas a las formas de acoso; además, el instrumento incluye una sección sobre variables organizacionales que pueden facilitar la aparición del acoso y otra que aborda las consecuencias de éste; todas éstas se fundamentan en entrevistas en profundidad que fueron realizadas previamente con trabajadores para detectar indicadores del acoso psicológico mantenidas, así como en diferentes instrumentos de evaluación previos encuadrados en un modelo organizacional de la conducta de acoso y en un contexto que permitiera analizar la experiencia subjetiva de acoso, su frecuencia y las formas más comunes de la misma; asimismo, las conductas de acoso consideradas se fundamentaron en los principales modelos existentes de este fenómeno. En el análisis realizado sólo se incluyeron los ítems a partir del número seis, debido a que los anteriores tienen exclusivamente la función de detectar la frecuencia; de acuerdo a ello, la estructura interna de los bloques del CAPT muestra una estructura de tres factores (acoso, factores organizacionales e información y actuaciones ante el acoso) que explican el 72.6% de la varianza; los resultados del análisis de consistencia interna del CAPT demuestran valores de fiabilidad que oscilan entre el 0.80 de la escala de información y actuaciones ante el acoso y el 0.94 de la escala de aislamiento social, situándose la totalidad de las escalas por encima del 0.80, lo cual nos indica una fiabilidad aceptable; la escala que evalúa la información y actuaciones que tiene la organización respecto al acoso es la que muestra los índices más bajos, lo que podría justificarse atendiendo a su escaso número de ítems. Por estas razones, Moreno-Jiménez et al. (2008) exponen que uno de los aspectos más relevantes de esta escala es que recoge y evalúa aspectos del proceso de acoso, por lo cual responde a la necesidad de tener una visión más amplia de los elementos presentes en dicho proceso, tratando de evaluar algunos factores intervinientes en él, es decir, partiendo de la consideración de que el acoso es un proceso y no sólo un fenómeno aislado, lo cual permite conceptualizar sus fases y determinar los elementos facilitadores e inhibidores, así como la posible amplitud de sus consecuencias; los autores mencionan además que otro de los puntos fuertes del cuestionario radica en que ha sido sometido a análisis factorial confirmatorio, no obstante, reconocen que se tienen limitaciones considerables tales como que la

muestra que fue utilizada es insuficiente para una presentación consistente de la posible estructura factorial de los datos; se dice que el CAPT presenta limitaciones similares a los cuestionarios ya existentes en cuanto al criterio para considerar a alguien como acosado, sin embargo, en este sentido, el cuestionario incluye dos estrategias alternativas retomadas de planteamientos realizados por Einarsen: primero, que el sujeto debe indicar con qué frecuencia ha sido víctima de los distintos comportamientos típicos de acoso en su lugar de trabajo y al final del cuestionario se introduce una definición de acoso psicológico, ante la cual se pide a los sujetos indicar si han sido expuestos a dicho problema durante los últimos seis meses.

El Cuestionario de Acoso Psicológico Percibido (CAPP) (Morán, 2007 citado en Morán, González y Landero, 2009) es otro instrumento de autoinforme tipo Lickert de 15 ítems en una escala de cinco puntos que va desde “no lo siento en absoluto” hasta “siempre lo siento”, diseñado para evaluar el sentimiento de acoso psicológico en el lugar de trabajo. Estos autores mostraron una satisfactoria confiabilidad del CAPP (*Alfa de Cronbach* = .92), así como una estructura factorial unidimensional de la escala y validez que se evidenció con otros constructos como el *Burnout* y Salud General.

Recientemente, con base en la necesidad cultural de contar con un instrumento para población mexicana para medir el acoso laboral García, Piña, Olgún y Uribe-Prado (2008) desarrollaron y validaron la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) conformada por 97 reactivos, la cual evalúa la frecuencia y duración del acoso (acciones muy violentas, estigmatización, acciones directas y acciones encubiertas); se encontró una estructura de 4 subescalas conformadas de 16 factores: Subescala “A” (violencia física, hostigamiento sexual, amenazas, violencia verbal), Subescala “B” (aislamiento, generar culpa, comunicación deteriorada), Subescala “C” (sabotaje y situaciones deshonestas, abuso de poder, castigo, maltrato y humillación) y Subescala “D” (desacreditación profesional, discriminación, sobrecarga de trabajo, clima laboral hostil, exceso de supervisión y control), con una consistencia interna de .96, .94, .94 y .93 respectivamente. No obstante, una limitación de este cuestionario es que es amplio y toma mucho tiempo contestarlo.

Otro instrumento utilizado para medir los efectos sobre la salud del trabajador que se toman como indicadores de la presencia de actos de acoso es el *Symptom Checklist-90-R* (SCL-90-R); esta lista de verificación se desarrolló originalmente para evaluar síntomas psiquiátricos y psicosomáticos en general, sin embargo, ha sido utilizado con frecuencia para determinar estos efectos en víctimas de acoso laboral; éste es un cuestionario de síntomas autoaplicado que consta, como su nombre lo indica de 90 ítems. La primera versión fue desarrollada por Derogatis, Lipman y Covi en el año de 1973, tras su aplicación clínica y diferentes análisis psicométricos; posteriormente, Derogatis, Rickels y Rock publicaron la forma actual en 1976 (Robles, Andreu y Peña, 2002). Cada uno de los ítems que lo integran se responde sobre la base de una escala tipo Likert de 5 puntos, desde 0 (ausencia de síntomas) hasta 4 (presencia total del mismo) y se interpreta en función de nueve dimensiones primarias (somatizaciones, obsesiones y compulsiones, sensibilidad interpersonal, depresión, ansiedad, hostilidad, ansiedad fóbica, ideación paranoide y psicoticismo) y tres índices globales de malestar psicológico (Índice Global de Severidad, Total de Síntomas Positivos e Índice Malestar Sintomático Positivo). Aunque este instrumento ha sido validado por Lara, Espinosa, Cárdenas, Fócil y Cavazos (2005) en población de mujeres mexicanas, encontrando una consistencia interna aceptable en sus 9 subescalas (*Alfa de Cronbach* $\geq .80$), ésta no ha sido validada específicamente para evaluar el *Mobbing*, lo cual se considera una limitación.

El Barómetro Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales (CISNEROS) elaborado por Piñuel (2001) es otra de las herramientas de carácter autoadministrado que se ha utilizado con mayor frecuencia en este ámbito ya que además de evaluar la presencia del *Mobbing* también evalúa la frecuencia de las situaciones en las que se presenta, identifica las personas que lo ejecutan y sus consecuencias sobre el trabajador acosado, por lo que consta de tres escalas; a) la escala CISNEROS para evaluar el grado de acoso psicológico sufrido, b) una escala para valorar el Estrés postraumático construida a partir de los criterios diagnósticos del DSM-IV y c) una escala de Abandono profesional que mide la intención de la persona de cambiar de trabajo y/o de profesión.

Particularmente la Escala CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales), siguiendo las mismas pautas que el LIPT de Leymann, objetiva 43 conductas de acoso psicológico solicitando a la persona que valore en una escala de 1 (nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectado por cada una de las conductas de acoso (ver anexo 1).

El estudio de validación de la escala realizado por Fidalgo y Piñuel (2004) se llevó a cabo con una muestra constituida por 1 303 trabajadores en activo mayores de 18 años pertenecientes a empresas y organismos públicos de diferentes categorías y formación, seleccionados incidentalmente en diversas poblaciones del entorno de Alcalá de Henares, con lo que se obtuvieron resultados que indican que la escala tiene una elevada fiabilidad (.96) y una estructura bidimensional que permite ordenar sus ítems a lo largo de dos dimensiones, la primera corresponde con el ámbito al que se refieren las conductas de acoso las cuales se pueden concebir como un continuo con el polo laboral en un extremo y el polo personal en el extremo opuesto, la segunda dimensión se refiere a la naturaleza de la conducta de maltrato, definiéndose los polos ninguneo/humillación y coercitivo/punitivo (Ámbito de la conducta de acoso y Tipo de conducta de acoso), los resultados mostraron además una buena capacidad para discriminar entre diversos grados de acoso, por consiguiente, la utilidad de la escala como indicador de la gravedad e intensidad del daño infligido a la víctima.

Además de este estudio, escasamente se encuentran estudios de validación de dicho instrumento; en Latinoamérica, Zoni y Olaz (s.f.) adaptaron la escala a la población argentina mediante cuatro estudios; primero se realizó un juicio de expertos para aportar evidencia del contenido, quienes evaluaron la calidad y pertinencia de cada ítem para la población objetivo; con el fin de aportar evidencia del proceso de respuesta del test se utilizó el procedimiento denominado en inglés "*cognitive debriefing*", en la que los administradores interrogaron acerca de la comprensión y/o claridad de cada uno los ítems; luego se realizaron estudios para aportar evidencia de estructura interna, mediante análisis factorial exploratorio, el cual permitió identificar una estructura de 3 factores (ataques al autoestima del

trabajador, desvalorización de la práctica profesional de la persona y presiones organizacionales) y finalmente se corroboró la consistencia interna de los factores y de la escala completa, obteniéndose en todos valores elevados ($\alpha \geq .70$).

En México, Navarrete (2009) llevó a cabo un estudio en donde el instrumento original no fue modificado, sólo se realizaron pequeños ajustes en las instrucciones, precisiones en dos comportamientos, se agregaron datos generales, dos bloques al listado de comportamientos y preguntas después de dicho listado, con el fin de cumplir el objetivo de sustentar los casos de *Mobbing* en México, sin embargo éste no fue validado pues además de que no era el objetivo principal, la población con la que se trabajó no fue representativa.

Cabe señalar que este instrumento ha sido utilizado de manera parcial por otros investigadores tales como Gil-Monte (2007), quien ha utilizado sólo la escala modificada, la cual a su vez fue utilizada por el grupo de investigación de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala (FES-I) en trabajadores petroleros, sin haber llegado a su validación.

De este modo, después de esta amplia revisión bibliográfica es posible considerar que existen diversos instrumentos para identificar el *Mobbing*, sin embargo, la mayoría se desarrollaron y validaron en el extranjero, unos son muy extensos otros tiene errores metodológicos, en tanto que algunos otros, aún cuando directamente no evalúan el *Mobbing* se utilizan para tal fin. Por lo que resulta imperativo realizar estudios de validación en contextos y poblaciones específicas, particularmente en países latinoamericanos como México; asimismo, elegir el instrumento de acuerdo a la compatibilidad entre éste y lo que se desea evaluar, pues si bien existe una creciente gama de herramientas para medir *Mobbing*, no abordan todos sus aspectos (intensidad, frecuencia, características y consecuencias). De acuerdo a la postura sistémica que se manifestó ser adoptada en la presente tesis, en la cual de acuerdo a la dinámica que se dé en cada situación particular es posible considerar el *Mobbing* como causa o como consecuencia de otros fenómenos, resulta prioritario realizar estudios para desarrollar y/o validar un instrumento que sea útil para evaluar de forma integral el fenómeno. Aún cuando, en México la investigación en esta temática

es escasa existe evidencia de que dicho fenómeno está presente, por tanto es relevante contar con una herramienta útil psicométricamente hablando para identificar posibles casos con la finalidad de desarrollar programas de prevención o en su caso de intervención.

TRABAJO DE CAMPO

En los capítulos anteriores se ha abordado el impacto positivo o negativo que pueden tener los FPS sobre la salud y el bienestar de los trabajadores dependiendo tanto de la dinámica que se presenta en los centros de trabajo como de las condiciones propias de cada trabajador; particularmente se ha mencionado que el enfrentamiento a situaciones de abuso y agresión sistemática en los ambientes laborales deriva en múltiples efectos negativos que deterioran la salud física, psicológica y social de los trabajadores, por lo que ha surgido la necesidad de contar con herramientas confiables para identificar y evaluar situaciones de *Mobbing*. Es así como se genera el propósito de este estudio; a continuación se describen los objetivos, la metodología y los resultados de dicha investigación.

4.1 Objetivos del estudio

General

Estimar las propiedades psicométricas de la escala CISNEROS en una muestra de trabajadores mexicanos de la industria petrolera.

Particulares

1. Evaluar la confiabilidad del instrumento mediante la consistencia interna vía el cálculo del coeficiente *Alfa de Cronbach* y la estimación de los índices de homogeneidad.
2. Estimar la validez de constructo del instrumento a través del análisis factorial exploratorio.
3. Realizar un análisis descriptivo de los datos con relación al *Mobbing*.

4.2 Método

Tipo de estudio

La presente investigación tuvo un corte cuantitativo no experimental que según Hernández, Fernández y Baptista (2011) corresponde a los diseños transaccionales descriptivos, pues se midieron y evaluaron diversos aspectos, dimensiones y componentes del fenómeno sin la manipulación deliberada de las variables.

Participantes

Una muestra no probabilística de 1300 trabajadores de la industria del petróleo, a quienes se evaluó en los Centros de trabajo del área de perforación y producción de petróleo de cuatro centros: Regiones Marinas, Región Sur, Región Norte y la sede de la Ciudad de México.

Instrumentos de evaluación

- Consentimiento informado
- Cédula de datos generales (edad, sexo, estado civil, escolaridad, puesto de trabajo, antigüedad en el puesto, horas de trabajo).
- Escala CISNEROS para medir *Mobbing* en una versión reducida utilizada por Gil-Monte (2007), la cual consta de 21 reactivos que objetivan conductas típicas de acoso laboral con el objetivo de determinar la presencia de éste tomando en cuenta la frecuencia de las conductas (ver anexo 2).

Procedimiento

Inicialmente se realizó el contacto con la empresa, durante el cual se explicaron los objetivos del estudio, sus implicaciones y los compromisos éticos que se debían de respetar (confidencialidad, etc.). Posteriormente se citó a los participantes en una sala de juntas de los centros de trabajo de las áreas de perforación y producción de petróleo, los cuales fueron previamente seleccionados por la propia empresa para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos; previo a la aplicación se proporcionó

a los trabajadores una breve explicación tanto de su participación en el estudio como de las implicaciones éticas, se les facilitaron los instrumentos para contestarlos y por último se les agradeció por su colaboración. Finalmente se realizó la captura de los datos en el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS-20), a partir de lo cual se concluyó y se plantearon nuevas interrogantes que surgieron de los resultados obtenidos y que darán lugar a futuras investigaciones.

4.3 Resultados

La Escala CISNEROS modificada es una versión de la escala original de Piñuel (2001) reducida a 21 ítems, que objetivan y evalúan conductas de *Mobbing* en una escala que va de 0 (Nunca) a 4 (todos los días).

Ítem	Media	D. T.	Varianza	Asimetría	Curtosis
1	.82	.56	.915	1.107	.720
2	.68	.960	.921	1.387	1.291
3	1.03	1.052	1.107	.894	.119
4	.68	.982	.964	1.474	1.604
5	.54	.959	.919	1.917	3.079
6	.56	.902	.813	1.714	2.443
7	.51	.871	.759	1.901	3.404
8	.37	.781	.609	2.420	5.807
9	.58	.874	.764	1.605	2.251
10	.54	.905	.819	1.833	2.961
11	.58	.892	.795	1.691	2.568
12	.31	.718	.515	2.716	7.717
13	.28	.714	.510	3.074	10.032
14	.11	.477	.199	5.064	29.158
15	.20	.597	.356	3.703	15.309
16	.17	.535	.286	3.869	16.592
17	.21	.639	.409	3.663	14.384
18	.45	.820	.672	2.152	4.778
19	.81	1.007	1.015	1.384	1.462
20	.13	.505	.255	4.745	25.293
21	.29	.786	.618	3.070	9.385

Tabla 1. Análisis descriptivo de los ítems.

En el estudio participaron 1,300 trabajadores de la industria petrolera mexicana de cuatro centros: 450 pertenecientes a Regiones Marinas (34.61%), 426 de Región Sur (32.76%), 408 de Región Norte (31.38%) y 16 de la Sede Ciudad de México (1.23%). La población total la conformaron 49 mujeres (3.76%) y 1251 hombres (96.23%); 1059 son casados (81.46%), 31 divorciados (2.38%), 71 en unión libre (5.46%), 2 viudos (0.15%) y 136 solteros (10.46%).

Los estadísticos descriptivos de los datos calculados en la muestra total (n=1300)

mostraron que la media más alta se encontró en el ítem 3 ($M = 1.3$), mientras que la media más baja la obtuvieron los ítems 14 ($M = .11$) y 20 ($M = .13$); de acuerdo a la asimetría y curtosis, es posible afirmar que la mayoría de los datos no se distribuyen de acuerdo a los principios de una distribución normal. Por otra parte, autores como Miles y Shevlin (2005) citados en Gil-Monte (2011) mencionan que cuando se calcula asimetría y curtosis en muestras grandes, la existencia de valores fuera del rango ± 1 no indican un mal ajuste del ítem a la distribución normal, por lo que se tomó como criterio un rango de ± 2 para el cálculo tanto de la asimetría como de la curtosis, sin embargo sólo los ítems 1, 2, 3, 4 y 19 tuvieron una distribución normal, los ítems 5, 6, 7, 9, 10 y 11, mostraron una asimetría aceptable pero una curtosis fuera del rango (± 2) y los ítems 8, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20 y 21 mostraron una asimetría y curtosis con valores fuera del rango ya citado (ver tabla 1).

También se realizó una prueba Kolmogorff Smirnof con el fin de medir la discrepancia entre una distribución observada a partir de la muestra y otra teórica esperada (bondad de ajuste); los valores de significancia de los ítems son de $0.001 < 0.05$, por lo que fue posible rechazar la hipótesis nula, la cual supone que ambas distribuciones son semejantes, por tanto se acepta la hipótesis alterna, que supone que hay diferencias significativas entre dichas distribuciones (ver tabla 2), con lo que se confirmó lo ya se había señalado anteriormente con los estadísticos descriptivos acerca de la distribución de los datos; no obstante, se consideró pertinente seguir con el análisis para que en un futuro se comparen los resultados obtenidos entre los estudios y así determinar hasta qué punto el tipo de población influye en la dinámica del fenómeno, pues el hecho de que los datos se comporten un tanto diferentes posiblemente debido a que se trabajó con una población menos diversa que la del estudio llevado a cabo por Fidalgo y Piñuel (2004), la cual se integró por trabajadores públicos de diferente categoría y formación pertenecientes a los sectores: sanitario, industrial, hostelería-turismo, transporte-comunicaciones, administración pública, educación, medios de comunicación, nuevas tecnologías y otros, hace que las conductas de acoso no se presenten de la misma manera que en la población del presente estudio (industria petrolera), pues el contexto en que el trabajador

desarrolla sus actividades, así como la propia actividad son determinantes para definir los riesgos a los que se enfrenta.

Resumen de prueba de hipótesis	
Hipótesis nula	Sig.
1. Las categorías de "Le han asignado tareas o trabajos absurdos o sin sentido" se producen con probabilidades iguales.	.001
2. Las categorías de "Le han rebajado asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o de sus competencias habituales" se producen con probabilidades iguales.	.001
3. Las categorías de "Amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes" se producen con probabilidades iguales.	.001
4. Las categorías de "Le han menospreciado personal o profesionalmente o han echado por tierra su trabajo, sin importar lo que haga" se producen con probabilidades iguales.	.001
5. Las categorías de "Han restringido sus posibilidades de comunicarse, hablar o de reunirse con su superior" se producen con probabilidades iguales.	.001
6. Las categorías de "Le han ignorado, excluido, le han hecho el vacío, o han fingido no verle" se producen con probabilidades iguales.	.001
7. Las categorías de "Le interrumpen continuamente impidiéndole expresarse y le avasallan cuando hace preguntas o intenta participar en una conversación" se producen con probabilidades iguales.	.001
8. Las categorías de "Le han humillado o despreciado en público, ante colegas o ante terceros" se producen con probabilidades iguales.	.001
9. Las categorías de "Le han gritado, o elevado la voz para intimidarle	.001
10. Las categorías de "Le han privado de información imprescindible y necesaria para hacer su trabajo" se producen con probabilidades iguales.	.001
11. Las categorías de "Han distorsionado malintencionadamente o han ignorado lo que dice o hace en el trabajo" se producen con probabilidades iguales.	.001
12. Las categorías de "Le han dejado sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera por iniciativa propia" se producen con probabilidades iguales.	.001
13. Las categorías de "Ha recibido amenazas o sugerencias de despido, rescisión de contrato, traslados, etc." se producen con probabilidades iguales.	.001
14. Las categorías de "Ha recibido insultos por teléfono o por e-mail" se producen con probabilidades iguales.	.001
15. Las categorías de "Han saboteado su trabajo" se producen con probabilidades iguales.	.001
16. Las categorías de "Le han intimidado invadiendo su espacio personal, cortándole el paso, empujándole, etc." se producen con probabilidades iguales.	.001
17. Las categorías de "Le han cambiado su lugar de trabajo para aislarle de sus compañeros" se producen con probabilidades iguales.	.001
18. Las categorías de "Han realizado comentarios ofensivos y repetidos sobre su persona o sobre su vida privada" se producen con probabilidades iguales.	.001
19. Las categorías de "Difunden rumores o hablan mal de usted cuando no está presente" se producen con probabilidades iguales.	.001
20. Las categorías de "Le han acosado sexualmente" se producen con probabilidades iguales.	.001
21. Las categorías de "¿Con qué frecuencia ha sufrido estas acciones?" se producen con probabilidades iguales.	.001

Test: Prueba de Chi cuadrada de una muestra.
Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es 0.05.

Tabla 2. Prueba de bondad de ajuste.

Por otro lado, con el fin de determinar la relación existente entre los ítems (*inter-ítem*) que componen la escala, se calculó el coeficiente de correlación de *Pearson*; en la tabla 3 se muestran los datos de la correlación entre los ítems de la Escala CISNEROS modificada se distribuyeron de la siguiente manera: a) valores entre 0.11 y 0.20 = 6.6% b) valores entre 0.21 y 0.30 = 20.4% c) valores entre 0.31 y 0.40 = 31.4% d) valores entre 0.41 y 0.50 = 27.1% e) valores superiores a 0.50 = 14.2%; asimismo se puede observar que las correlaciones de los ítems 14 y 20 con los ítems restantes no son significativas.

Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	1																				
2	.521	1																			
3	.423	.459	1																		
4	.429	.495	.543	1																	
5	.341	.391	.388	.514	1																
6	.386	.448	.446	.603	.638	1															
7	.320	.406	.397	.557	.586	.636	1														
8	.294	.365	.390	.548	.446	.554	.572	1													
9	.321	.364	.404	.491	.424	.477	.505	.629	1												
10	.401	.422	.411	.521	.518	.551	.512	.490	.482	1											
11	.376	.401	.472	.603	.515	.620	.566	.559	.513	.624	1										
12	.316	.350	.316	.413	.448	.504	.462	.426	.389	.479	.536	1									
13	.294	.282	.297	.386	.396	.416	.394	.423	.398	.445	.441	.417	1								
14	.154	.122	.169	.221	.245	.227	.248	.283	.305	.245	.260	.243	.278	1							
15	.260	.273	.244	.352	.351	.375	.352	.391	.371	.398	.421	.457	.428	.394	1						
16	.237	.305	.264	.380	.391	.435	.436	.449	.430	.402	.436	.471	.411	.419	.494	1					
17	.289	.352	.283	.389	.403	.460	.429	.476	.402	.449	.445	.473	.441	.326	.508	.470	1				
18	.266	.315	.340	.464	.378	.451	.453	.487	.441	.406	.505	.417	.348	.247	.409	.464	.424	1			
19	.252	.333	.387	.469	.370	.452	.409	.431	.403	.401	.485	.395	.309	.201	.321	.355	.349	.620	1		
20	.126	.128	.165	.171	.180	.197	.171	.199	.173	.188	.231	.214	.185	.279	.245	.301	.237	.217	.181	1	
21	.223	.282	.297	.339	.296	.339	.256	.283	.256	.290	.322	.271	.254	.113	.284	.273	.310	.347	.324	.225	1

Tabla 3. Correlación entre los ítems.

Con efecto de estimar la consistencia interna de la prueba se calculó el coeficiente *Alfa de Cronbach*, el cual arrojó un valor de 0.93 y se realizó el análisis por ítem (ver tabla 4).

ÍTEM ELIMINADO	ALFA DE CRONBACH
1	.925
2	.924
3	.924
4	.920
5	.922
6	.920
7	.921
8	.921
9	.922
10	.921
11	.920
12	.923
13	.924
14	.927
15	.924
16	.924
17	.923
18	.922
19	.924
20	.928
21	.926

Tabla 4. Alfa de Cronbach por ítem.

Otro de los criterios para determinar la confiabilidad de un ítem es analizar la relación entre ese ítem y la escala de la que forma parte; los índices de homogeneidad corregida indican que todos los ítems tienen una consistencia alta, pues en su mayoría presentaron valores mayores a 0.5; en cuanto a la correlación múltiple al cuadrado, la cual se calculó para determinar la variabilidad de la consistencia al eliminar un ítem, a excepción de los ítems 14, 20 y 21, los reactivos de la escala presentan valores mayores a .3, lo cual se refleja en el cálculo del *alfa de Cronbach* que muestra que a excepción de los ítems ya mencionados, de eliminarse alguno de los demás reactivos, la consistencia decreta, sin embargo

de una manera que no es significativa (ver tabla 5), por lo que se considera innecesario modificar la prueba para estos efectos.

Ítem	Homogeneidad corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
1	.497	.395	.925
2	.564	.418	.924
3	.571	.401	.924
4	.719	.563	.920
5	.652	.500	.922
6	.739	.609	.920
7	.690	.447	.921
8	.686	.554	.921
9	.642	.486	.922
10	.686	.508	.921
11	.745	.596	.920
12	.621	.440	.923
13	.556	.351	.924
14	.363	.267	.927
15	.550	.420	.924
16	.591	.453	.924
17	.605	.923	.923
18	.625	.508	.922
19	.586	.458	.924
20	.293	.151	.928
21	.433	.226	.926

Tabla 5. Homogeneidad corregida, correlación múltiple al cuadrado y *Alfa de Cronbach*.

Posterior al análisis descriptivo y al cálculo de la confiabilidad se calculó el coeficiente de adecuación muestral Kaiser-Meyer-Olkin ($KMO = .958$) y se realizó la prueba de esfericidad de *Bartlett* ($\chi^2 = 16.9$; gl. = 210, $P > .05$) con el objeto de determinar la viabilidad de continuar con un análisis exploratorio para estimar la validez de constructo del instrumento, estos datos comprobaron que el tamaño muestral y el modelo factorial exploratorio es adecuado para explicar los datos.

El AFE, el cual consiste en analizar en qué grado los ítems discriminan y evalúan constructos independientes, se llevó a cabo con base en dos fases características: a) la extracción del número óptimo de factores mediante el método de Análisis de

Componentes Principales y b) la rotación de la solución mediante el método ortogonal Varimax, el cual minimiza el número de variables que tienen saturaciones altas en cada factor.

Previo a la extracción de factores se muestra la gráfica de sedimentación (Scree-test), la cual sirve para determinar el número óptimo de factores que compondrían la prueba; en ésta se observa de manera clara que es posible que los ítems se distribuyan en tres factores (ver figura 9); cabe mencionar que en dicha figura un autovalor indica la cantidad de varianza explicada por un componente principal, por lo que un factor al que corresponde un autovalor próximo a cero se considera un factor residual y carente de sentido en el análisis.

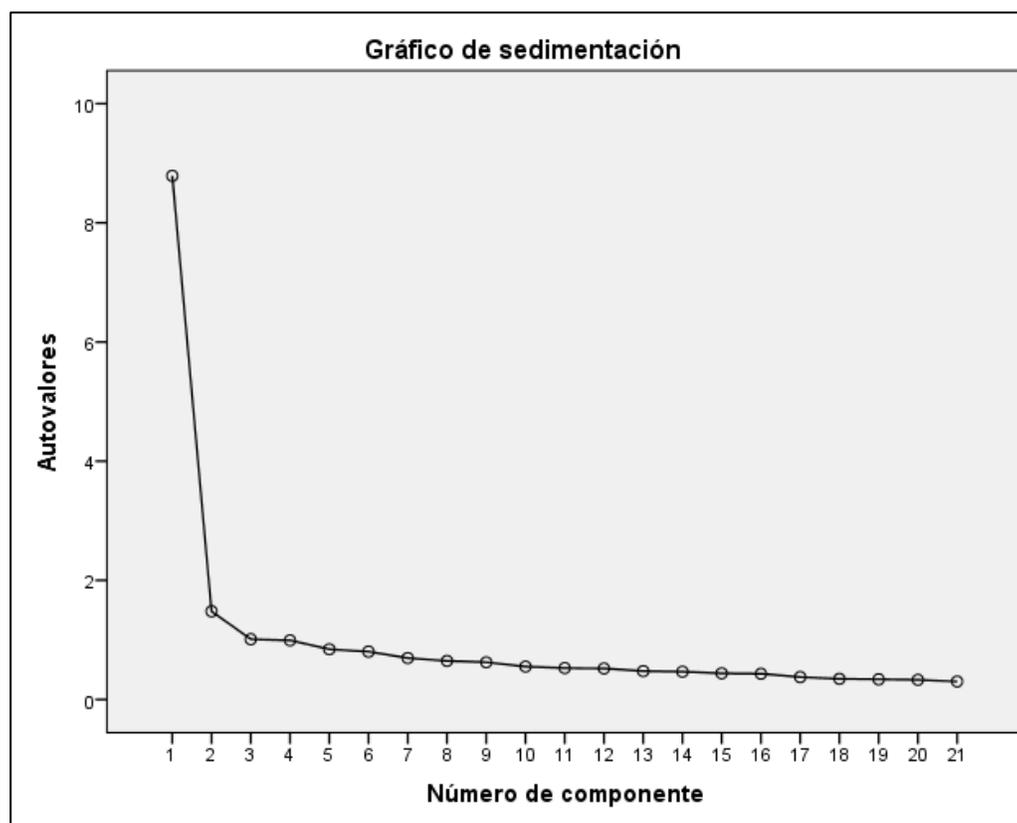


Figura 9. Gráfica de sedimentación de los ítems.

Complementario a lo anterior, se calculó la varianza total explicada; en la tabla 6 se ofrece un listado de los autovalores de la matriz de varianza-covarianzas y del

porcentaje de varianza que representa cada uno de ellos, en ésta se pueden identificar 3 autovalores mayores que 1, lo que confirma la extracción de 3 factores que consiguen explicar aproximadamente el 53.713% de la varianza de los datos originales.

Varianza total explicada									
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	8.788	41.850	41.850	8.788	41.850	41.850	5.863	27.920	27.920
2	1.480	7.046	48.895	1.480	7.046	48.895	2.711	12.910	40.830
3	1.012	4.817	53.713	1.012	4.817	53.713	2.705	12.882	53.713
4	.994	4.732	58.445						
5	.843	4.016	62.461						
6	.804	3.827	66.289						
7	.696	3.313	69.602						
8	.648	3.086	72.687						
9	.625	2.976	75.663						
10	.552	2.630	78.293						
11	.528	2.513	80.806						
12	.521	2.480	83.285						
13	.476	2.267	85.553						
14	.466	2.219	87.772						
15	.440	2.095	89.867						
16	.432	2.058	91.925						
17	.376	1.792	93.717						
18	.348	1.656	95.374						
19	.339	1.614	96.988						
20	.330	1.571	98.558						
21	.303	1.442	100.000						

Método de extracción:

Análisis de Componentes principales.

Tabla 6. Porcentajes de varianza explicada.

Al realizar la extracción de factores se realizó una estimación inicial de las comunalidades de las variables; con esta estimación se asume que cada una de las variables está relacionada con las restantes variables del análisis de una manera aceptable por lo que tienden a compartir su información en un factor común, siendo los ítems 19 (.407), 13 (.409), 12 (.474) y 14 (.480) los que presentaron valores menores e identificando el 6 como el valor más alto explicado (.652); (ver tabla 7).

Comunalidades	
	Extracción
1. Le han asignado tareas o trabajos absurdos o sin sentido	.587
2. Le han rebajado asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o de sus competencias habituales	.608
3. Amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	.558
4. Le han menospreciado personal o profesionalmente o han echado por tierra su trabajo, sin importar lo que haga	.640
5. Han restringido sus posibilidades de comunicarse, hablar o de reunirse con su superior	.521
6. Le han ignorado, excluido, le han hecho el vacío, o han fingido no verle	.652
7. Le interrumpen continuamente impidiéndole expresarse y le avasallan cuando hace preguntas o intenta participar en una conversación	.630
8. Le han humillado o despreciado en público, ante colegas o ante terceros	.606
9. Le han gritado, o elevado la voz para intimidarle	.518
10. Le han privado de información imprescindible y necesaria para hacer su trabajo.	.546
11. Han distorsionado malintencionadamente o han ignorado lo que dice o hace en el trabajo	.635
12. Le han dejado sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera por iniciativa propia	.474
13. Ha recibido amenazas o sugerencias de despido, rescisión de contrato, traslados, etc.	.409
14. Ha recibido insultos por teléfono o por e-mail.	.480
15. Han saboteado su trabajo	.554
16. Le han intimidado invadiendo su espacio personal, cortándole el paso, empujándole, etc.	.584
17. Le han cambiado su lugar de trabajo para aislarle de sus compañeros	.511
18. Han realizado comentarios ofensivos y repetidos sobre su persona o sobre su vida privada	.472
19. Difunden rumores o hablan mal de usted cuando no está presente	.407
20. Le han acosado sexualmente	.524
21. ¿Con qué frecuencia ha sufrido estas acciones?	.364
Método de extracción: Análisis de Componentes principales.	

Tabla 7. Comunalidades de los ítems de la Escala CISNEROS modificada.

La fase de rotación se realizó por medio del método Varimax y se encontró que todos los ítems saturaron en un único factor al que correspondían por su contenido, con valores superiores a 0.55 exceptuando los ítems 2, 14, 20 y 21 (ver tabla 8), sin

embargo éstos son bastante cercanas al valor de las saturaciones (0.55) que, de acuerdo a Comrey (1973) citado en Gil-Monte (2011), indican que las saturaciones en el factor recoge en torno al 30% de la varianza del ítem; así pues, el factor 1 se encuentra integrado por los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13; el factor 2 por los ítems 14, 15, 16, 17, 20 y 21 y el factor 3 por los ítems 18 y 19. Dichos factores corresponden en cierta medida a las dimensiones propuestas por Fidalgo y Piñuel (2004); los autores proponen dos grandes dimensiones: a) ámbito profesional de la conducta de acoso y b) ámbito personal de la conducta de acoso, las cuales tienen dos subdimensiones que se refieren al tipo de conducta de acoso: a) coercitiva/punitiva y b) ninguneo/humillación; en el presente estudio, el factor 1 corresponde a la dimensión profesional, englobando conductas de las dos subdimensiones y el factor 2 y 3 corresponden a la dimensión personal, el factor 2 incluye los ítems pertenecientes a la subdimensión que hace referencia a la conducta coercitiva/punitiva y el factor 3 a los que se refieren a la subdimensión de conducta ninguneo/humillación.

Matriz de componentes rotados ^a			
	Componente		
	1	2	3
1. Le han asignado tareas o trabajos absurdos o sin sentido	.206	.099	.731
2. Le han rebajado asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o de sus competencias habituales	.317	.071	.709
3. Amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	.373	.049	.645
4. Le han menospreciado personal o profesionalmente o han echado por tierra su trabajo, sin importar lo que haga	.626	.086	.490
5. Han restringido sus posibilidades de comunicarse, hablar o de reunirse con su superior	.646	.139	.290
6. Le han ignorado, excluido, le han hecho el vacío, o han fingido no verle	.718	.132	.346
7. Le interrumpen continuamente impidiéndole expresarse y le avasallan cuando hace preguntas o intenta participar en una conversación	.760	.113	.200
8. Le han humillado o despreciado en público, ante colegas o ante terceros	.733	.221	.141
9. Le han gritado, o elevado la voz para intimidarle	.665	.214	.172
10. Le han privado de información imprescindible y necesaria para hacer su trabajo.	.626	.199	.339
11. Han distorsionado malintencionadamente o han ignorado lo que dice o hace en el trabajo	.697	.214	.321
12. Le han dejado sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera por iniciativa propia	.552	.364	.193
13. Ha recibido amenazas o sugerencias de despido, rescisión de contrato, traslados, etc.	.490	.386	.142
14. Ha recibido insultos por teléfono o por e-mail.	.199	.662	-.042
15. Han saboteado su trabajo	.379	.633	.101

16. Le han intimidado invadiendo su espacio personal, cortándole el paso, empujándole, etc.	.459	.607	.072
17. Le han cambiado su lugar de trabajo para aislarle de sus compañeros	.475	.509	.163
18. Han realizado comentarios ofensivos y repetidos sobre su persona o sobre su vida privada	.572	.335	.179
19. Difunden rumores o hablan mal de usted cuando no está presente	.549	.203	.255
20. Le han acosado sexualmente	-.085	.666	.271
21. ¿Con qué frecuencia ha sufrido estas acciones?	.150	.336	.478

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 9 iteraciones.

Tabla 8. Matriz de componentes rotados.

Finalmente, una vez alcanzada la solución factorial se obtuvo una estimación de las puntuaciones de los componentes en cada uno de los factores resultantes de la extracción a fin de valorar la situación relativa de cada sujeto en esas dimensiones capaces de resumir la información contenida en las variables originales; para ello se utilizó el método de Bartlett (ver tabla 9) y el método de Regresión (ver tabla 10). En la matriz de transformación de los componentes se puede observar que las puntuaciones factoriales se encuentra relacionadas y que las varianzas de las puntuaciones factoriales son distintas de 1 y distintas entre sí (ver tabla 4.9). Por su parte, la tabla 4.10 contiene en la diagonal principal las covarianzas existentes entre cada par de factores (varianza = 1) y fuera de la diagonal principal las covarianzas existentes entre cada par de factores (covarianza = 0), lo cual indica que las puntuaciones factoriales de ambos factores son completamente independientes entre sí, es decir que su correlación es nula.

Matriz de transformación de las componentes			
Componente	1	2	3
1	.789	.422	.446
2	-.123	.821	-.558
3	-.602	.385	.700

Método de extracción:
Análisis de componentes principales.
Método de rotación:
Normalización Varimax con Kaiser.

Tabla 9. Matriz de coeficientes para el cálculo de las puntuaciones en los componentes (Método de Bartlett).

Matriz de covarianza de las puntuaciones de las componentes			
Componente	1	2	3
1	1.000	.000	.000
2	.000	1.000	.000
3	.000	.000	1.000

Método de extracción:
Análisis de componentes principales.
Método de rotación:
Normalización Varimax con Kaiser.
Puntuaciones de componentes.

Tabla 10. Matriz de covarianza de las puntuaciones de los componentes (Método de regresión).

4.4 Discusión y conclusión del trabajo de campo

El comportamiento por parte de un grupo de personas hacia alguna otra u otras en un contexto laboral que tiene el objeto de perturbar de una manera gradual el desempeño y reputación laboral de la víctima, el cual ha sido catalogado como *Mobbing*, incluye un amplio abanico de actitudes que indistintamente afectan el equilibrio de la salud de los trabajadores; tras haber realizado una amplia revisión documental y tomando en cuenta las similitudes mencionadas en los capítulos anteriores, en la presente tesis se ha considerado al acoso laboral o *Mobbing* como un comportamiento en un contexto de relaciones laborales, que incluyen actitudes de hostilidad, crueldad, hostigamiento, agobio, ofensa, intimidación y exclusión social, de una manera constante y a lo largo de un período determinado, llevados a cabo de manera directa o indirecta,

Es entonces que se considera imperativo construir herramientas útiles para la detección de estas conductas dentro de una organización; como se mencionó previamente existen diversos instrumentos que se centran en evaluar la duración y frecuencia del fenómeno, otros son más precisos en términos de valorar el tipo y magnitud de las situaciones de acoso que el trabajador ha experimentado, los factores que favorecen la prevalencia de éste, o bien, las consecuencias derivadas del proceso y, aunado a ello la prevalencia en una organización, así como la identificación de los actores que participan en el proceso.

De acuerdo a la postura sistémica que se adoptó en la presente tesis, resultaría prioritario desarrollar un instrumento que sea útil para evaluar de forma integral el fenómeno, sin embargo, considero que para que ello sea posible es necesario realizar múltiples estudios que den cuenta de cada uno de los componentes del sistema que propician las condiciones para que se presente el *Mobbing* y lo que se deriva de éste, pues resulta intrascendente evaluar un constructo de una manera tan general y ambigua, es por ello que como una aportación de esta tesis se consideró pertinente comenzar por validar un instrumento que mediante la identificación de patrones de conducta típicos y frecuencias sea posible valorar la presencia o ausencia de *Mobbing*; para ello y acorde con el fundamento teórico adoptado se optó

por llevar a cabo la validación de la Escala CISNEROS modificada, que de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio se considera como una prueba confiable pues tiene un *alfa de Cronbach* de 0.927 que es similar a lo reportado por Fidalgo y Piñuel (2004) (*Alfa de Cronbach* = 0.96) y mayor a lo reportado en el estudio de Zoni y Olaz (s.f.) (*Alfa de Cronbach* = 0.70), lo que refleja una excelente consistencia interna, pues según Oviedo y Campo (2005) valores entre 0.70 y 0.90 indican una buena consistencia interna.

En tanto que la validez vía AFE, se identificó que los ítems se distribuyeron en tres factores que explican el 53.71% de varianza, el primer factor explica el 41.85%, el segundo el 7.46% y el tercero el 4.81%. Los factores que se determinaron en este estudio: a) ámbito profesional de la conducta de acoso (factor 1), b) ámbito personal de la conducta de acoso mediante actos coercitivos/punitivos (factor 2) y c) ámbito personal de la conducta de acoso mediante actos de ninguneo/humillación (factor 3) son parecidos a lo reportado en el estudio de Fidalgo y Piñuel (2004), lo cual confirma la validez de constructo de la escala CISNEROS modificada para la población mexicana de la industria petrolera, no obstante, una de las limitaciones del estudio fue que a diferencia de los autores previamente mencionados, por la naturaleza de los objetivos no se llevó a cabo la validez convergente; también se coincide con Zoni y Olaz (s.f.) en cuanto al número de factores extraídos pero no en la manera en que se agruparon los ítems, pues ellos establecieron una estructura por ítems que objetivaban conductas de ataques al autoestima del trabajador, desvalorización de la práctica profesional de la persona y presiones organizacionales.

Ahora bien, es cierto que existen otros instrumentos que pueden ser utilizados para identificar la presencia de *Mobbing*, sin embargo éstos tiene ciertas limitaciones que les restan validez para la población mexicana, por ejemplo, el IVAPT-Pando utiliza una escala que compara la situación personal con la de otros trabajadores (1= menos que a mis compañeros, 2= igual que a mis compañeros y 3= más que a mis compañeros), lo cual considero que puede llegar a confundir a los trabajadores e incluso minimizar o legitimar las conductas de acoso pues el hecho de que una

persona se enfrente a ciertas conductas de acoso de manera similar que sus compañeros o con menos frecuencia, en dado caso no quiere decir que se esté siendo víctima de *Mobbing*.

Otros instrumentos, tales como el Cuestionario de Hostigamiento Psicológico en el Trabajo-Revisado (HPT-R) son cortos y según los autores permiten estimar la percepción subjetiva del acoso, no obstante me parece que precisamente esa es la limitación pues considero que para cuantificar el hostigamiento psicológico no podemos hacer referencia a algo subjetivo pues la finalidad de un cuestionario es precisamente objetivar conductas que nos permitan obtener parámetros que identifiquen o no ciertas situaciones como *Mobbing*. De la misma manera y coincidiendo con Moreno-Jiménez et al. (2008), el Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (CAPT) y los instrumentos ya existentes presentan limitaciones en cuanto al criterio para considerar a alguien como acosado y mientras no se tenga una definición general, esto seguirá sucediendo aún desarrollando nuevos instrumentos.

Por otro lado, la recientemente desarrollada Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT; Uribe, 2011) es un instrumento que considero bastante funcional, ya que sus reactivos miden frecuencia, intensidad y formas de acoso, sin embargo es un cuestionario bastante extenso, lo que dificulta a los trabajadores contestarlo y para las empresas puede representar un gasto excesivo.

De esta manera se hace evidente la importancia de seguir trabajando en la adaptación y validación de un instrumento eficiente para evaluar el acoso laboral en la población mexicana, pues si bien con la validación de la Escala CISNEROS en su versión reducida de 21 ítems que se realizó en la presente tesis se trató de minimizar estas limitaciones tomando en cuenta los acuerdos entre los autores revisados para definir el término *Mobbing* y reduciendo el número de reactivos de tal manera que la escala fuera accesible para los trabajadores sin dejar de considerar conductas que identifiquen los casos de *Mobbing* dentro de los ámbitos laborales, nos encontramos con otras, como la imposibilidad de detectar en qué fases del acoso se encuentra alguien, las consecuencias o los factores particulares que han favorecido su

presencia en determinado momento, por lo cual sería viable trabajar en la validación de instrumentos complementarios.

Algunas de las limitaciones observadas en la presente investigación son las siguientes: 1) pese al amplio tamaño de la muestra, ésta no es representativa de la población, ya que sólo participaron aquéllos trabajadores que fueron dispuestos por las autoridades de la empresa; 2) sólo se calculó el AFC, por lo que futuras investigaciones deberán considerar muestras representativas de otras empresas mexicanas, así como demostrar otras evidencias de confiabilidad como la estabilidad temporal de la medida de la escala CISNEROS modificada y diversas evidencias a favor de la validez de constructo como la validez convergente-divergente y de diferencias grupales (antigüedad de los puestos y posiciones verticales y horizontales), por mencionar algunas; y 3) calcular el análisis factorial confirmatorio de dicha escala.

CONCLUSIONES

Son múltiples los cambios que se están suscitando en los diferentes centros de trabajo, pues las altas demandas debido a la creciente competitividad del mercado conllevan a la existencia de condiciones laborales que implican mayor exigencia, altos niveles de concentración y atención, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos, lo cual hace que los riesgos psicosociales y sus repercusiones se encuentren con mayor cotidianidad en los centros de trabajo, repercutiendo de manera negativa en el clima laboral y afectando el bienestar y la salud física, social y psicológica del trabajador.

Pero reconocer la influencia que ejercen los factores psicosociales en el desempeño y por supuesto en el deterioro de la salud de los trabajadores no es suficiente, es inminente su identificación, evaluación, diagnóstico e intervención pues sólo de esta manera es posible incidir en el bienestar de los individuos; es por ello que existe una creciente necesidad de desarrollar herramientas que contribuyan a los fines ya mencionados. Particularmente en el caso del *Mobbing*, es importante seguir trabajando en la delimitación de las características del fenómeno, los tipos y la magnitud de las situaciones de acoso que el trabajador suele experimentar, los factores que favorecen la prevalencia de éste e indudablemente las consecuencias derivadas del proceso, todo esto bajo una postura sistémica en la que de acuerdo a la dinámica que se dé en cada caso específico sea posible considerarlo como causa o como consecuencia de otros fenómenos.

De acuerdo a los resultados obtenidos en este estudio realizado con trabajadores de la industria petrolera se cumplió con el objetivo planteado, ya que se demostró que la escala CISNEROS reducida a 21 ítems evalúa de manera confiable y válida conductas que actúan como indicadores de la presencia de *Mobbing*.

Se destaca que dicha escala no engloba otros aspectos importantes del acoso tales como los tipos y fases del acoso, consecuencias, factores que favorecen su

presencia, entre otros, por lo que considero que sería viable llevar a cabo la validación e incluso la construcción de instrumentos que evalúen e identifiquen los aspectos previamente mencionados para, en un futuro, contar con una batería que evalúe otros aspectos asociados al *Mobbing*.

Sin duda lo anterior ayudaría a despertar un mayor interés en los empleadores, en el Estado y por su puesto en los propios trabajadores, por lo que podríamos hablar de buscar una incidencia en la legislación mexicana, pues la Salud en el Trabajo en México desde el punto de vista psicosocial es en general poco estudiada, sin embargo, tomando en cuenta que las enfermedades de trabajo según el Artículo 475 de la Ley Federal del Trabajo engloban todos los estados patológicos derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios, que el Artículo 477 de la misma Ley menciona que “cuando los riesgos se realizan pueden producir incapacidad temporal, permanente parcial, permanente total y la muerte” (pág. 84), así como que los factores psicosociales de riesgo posibilitan la presencia de múltiples estados de alteración a nivel psíquico y psicosomático que pueden causar alguna incapacidad al trabajador e incluso la muerte, por ejemplo, en el caso del *Mobbing*, es posible observar ansiedad y estrés, depresión, trastornos funcionales y orgánicos (palpitaciones, temblores, desmayos, dificultades respiratorias, gastritis y trastornos digestivos), por mencionar algunos de los más identificados,

Así pues, es posible comenzar a realizar acciones en beneficio de los trabajadores como las que se recomendarán a continuación: a) realizar estudios en los diferentes sectores laborales que den cuenta de la prevalencia de los diferentes factores psicosociales en la población mexicana; b) fomentar el interés social (empleadores, Estado y trabajadores) del factor psicosocial con el fin de promover una cultura de prevención que tome en cuenta dicho factor; c) considerar los riesgos psicosociales como una problemática del sistema de salud pública en México; d) promover la creación de leyes que protejan a los trabajadores tomando en cuenta la esfera psíquica y por ende, que incluyan los riesgos y enfermedades psicosociales, entre ellos al estrés y la depresión laboral, el Síndrome de Quemarse por el Trabajo, la

fatiga laboral y por supuesto el *Mobbing* o acoso laboral; e) realizar investigaciones y trabajos aplicados multidisciplinarios en donde indudablemente se haga necesaria la participación de la Psicología; f) considerar a la Psicología de la Salud en el Trabajo desde un enfoque sistémico, dejando atrás el estudio de los factores psicosociales como una relación causa-efecto y visualizando la relación dinámica tanto de los factores como de los efectos pues por ejemplo, el *Mobbing* ha sido considerado como un factor que desencadena estrés, sin embargo existen situaciones estresantes que pueden desencadenar actos de acoso; g) formar psicólogos especialistas en Salud en el Trabajo que posean las habilidades para realizar una adecuada identificación, evaluación, intervención, control y prevención; h) tanto en la evaluación como en la intervención tomar en cuenta las características individuales del trabajador, adaptándonos a sus necesidades y no él a las nuestras; i) llevar a cabo campañas de prevención de riesgos psicosociales en los centros de trabajo con el fin de disminuir la incidencia de enfermedades profesionales y mejorar la salud y bienestar de los trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

1. Abajo, F. (2004). *Mobbing Acoso Psicológico en el Ámbito Laboral*. Argentina: Ediciones Depalma.
2. Acosta, M., Aguilera, M. & Pozos, B. (2009). Relación entre el Acoso Moral en el Trabajo y el Estilo Interpersonal en el Manejo de Conflictos. *Ciencia y Trabajo*, 11 (31), 14-17.
3. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2011). Recuperado el 30 de Noviembre de 2011 desde <http://osha.europa.eu/es/riskobservatory>
4. Almirall, P., del Castillo, N., González, A., Álvarez, S., Hernández, J. & Parada, C. (2008). Validación de un instrumento para el diagnóstico del Mobbing. Cuestionario de Heinz Leymann (LIPT) modificado. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 9(1), 34-48.
5. Andrade, V. (2008). Salud laboral Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*. 4(10), 9-27.
6. Asociación de Expertos en Psicosociología Aplicada. (2012). Proyectos de Investigación. *Boletín Informativo de la Asociación de Expertos en Psicosociología Aplicada*, (9), 8-12. Recuperado el 3 de Diciembre de 2011 desde http://fortalezasst.com/files/publicaciones/info_aepa_n9.pdf
7. Becerril, V. (2009). *Relación entre Mobbing y variables sociodemográficas: valoración de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT) en una muestra de trabajadores mexicanos*. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
8. Bermúdez, A. & Cervantes, P. (2009). *Estudio exploratorio sobre Mobbing en una muestra mexicana mediante redes semánticas*. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad Nacional Autónoma de México, México.

9. Blanco, A. & Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Psicothema*, 17(4), 582-589. Recuperado el 21 de Noviembre de 2011 desde <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=72717407>
10. Bourdieu, P. (2002). *Razones Prácticas. Sobre la Teoría de la Acción*. Barcelona: Anagrama.
11. Caballero, J. (2005). Acoso psicológico en el trabajo: "Mobbing". *Revista Papeña de Medicina Familiar*, 2(2), 132-138.
12. Calero, C. & Navarro, R. (2003). *El Mobbing o acoso psicológico en el trabajo*. Valencia: Unión General de Trabajadores del País Valenciano.
13. Carrión, M., López, F. & Pando, M. (2007). *Inventario de Violencia y Acoso psicológico en el Trabajo IVAPT-E-R. Colección Evaluación Psicosocial*. España: AEPA. Recuperado el 14 de Enero de 2012 desde <http://www.cucs.udg.mx/iiso/files/File/502%20Lib%20%28Manual%29%20Inventario%20de%20Violencia%20y%20Acoso%20Psicol%20%20en%20.pdf>
14. Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S. & Cañas, J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, VI(23), 143-160.
15. Casullo, M. & Pérez, M. (2008). *El Inventario de Síntomas SCL-90-R de L. Derogatis. Adaptación UBA. CONICET*. Recuperado el 20 de Enero de 2012 desde <http://www.aidep.org/uba/Bibliografia/SCL08.pdf>
16. Comisión Obrera Nacional de Catalunya. Instituto Sindical de Trabajadores Ambiente y Salud. (s.f.). *Acoso Moral (Mobbing): Una dimensión del riesgo psicosocial*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2011 desde http://www.ccoo.cat/pdf_documents/17943.pdf
17. Cea, M., Blanco, F., Álvarez, M., Arribas, A., Díaz, E. & Valles, M. (s.f.) Análisis factorial para SPSS. En: *Guía para el Análisis de Datos*. Madrid: Universidad

Complutense de Madrid. Recuperado el 11 de Marzo de 2012 desde <http://www.ucm.es/info...>

18. Corsi, Jorge y Peyrú, Graciela María (2003). *Violencias Sociales*. Barcelona, Ariel.
19. Declaración Universal de Derechos Humanos. (2008). Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO Santiago). Recuperado el 26 de Noviembre de 2011 desde <http://unesdoc.unesco.org/images/0017/001790/179018m.pdf>
20. Díaz-Jorge, M. (2010). *Ley de igualdad y el acoso en el ámbito laboral*. Madrid: FTSP-USO.
21. Diener, E. (1994). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities. *Social Indicators Research*, 31, 103-157.
22. Einarsen, S. & Hauge, I. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 251-273.
23. El concepto de salud. (2004). Recuperado el 26 de Noviembre de 2011 desde <http://pochicasta.files.wordpress.com/2009/03/concepto-de-salud.pdf>
24. Escartín-Solanelles, J., Arrieta-Salas, C. & Rodríguez-Carballeira, A. (2009). "Mobbing" o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio. *Actualidades en Psicología*, 23-24(110-111), 1-19.
25. Fidalgo, A. & Piñuel, I. (2004). La Escala CISNEROS como herramienta de valoración del Mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615-624.
26. Fornés, J., Marínez-Abascal, M. & García, G. (2008). Análisis factorial del Cuestionario de Hostigamiento Psicológico en el Trabajo en profesionales de Enfermería. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 8(001), 267-283.

27. Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 169-173.
28. Gil-Monte, P. (2011). *CESQT. Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. Manual*. Madrid: TEA Ediciones.
29. Gómez-Ortiz, V. & Moreno, L. (2010). Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Universitas Psychologica*, 9(2), 393-407.
30. González, D. & Delgado, S. (2008). El acoso psicológico en el lugar de trabajo antecedentes organizacionales. *Boletín de Psicología*, 93, 7-20.
31. González, V., de Cabo, M., Martín, C. & Franco, M. (2004). *El Mobbing. Aspectos conceptuales y cuestiones prácticas para el médico de familia sobre las conductas de Acoso psicológico en el Trabajo*. Madrid: Sociedad Española de Medicina Rural y Generalista.
32. González de Rivera, J. Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT -60. *Mobbing OPINION. Boletín de noticias sobre acoso psicológico*. Recuperado el 21 de Febrero de 2012 desde http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_475.shtml
33. González de Rivera, J. & Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT -60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis*, 24(2), 59-69.
34. González de Rivera, J. & Rodríguez, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT-60 y el SCL 90-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 397-412.

35. Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2011). Definición del tipo de investigación a realizar: básicamente exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. En: *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
36. Departamento de salud mental y Abuso de Sustancias, Organización Mundial de la Salud. (2004). *Intervenir en salud Mental*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2011 desde <http://whqlibdoc.who.int/publications/2004/9243562576.pdf>
37. Juárez, A. (2008). Efectos psicológicos del trabajo: su concepción y hallazgos en algunos centros ocupacionales en México. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 9(3). Recuperado el 29 de Noviembre de 2011 desde http://www.respyn.uanl.mx/ix/3/articulos/efectos_piscolgicos.htm
38. Lara, C., Espinosa, I., Cárdenas, M., Fócil, M., & Cavazos, J. (2005), Confiabilidad y validez de la SCL-90 en la evaluación de psicopatología en mujeres. *Salud Mental*, 28(003), 42-50.
39. León, J. (s.f.). *El Mobbing o Acoso Psicológico: un problema psicosocial*. Universidad de Sevilla. Recuperado el 15 de Diciembre de 2011 desde <http://www.forpas.us.es>
40. Ley Federal del Trabajo. (2012, Abril). Título Noveno: Riesgos de Trabajo. México. DOF 09-04-2012
41. Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-128.
42. Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
43. López, F. & Carrión, M. (2011). Conflicto, Violencia y Acoso Psicológico en un Grupo de Profesionales de Enfermería de un Centro Hospitalario Universitario Sitio en Catalunya (España). *Ciencia y Trabajo*, 13(40), 102-106.
44. Macías, F. (2008). Aplicación y evaluación psicométrica del Test IVAPT-PANDO en dos centros de atención primaria. *Psicología y Salud*, 18(002), 247-254.

45. Martín, F. & Pérez, J. (2001), El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing. NTP-476, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
46. Marulanda, I. (2007). *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Bogotá: Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Psicología, CESO: Ediciones Uniandes.
47. Mayoral, S. (s.f.). *Mobbing: Un Modelo de análisis*. Zaragoza, España. Recuperado el 30 de Noviembre de 2011 desde http://www.prevencionintegral.com/Articulos/@Datos/_ORP2008/825.pdf
48. Mayoral, S. (2010). Mobbing: Modelos explicativos y acción sindical. *Papers*, 95(1), 29-46.
49. Mayoral, S. (2010). El Mobbing y la Teoría de la Acción de Pierre Bourdeu. *Revista Internacional de Sociología*, 68(2), 375-398.
50. Mayoral, S. & Epluga, J. (2009). Mobbing: ¿un problema de perfiles psicológicos o un problema de organización del trabajo? Dos estudios de caso. *Cuadernos de relaciones laborales*, 28(2), 233-255.
51. Melià, J., Sempere, J. & Romero, J. (2004). *Factores de Riesgo en el Acoso Social en el Trabajo (Mobbing): Un estudio de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad Valenciana*. Recuperado el 15 de Enero de 2012 desde www.uv.es/~meliajl/Papers/2004Mobbing.pdf
52. Ministerio de Salud, Dirección General de Salud Ambiental y Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional de Lima, (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Lima.
53. Morán, C., González, M. & Landero, R. (2009). Valoración Psicométrica del Cuestionario de Acoso Psicológico Percibido. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(1), 7-16.
54. Moreno, B. & Baez, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado el 24 de Noviembre de 2011 desde

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

55. Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E. & Gálvez, M. (2005). Personalidad positiva y salud. En: *Psicología de la salud. Temas actuales de investigación en Latinoamérica*. Bogotá: ALAPSA.
56. Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Morante, M., Garrosa, E., Rodríguez-Carvajal, R. & Díaz-García, L. (2008). Evaluación del Acoso Psicológico en el Trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. *Universitas Psychologica*, 7(2), 335-345).
57. Moreno-Jiménez, B., Rodríguez, A., Garrosa, E. & Morante, M. (2004). Acoso psicológico en el trabajo; una aproximación organizacional. *Revista de Psicología en el Trabajo y de las Organizaciones*, 20(3), 277-289.
58. Navarrete, S. (2009). *Mobbing en México: Apuntes para su fundamentación. Aplicación de la escala CISNEROS a 52 personas*. Ponencia presentada en el 10mo. Congreso Virtual de Psiquiatría Interpsiquis. Recuperado el 13 de Enero de 2012 desde <http://es.scribd.com/doc/18990836/Mobbing-en-Mexico-Aplicacion-de-la-Escala-CISNEROS-a-52-personas>.
59. Observatorio Europeo de Riesgos, Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2009). *Informe "New and emerging risks in occupational safety and health"*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2011 desde http://osha.europa.eu/en/publications/outlook/en_te8108475enc.pdf
60. Oficina Internacional del Trabajo Ginebra (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 1984*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2011 desde <http://factorespsicosociales.com/publicaciones/2009/08/24/factores-psicosociales-en-el-trabajo-naturaleza-incidencia-y-prevencion/>

61. Oficina Internacional del Trabajo. (2004). *Estrategia global en Materia de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Conclusiones adoptadas por la Conferencia Internacional del Trabajo en su 91^a reunión, 2003.
62. Organización Internacional del Trabajo. (2010). *Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2011 desde http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_124341.pdf
63. Organización Internacional del Trabajo. (2012). *Seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2011 desde <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>
64. Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud. (2000). *Estrategia de Promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe: Anexo N° 6 - Documento de Trabajo*. Ginebra. (Swz): Organización Mundial de la Salud.
65. Organización Mundial de la Salud, (2004). *Promoción de la Salud Mental*. Ginebra.
66. Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud. (2010). *Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la acción de empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales*. Departamento de Salud Pública y Ambiente, OMS.
67. Organización Mundial de la Salud, (2011).
68. Oviedo, H. & Campo A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente Alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(004), 572-580.
69. Pando, M., Aranda, C., Aldrete, G. & Reynaga, P. (2006). Autoestima y redes sociales de apoyo como factores protectores de Mobbing en Docentes. *Salus cum propositum vitae* [online], 7(2).

70. Pando, M., Aranda, C., Preciado, L., Franco, S. & Salazar, J. (2006). Validez y confiabilidad del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-Pando). *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 11(002), 319-332.
71. Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago: Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado el 25 de Noviembre de 2011 desde <http://www.oit Chile.cl/pdf/publicaciones/ser/ser009.pdf>
72. Peiró, J. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica* [online], 3 (2): 179-186
73. Peña, A., Ramos, M. & Martínez-Losa, J. (2006). *Valoración psicosocial mediante el uso de los modelos de estrés laboral de Demanda-Control y desequilibrio Esfuerzo- Recompensa*. Recuperado el 3 de Diciembre de 2011 desde <http://www.ecofield.com.ar/archivo/blog/929.pdf>
74. Peña, F. & Sánchez, S. (2006). *El Mobbing. Su contenido y significado*. V Congreso Nacional AMET. Trabajo y Reestructuración: Los Retos del Nuevo Siglo.
75. Piña, J. (2008). Variaciones sobre el modelo psicológico de salud biológica de Ribes: justificación y desarrollo. *Universitas Psychologica* [online], 7(1), 19-32.
76. Piñuel, I. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander, España: Sal Térrea.
77. Piñuel, I. (2004). *Informe CISNEROS V. La incidencia del Mobbing o acoso psicológico en el trabajo en la administración (AEAT e IGAE)*. Alcalá de Henarés, Madrid: Universidad de Alcalá.
78. Ramos, J., Arias, R., Arias, L. & Nava, R. (2001). Situación actual de la salud en el trabajo en México. *Revista Latinoamericana de la Salud en el Trabajo*, 1(1), 28-30.

79. Robles, J., Andreu, J. & Peña, M. (2002), SCL-90_R: Aplicación y análisis de sus propiedades psicométricas en una muestra de sujetos clínicos españoles. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 2(1), 5-19.
80. Rodríguez-Caballeira, A., Escartín, J., Porrúa, C. & Martín, J. (2008). Un análisis psicosocial del Mobbing y de sus comportamientos abusivos. *Revista D'Estudios de la Violencia*, (5), 1-23.
81. Ryff, C. & Keyes. L. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 719-727.
82. Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J. & Levi, L. (1998). Factores sociales y de organización. En: *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo Vol. II. Parte 5*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Publicaciones.
83. Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente. (s.f.). *Manual de Riesgos Psicosociales en el mundo Laboral*. España: UGT Aragón.
84. Silveira, N. (2009). *La violencia en y del trabajo. Género y clase social en un grupo de docentes de la Universidad del Trabajo del Uruguay*. Montevideo: Psicolibros Waslala.
85. Terris, M. (1980). *La Revolución Epidemiológica y la Medicina Social*. México: Siglo XXI.
86. Trujillo, M., Valderrabano, M. & Hernández, R. (2007). Mobbing: Historia, causas, efectos y propuesta de un Modelo para las Organizaciones Mexicanas. INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(029), 71-91.
87. Uribe, J. (2011). *Violencia y acoso en el trabajo: Mobbing*. México: Manual Moderno.
88. Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y Trabajo*, 6(14), 197-201.

89. Villalobos, G. (2005). *El clima organizacional y las condiciones de trabajo. Implicaciones para generar personas y trabajos saludables*. Tesis de Docotorado. Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.
90. Villalobos, G. (2007). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosociales en el trabajo*. Bogotá, Colombia: Carluma.
91. Villalobos, G. (2011, Diciembre). *Taller introductorio al estudio de los factores psicosociales* [Ponencia no publicada]. México.
92. Zoni, M. & Olaz, F. (s.f.). *Adaptación Argentina de la Escala CISNEROS para evaluar el Mobbing*. Laboratorio de Comportamiento Interpersonal (LACI) Facultad de Psicología Universidad Nacional de Córdoba Argentina. Recuperado el 25 de Marzo de 2012 desde <http://reme.uji.es/articulos/numero37/article3/article3.pdf>

ANEXOS

Anexo 1.

Escala CISNEROS

Escala Cisneros®

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?

Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos

- 1 Jefes o supervisores
- 2 Compañeros de trabajo
- 3 Subordinados

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos

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

Comportamientos	Autor/es	Frecuencia del comportamiento						
		0	1	2	3	4	5	6
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él	[]							
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»								
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme								
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética								
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada								
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia								
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido								
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias								
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno								
10. Me abruma con una carga de trabajo insostenible de manera malintencionada								
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito								
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad								
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente								
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo								
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga								
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos								
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo								
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes								
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros								
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)								
21. Intentan aislar me de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos								
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo								
23. Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»								
24. Me menosprecian personal o profesionalmente								
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.								
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal								
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios								
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio								
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme								
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme								
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí								
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada								

33. <i>Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo</i>									
34. <i>Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.</i>									
35. <i>Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación</i>									
36. <i>Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo</i>									
37. <i>Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables</i>									
38. <i>Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada</i>									
39. <i>Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional</i>									
40. <i>Intentan persistentemente desmoralizarme</i>									
41. <i>Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada</i>									
42. <i>Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»</i>									
43. <i>Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas</i>									
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)? (ver lista de preguntas 1a 43)	<input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no								

Anexo 2.

Escala CISNEROS reducida a 21 ítems

Escala CISNEROS reducida

Instrucciones: En una escala de 0 a 4 señale con una “x” la frecuencia con que usted ha vivenciado las siguientes situaciones durante los últimos 6 meses. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

0 --- Nunca 1 --- Casi nunca 2 --- Algunas veces 3 --- Casi siempre 4 --- Siempre

	0	1	2	3	4
1. Le han asignado tareas o trabajos absurdos o sin sentido.					
2. Le han rebajado asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o de sus competencias habituales.					
3. Amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.					
4. Le han menospreciado personal o profesionalmente o han echado por tierra su trabajo, sin importar lo que haga.					
5. Han restringido sus posibilidades de comunicarse, hablar o de reunirse con su superior.					
6. Le han ignorado, excluido, le han hecho el vacío, o han fingido no verle.					
7. Le interrumpen continuamente impidiéndole expresarse y le avasallan cuando hace preguntas o intenta participar en una conversación.					
8. Le han humillado o despreciado en público, ante colegas o ante terceros.					
9. Le han gritado, o elevado la voz para intimidarle.					
10. Le han privado de información imprescindible y necesaria para hacer su trabajo.					
11. Han distorsionado malintencionadamente o han ignorado lo que dice o hace en el trabajo.					
12. Le han dejado sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera por iniciativa propia.					
13. Ha recibido amenazas o sugerencias de despido, rescisión de contrato, traslados, etc.					
14. Ha recibido insultos por teléfono o por e-mail.					
15. Han saboteado su trabajo.					
16. Le han intimidado invadiendo su espacio personal, cortándole el paso, empujándole, etc.					
17. Le han cambiado su lugar de trabajo para aislarle de sus compañeros.					
18. Han realizado comentarios ofensivos y repetidos sobre su persona o sobre su vida privada.					
19. Difunden rumores o hablan mal de usted cuando no está presente.					
20. Le han acosado sexualmente.					
21. ¿Con qué frecuencia ha sufrido estas acciones?					