



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES

CENTRO BIOMÉDICO

DEPTO. SALUD PÚBLICA

MAESTRÍA EN CIENCIAS BIOMÉDICAS

ÁREA SALUD OCUPACIONAL

TÍTULO DE LA TESIS

***“FRECUENCIA Y DISTRIBUCIÓN DEL MOBBING Y SU RELACIÓN CON
AUTOESTIMA, RECURSOS SOCIALES Y FACTORES PSICOSOCIALES EN EL
TRABAJO EN UNA EMPRESA DE MANUFACTURA ELECTRÓNICA EN
AGUASCALIENTES”***

GRADO A OBTENER:

MAESTRÍA EN CIENCIAS BIOMÉDICAS

ÁREA SALUD OCUPACIONAL

SUSTENTANTE:

ARIADNA AMARINTHYA JUÁREZ BECERRA

ASESOR DE TESIS: Dr. en C. de la SP. JOSÉ GERARDO ALEJO LOZADA.

Aguascalientes, Ags., a Diciembre de 2008



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES

DRA. ARIADNA AMARINTHYA JUÁREZ BECERRA
PASANTE DE LA MAESTRÍA EN CIENCIAS BIOMÉDICAS
ÁREA SALUD OCUPACIONAL
PRESENTE

Por medio de la presente se le informa que una vez que su trabajo de tesis titulado:

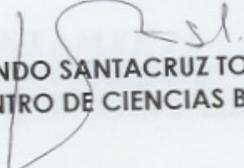
"FRECUENCIA Y DISTRIBUCIÓN DEL MOBBING Y SU RELACIÓN CON AUTOESTIMA, RECURSOS SOCIALES Y FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO, EN UNA EMPRESA DE MANUFACTURA ELECTRÓNICA EN AGUASCALIENTES"

Ha sido revisado y aprobado por su tutor y consejo académico, se autoriza continuar con los trámites de titulación para obtener el grado de Maestría en Ciencias Biomédicas.

Sin otro particular por el momento me despido enviando a usted un cordial saludo.

ATENTAMENTE
"SE LUMEN PROFERRE"

Aguascalientes, Ags. 11 de Diciembre 2008.


DR. ARMANDO SANTACRUZ TORRES
DECANO DEL CENTRO DE CIENCIAS BIOMÉDICAS

ccp. C.P. Ma. Esther Rangel Jiménez/ Jefe de Departamento de Control Escolar
ccp. DCSP. José Gerardo Alejo Lozada / Tutor de trabajo de tesis.
ccp. Archivo.

CENTRO DE CIENCIAS BIOMÉDICAS



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES

DR. ARMANDO SANTACRUZ TORRES
DECANO DEL CENTRO DE CIENCIAS BIOMÉDICAS
P R E S E N T E

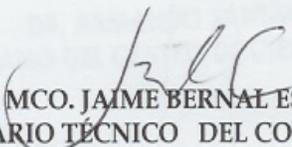
Por medio de la presente le comunico que ha sido evaluado el trabajo de tesis titulado:

“FRECUENCIA Y DISTRIBUCIÓN DEL MOBBING Y SU RELACIÓN CON AUTOESTIMA, RECURSOS SOCIALES Y FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO, EN UNA EMPRESA DE MANUFACTURA ELECTRÓNICA EN AGUASCALIENTES.”

Que presenta la pasante Ariadna Amarinthya Juárez Becerra para obtener el grado de Maestría en Ciencias Biomédicas Área Salud Ocupacional, se informa que el trabajo cumple con los requisitos solicitados, por lo que por parte del consejo académico no existe inconveniente para continuar con los trámites de titulación.

Sin otro particular por el momento me despido enviando a usted un cordial saludo.

ATENTAMENTE
“SE LUMEN PROFERRE”
Aguascalientes, Ags. 11 de Diciembre 2008.


MCO. JAIME BERNAL ESCALANTE
SECRETARIO TÉCNICO DEL CONSEJO ACADÉMICO
DE LA MAESTRÍA EN CIENCIAS BIOMÉDICAS

ccp. C. Ariadna Amarinthya Juárez Becerra / Pasante de la Maestría en Ciencias Biomédicas
ccp. DCSP. José Gerardo Alejo Lozada / Tutor de Trabajo de Tesis
ccp. Archivo.



Aguascalientes, Ags fecha Diciembre de 2008.

**DR. ARMANDO SANTACRUZ TORRES.
DECANO DEL CENTRO DE CIENCIAS BIOMÉDICAS.
PRESENTE.**

Por medio de la presente hago de su conocimiento que la *Dra. Ariadna Amarinthya Juárez Becerra*, egresado de la *Maestría de Ciencias Biomédicas, Área Salud Ocupacional*, me ha presentado la integración final de su trabajo de tesis titulado: "Frecuencia y Distribución del Mobbing y su relación con Autoestima, Factores Psicosociales del Trabajo en empresa de Manufactura Electrónica".

El trabajo incorpora todos los elementos teóricos y metodológicos requeridos para su construcción y su aplicación práctica y según mi criterio le permiten ser defendido en el examen de grado reglamentario, dando paso a l procedimiento de los trámites correspondientes.

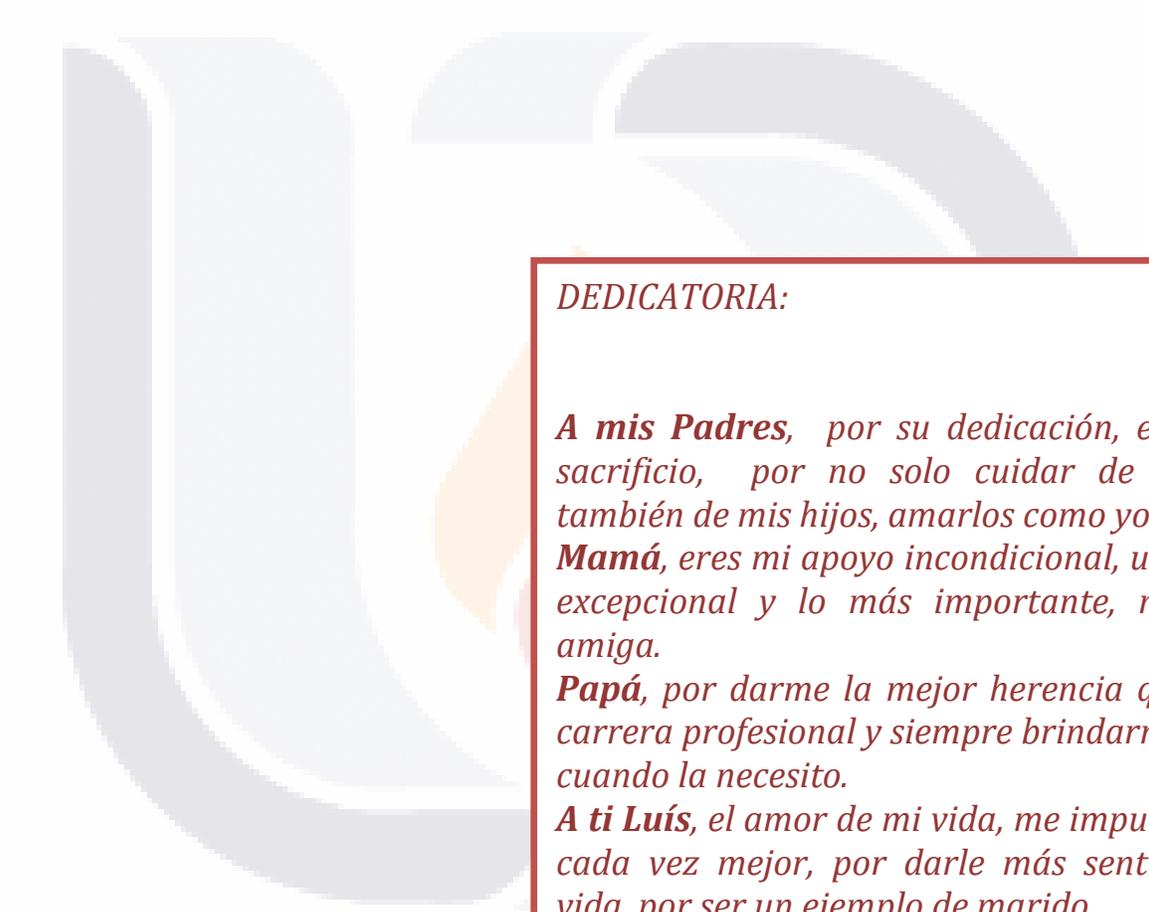
Sin más por el momento me despido de usted enviándole un cordial saludo

**ATENTAMENTE
"SE LUMEN PROFERRE"**

TUTOR

JOSE GERARDO ALEJO LOZADA

Ccp. MCO Elizabeth Casillas Casillas Secretaria de Investigación y Posgrado del Centro de C.
Biomédicas
Ccp. Archivo.



DEDICATORIA:

A mis Padres, por su dedicación, entrega y sacrificio, por no solo cuidar de mí, sino también de mis hijos, amarlos como yo misma.

***Mamá,** eres mi apoyo incondicional, una mujer excepcional y lo más importante, mi mejor amiga.*

***Papá,** por darme la mejor herencia que es mi carrera profesional y siempre brindarme ayuda cuando la necesito.*

***A ti Luís,** el amor de mi vida, me impulsas a ser cada vez mejor, por darle más sentido a mi vida, por ser un ejemplo de marido.*

***A ustedes hijos, César y Leonardo** (y los que vengan) por ser el motor de mi vida, lo mejor que me ha pasado, el sol de cada día y mi razón de vivir.*

***A mis hermanos,** que tanto quiero por contar con su apoyo.*



AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios por haberme permitido tener esta vida con grandes oportunidades.

A mi familia por su apoyo incondicional.

A mi alma máter Universidad Autónoma de Aguascalientes, que me ha ayudado a crecer profesionalmente.

A la empresa Sensata Technologies y sus directivos por darme la oportunidad de realizar el sueño de un postgrado.

A mi asesor, Dr. José Gerardo Alejo Lozada, por compartir sus conocimientos y su tiempo para la elaboración de esta tesis.

Al Dr. Gilberto Arellano, por incluirme en un proyecto por demás interesante.

A mis compañeros de maestría por las experiencias compartidas.

A todos mis maestros que han participado a mi formación profesional.

INDICE GENERAL

| | |
|--|------------|
| <u>DEDICATORIAS</u> | II |
| <u>AGRADECIMIENTOS</u> | III |
| <u>VOTOS APROBATORIOS</u> | IV |
| <u>INDICE GENERAL</u> | VII |
| <u>INDICE DE TABLAS</u> | IX |
| <u>INDICE DE GRAFICAS</u> | X |
| <u>RESUMEN</u> | XI |
| 1. <u>INTRODUCCION</u> | 1 |
| 2. <u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u> | 4 |
| 3. <u>PREGUNTA DE INVESTIGACION</u> | 7 |
| 4. <u>JUSTIFICACION</u> | 8 |
| 5. <u>MARCO TEORICO</u> | 12 |
| 5.1 <u>ANTECEDENTES</u> | 12 |
| 5.2 <u>MODELOS DE LA PERSPECTIVA HUMANA Y DEL COMPORTAMIENT- TO ORGANIZACIONAL</u> | 14 |
| 5.3 <u>CLIMA ORGANIZACIONAL</u> | 15 |
| 5.4 <u>ESTRÉS LABORAL</u> | 17 |
| 5.5 <u>EL ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO</u> | 20 |
| 5.5.1 <u>ANTECEDENTES DE LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO (MOBBING)</u> | 20 |
| 5.5.2 <u>DEFINICIONES DE ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO (ACOSO MORAL)</u> | 25 |
| 5.5.3 <u>DESCRIPCION DEL MOBBING (APT)</u> | 28 |
| 5.5.4 <u>CARACTERISTICAS</u> | 28 |
| 5.5.5 <u>LO QUE NO ES EL MOBBING</u> | 29 |
| 5.5.6 <u>TIPOS DE MOBBING</u> | 29 |
| 5.5.7 <u>CONSECUENCIAS DEL MOBBING</u> | 30 |
| 5.5.8 <u>DESARROLLO DEL PROBLEMA</u> | 31 |
| 5.5.9 <u>CONDUCTAS CONCRETAS DEL MOBBING</u> | 33 |
| 5.5.10 <u>PREVENCION DE LA FASE DEL MOBBING</u> | 34 |
| 5.6 <u>LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO</u> | 37 |

| | | |
|------------|---|-------------|
| 5.6.1 | <u>DEFINICION:</u> | 37 |
| 5.6.2 | <u>MODELOS CAUSALES</u> | 39 |
| 5.7 | <u>AUTOESTIMA</u> | 42 |
| 5.7.1 | <u>SALUD MENTAL POSITIVA</u> | 45 |
| 5.7.2 | <u>LA SALUD MENTAL COMO UN PROBLEMA DE SALUD OCUPACIONAL</u> | 49 |
| 5.8 | <u>REDES SOCIALES DE APOYO</u> | 54 |
| 5.8.1 | <u>APOYO SOCIAL EN EL TRABAJO</u> | 55 |
| 6. | <u>OBJETIVOS</u> | 58 |
| 7. | <u>DISEÑO METODOLÓGICO</u> | 59 |
| 7.1 | <u>TIPO DE ESTUDIO</u> | 59 |
| 7.2 | <u>UNIVERSO</u> | 59 |
| 7.3 | <u>MUESTRA</u> | 59 |
| 7.4 | <u>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS</u> | 59 |
| 7.5 | <u>VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS</u> | 59 |
| 7.6 | <u>OPERACIONALIZACION</u> | 60 |
| 7.7 | <u>ESCALAS DE MEDICION DEL INSTRUMENTO</u> | 61 |
| 7.8 | <u>PLAN DE EJECUCION, PRUEBA PILOTO</u> | 65 |
| 7.9 | <u>ORGANIZACIÓN DEL ESTUDIO</u> | 65 |
| 7.10 | <u>PROCEDIMIENTO</u> | 65 |
| 7.11 | <u>LIMITACIONES Y POSIBLES SEGOS DEL ESTUDIO</u> | 66 |
| 7.12 | <u>PROBLEMAS ETICOS</u> | 66 |
| 7.13 | <u>PRESUPUESTO</u> | 66 |
| 8. | <u>RESULTADOS Y DISCUSIONES</u> | 67 |
| 8.1 | <u>DATOS GENERALES</u> | 67 |
| 8.2 | <u>ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO (APT)</u> | 68 |
| 8.3 | <u>CUESTIONARIO DE AUTOESTIMA</u> | 74 |
| 8.4 | <u>CUESTIONARIO INVENTARIO DE RECURSOS SOCIALES</u> | 75 |
| 8.5 | <u>ESCALA DEL APOYO SOCIAL REFERIDO POR EL TRABAJADOR</u> | 77 |
| 8.6 | <u>CUESTIONARIO FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO</u> | 79 |
| 8.7 | <u>ASOCIACION DE VARIABLES</u> | 81 |
| 8.8 | <u>VARIABLES CON ASOCIACION A APT</u> | 82 |
| 9. | <u>CONCLUSIONES</u> | 83 |
| 10. | <u>RECOMENDACIONES</u> | 86 |
| 11. | <u>BIBLIOGRAFIA</u> | 87 |
| | <u>ANEXO 1. CUESTIONARIO Y FRECUENCIAS DE APT</u> | XII |
| | <u>ANEXO 2. CUESTIONARIO Y FRECUENCIAS DE AUTOESTIMA</u> | XIII |
| | <u>ANEXO 3. CUESTIONARIO Y FRECUENCIAS DE INVENTARIO DE REDES SOCIALES</u> | XIV |
| | <u>ANEXO 4. CUESTIONARIO Y FRECUENCIAS DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO</u> | XV |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| <u>Tabla 1. Características de los viejos y nuevos paradigmas del diseño del trabajo.....</u> | 13 |
| <u>Tabla 2. Acoso Laboral (Reagrupado en dos categorías)</u> | 70 |
| <u>Tabla 3. Nivel del Acoso Psicológico en el Trabajo.....</u> | 71 |
| <u>Tabla 4. Intensidad de la violencia Psicológica en el Trabajo</u> | 71 |
| <u>Tabla 5. Percepción del trabajador de acoso en sus compañeros.....</u> | 72 |
| <u>Tabla 6. ¿Quién realiza el acoso?</u> | 73 |
| <u>Tabla 7. Calificación de la escala de autoestima</u> | 74 |
| <u>Tabla 8. Exposición a Factores Psicosociales en el Trabajo.....</u> | 79 |
| <u>Tabla 9. Asociación de variables.....</u> | 81 |

INDICE DE GRÁFICAS

| | |
|--|----|
| <u>Gráfica 1. Edad dividida en décadas</u> | 67 |
| <u>Gráfica 2. APT por grupos de edad</u> | 69 |
| <u>Gráfica 3. APT y puesto de trabajo</u> | 69 |
| <u>Gráfica 4. APT por género</u> | 69 |
| <u>Gráfica 5. APT y escolaridad</u> | 69 |
| <u>Gráfica 6. Percepción de Acoso Psicológico en el Trabajo</u> | 70 |
| <u>Gráfica 7. Nivel de Acoso Psicológico en el Trabajo</u> | 71 |
| <u>Gráfica 8. Intensidad de la Violencia Psicológica en el Trabajo</u> | 71 |
| <u>Gráfica 9. Testigos de APT</u> | 72 |
| <u>Gráfica 10. Quien realiza el acoso?</u> | 73 |
| <u>Gráfica 11. Frecuencia de comunicación con las redes sociales</u> | 75 |
| <u>Gráfica 12. Trabajadores satisfechos con las redes sociales</u> | 76 |
| <u>Gráfica 13. Tipo de apoyo que proporcionan los grupos de apoyo</u> | 77 |
| <u>Gráfica 14. Comparativo con redes sociales en comunicación y satisfacción</u> | 77 |
| <u>Gráfica 15. Grado de afección de los factores psicosociales</u> | 80 |

RESUMEN:

El acoso Psicológico en el Trabajo lo han definido como la plaga del siglo XXI (8), El Mobbing describe una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, al menos una vez por semana durante más de 6 meses sobre otra persona en el lugar de trabajo (Leymann, 1996)(7). Este causa afecciones a la salud del trabajador, a la economía del trabajador, de la empresa y de todo un país.

El objetivo de este trabajo es determinar la frecuencia, distribución del mobbing, además de relacionarla con autoestima, redes sociales de apoyo y exposición a factores psicosociales en el trabajo en empleados de empresa de manufactura electrónica. Además de mostrar las frecuencias de la calificación de autoestima, redes sociales de apoyo y factores psicosociales.

Metodología:

Estudio observacional, transversal. Se aplicaron a 185 empleados de la empresa, tomando una muestra aleatoria. Se aplican los cuestionarios de Inventario de Violencia Psicológica en el Trabajo IVAPT-PANDO, Autoestima, Redes Sociales de Apoyo, Factores Psicosociales en el Trabajo.

Resultados y discusiones:

En la empresa de manufactura electrónica en Aguascalientes se presenta el APT en edades de 20 a 40 años en un 80%, es mayor un 12% en superiores que en subordinados, mayor 15% en hombres que en mujeres, mayor 17% en Profesionales que en no Profesionales, cifras distintas a las reportadas, estos resultados se presentan por el tipo de función que ejercen los hombres, la mayor parte ejercen supervisión, están expuestos a mayor carga de estrés.

El 82% refirió haber percibido algún tipo de APT, un 14% de mediana a alta intensidad, 15% han sido testigos de la presencia de APT en sus compañeros. El 70% de los que han percibido acoso refirió que era el supervisor de quien provino la forma de APT. Se mostro asociación estadística con Sexo $P = .032$ $X^2 = 4.601$ $OR = 4.46$, Escolaridad $P = .038$ $X^2 = 4.309$ $OR = 6.603$. Y con exposición negativa a factores Psicosociales en el trabajo con valor de $P = .000$ $X^2 = 16.359$ $OR = 7.44$. No mostrando asociación significativa con autoestima, pero si existe relación por mostrar porcentajes mayores de APT en las personas con autoestima media (ya que no hubo baja autoestima), siendo acosados menos los que tienen autoestima alta. No se mostro relación con las redes sociales de apoyo.

PALABRAS CLAVE: Acoso Psicológico en el Trabajo (APT), Redes Sociales de Apoyo, Autoestima y Factores Psicosociales en el Trabajo.

1. INTRODUCCION

Actualmente los aspectos psicosociales en el trabajo están cobrando mucha importancia en el mundo entero, algunos países tienen mayor ventaja en el estudio de ellos, reportando estadísticas, están a la vanguardia países como España, Inglaterra, Estados Unidos, por considerar algunos ejemplos. Más si observamos son países desarrollados con un paso adelante en infinidad de conceptos e investigaciones en comparación con los países de tercer mundo. Es de mucho interés los temas que puedan afectar su economía de una manera poco visible o indirecta como el Acoso Psicológico en el Trabajo (mobbing, bullying), burnout, en general lo que muchos pueden llamar estrés laboral.

Lo que a nosotros nos ocupa en esta ocasión es el Acoso Psicológico en el Trabajo también abreviado APT, por comunicación informal sabemos que existe pero se registran pocos estudios al respecto en los países latinoamericanos (Foro Internacional de las Américas, 2006) ¹.

El Acoso Psicológico en el Trabajo, también conocido como acoso moral, hostigamiento laboral o con el término inglés *mobbing*, es tanto la acción conducente a producir miedo o terror del afectado hacia su trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador. Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos en el trabajo de sus compañeros, subalternos (vertical ascendente) o superiores (vertical descendente o el tradicional *bossing*), de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado como meses e incluso años. Pretenden hostigar, intimidar, o perturbar hasta el abandono del trabajo de la víctima o víctimas (PIÑUEL, 2001)².

En ocasiones puede ser estrategia de la empresa para deshacerse de elementos molestos pero que tienen un intachable comportamiento. La productividad del trabajador se puede ver alterada debido a la presencia de Acoso Psicológico en el Trabajo.

Como en todos los aspectos psicológicos en el trabajo, cada persona es diferente y tiene un grado de afección mayor o menor de acuerdo a algunos factores que la persona cuenta o no como lo es su autoestima, el apoyo social (familiares y amigos) y de trabajo (compañeros, jefes, subordinados), los factores como

cargas de trabajo, condiciones del lugar de trabajo, remuneración profesional y económica en el trabajo.

Sobre la percepción del APT se ha demostrado que el grado de susceptibilidad en cada persona es distinto, las personas que tienen mayor respaldo, como es un amor propio fortalecido, apoyo social, y buenas condiciones de trabajo, rara vez son presas de este tipo de afección laboral³.

El nivel de autoestima es un aspecto importante de la personalidad, del logro de identidad y de la adaptación social, actualmente se involucra ampliamente este rubro para la adaptación laboral. Se ha demostrado que una persona con buena autoestima tolera mejor el estrés y tienen menos efectos negativos en la salud. De esta forma en estudios se busca la asociación entre nivel de autoestima y acoso laboral.

Las redes sociales de apoyo juegan un papel esencial para mediar los eventos estresantes, el entorno social como la familia y los amigos son fundamentales para un equilibrio laboral, pero se han integrado las relaciones que existen en el trabajo ya que en este se vive gran parte del día, tratando con jefes, compañeros, subordinados (los que los tienen), se intenta demostrar que el tener una buena relación en ámbito laboral y extra laboral es un soporte para que las personas no padezcan de acoso laboral.⁴

La estabilidad extra laboral, lleva a que la persona sea más productiva y tener desahogo a las presiones laborales, pero si el ambiente de trabajo es bueno potencializa aun mas las capacidades de los trabajadores.

De lo contrario, al tener poco respaldo social la salud de los trabajadores se ve disminuida en comparación de los que si lo tienen, esto ha sido muy estudiado, mas no en comparación con la gente que percibe Acoso Psicológico en el trabajo.

Los factores psicosociales negativos como condiciones inadecuadas del lugar de trabajo, carga de trabajo excesiva o poca, trabajos difíciles de realizar, exigencias amplias del puesto de trabajo, falta de desarrollo profesional, dificultades con los compañeros o superiores, falta de comunicación, baja remuneración económica, entre otros mas, al encontrar alguno de ellos el gusto por el trabajo se pierde, además de presentarse el estrés laboral, son mas susceptibles al Acoso Psicológico en el Trabajo, el síndrome del quemado o burnout. Se ha mostrado y buscamos asociación entre la percepción del APT y baja autoestima, exposición negativa a Factores Psicosociales, Apoyo Social disminuido (PANDO, 2006)⁵.

Este tesis forma parte de un estudio regional, en el país e internacional, lo cual será un reto importante, ya que se puede realizar comparaciones entre empresas o bien entre estados o países, utilizando los resultados para la conveniencia de cada lugar.

Al encontrar asociación entre estas percepciones es importante focalizar las que se muestren como factores protectores para la percepción del Mobbing, y beneficio del trabajador.

En épocas actuales de globalización es conveniente estudiar los factores psicosociales que puedan afectar la productividad, buscando formas de optimizar el trabajo mediante la prevención de riesgos a la salud.



2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral tiene gran impacto en las empresas. Pocas veces se realizan estudios para medir esta percepción, tal vez por que sus resultados pueden ser muy subjetivos. En México es estudiado el estrés, pero en la Unión Europea y otros países de primer mundo, le toman la importancia debida a los aspectos psicolaborales a tal grado de encontrarse legislado en la actualidad. Así pues podemos observar que gran parte del ausentismo en las empresas europeas se reporta que de un 40 a un 60% de los ausentismos es a causa de estrés. En encuestas realizadas el 28% de los trabajadores refiere tener estrés, el 15% padece mobbing (acoso laboral) y un 3% de las pérdidas económicas de un país es referente a la presencia de estrés (Concha Doncel 2002)⁶. La afección psicológica del Trabajador implica un perdidas económicas tanto para él, como para la empresa.

El Mobbing describe una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, al menos una vez por semana durante más de 6 meses sobre otra persona en el lugar de trabajo (Leymann, 1996)⁷.

En castellano se podría traducir como "psicoterror laboral" u "hostigamiento psicológico en el trabajo".

En los últimos años se ha convertido en unos de los riesgos laborales de mayor desarrollo, y una causa importante de baja laboral... Cifras recientes nos hablan de que en España lo padecen más de dos millones de personas. Las estadísticas son alarmantes y nos señalan la necesidad de considerarlo la plaga laboral del siglo XXI.⁸

Es una forma característica de estrés laboral, y tiene su origen en las relaciones interpersonales.

Ha sido bien estudiado es diferentes países, pero en México es probable que no se le esté dando la importancia debida, se encuentra fuera del código penal y en ocasiones no es identificado el acoso laboral dentro de las organizaciones, solamente se percibe un ambiente laboral deteriorado.

El problema no solo afecta la productividad y las relaciones laborales, si no también se afecta la vida personal del empleado, donde puede presentar

problemas en su familia, con amigos, en general las relaciones fuera de su entorno laboral.

En el 1er Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud auspiciado por la Organización Mundial de la Salud, la violencia en el trabajo es una de las principales causas de muertes y lesiones en muchas partes del mundo. El informe señala que en los Estados Unidos de Norteamérica la violencia en el trabajo ocupa el segundo lugar como causa de muerte, mientras que en los países de la Unión Europea se estima que cerca de 3 millones de trabajadores han sido presa de la violencia física en sus lugares de trabajo.

También se reporta que en Argentina el 6.1% de los trabajadores y el 11.8% de las trabajadoras revelaron haber sufrido algún tipo de agresión. Y el 16.6% de las mujeres dieron cuenta de incidentes de carácter sexual durante 1995. En Bolivia, el 04% de los trabajadores y el .9% de las trabajadoras sufrieron agresiones. El 1.3% de las mujeres fueron víctimas de algún tipo de incidente sexual durante 1996. En Costa Rica, el .8% de los trabajadores y el 1.4% de las trabajadoras sufrieron agresiones, mientras que el porcentaje de mujeres que sufrieron incidentes sexuales fue del 2.2%(OIT, 1998)⁹.

En una encuesta realizada a finales del año 2000, el 16.8% de la población de trabajadores estadounidenses sufre o ha sufrido de acoso en el trabajo. Soares menciona, en su estudio realizado en la comunidad de Montreal, que en Canadá el 10.9% de los trabajadores vivían, en el momento en que realizó su investigación, alguna situación de acoso moral, un 18% lo ha vivido en los últimos 12 meses y un 6.1% ha sido testigo de algún acto de hostigamiento psicológico.

El 1er Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud señala que: En investigaciones efectuadas en el Reino Unido se ha comprobado que 53% de los empleados han sufrido intimidación en el trabajo y 78% han presenciado dicho comportamiento. En Sudáfrica, las agresiones en el lugar de trabajo se han notificado como algo anormalmente elevado y un estudio reciente mostró que 78% de los encuestados habían experimentado en algún momento intimidación en el lugar de trabajo (*Krug. E. et al.2003*¹⁰).

Son muy escasos los trabajos dedicados al estudio de los indicadores positivos de la salud mental y menos a la aplicación de estos a espacios laborales. Los

estudios se enfocan a aspectos negativos que llevan a enfermedad, pero no hablan de la salud mental positiva como preventivo para las enfermedades.

Los trabajos actuales sobre este tema, pueden clasificarse en tres grandes grupos; el primero; conformado por un gran número de estudios epidemiológicos y clínicos que caracterizan los trastornos psicopatológicos más frecuentes relacionados con aspectos laborales; el segundo, por estudios de otro tipo de trastornos que no son calificados por el DSM IV pero constituyen un daño psicológico importante al trabajador (estrés laboral, Síndrome de quemarse, Mobbing), y el tercero, que presenta escasos estudios, agruparía indicadores de salud mental positiva, aun cuando no se presenten bajo este concepto y aparezcan más frecuentemente como "factores protectores". (Autoestima, locus de control, redes sociales) (Pando, 2006).

La mejora en la calidad de la vida laboral depende de todos, y una buena forma de comenzar es mediante el conocimiento y la sensibilización.

La empresa en estudio cuenta con estadísticas de enfermedades que pueden ser causadas por estrés laboral, mobbing, burnout, pero no se ha establecido algún tipo de relación, como generador de enfermedad, de menguar la productividad y afectar la economía del trabajador, de la empresa y de un país.

Así pues en las empresas mexicanas tal vez no es identificado o quizá no llegue a representar un cierto problema como lo es en otros países, mas no se puede contestar con certeza si primero no es identificado correctamente.

3. PREGUNTA DE INVESTIGACION

Es así que nos planteamos en el presente estudio:

- ¿Existe el acoso laboral en la empresa de manufactura electrónica? Si existe
- ¿Cómo es su distribución por edad, genero, puesto de trabajo, escolaridad?
- ¿Cómo son los niveles de autoestima, redes sociales de apoyo y los factores psicosociales en la población estudiada?
- ¿Tiene asociación la percepción de acoso laboral en el trabajo con otras variables como sexo, edad, escolaridad, puesto de trabajo, autoestima, apoyo de redes sociales, factores psicosociales negativos?



4. JUSTIFICACION

Justificamos el presente estudio, mostramos la magnitud, trascendencia, consecuencias en el individuo y sus relaciones en la comunidad observando si es viable y factible su investigación.

Magnitud. En México se ha estudiado poco el acoso laboral, se reportan estadísticas en países desarrollados el ausentismo por causa de estrés es de 40% a 60%, por lo que es importante se valoren estas variables en los trabajos, como causa de ausentismo, la presencia de riesgos de trabajo o baja producción. En los últimos años se ha convertido en uno de los riesgos laborales de mayor desarrollo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) estima sólo en la Unión Europea (UE) hay 13 millones de personas que sufren de esta práctica, cifra que se podría duplicarse en unos años De acuerdo a datos de la Dirección del Trabajo, el 70 por ciento de los empleados ha sentido alguna vez acoso psicológico o moral al ser criticados o perseguidos por sus jefes o compañeros de trabajo, ya sea por envidia o la competencia por un ascenso¹¹.

Según la III Encuesta Europea de Condiciones del Trabajo, en el año 2000 el 9% de los trabajadores europeos afirmaban sufrir "intimidación" en el trabajo. Ésta es la cifra que con más frecuencia se maneja como aproximación a la magnitud de este riesgo laboral y sin embargo es muy dudoso que formulada como "intimidación" la pregunta capturase la realidad compleja del acoso psicológico. Las cifras variaban mucho entre países, desde la más alta en Finlandia (15%) a las más bajas en España (5%) o Portugal (4%)¹².

Trascendencia. Las empresas buscan obtener los mejores recursos humanos y materiales, para poder ejercer su función al máximo. Es trascendente ya que afecta no solo a los empleados que son acosados, si no que sus consecuencias son llevadas hasta la organización, la familia, las relaciones sociales, y afecta la economía del empleado de la empresa, y de la comunidad.

Consecuencias en el individuo. El hostigamiento laboral lleva como resultados negativos sobre la persona en su salud mental y física, además en sus relaciones personales, afectando a la familia, por lo consiguiente a la sociedad. Desde insomnio y estrés hasta el desarrollo de cardiopatías y cánceres pueden afectar a los empleados que se sienten menoscabados moralmente por sus jefes y

compañeros. El doctor Manuel Hernández, experto en el tema del *mobbing* o acoso laboral, aseguró que el riesgo de desarrollar enfermedades por parte de los trabajadores que son víctimas de esta práctica es mucho mayor al que se cree, pues no sólo se trata de insomnio o estrés, sino que puede alcanzar a patologías mortales.

"Los efectos, las psicosomatizaciones, de enfermedades son impresionantes". "Desde las enfermedades más normales, que pueden ser el estrés, el insomnio, podemos hablar de eccemas de piel, caída de pelo, lagunas de memoria, cánceres, cardiopatías, dolores musculares, como son lumbagos, cervicales. Tal vez la falta de estímulos o el estar sometidos al acoso puede decaer su productividad y su ánimo por realizar sus labores diarias.

A pesar de que Leymann reporta incluso casos de suicidio de fondo el Mobbing, no se ha presentado casos dentro de la empresa, pero es importante prevenir cualquier riesgo y es un buen paso identificar por medio de preguntas si existe deterioro físico, mental del empleado y de su entorno laboral.

Consecuencias en la organización. Dentro de las empresas se carece de información clara de Mobbing, uno de los casos es la empresa de Manufactura electrónica en Aguascalientes, donde se ve aumentado el índice de rotación personal y un mayor índice de accidente en personas con actitud negativa, y se ve reflejado en sentido inverso al orden jerárquico, esto que quiere decir: a menor orden jerárquico mayor índice de rotación, riesgos laborales y viceversa. Sobre el rendimiento: Es un hecho cierto que tener trabajadores deben establecer para la ejecución de las tareas. Así, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, problemas en los circuitos de información y comunicación, etc.

Por otra parte, se producirá un aumento del absentismo (justificado o no) de la persona afectada. Es posible también que se produzcan pérdidas en la fuerza de trabajo ya que previsiblemente, el trabajador intentará cambiar de trabajo. Algunos estudios relacionan la calidad del clima laboral con la posibilidad de que se incremente la accidentabilidad negligencias o descuidos, accidentes voluntarios...)

Consecuencias en las relaciones interpersonales.

El entorno social del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psiquiátrico, con o sin adicción a drogas (Hernández, 2004).

Consecuencias para la comunidad:

Según los estudios de Leymann sobre el impacto económico de este tipo de problema para la comunidad, no hay que menospreciar las consecuencias que a este nivel se producen la pérdida de fuerza de trabajo, costes de asistencia a enfermedades, costes de pensiones e invalidez, etc.¹³.

Viabilidad. Es viable realizar este reconocimiento, difícil para las autoridades de las empresas aceptar los resultados, tal vez por temor a reconocer la falta de atención a este tipo de problemática psicosocial.

Factibilidad y Vulnerabilidad. Es factible realizar este estudio, ya que no implica demasiado costo monetario y los resultados pueden ser favorecedores para la empresa, ya que una vez identificado el problema este puede intervenir en el problema y mejorar tal vez notablemente la productividad y el ambiente laboral, en caso de encontrarse deteriorado.

Es un tema importante de tratar, el cual ha tenido tal trascendencia que es llamado: "El fantasma que recorre el mundo"¹⁴.

Es por eso que se iniciara con la aplicación de cuestionarios a un grupo de empleados escogidos al azar, para conocer ciertos rasgos de su personalidad, características de las relaciones que ellos tienen fuera del contexto laboral, además de los factores laborales que puedan estar afectando al trabajador, dentro de la empresa, relaciones con compañeros, superiores, subordinados y algunos factores de la empresa como remuneraciones, capacitación, condiciones de las áreas de trabajo, entre otros aspectos importantes para la realización del empleado, el mobbing es investigado considerando las 45 acciones de Heinz Leymann. Esto nos permitirá identificar los casos de hostigamiento laboral.

Debido a estas consecuencias y estadísticas mostradas justificamos el estudio en la empresa de manufactura electrónica la presencia de mobbing, en caso de encontrar una gran percepción, realizar acciones para la intervenir en este problema y mejorar las condiciones de trabajo que afectan al individuo, a la familia, a los compañeros, a la empresa y a la sociedad.



5. MARCO TEORICO

5.1 ANTECEDENTES

Al hablar de mobbing es importante resaltar la importancia que ha tomado la psicología organizacional en la cual se han tratado temas tan importantes como el estrés laboral, el burnout o síndrome del quemado, y el ahora tan mencionado mobbing y bullying. Mucho de lo que trata la psicología organizacional o el comportamiento organizacional fue propuesto por empresarios orientados a administrar de la forma más sensata, inteligente y económicamente factible, respondiendo a las condiciones sociales, económicas y políticas que se han encontrado, es un reflejo de las circunstancias particulares de la época. Al ver desde una perspectiva económica e histórica ayude en gran medida a corregir los pronósticos de las tendencias actuales porque sabemos que variables influyen en otras. El conocer desde una perspectiva histórica cualquier concepto esto evita que la gente "vuelva a inventar la rueda".

Tal vez se puedan identificar y clasificar, aunque sea en términos sencillos, diferentes épocas históricas, las creencias y valores de los negocios de la época y el modo de llevar a cabo la administración y la producción. Por tanto antes de la revolución industrial la actividad comercial significaba la búsqueda de enriquecimiento personal. Entre la primera y segunda guerra mundial se presentó un periodo nacionalista de mayor proteccionismo. Durante los últimos 25 años, muchas compañías importantes han abandonado incluso el escenario internacional para convertirse en empresas multinacionales con intereses y objetivos globales. En el periodo inicial la psicología industrial se refería al trabajador como la "mano de obra", a los primeros investigadores les interesaba la fatiga y la eficiencia, y realizaron estudios de tiempo y movimiento para entender mejor la forma de diseñar el trabajo para obtener el máximo provecho.

Esta es una diferencia muy interesante con los psicólogos del trabajo en la actualidad, a quienes les preocupa mucho tanto el bienestar de los trabajadores y el efecto de la organización en la sociedad más amplia como el incremento al máximo de los beneficios para la administración.

Muchas organizaciones hoy en día especialmente en países en desarrollo, siguen operando en base a los viejos paradigmas.

Aquí mostramos características de los viejos y nuevos paradigmas del diseño del trabajo.

Tabla 1.

| Viejo paradigma | Nuevo paradigma |
|---|---|
| La tecnología va primero | Los sistemas sociales y técnicos se optimizan de manera simultanea |
| Las personas son extensiones de las maquinas | Las personas complementan las maquinas |
| Las personas son repuestos desechables. | Las personas son recursos que se deben desarrollar. |
| Las tareas son limitadas e individuales; las habilidades son sencillas. | Las tareas afines hacen óptima la agrupación: las habilidades son múltiples y amplias. |
| Los controles (por ejemplo, supervisores, personal, procedimientos, libros) son externos. | Los individuos se controlan por si mismos; los grupos de trabajo y los departamentos se autorregulan. |
| El organigrama tiene numerosos niveles; el estilo gerencial es autocrático. | El organigrama es plano; la administración es participativa. |
| La atmosfera es competitiva, caracterizada por la maestría en el juego. | La atmosfera es de colaboración y cooperación. |
| Solamente se toman en cuenta los objetivos de la organización. | Se consideran los objetivos individuales, sociales y organizaciones. |
| Los empleados son enajenados: "solo es un trabajo". | Los empleados están comprometidos: "es mi trabajo" |
| La organización se caracteriza por la actitud de asumir pocos riesgos. | La organización es innovadora: se fomentan las nuevas ideas. |

Weisbrod (1995: 17)

5.2 MODELOS DE LA PERSPECTIVA HUMANA Y DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.

Muchos observadores han destacado que los investigadores y los gerentes tienen teorías y modelos respecto a la naturaleza de los seres humanos (por ejemplo, las personas son básicamente confiables o altruistas, egoístas o conformistas). Se supone que tales teorías o modelos determinan la forma en que los gerentes o consultores establecen teorías sobre sus trabajadores y la manera en que se comportan con ellos. Además, es posible observar que en determinadas épocas se seguían diferentes modelos.

Posiblemente el trabajo más celebrado en este campo sea el de McGregor (1960), quien establece una diferencia entre dos series de supuestos que los gerentes tienen acerca de los empleados. La primera es la idea tradicional del control a la que se designa la teoría X. Entonces, se argumenta, el enfoque respecto de la supervisión será determinado en cierta medida por lo que piensen los gerentes respecto a la naturaleza humana. Si aceptan los supuestos de la teoría X, tendrá que ejercer elevados niveles de control. Si, por otro lado, admiten la teoría Y, se necesitará menos control.

En esencia, la teoría X supone:

- Por naturaleza a los seres humanos les desagradaba trabajar y, si pueden lo evitarán.
- Si se desea que trabajen para lograr las metas de las organizaciones será necesario controlar y amenazar con castigos a la mayoría de las personas.
- Los individuos promedio en realidad desean ser dirigidos, por lo que evitarán las responsabilidades.
- La seguridad es más deseable que los logros.

La teoría Y se deriva de una serie muy diferente de supuestos, que son los siguientes:

- Las personas reconocen el trabajo como una actividad natural.
- Los seres humanos no necesitan ser controlados ni amenazados. Se controlarán y dirigirán por sí mismos en la búsqueda del logro de objetivos organizacionales a los que se han comprometido.
- El compromiso se asocia con las recompensas por el logro.
- En las condiciones adecuadas, las personas aprenden a buscar y a aceptar la responsabilidad.

- Muchas personas en la sociedad tienen potencial creativo, no solo unos cuantos individuos talentosos.
- En la mayor parte de las condiciones organizacionales, solo se aprovecha parcialmente el potencial intelectual de las personas.¹⁵

Todas estas teorías se ven reflejadas en el clima organizacional del cual en seguida trataremos.

5.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

En el clima organizacional se busca el fortalecimiento de organizaciones productivas, a fin de que puedan ser dignas fuentes de trabajo que incluyan la preocupación por la salud ocupacional de quienes ahí laboran.

Cuando el trabajador llega a su lugar de labores, lleva consigo ideas, representaciones histórico cognitivas y pre concepciones sobre sí mismo y sobre la naturaleza de la actividad que va a desempeñar: quien es, que merece, que espera, que es capaz de realizar, que retos tiene, etc. Este bagaje contextualiza su percepción de la realidad. Además, el medio laboral institucionaliza y reproduce normas y valores que influyen en el comportamiento del trabajador. El ámbito particular del trabajo actúa de manera directa sobre los sujetos que lo realizan. Los componentes del entorno se interpretan como un todo institucional, como un sistema social.

La percepción se refiere a aquel proceso mediante el cual el ser humano organiza, interpreta y procesa diversos estímulos de sí mismo y de su entorno a fin de darles significado. Es el punto de unión entre las condiciones de una entidad y la conducta de los trabajadores. Supone conocimiento, y está mediatizada por las experiencias de la persona, sus necesidades, motivaciones, deseos, emociones, expectativas y sistemas de valores, entre otros; pero se articula con el ambiente laboral en que se actúa.

Es a través las propiedades adaptativas del proceso perceptual individual, que el trabajador trata de hacer coherentes sus conocimientos, valores, opiniones, actitudes y comportamientos, con los característicos de la organización en la que labora.

Al compartirlos, no solo socializa con otros lo que en él se va aclarando; sino que las percepciones de aquellos con quienes convive en el trabajo refuerzas sus primeras percepciones o las modifican. El conocer las percepciones que un

trabajador tiene de su entorno laboral es un recurso valioso para comprender su comportamiento y el de los otros. En mucho el desempeño del trabajador se orienta por la percepción que tiene acerca de las características del ámbito laboral en el que se desenvuelve. Establecer los factores que influyen en esas percepciones permitirá fijar las formas más adecuadas para elevar la calidad de vida laboral del trabajador y optimizar el nivel de su rendimiento.

Tal captación perceptual del trabajador acerca de si mismo y de su medio, que no es estática y definitiva como no lo son los estímulos que la generan, es el punto focal de quienes estudian el Clima Organizacional.

Para proponer el concepto se parte de que el ser humano es esencialmente un ser social, y, por ello, un ser organizacional. Con ambas expresiones se quiere significar que el hombre, por su misma naturaleza, tiende a establecer relaciones de cooperación e interdependencia para el logro de sus propósitos. De ahí que el Clima Organizacional se conceptualice como la representación perceptual que tiene el individuo acerca de si mismo y de su ámbito de trabajo, en términos de un esquema cognitivo y valorativo que le da significado psicológico personal y social a su trabajo, y que influye determinantemente en su comportamiento y desempeño laboral.

De esta manera, el Clima Organizacional quedan englobadas las percepciones que tienen los miembros de una organización acerca de las estructuras y de los procesos que ocurren en el medio laboral; como un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, y que se traduce en comportamientos observables y comunes, y que, por tanto, condicionan el rendimiento del trabajador.

Con todo, hay un segundo filtro perceptual. El trabajador va a socializar con otras personas sus descubrimientos acerca de la congruencia o incongruencia que le suscita el sistema social en que se encuentra.

La satisfacción e insatisfacción surge de la comparación o juicio entre lo que una persona desea y lo que puede obtener. La consecuencia de esta evaluación genera un sentimiento positivo o de satisfacción; o, por el contrario, un sentimiento negativo o de insatisfacción, según el trabajador encuentre en su trabajo condiciones que desea o discrepancias entre lo deseado y lo obtenido.

No obstante, independientemente de cómo se conciba el enfoque adoptado, de la caracterización o tipologías del clima, hay un significativo consenso en que el Clima Organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una entidad (Guizar, 1998)¹⁶.

Así podemos verificar que con estos datos, el comportamiento humano en el trabajo es un todo, cabe mencionar las teorías para entender un poco de cómo los superiores y hasta los mismos compañeros pueden pensar o tener una actitud diferente ante el trabajo. Existen personas que son muy susceptibles a las afecciones psicológicas en el trabajo y existen otras más resistentes a ellas. Uno de ellos es el estrés laboral, que tiene diferencia con acoso laboral en el trabajo (mobbing) y burnout (síndrome del quemado).

5.4 ESTRÉS LABORAL

¿Qué es el estrés?

La Organización Mundial de la Salud define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción. (Slipak, 1996)¹⁷ Para Richard Lazarus (1966) sería el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desbordan sus recursos y pone en peligro su bienestar. Ganong denota como estrés, sólo aquellos estímulos que aumenten la secreción de ACTH en animales y seres humanos (Ganong 1998).¹⁸

Estrés laboral. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral como una enfermedad, que es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores.

Es importante hablar de estrés cuando nosotros nuestro tema es acoso laboral, ya que hay similitud en los cambios físicos y mentales que existen al estar expuestos a algún agente estresor siendo el trabajo o problemas personales o bien el acoso de alguien en el trabajo o fuera de él, pero finalmente tiene repercusiones físicas muy similares, es por eso que me atrevo a ahondar en este tema, antes de iniciar hablando de mobbing o acoso laboral.

El término estrés se ha convertido en un vocablo habitual de nuestra sociedad actual. Situaciones que hace unas pocas décadas se habrían explicado aludiendo a expresiones como “estar nervioso”, “estar triste”, e incluso “ser incompetente” en nuestros días, frecuentemente se engloban bajo la expresión “estar estresado”. Se trata, pues de un término complejo, y extremadamente vigente e interesante, que genera, además, una gran curiosidad que en la población general que se ha visto alimentada por los sucesivos descubrimientos que han ido aportando ciencias, aparentemente tan diversas, como la psicología y las distintas especialidades biomédicas.

A menudo identificamos el estrés con situaciones supuestamente “extraordinarias” que, de algún modo, se interpretan como ajenas a lo que “debería” experimentar un individuo en circunstancias normales. Sin embargo, el estrés es algo inherente a la vida del sujeto. Los individuos somos, en definitiva, el resultado de nuestras experiencias de estrés.

¿A que es debida tal confusión? A múltiples razones. Una de las señaladas generalmente como principal es la falta de consenso en la definición del término y del concepto “estrés”. Como veremos, el estrés se ha utilizado históricamente para denominar realidades muy distintas en ocasiones a las “situaciones problemáticas”, en otras a las “respuestas” del individuo e, incluso, en otras, a la interacción entre ambas y otros factores. Ello ha dado lugar a que, en la actualidad, hayamos heredado una falta de precisión en la concepción de lo que abarca el fenómeno del estrés.

Sin embargo, en nuestra opinión, la confusión se deriva, fundamentalmente, del desconocimiento, más o menos generalizado, de lo que significa la vivencia de estrés para el organismo. Como humanos, nos veremos sometidos con frecuencia a las sacudidas que nos deparan nuestros sistemas fisiológicos del estrés en situaciones como, por ejemplo, cuando debemos entregar un trabajo de forma inminente o carecemos de tiempo suficiente para terminarlo, o cuando alguien nos comunica la inesperada noticia de una enfermedad grave en algún familiar o amigo. Algunos de los efectos de la activación fisiológica del estrés son fácilmente reconocibles, como la taquicardia, la sudoración, la repentina tensión muscular, o la hiperventilación pulmonar. Otros sin embargo, son menos aparentes, por tener lugar a nivel de cambios metabólicos o celulares, que sin ser tan obvios, también van a tener su consecuencia sobre nuestra conducta.

Por otra parte, el estrés se ha podido asociar con distintos tipos de alteraciones en la salud de los individuos, que frecuentemente se traducen en una mayor vulnerabilidad al desarrollo de diferentes enfermedades. Algo que sucede particularmente cuando el estrés se experimenta de forma prolongada. Y tanto los resultados obtenidos a partir de los estudios biomédicos, que han ido aportando pruebas a favor de dicha relación entre "estrés" y "enfermedad", como las experiencias personales de los individuos corroborando la validez de dicha relación (estrés-vulnerabilidad a la enfermedad), ha contribuido en gran medida, a generar una visión del estrés como sinónimo de "patología" (Sandi, 2001).¹⁹

El mobbing o acoso laboral, ha sido ampliamente estudiado sobre todo en los países desarrollados, no hay temor de identificarlo e implementar medidas preventivas (Topa Cantisano, 2007).²⁰

Se han encontrado diferentes referencias sobre todo en países como España (Topa Cantisano, 2006)²¹. En los países donde probablemente se presente con mayor frecuencia es en los países subdesarrollados pero no se encuentra documentado. Al igual no se encuentra en los libros de texto sobre psicología. Pero antes que todo, ¿Donde encontramos información sobre el mobbing? Y ¿Qué es el mobbing? Aquí una breve referencia de lo que es el mobbing o acoso moral en el trabajo y algunas características.

5.5 EL ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO

5.5.1 ANTECEDENTES DE LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO (MOBBING)

En los años 60 un médico sueco detectó un especial tipo de comportamiento hostil en la escuela que se mantenía durante un largo periodo de tiempo, este comportamiento fue denominado mobbing.

A principios de los 80 el profesor Leymann encontró el mismo tipo de comportamiento hostil a largo plazo en empleados y en sus lugares de trabajo. Desde entonces Heinz Leymann es el experto internacional más reconocido en el campo del mobbing en los lugares de trabajo (Leymann, 1996)²². También llamado Bullying.

La organización Mundial de la salud define la violencia como “el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra apersona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte danos psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (WHO, 1996)²³, Mientras que para el Health and Safety Executive del Reino Unido la violencia en el lugar de trabajo se define como “todo incidente en el que un trabajador sea insultado, amenazado o agredido por otra persona en circunstancias surgidas durante el desempeño de su trabajo. Los agresores pueden ser pacientes, clientes o compañeros de trabajo” (MSF, 1993)²⁴

Según los datos expresados por Krug (2003) en el 1er Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud auspiciado por la Organización Mundial de la Salud, la violencia en el trabajo es una de las principales causas de muertes y lesiones en muchas partes del mundo. El informe señala que en los Estados Unidos de Norteamérica la violencia en el trabajo ocupa el segundo lugar como causa de muerte, mientras que en los países de la Unión Europea se estima que cerca de 3 millones de trabajadores han sido presa de la violencia física en sus lugares de trabajo²⁵.

Según datos de la OMS, en Colombia el porcentaje de trabajadores fallecidos por homicidio en su sitio de trabajo fue de 2.6% en 2000 y las víctimas de agresiones no mortales fue del 6% en el mismo año (Rodríguez, et al, 2003)²⁶

También se reporta que en Argentina el 6.1% de los trabajadores y el 11.8% de las trabajadoras revelaron haber sufrido algún tipo de agresión. Y el 16.6% de

las mujeres dieron cuenta de incidentes de carácter sexual durante 1995. En Bolivia, el 04% de los trabajadores y el .9% de las trabajadoras sufrieron agresiones. El 1.3% de las mujeres fueron víctimas de algún tipo de incidente sexual durante 1996. En Costa Rica, el .8% de los trabajadores y el 1.4% de las trabajadoras sufrieron agresiones, mientras que el porcentaje de mujeres que sufrieron incidentes sexuales fue del 2.2% (OIT, 1998)²⁷

En un estudio sobre la magnitud y la repercusión económica de la violencia en seis países latinoamericanos realizado entre 1996 y 1997 auspiciado por el Banco Interamericano de Desarrollo, Buvinic y Morrison (1999) reportaron que los costos que generaba la violencia alcanzaba el 1.9% del producto interno bruto en Brasil, 5.0% en Colombia, 4.3% en El Salvador, 1.3% en México, 1.5% en Perú, y 0.3% en Venezuela (Buvinic, 1999)²⁸

Sin embargo los costos de la violencia en el lugar de trabajo no solo son económicos. Krug (2003) clasifica los costos implicados en costos directos, costos indirectos y costos intangibles.

Los costos directos se expresan en:

Accidentes;
Enfermedades;
Discapacidad y muerte;
Ausentismo
Recambio de personal

Los costos indirectos se manifiestan a través de:

Mengua en el rendimiento en el trabajo;
Descenso de la calidad de los productos o el servicio y una producción más lenta;
Disminución de la competitividad.

Los costos intangibles repercuten en:

Daño a la imagen de la institución;
Mengua de la motivación y la moral de los empleados;
Menor lealtad a la institución;
Niveles inferiores de creatividad;
Un ambiente que no propicia el trabajo

Es importante precisar que la denominada violencia en el trabajo no solo se expresa en atentados contra la corporalidad de quienes la sufren, sino que

incluye, de acuerdo a la Northwesterns nacional Life Insurance Company, "el acoso (acto de crear un ambiente hostil mediante palabras, acciones o contactos físicos molestos que no tengan como consecuencia un daño físico); las amenazas (manifestaciones de la intención de causar un daño físico), y las agresiones físicas (ataques violentos, con o sin uso de armas)" (Lawless, 1993)²⁹

Según los datos del The Workplace Bullying and Trauma Institute (Namie, 2000)³⁰ Soares menciona, en su estudio realizado en la comunidad de Montreal, que en Canadá el 10.9% de los trabajadores Vivian, en el momento en que realizo su investigación, alguna situación de acoso moral, un 18% lo ha vivido en los últimos 12 meses y un 6.1% ha sido testigo de algún acto de hostigamiento psicológico.

Señalan que en los países que actualmente conforman la Unión Europea existe una prevalencia del 9% de trabajadores violentados psicológicamente, siendo Finlandia la nación con un mayor porcentaje de casos reportados son del 15%.

El 1er Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud señala que: |en investigaciones efectuadas en el Reino Unido se ha comprobado que 53% de los empleados han sufrido intimidación en el trabajo y 78% han presenciado dicho comportamiento. En Sudáfrica, las agresiones en el lugar de trabajo se han notificado como algo anormalmente elevado y un estudio reciente mostró que 78% de los encuestados habían experimentado en algún momento intimidación el lugar de trabajo" (Krug. E. et al. 2003)

Como se puede ver existen estudios que ilustran la magnitud de la violencia psicológica en el lugar de trabajo. Desgraciadamente en Latinoamérica, aunque ya se empieza a discutir sobre el tema, aun no existen datos consistentes derivados de trabajos de investigación. Ello deviene de un interés extemporáneo de los especialistas en Salud en el trabajo sobre el tema, más no solo es eso. También podríamos sugerir que la manifestación de la violencia en general, y por consecuencia la expresada en el lugar de trabajo, tiene otras aristas que condicionan a su no oficialización en cifras y datos duros. Rosenberg y Mercy (1991) mencionan, entre otros motivos, la aceptación cultural de la violencia, la ausencia de procedimientos de denuncias, el temor a la culpabilización o a las represalias y la falla de interés por parte de la empresa³¹.

Además, por la naturaleza e implicaciones sociales que conlleva la violencia en el trabajo, el acceso a los datos epidemiológicos varía significativamente entre

países, pues como ya se menciono líneas arriba, aunque la violencia en el trabajo sea un fenómeno globalizado, no existe uniformidad entre naciones, ni en la capacidad de abordar el comportamiento violento y sus repercusiones en la integridad mental, ni en la generación de datos fidedignos sobre el tema.

Así, sea un interés asincrónico de los especialistas, sean atavismos culturales o un franco desinterés de los empleadores, todos estos motivos representan un impedimento real, lo que ocasiona que en los países latinoamericanos se anteponga una enorme zaga entre la vivencia, el conocimiento, la capacidad de denuncia y la atención de la violencia psicológica generada en el trabajo.

A nadie en sano juicio le resultara ajeno comprender que la mundialización de las economías es una estrategia financiera de la que todos los países del orbe forman parte, ya sea voluntaria o involuntariamente.

La mundialización que hoy vivimos es una versión actualizada de acuerdos económicos internacionales precedentes. Mas con la diferencia de que el formato global vigente obedece a una lógica que califican como una mundialización de naturaleza polarizante y que trae como resultado una enorme desigualdad entre las naciones afiliadas según sea su rango de participación en dicha aventura mercantil.

La lógica que impera en la mundialización actual es la de las "políticas anti sistémicas de desconexión" lo que significa que los países con un magro nivel de desarrollo económico se enfrentan ante la imposibilidad irreversible de aspirar a alcanzar el bienestar económico y social para sus ciudadanos y, al mismo tiempo, se les condiciona a una adhesión irremediable a dicha estrategia perversa so pena de quedar excluidos, paradójicamente, de cualquier posibilidad de desarrollo.

La mundialización ha derivado en la sobre concentración de la riqueza en los países hegemónicos (entiéndase Estados Unidos de Norteamérica y los países integrantes de la Comunidad Europea, principalmente.) y, por ende, ningún país periférico (inclúyanse todos los países latinoamericanos) tiene posibilidad alguna de competir ante las potencias de este bloque económico. Así, "el argumento liberal de que el libre comercio, expresión genuina de la mundialización económica, incrementara la "competitividad" de las economías del Tercer Mundo es falso, dado que existe una concentración tan desigual del poder económico ante las compañías estadounidenses y europeas que el camino al desarrollo social y el bienestar de los países periféricos está lejos de convertirse en una realidad"³²

Por otra parte, en lo que se refiere al escenario laboral, la mundialización de la economía provoca una severa segmentación del mercado de trabajo, esto se refleja en una serie de desajustes y complicaciones en el empleo, el ingreso y las relaciones entre trabajadores y empleadores.

En México esto se ha manifestado, por un lado, en una organización emergente del trabajo (y su expresión en la acentuación del estrés en los trabajadores) o simplemente levantan literalmente sus empresas y direccional su capital a otros mercados laborales más a modo.

También es importante señalar la imponente tendencia a la feminización de la violencia en el trabajo como consecuencia de la migración. Según el libro ¡Genero! Pacto entre iguales, publicado por la OIT "la migración y el tráfico humano... existen porque hay un mercado mantenido por una demanda de consumo, y porque en algunas partes del mundo la feminización de la pobreza, la falta de acceso a los recursos y los crecientes índices de desempleo y de inseguridad económica han aumentado la masa de posibles candidatos tanto a la migración como a ser objeto de trafico" lo que tiende a perpetuar los actos de violencia hacia las mujeres.

En sendos procedimientos las empresas se valen de "la manipulación y la mentira para obtener un mayor rendimiento de sus asalariados y aumentar sus cifras". Dichos actos, sin duda, estimulan más que la cooperación entre los trabajadores, la rivalidad. De esto a la violencia psicológica no hay ni un solo paso.

La mundialización a pesar de sus bondades tiene como atributos la exclusión y la justificación de la desigualdad, tanto entre naciones como en poblaciones, condición que incuba la violencia. Ya Krug lo dice en el 1er Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud, "las sociedades con niveles elevados de desigualdad, donde la brecha entre ricos y pobres se ensancha mas como resultado de la globalización, probablemente sufran un aumento de la violencia interpersonal"

En la asamblea Mundial de la Salud, celebrada en el año de 1996 en Ginebra, la violencia fue declarada como un asunto de salud pública, de ello emana la necesidad de enunciar una topología de la violencia en la que se pudieran caracterizar sus diferentes tipos y la relación entre estos.

Así, la violencia es dividida en tres categorías generales: La violencia auto infringida. La violencia interpersonal y la Violencia colectiva.

Así, la violencia psicológica en el lugar de trabajo está inscrita en la expresión interpersonal y es concebida de dos formas: Amedrentamiento. Intimidación y hostigamiento.

“El amedrentamiento en el lugar de trabajo cada vez es más frecuente y se trata de todo comportamiento ofensivo de un miembro del personal que, mediante actos revanchistas, crueles, malintencionados o humillantes, busque debilitar la condición de otro trabajador o de un grupo de trabajadores”.

La intimidación y hostigamiento se define como los comportamientos que un grupo de trabajadores ejerce sobre otro trabajador y que van desde “la repetición de comentarios negativos sobre una persona o las críticas incesantes en su contra; “hacer el vacío” a un trabajador, desalentando todo contacto social con este; o la propagación de chismes o de información falsa acerca de la persona que se quiere perjudicar”³³

5.5.2 DEFINICIONES DE ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO (ACOSO MORAL)

Dejours (1999), “el acoso moral es un cuadro clínico específico de alineación social en el trabajo. Dicho cuando lleva a la marginación extrema, a la pérdida de identidad del sujeto que lo sufre. La alineación social es el resultado de presiones psíquicas que surgen de la organización del trabajo sobre el sujeto. Ya sea el modo de gestión y evaluación o el estilo de dirección de la empresa”³⁴

El acoso moral en el trabajo es principalmente un rechazo a la alteridad que se manifiesta por una intencionalidad perversa consciente o inconsciente de causar daño. Es toda acción (gesto, palabra, comportamiento, actitud, etc.) que atente, por su repetición y gravedad, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de uno mismo o de un trabajador.

La naturaleza del acoso en el trabajo en la intencionalidad que conlleva a menoscabo y deterioro de la capacidad laboral que se intenta provocar en la víctima. Es decir, para este autor los comportamientos de acoso generalmente tienen una finalidad específica “poder...eliminar a la víctima más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización” (Piñuel, 2001)

Las organizaciones funcionan como entornos donde los individuos ejercitan su capacidad de poder hacer; imagen primordial de todo sujeto que se construye, tanto al reconocer en los otros dicha capacidad, como en el que esta misma le sea

concedida por aquellos. De esto depende que las organizaciones den origen a dos distintos tipos de poder: de dominación y de cooperación.

El acoso moral en el trabajo tiene su escenario en la relaciones de dominación. Todo individuo se ve en la necesidad de interactuar con otros individuos. Puede hacerlo de dos maneras; percibiendo a los otros como colaboradores o visualizarlos como adversarios.

Cuando un sujeto discrimina a los otros como oponentes, este se trueca en un agresor potencial y se echa a andar un proceso a través del cual la amenaza se configura como una consecuencia probable resultante de dicha interacción. De ello deriva en que un acosador recurra a la agresión como instrumento que, lejos de cualquier utilidad biológica primaria, caracterizada por una confrontación física directa, reviste un interés más subjetivo: eliminar la fuente de amenaza. Es decir, aniquilar simbólicamente al otro.

Así, el acosador pone en marcha una agresión que se dirige "contra todo obstáculo que entiende puede oponerse al logro de sus objetivos, independientemente de la actuación actual o previsible del mismo. No responde a una agresión previa o prevista, sino a la decisión del acosador de ocupar un lugar en el que se encuentra el agredido.

Cuando una organización laboral promueve la competencia entre sus asociados, le abre la puerta a la agresión como práctica cotidiana. Le tiende un puente en el que pueden transitar fluidamente todo tipo de reacciones emocionales que exponen, tanto a sus emisores como a sus receptores, a una lucha intestina por la obtención de un sitio o un privilegio. Un sitio de poder.

El acoso moral debe ser abordado desde una óptica que sancione a la mundialización como una estrategia económica que facilita y permite las relaciones asimétricas entre naciones, y cuya consecuencia indiscutible es la instauración de la dominación como un esquema relacional implícito y "aceptado" por y en las organizaciones.

El acoso moral es más complicado que un simple problema de interrelación, tiene un vínculo indisoluble con las formas de gestión organizacional y se caracteriza por la dominación y sumisión de una de las partes en conflicto.

El acoso moral: un atentado contra la integridad mental y las repercusiones que acoso moral genera a la salud mental de quienes lo sufren son acumulativas. Pues mientras el acosador está planeando decidir cuándo llevar a cabo un nuevo

embate contra la víctima, esta tendrá que mantenerse hipervigilante ante tal posibilidad. Así mantener el estado de alerta necesario para repeler o esquivar cualquier agresión se convierte en una carga pesada, necesaria, durante mínimo 8 horas por jornada. Conforme la situación de acoso se mantenga, alrededor de 6 meses según los expertos, la mayor parte de las víctimas sufren el síndrome de estrés postraumático, después de 18 meses el acosado puede presentar desorden general de angustia. Lo que no se puede expresar verbalmente se manifiesta a través del cuerpo. Estos problemas no resultan solamente de la agresión, sino, sobre todo, de la incapacidad de hacerles frente, pues los afectados piensan que estarían equivocados al intentarlo, ya que se asumen como culpables de lo que les sucede.

Estados depresivos mayores que pueden llevar al suicidio. Formas de comportamiento caracterizadas por pasajes de ira en los sujetos más impulsivos. Estas respuestas son tentativas vanas del acosado por hacerse entender. Ya sea por una expresión pública de una crisis de nervios, o bien por un acto agresivo dirigido hacia su victimario.

En el estrés postraumático los efectos psicológicos en las víctimas de acoso son: El estrés por coacción continuada y el síndrome de fatiga crónica.

El estrés por coacción continuada, según Piñuel (2004) recoge buena parte de las características que el DSM IV atribuye al síndrome de estrés postraumático y son: Exposición al acontecimiento estresante o situación de naturaleza excepcionalmente amenazadora.

Recuerdo continuado o reaparición del recuerdo del acontecimiento estresante al enfrentarse a circunstancias parecidas o relacionadas con el acontecimiento traumático.

Incapacidad para recordar parcial o totalmente aspectos importantes del periodo de exposición al agente estresante.

Síntomas persistentes de hipersensibilidad psicológica y activación, manifestados por al menos dos de los siguientes:

Dificultad para conciliar el sueño, irritabilidad, dificultad de concentración, facilidad para distraerse, sobresaltos y aprehensión exagerados.

Síndrome de fatiga crónica, (Piñuel, 2001) su presencia durante 6 meses o más, la exclusión de otras causas físicas o psíquicas, cansancio que no desaparece con el descanso y la presencia al menos de cuatro de los siguientes síntomas: pérdida

de memoria, dolores musculares, dolores de las articulaciones, inflamación de la garganta, inflamación de los nódulos linfáticos en nuca y axilas, cefaleas, malestar y agotamiento más de un día después de un esfuerzo. El acoso moral en el trabajo su repercusión más cruenta es el suicidio.

Es importante se le tome la importancia al acoso laboral en los países latinoamericanos ya que la pobreza y desigualdad dan pie a la violencia social, extendiéndose a todos los ámbitos de sociedad incluyendo el trabajo.

5.5.3 DESCRIPCION DEL MOBBING (APT)

El mobbing describe una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, al menos una vez por semana durante más de 6 meses sobre otra persona en el lugar de trabajo (según definición de Leymann 1996).

En castellano se podría traducir como “psicoterror laboral” u “hostigamiento psicológico en el trabajo”.

En los últimos años se ha convertido en uno de los riesgos laborales de mayor desarrollo, y en una causa importante de baja laboral...

Cifras recientes nos hablan de que en España lo padecen más de dos millones de personas. Las estadísticas son alarmantes y nos señalan la necesidad de considerarlo la plaga laboral del siglo XXI.

La mejora en la calidad de la vida laboral depende de todos, y una buena forma de comenzar es mediante el conocimiento y sensibilización.

5.5.4 CARACTERISTICAS

Se considera una forma característica de estrés laboral, que tiene su origen en las relaciones interpersonales.

1. Es un conflicto asimétrico, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o posición superior a la del trabajador.
2. El contenido y significación de muchos de esos comportamientos y actitudes son de muy difícil objetivación, por un aparte están las intenciones de los presuntos agresores y por otro, la atribución que de esas intenciones, realiza el trabajador afectado.

3. El afectado interpreta las situaciones como de gran amenaza a su integridad.
4. Y no sabe cómo afrontar estas situaciones, ni cómo controlar las reacciones emocionales. El fracaso en el afrontamiento desencadenan una patología propia de estrés, que se va cronificando y agravando progresivamente.

5.5.5 LO QUE NO ES EL MOBBING

Otros fenómenos que aunque distintos pueden llevarnos a confusión dado que pueden formar parte o interactuar con los procesos de mobbing.

Estrés. Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas y aparece cuando se produce un desajuste entre el puesto de trabajo y la organización.

Burnout. Es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas, para la mayoría de los autores es exclusivo del personal de ayuda (sanitarios, maestros y profesores).

Acoso sexual. Es toda conducta verbal o física de naturaleza sexual, desarrollada en el ámbito de la organización y dirección de una empresa o como consecuencia de una relación de trabajo, realiza por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo, y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio y humillante.

5.5.6 TIPOS DE MOBBING.

Nadie está a salvo del mobbing, que puede afectar indistintamente a cualquiera de los niveles jerárquicos de la empresa, tanto a hombres como mujeres. La mayor parte de los autores coinciden en la existencia de tres tipos:

Ascendente.

En el que una persona ostenta un rango jerárquico superior se ve agredida por uno o varios subordinados. Generalmente ocurre cuando se incorpora a la empresa una persona del exterior y sus métodos no son aceptados o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos. Cuando un trabajador/a es ascendido a un

puesto de responsabilidad, tiene que dirigir a sus antiguos compañeros en especial cuando no se ha consultado previamente el ascenso al resto y no están de acuerdo.

Y en menor proporción hacia aquellos jefes que se muestran arrogantes en el trato y muestran comportamiento autoritarios.

Horizontal.

En este supuesto un trabajador se ve acosado/a por un compañero con el mismo nivel jerárquico y el ataque puede producirse por problemas puramente personales, o bien porque alguno de los miembros del grupo sencillamente no aceptan las pautas de funcionamiento aceptadas por el resto. O por la existencia de personas físicas o psíquicamente débiles o distintas y estas diferencias son explotadas o para pasar el rato o para mitigar el aburrimiento.

Descendente.

Es la situación más habitual. La persona que ostenta el poder pretende mediante desprecios, falsas acusaciones e incluso insultos minar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición jerárquica o como estrategia empresarial con el objetivo del abandono "voluntario" de una persona sin proceder a su despido legal.

5.5.7 CONSECUENCIAS DEL MOBBING

Para el trabajador/a afectada.

- A nivel psicológico ansiedad generalizada (miedo, sentimiento de amenaza), trastornos emocionales (sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía), depresión, desarrollar comportamiento sustitutivo como drogodependencias u otro tipo de adicciones, síndrome de Estrés postraumático e incluso en los casos más graves suicidio.
- A nivel físico diversas manifestaciones de patologías psicosomáticas: desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos.
- A nivel social susceptibilidad e hipersensibilidad a la crítica, desconfianza, aislamiento, evitación, retraimiento, agresividad, hostilidad, sentimientos de rencor, ira y deseos de venganza. El problema puede distorsionar las interacciones con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo.

Para el núcleo familiar y social.

- A nivel familiar y el entorno social padecer las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psicológico con o sin adicción a drogas.

Para la organización de trabajo.

- Sobre el rendimiento disminución de la cantidad y calidad del trabajo de la persona afectada, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, problemas en los circuitos de información y comunicación, aumento del absentismo.
- Sobre el clima social la cohesión, colaboración, cooperación, calidad de las relaciones interpersonales... se verán afectados.
- Sobre la accidentabilidad. Algunos autores relacionan el Mobbing con el incremento de la accidentabilidad (por negligencias, descuidos, accidentes voluntarios,...).

Para la comunidad.

- Supone un gran impacto económico, produce: pérdida de la fuerza de trabajo, costes de asistencia a enfermedades, de pensiones de invalidez, etc.

5.5.8 DESARROLLO DEL PROBLEMA.

Se han descrito fases para el desarrollo de este problema en el ámbito laboral:

1ª Fase, o fase de conflicto.

En cualquier organización laboral, la existencia de conflictos resulta algo esperable, bien por motivos de organización del trabajo, con intereses u objetivos enfrentados o bien por problemas interpersonales. Si bien los conflictos son un acontecimiento común, gran parte de ellos se resuelven de forma más o menos satisfactoria; bien por la resolución definitiva del conflicto, por el cambio de circunstancias que lo provocaban, o porque vayan remitiendo con el tiempo. Sin embargo, también es posible que alguno de esos problemas se haga crónico, dando paso a la segunda fase.

2ª fase, o fase de MOBBING o de estigmación.

Comienza con la adopción, de distintas modalidades de comportamiento hostigador. Lo que al comienzo tal vez fuera un conflicto entre dos personas, puede llegar a ser un conflicto de muchas personas contra una, con la adopción de comportamientos hostigadores grupales.

La prolongación de esta fase es debida a actitudes de evitación o de negociación de la realidad por parte del trabajador, otros compañeros no participantes, sindicatos, incluso la dirección. La indefensión, la inhibición del afectado a la hora de denunciar estos hechos, la dificultad probatoria y las carencias del sistema judicial, permiten la prolongación en el tiempo, que tiene una duración de 1.3 años por término medio, antes de pasar a la tercera fase.

3ª. Fase, o fase de intervención desde la empresa.

Pueden ser varias las formas de actuación, generalmente por el departamento de recursos humanos o la dirección de personal. Solución positiva del conflicto. En la menor parte de los casos, tras tener conocimiento del problema, realiza una investigación exhaustiva del mismo y decide que el trabajador sea cambiado de puesto de trabajo, descubre las estrategias de hostigamiento y articula los mecanismos para que no se vuelva a producir, sancionando en su caso al hostigador. Solución negativa del conflicto. Normalmente y sin tener un conocimiento exhaustivo de caso, la dirección suele ver a la víctima como el problema a combatir, reparando en sus características individuales tergiversadas y manipuladas sin reparar en que el origen del mismo está en otra parte. De adoptarse medidas de esta naturaleza, el resultado es la cuarta fase del proceso.

4ª. Fase o fase de marginación o exclusión de la vida laboral.

En este periodo el trabajador compatibiliza su trabajo con largas temporadas de baja, o queda excluido definitivamente del mundo laboral con una pensión de incapacidad, contribuyendo a las cargas económicas y sociales del Estado. En esta situación, la persona subsiste con diversas patologías y surgen alteraciones físicas, psíquicas y sociales. En los casos más extremos se puede llegar al suicidio. Obviamente, el desarrollo de todas estas fases implica la no resolución del problema en ninguna de ellas.

5.5.9 CONDUCTAS CONCRETAS DEL MOBBING

Es habitual que un individuo que padece esta situación de mobbing sea objeto, al mismo tiempo, de varios de los tipos de hostigamiento.

A continuación se presenta una relación de conductas de hostigamiento.

ATAQUES A LA VICTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES

- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros.
Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
- Cuestionar las decisiones de una persona.
- No asignar tareas a una persona.
- Asignar tareas sin sentido.
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades.
- Asignar tareas degradantes.

ATAQUE A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA VICTIMA CON AISLAMIENTO SOCIAL.

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar de una persona.
- Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos.
- Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Tratar a una persona como si no existiera.

ATAQUE A LA VIDA PRIVADA DE LA VICTIMA.

- Criticas permanentes a la vida privada de una persona.
- Terror telefónico.
- Hacer parecer estúpida a una persona.
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar los gestos, voces... de una persona
- Mofarse de la vida privada de una persona.

VIOLENCIA FISICA

- Ofertas sexuales, violencia sexual.
- Amenazas de violencia física.
- Uso de violencia menor
- Maltrato físico.

ATAQUES A LAS ACTITUDES DE LA VICTIMA

- Ataques A las actitudes y creencias políticas.
- Ataque a las actitudes y creencias religiosas.
- Mofarse de la nacionalidad de la víctima.

AGRESIONES VERBALES

- Gritar o insultar.
- Criticas permanentes del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales.

RUMORES

- Hablar mal de una persona a su espalda
- Difusión de rumores.

5.5.10 PREVENCIÓN DE LA FASE DEL MOBBING

El mobbing se instala. Todos los conflictos que degeneran en acoso ocurren porque se toleran, porque nadie interviene, se escudan en que es un problema personal y esta abstención es culpable (Leymann).

Todo mobbing se puede bloquear. Solo se necesita que alguien con cierto poder este realmente interesado, y que se enfrente al problema. La victima sola no podrá hacer frente a su equilibrio ira poco a poco deteriorándose, apareciendo síntomas de estrés y de angustia.

En esta fase necesita la ayuda de los profesionales:

- a) Medico de la Seguridad Social que junto con el psicólogo/psiquiatra deben valorar si la persona necesita alejarse de la empresa para recuperarse.

- b) Médico de los Servicios y Delegados de prevención. Su función sería buscar las causas del acoso (organización del trabajo, tipo de puestos o tareas, relaciones interpersonales entre compañeros y la jerarquía). Se deberían buscar soluciones como: cambios de puesto de trabajo, que a lo mejor para no estigmatizar y culpabilizar a la persona afectada, el cambio podría ser para el agresor.
- c) El Psicólogo del Trabajo. En el caso de que exista, puede también ayudar en las soluciones laborales y colectivas del problema, y mientras tanto aportar ayuda individual a la víctima, como puede ser la búsqueda de estrategias de afrontamiento, con el análisis de los 8 factores de resistencia que permiten resistir durante un tiempo los ataques de mobbing.
- d) El director de Recursos Humanos. Para que sea eficaz la intervención del Servicio de Prevención hay que contar con el Director de Recursos Humanos, figura clave que podría ayudar a resolver definitivamente esta situación. El Servicio de Prevención solo puede dar una recomendación y el Director de Recursos Humanos tiene el poder de reorganizar al Servicio, si es preciso, o incluso, si ha habido una agresión manifiesta o falta de respeto no debería dudar en usar la sanción.

Con ello la víctima se sentiría reparada y la fase de curación se acortaría, no quedarían las secuelas y además sería disuasorio para otros posibles agresores.

Si el acoso moral aparece en una empresa se debe a que esta empresa no ha sabido estructurarse para que esta modalidad de violencia no aparezca. El acosador está a menudo bien visto e integrado en la empresa, cuando no es el propio director o jefe quien arremete, pudiendo muy fácilmente encontrar justificación a sus actos.

La ausencia de contrapoder o de mediador en la empresa juega un importante rol en estos disfuncionamientos (...).

Factores de Resistencia al Acoso

Los 8 factores de resistencia son:

1. Una buena constitución física y mental.
2. Confianza en sí mismo.

3. Consideración positiva del entorno
4. Apoyo social.
5. Condiciones materiales económicas estables.
6. Poseer alternativas laborales o vitales como solución de futuro.
7. Capacidad de resolver sus propios problemas, cierta inteligencia emocional.
8. Saber buscar ayuda y protección ante situaciones límite como el mobbing.

Es importante mostrar que un mejor entorno en el trabajo puede favorecer la resistencia al acoso laboral, es por eso la importancia de hablar de los factores psicosociales en el trabajo.



5.6 LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

5.6.1 DEFINICION:

Existe una importante diversidad de definiciones utilizadas para designar a los "Factores Psicosociales en el trabajo", algunas complementarias y otras divergentes.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha presentado diversos documentos en los que se pueden encontrar distintas definiciones; en 1984 se señalaba "los agentes psicosociales, por su parte, pueden ser definidos como elementos externos que afectan la relación de la persona con su grupo y cuya presencia o ausencia puede producir daño en el equilibrio psicológico del individuo"³⁵

La propia Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1998), se mencionan a "las condiciones que conducen al estrés en el trabajo y a otros problemas conexos de salud y seguridad" como las "condiciones normalmente denominadas factores psicosociales".³⁶

Los factores psicosociales del trabajo, es uno de los temas que mayor atención y preocupación ha causado entre los involucrados en el tema de la salud, seguridad e higiene ocupacional, desde finales del siglo pasado. Las investigaciones realizadas, han suministrado durante las últimas décadas, una gran cantidad de datos sobre las condiciones psicosociales en el trabajo que pueden afectar la salud de los trabajadores.

En el medio ambiente trabajo se ha identificado, en numerosos estudios, una serie de factores psicosociales, potencialmente negativos, vinculados con la salud del trabajador. En consecuencia, los factores psicosociales en el trabajo, fueron considerados en gran medida desde un punto de vista negativo. Pero también deben ser considerados como algo que puede influir de manera favorable o positiva sobre la salud.

El panorama de la seguridad y salud en el trabajo a nivel internacional, especialmente en Europa, muestra la emergencia de los análisis de lo que se ha

venido a llamar “nuevos riesgos”, en los que se incluyen a los de carácter psicosocial. La comisión Europea se remite a “una Encuesta de Población Activa llevada a cabo en 1999 en la que se estimaba que las enfermedades causadas por estrés, depresión o ansiedad, violencia en el trabajo, acosos o intimidación son las causantes del 18% de los problemas de salud asociados con el trabajo, una cuarta parte de los cuales implica dos semanas o mas de ausencia laboral, siendo la frecuencia de estas patologías dos veces superior en los sectores de la educación, los servicios sociales y los servicios de salud”³⁷

Existen largar listas de factores tales como la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en relaciones laborales, el trabajo por turnos, y el peligro físico.

Los riesgos o “factores de riesgo” psicosociales se han definido por la OIT (1986) como “las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia”³⁸

La agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, por su parte, diferencia entre 10 categorías diferentes clasificándolas entre aquellas relacionadas con el contexto del trabajo y las relacionadas con el contenido del trabajo incluyen:

- a) Cultura de organización y gestión
- b) Papel o rol en la organización
- c) Desarrollo de la carrera profesional
- d) Poderes de decisión y de control
- e) Relaciones interpersonales en el trabajo
- f) Interrelación con problemas familiares o sociales.

En cuanto a las categorías relacionadas con el contenido del trabajo:

- a) Equipos y ambiente laborales
- b) Concepción de las tareas del puesto de trabajo
- c) Carga y ritmo de trabajo
- d) Programación del trabajo.

5.6.2 MODELOS CAUSALES

Demanda Control de Robert Karasek.

A principios de los ochentas, trata de explicar la relación entre los factores psicosociales y la salud en función de las demandas psicológicas del trabajo generadoras de estrés y asociadas a enfermedades cardiovasculares.³⁹

En este modelo, las demandas del trabajo están determinadas por las exigencias de carácter psicológico que sufre el trabajador como consecuencia del desempeño de sus actividades laborales. El concepto de control, por su parte, incluye aquellos recursos u oportunidades que el centro de trabajo pone a disposición del trabajador para que este pueda desarrollar sus habilidades, contar con autonomía, administrar su tiempo, o participar en la toma de decisiones. Los problemas de control no son exclusivamente un problema intra empresa, "el control en el trabajo tiene relación con la clase social y el género, de tal forma que los trabajadores manuales tienen un nivel de control inferior al de los trabajadores no manuales y las mujeres suelen alcanzar niveles de control inferiores a los de los hombres de la misma clase social, ocupación y categoría"⁴⁰

A partir de este modelo, el estrés laboral es la consecuencia no solo de un alto nivel de exigencia, sino del equilibrio entre control y demandas estructurado desde la organización del trabajo y donde las características personales juegan un papel secundario.

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) presenta el modelo de demandas-Control centrado en dos hipótesis, la primera "es que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física) se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y en cambio es escasa la latitud de toma de decisiones del trabajador". La llamada latitud de toma de decisiones, se basa en el equilibrio que habíamos mencionado entre "las demandas psicológicas que este plantea y una cierta combinación de control de las tareas y uso de las capacidades".

La segunda hipótesis se centra en que "cuando el control sobre el trabajo es elevado y también son elevadas las demandas psicológicas, pero no abrumadoras, los efectos sobre el comportamiento que se predicen son el aprendizaje y el crecimiento (es decir, la hipótesis de aprendizaje activo). Este tipo de trabajo se califica de "activo", para este "trabajo activo" se predice únicamente una tensión

psicológica media, pues gran parte de la energía que provocan muchos de los estresores del trabajo (“retos”) se traducen en acción directa solución eficaz de problemas, de manera que queda poca tensión residual que cause trastornos”.

A finales de la década de los ochentas, Johnson y May introdujeron el apoyo social como una tercera dimensión en este modelo. El apoyo social actúa, según estos autores, como modelador del efecto de tensión o estrés laboral generado en la relación demandas-control y es considerado solamente en dos direcciones, el apoyo proveniente de sus compañeros de trabajo y el de sus superiores en la jerarquía organizacional. El abordaje del apoyo social como modulador de los efectos negativos del estrés y Burnout ha sido ampliado por otros autores para considerar también la red de apoyo extra laboral (pareja, hijos, otros familiares y amigos) e incluir el apoyo recibido por los subordinados en el trabajo.

Otro modelo es el de:

Esfuerzo-Recompensa de Siegrist.

Este modelo explica que las experiencias estresantes son consecuencia de situaciones amenazantes a la “continuidad de roles sociales esenciales”. Los estresores ocupan el lugar de Factores Psicosociales y su efecto sobre la salud se explica en que tanto la persona cuenta con el control de su propio futuro laboral y personal.

Los daños a la salud podrán ser explicados en la relación entre el esfuerzo que el trabajo demanda y las recompensas a largo plazo que este proporciona, pero sobre todo, la seguridad o control que la persona puede tener sobre ese largo plazo. Un elevado nivel de esfuerzo con un bajo control de las recompensas a largo plazo constituye la situación de mayor riesgo a la salud en ese modelo.

El cuestionario de esfuerzo-recompensa que presenta Siegrist investiga en materia de esfuerzo, aspectos como “ir contra reloj” en la ejecución del trabajo, la cantidad o nivel de responsabilidad, verse obligado a trabajar fuera del horario constantemente, tener un trabajo “muy exigente”.

Mientras que los aspectos de recompensa se establecen en tres aspectos o dimensiones diferentes, la estima, la gratificación monetaria y el control de estatus.

De la estima se pregunta sobre si se recibe “el respeto que merezco” de mis superiores y compañeros, si se cuenta con el apoyo adecuado en situaciones difíciles, si se recibe “un trato justo”; de la gratificación monetaria interesa saber

si se considera "adecuado" el ingreso recibido en relación al trabajo realizado; y sobre el control del status, se incluyen las perspectivas de promoción, la vivencia de "cambios no deseados", y la estabilidad laboral entre otros factores.

Diversos estudios han mostrado la asociación de condiciones de alto esfuerzo y baja recompensa con aspectos de salud del trabajador como la hipertensión, riesgo coronario y otros trastornos.

Del marco legal de los factores psicosociales:

Los factores psicosociales no ocupan aun, en lo legislativo, el papel que debería corresponderles, no obstante que en algunos casos se hable de un bienestar integral en la salud del trabajador esto no llega concretarse en la obligatoriedad explícita de proteger al trabajador de los factores psicosociales negativos, ni de considerar los trastornos psíquicos derivados del trabajo como riesgos laborales.

Vale la pena del estudio de los factores psicosociales en el trabajo, ya que su identificación puede ayudar para mejorar la calidad del ambiente de trabajo y reflejarse en mejora de la producción.

Otros factores que se han estudiado como protectores de afecciones psicológicas en el trabajo son: autoestima, redes sociales que se trataran a continuación.

5.7 AUTOESTIMA

Para fines de comparación del acoso laboral con respecto al nivel de autoestima de las personas, es necesario conocer:

¿Qué es la autoestima?

Un aspecto muy importante de la personalidad, del logro de la identidad y de la adaptación a la sociedad, es la autoestima; es decir el grado en que los individuos tienen sentimientos positivos o negativos acerca de sí mismos y de su propio valor.

Daremos una serie de definiciones de la autoestima

La capacidad que tiene la persona de valorarse, amarse, apreciarse y aceptarse a sí mismo.

El conjunto de las actitudes del individuo hacia mismo.

Es la percepción evaluativa de uno mismo.

Conozco una sola definición de la felicidad: ser un buen amigo de sí mismo (P. Solignac)

Es el amor que cada persona tiene de sí mismo.

La autoestima está relacionada con muchas formas de conducta. Las personas con una autoestima elevada suelen reportar menos emociones agresivas, negativas y menos depresión que las personas con una autoestima baja.

De modo similar, las personas con una autoestima elevada pueden manejar mejor el estrés y, cuando son expuestas al mismo, experimentan menos efectos negativos en la salud.

La época importante para el desarrollo de la autoestima es la infancia intermedia.

El niño, aquí, compara su yo real con su yo ideal y se juzga a sí mismo por la manera en que alcanza los patrones sociales y las expectativas que se ha formado de sí mismo y de qué tan bien se desempeña.

Las opiniones de los niños acerca de sí mismos tienen un gran impacto en el desarrollo de la personalidad, en especial en su estado de ánimo habitual.

Por todo lo anterior, es importante el estudio de la autoestima, así como la presentación de patrones de conducta que lleven al individuo a establecer una autoestima elevada, que le permita un mejor desarrollo de sí mismo.

Por tanto, la autoestima, es el concepto que tenemos de nuestra valía y se basa en todos los pensamientos, sentimientos, sensaciones y experiencias que sobre

nosotros mismos hemos ido recogiendo durante nuestra vida; creemos que somos listos o tontos, nos gustamos o no. Los millares de impresiones, evaluaciones y experiencias así reunidos se juntan en un sentimiento positivo hacia nosotros mismos o, por el contrario, en un incómodo sentimiento de no ser lo que esperábamos.

Personas con Autoestima Baja

Características de las personas con Baja autoestima:

- Son indecisos, se les dificulta tomar decisiones, tienen miedo exagerado a equivocarse. Solo toman una decisión cuando tienen seguridad en un 100 por ciento que obtendrán los resultados
- Piensan que no pueden, que no saben nada.
- No valoran sus talentos. Miran sus talentos pequeños, y los de los otros los ven grandes.
- Le tienen miedo a lo nuevo y evitan los riesgos.
- Son muy ansiosos y nerviosos, lo que los lleva a evadir situaciones que le dan angustia y temor.
- Son muy pasivos, evitan tomar la iniciativa.
- Son aisladas y casi no tienen amigos,
- No les gusta compartir con otras personas.
- Evitan participar en las actividades que se realizan en su centro de estudio o en su trabajo.
- Temen hablar con otras personas.
- Dependen mucho de otras personas para hacer sus tareas o realizar cualquier actividad.
- Se dan por vencidas antes de realizar cualquier actividad.
- No están satisfechas consigo mismas, piensan que no hacen nada bien.
- No conocen sus emociones, por lo que no pueden expresarlas.
- Debido a que no tienen valor, les cuesta aceptar que las critiquen.
- Les cuesta reconocer cuando se equivocan
- Manejan mucho sentimiento de culpa cuando algo sale mal
- En resultados negativos buscan culpables en otros
- Creen que son los feos
- Creen que son ignorantes

- Se alegran ante los errores de otros
- No se preocupan por su estado de salud
- Son pesimistas, creen que todo les saldrá mal
- Busca líderes para hacer las cosas
- Cree que es una persona poco interesante
- Cree que causa mala impresión en los demás
- Le cuesta obtener sus metas
- No le gusta esforzarse
- Siente que no controla su vida

Características de las personas con autoestima inflada:

Tomando elementos básicos de Freud podemos hacer una aproximación, a las características de este tipo:

- Piensan que pueden hacerlo todo, no hay nadie mejor que ellos.
- Creen tener siempre la razón y que no se equivocan
- Son seguros de sí mismo en extremo, pero los hace no ver los riesgos de sus acciones.
- Creen que todas las personas los aman.
- Hablan en extremo y son escandalosos.
- No toman en cuenta a nadie para hacer sus tareas o realizar cualquier actividad.
- Por lo general la gente los rechaza. Por sabelotodo.
- Se aman en forma enfermiza a sí mismo.
- Son vanidosos, pero en caso extremo llegan al narcisismo. Narciso era un hermoso joven que todos los días iba a contemplar su propia belleza en un lago. Estaba tan fascinado consigo mismo que un día se cayó dentro del lago y se murió ahogado. En el lugar donde cayó nació una flor, a la que llamaron narciso.
- Me siento atractivo (No necesariamente en el aspecto físico)
- Creen que son las personas más interesantes de la tierra
- Tengo mucha seguridad en mi mismo
- Cree que le gana a cualquiera en todo
- Cree que es el cuerpo más bello
- Cree que impacta a cualquiera que lo conoce
- Le gusta que lo elogien
- Cree que todas las personas están obligadas a amarlo

- Siento que realmente soy mi mejor amigo
- Cree que nunca se equivoca, pero ataca a los demás cuando se equivocan
- Siento que nadie es más que como yo como persona
- Casi siempre tengo una actitud amigable con los demás; los acepto sin juzgarlos
- Me siento feliz y plenamente a gusto conmigo mismo
- Cuida en forma enfermiza de su salud.
- Optimista en extremo
- Siente que merece tener más que los demás
- Quiere tener lo mejor en ropa, perfume, y objetos materiales.
- Ególatra, Megalómano⁴¹

5.7.1 SALUD MENTAL POSITIVA

Son muy escasos los trabajos dedicados al estudio de los indicadores positivos de la salud mental y menos a la aplicación de estos a espacios laborales. Los estudios se enfocan a aspectos negativos que llevan a enfermedad, pero no hablan de la salud mental positiva como preventivo para las enfermedades.

Los trastornos mentales han sido reportados desde épocas antiguas, así los griegos y romanos realizaban medidas como relajamiento música y aguas termales para tratar algunos padecimientos. El uso de la palabra también usada como herramienta terapéutica.

Sócrates dice haber aprendido que las dolencias del cuerpo no pueden ser curadas sin tratar, ante todo y sobre todo el alma.

Posteriormente la "locura" vendría a ser vista como una enfermedad, primero tratando de recuperar el conocimiento de los clásicos y después, asociados con alguna alteración bioquímica tratable con medios médicos.

El modelo medico, los trastornos mentales son enfermedades mentales con una etiología, curso y resultado determinados; son de origen orgánico, la enfermedad se deduce por los síntomas pero se reconoce que eliminando estos no se elimina la enfermedad misma; la cura se realiza a través de la intervención del especialista medico.

Este modelo ha sido ya centro de innumerables criticas, por un lado, se centra en los factores biológicos dejando lo psicológico y social en un plano secundario, de él se ha derivado un modelo de atención con un paciente en un rol totalmente

pasivo y un medico de indudable superioridad jerárquica. De aquí se derivó “el gran encierro” que inicio encadenando a los pacientes, pasando a la camisa de fuerza y hoy en día se manifiesta en el abuso de fármacos para mantener al enfermo tranquilo o el llamado “chaleco químico”.

En la salud mental la síntesis debe ser obtenida en un diagnostico individualizado, orgánico o en su defecto intrapsíquico, dejando a lo social y a lo cultural siempre un papel secundario.

Las psicología y psiquiatrías, se han debatido así entre la organicidad y lo intrapsíquico, dejando de lado o en un papel secundario, el importante componente social y cultural, y no es que lo social y lo cultural vaya al final de cuentas a determinar la salud y enfermedad mental, sino que la salud y la enfermedad son también un elemento social y cultural, y no es que lo social y lo cultural vaya al final de cuentas a determinar la salud y enfermedad mental, es que la salud y la enfermedad son también un elemento social y cultural, lo social y cultural son procesos ya la vez producto de la salud mental.

Algunos autores han llegado incluso a presentar analogías entre la personalidad y el sistema social, la personalidad es definida como el modo de producción de vida y está condicionada por los medios de producción de vida que el sujeto va alcanzando durante su desarrollo, como la capacidad para gatear, pararse, caminar, hablar, etc., y las relaciones vitales que va estableciendo y que se desarrollan desde un estado cohesivo, independiente, hasta llegar al máximo nivel socializado. Lo más importante en las propuestas de Cohen es que finalmente, la personalidad no depende de sustancias orgánicas, ni de fuerzas intrapsíquicas opuestas en un inconsciente, ella depende básicamente de las condiciones materiales de vida, que inician desde las condiciones de nutrición y cultura de la madre. Así se desmitifica la salud y enfermedad mental y se le ubica en un contexto social determinado, que no solo juzga lo que ha de ser considerado desviación, sino que además es el encargado de la construcción del sujeto.

Solo se ha hablado de salud mental en términos negativos, mas debemos acercarnos a los aspectos mentales positivos, como una meta u objetivo a perseguir.

Unos pocos autores se aventuran a defender el concepto de la salud mental positiva, aunque sus aportaciones han sido criticadas ya que la mayoría de las definiciones ponen en el mismo nivel las características físicas y psicológicas del

individuo, que son atributos personales de salud, al mismo nivel que las condiciones sociales de un grupo y que en su afán de no olvidar ningún elemento que incida en la definición de la salud obliga, en la práctica a acotar la definición a unos pocos atributos que correspondan a los individuos y distinguirla claramente de sus determinantes ambientales o sociales.

Marie Jahora en 1958 realiza la primera obra completa sobre el tema de salud mental. Destaca en su obra criterios y características propias de la salud mental en los individuos; como: i) actitudes positivas hacia sí mismo como la auto aceptación y confianza. Mismo, ii) Crecimiento, desarrollo, actualización de sí mismo, iii) integración del sí mismo o la personalidad, iv) Autonomía o autodeterminación, como proceso y como resultado comporta mental, v) Percepción correcta de la realidad, lo cual incluye tanto la percepción razonablemente objetiva del entorno, como la empatía y sensibilidad social y vi) Dominio y control (razonablemente posible) del entorno, como proceso y como resultado de ese proceso.

Es importante resaltar que Jahoda reconoce que no existe ningún concepto comprensivo totalmente aceptable de salud o enfermedad mental y que las normas y estándares de comportamiento saludable varían con el lugar, tiempo, cultura y expectativas del grupo social. Marie Jahoda sienta las bases para lo que otros autores presentaron posteriormente, aun sin poder saber si estos autores conocieron o no la obra de Jahoda.

El concepto Allport (1961) sobre la "personalidad madura", que para nuestros fines podremos entender como enfermedad saludable, es un reflejo fiel del pensamiento de la psicología humanística y puede ser resumida en las seis cualidades básicas que se les atribuye:

1. Extensión del sentido de sí mismo a la participación en acciones humanas que rebasan el mero interés personal.
2. Mantener relaciones cálidas o afectuosas con otras personas, incluida la intimidad, respeto y compasión.
3. Seguridad emocional y autovaloración.
4. Percepción realista, destreza y capacidad de realización de tareas con involucración personal y conducta focalizada.
5. Capacidad para auto percibirse objetivamente, (insight).

6. Una filosofía vital coherente de ideas y creencias que den un sentido de dirección a la vida.

El modelo de Strupp y Hadley proviene de la psicoterapia a la que aplican tres componentes claves para su propuesta: comportamiento social, bienestar subjetivo, y estructuración de la personalidad. El primer componente está compuesto por la capacidad de funcionamiento, de asumir responsabilidades por los roles sociales asignados y cumplir los requisitos de la vida cotidiana, pero se reconoce que son las estructuras formales e informales de la sociedad las interesadas en que esto se cumpla, y que lo bueno para la sociedad puede no serlo en absoluto para el segundo componente; el individuo afectado. Este segundo concepto esta dado por el estado emocional interior propio de cada persona, en el que intervienen la auto percepción, la autoestima, la ansiedad, etc.. La estructuración de la personalidad pretende sostener un criterio profesional "objetivo" que caracteriza la capacidad de crecimiento, desarrollo, integración, poseer una orientación realista, capacidad de adaptación al entorno otras ideas similares a las de Allport. Para Strupp y Hadley una buena concurrencia entre estos tres elementos mostraría una valoración muy elevada de la salud mental.

"Las nuevas miradas sobre la salud desde las ciencias sociales –además de aportar nuevos conocimientos empíricos- han dado lugar también a importantes innovaciones metodológicas al estudio de la salud en México. Se ha requerido de herramientas poco usuales en el terreno de la salud, incluso de estrategias investigativas detectivescas: la reconstrucción de redes sociales, conversaciones informales con usuarios de instituciones medicas o de productos médicos, discusiones colectivas en grupos focales, etnografías de espacios laborales, institucionales y familiares, recopilación de historias de vida, etc." (Mummert, 1998).

Instituciones como El Colegio de México han realizado esfuerzos pioneros en este sentido desde 1993, "testimonios del difícil camino – individual y colectivo – hacia la práctica y la legitimidad de la investigación cualitativa se encuentran en diversas publicaciones impulsadas por este grupo (Szasz y Lerner, 1996).

Partiendo del común denominador de un compromiso social de realizar investigación cuyos resultados contribuyan a mejorar el nivel y la calidad de vida de la población mexicana. Los investigadores mexicanos cercanos a los métodos cualitativos debaten ahora también las cuestiones éticas; al privilegiar el estudio

interpretativo de la subjetividad de los individuos, entrando a la intimidad del estudiado, ¿Cómo conciliar las exigencias del trabajo académico con la necesidad de salvaguardar el anonimato de los participantes en el estudio y evitarles cualquier perjuicio?, sin poder ofrecer recetas a este punto, es definitivo que al enterar al grupo estudiado de los acontecimientos cotidianos que se van dando con la información recabada, concibiendo un continuo de reciprocidad con el grupo en cuestión, será un buen camino para encontrar las respuestas (PANDO et al, 2006).

5.7.2 LA SALUD MENTAL COMO UN PROBLEMA DE SALUD OCUPACIONAL

Los trabajos actuales sobre este tema, pueden clasificarse en tres grandes grupos; el primero; conformado por un gran número de estudios epidemiológicos y clínicos que caracterizan los trastornos psicopatológicos más frecuentes relacionados con aspectos laborales; el segundo, por estudios de otro tipo de trastornos que no son calificados por el DSM IV pero constituyen un daño psicológico importante al trabajador (estrés laboral, Síndrome de quemarse, Mobbing), y el tercero, que presenta escasos estudios, agruparía indicadores de salud mental positiva, aun cuando no se presenten bajo este concepto y aparezcan más frecuentemente como "factores protectores". (Autoestima, locus de control, redes sociales).

Los trastornos psicopatológicos que se relacionan mas con las condiciones de trabajo responden a diferentes percepciones del trabajo mismo y del concepto de salud, entre las hegemónicas, encontramos las de psicopatológica clásica, pero tenemos también aportaciones sobre la perspectiva más global y más crítica de la experiencia laboral y sus repercusiones en la salud; algunos estudios han buscado incluso la relación de psicopatologías clásicas como la Depresión y síndrome del Quemado; Baba W. y colaboradores (1999), mostraron la depresión relacionada con el trabajo en un grupo de 119 enfermeras trabajando en hospitales grandes localizados en San Vicente y Trinidad y Tobago, los autores concluyen que aspectos como el conflicto de rol, sobrecarga de rol y el soporte social, son predictores del Síndrome del quemado; y es Síndrome es un funcional predictor de depresión.

El segundo tipo de estudios, tienden básicamente a interesarse por una serie de Síndromes que se han desarrollado muy recientemente en la teoría de la Salud

Ocupacional y como consecuencia de un proceso de trabajo que ha disminuido la sobre explotación física gracias al maquinismo y la tecnología, pero ha incrementado la carga psíquica del trabajo a través de la parcialización de la tarea, el establecimiento de ritmos predeterminados, el trabajo en línea, las nuevas formas precarias de contratación y remuneración basadas en productividad. Una de las líneas de trabajo más frecuentes en este tipo de estudios es el abordaje del estrés: este ha sido estudiado como "causa" de múltiples enfermedades laborales, como consecuencia del nivel de exigencias y los factores psicosociales del trabajo y la pobre adecuación de los recursos y capacidades del trabajador.

En este mismo tipo de estudios debemos incluir dos síndromes más recientemente descritos; el Burnout, generalmente traducido como Síndrome del Quemado y el Mobbing o Acoso Moral en el trabajo.

Sobre el primero podemos señalar que el concepto "burnout" fue utilizado por primera vez por Freudenberger (1974) y después desarrollado por Gil Monte y Peiro (1997), entre otros, para hacer referencia al desgaste de aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (sanidad, educación, funcionarios, etc.), sin embargo, estudios más recientes han encontrado este síndrome en personal que se encuentra expuesto a trabajo monótono (Mireles 2003), algunos estudios han dedicado espacio a estructurar las diferencias entre este Síndrome y la depresión, Farber (1985), señalo que la depresión se acompaña de culpa, pero el Síndrome de Quemado se acompaña de ira, enfado. Por su parte, Leiter y Durup (1994) ven el Síndrome del Quemado como un constructo social que surge consecuentemente de las relaciones interpersonales y organizacionales, mientras que la depresión es un conjunto de cogniciones y emociones que tiene consecuencias sobre esas relaciones interpersonales (Pando et al, 2006).

En cuanto al mobbing, la palabra procede de un estudio de Conrand Lorenz en el que se describió el mobbing como el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra otro individuo más fuerte que ellos (Piñuel, 2001), y se trata de un problema reconocido como un serio problema a nivel mundial por la propia Organización Mundial de la Salud.

Desarrollado posteriormente por Heinz Leymann (1993) en el ámbito laboral, el mobbing señala el continuo y deliberado maltrato verbal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con el cruelmente con vistas de

lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos.

El tercer grupo de estudios está constituido por los indicadores propios del concepto de Salud Mental Positiva, permite visualizar en el ser humano una serie de “desarrollos” que su presencia o ausencia no indican ninguna sicopatología pero si una “calidad” de la salud mental en el individuo.

Indicadores de esa calidad podrían ser la conciencia social, capacidad de transformar la realidad, proyecto e vida, creatividad, grupalidad (que puede manifestarse en las Redes Sociales de Apoyo).

De estos indicadores podemos encontrar algunas aproximaciones en estudios como los realizados por Brockner (1983, 1988) quien formulo la hipótesis de que las personas con baja autoestima suelen ser más vulnerables a los eventos del entorno que las que tienen un nivel elevado de autoestima. Ganster y Schaubroek (1991) plantearon la posibilidad de que la función moderadora de la autoestima sobre los efectos de los estresores obedezca a la falta de confianza que las personas con bajo nivel de autoestima experimentan en su capacidad para influir en su entorno social.

Existe muy frecuentemente el error de abordar la autoestima como un factor individual, y a veces hasta intrapsíquico, pero el abordaje más acertado para los profesionales de la salud laboral es aquel que ve la autoestima como un factor fuertemente ligado a los procesos organizacionales del trabajo. Brockner (1988) formulo una serie de métodos para que las organizaciones puedan fomentar la autoestima de su personal.

De hecho “los sistemas de supervisión de las empresas constituyen uno de los campos con mayores perspectivas de mejora. En efecto, el ofrecimiento de una retroinformación en la evaluación del rendimiento centrada más en los comportamientos que en las peculiaridades, el suministro de información descriptiva con resúmenes valorativos y la elaboración en un marco participativo de planes de mejora continua son sistemas menos propensos a repercutir negativamente en la autoestima de los trabajadores y pueden, incluso, reforzar esta en algunos de ellos, que pueden así descubrir nuevos cauces para mejorar su rendimiento” (OIT, 1998).

La expresión “locus de control” (locus of control, LOC) designa un rasgo de la personalidad que refleja la creencia general de que las experiencias vitales están

regidas, bien por los actos propios (locus de control interno), bien por influencias externas (locus de control externo). Las personas que tienen un locus de control interno se consideran capaces de controlar los hechos y circunstancias de la vida, incluidos los refuerzos asociados, esto es, los resultados que se perciben como recompensas de los propios comportamientos y actitudes. Por el contrario, las que tienen un locus de control externo creen que ejercen escaso control sobre los hechos y circunstancias vitales y atribuyen los refuerzos a poderosos factores extrínsecos o a la suerte (OIT, 1998).

Las investigaciones científicas en este tema, tienden a coincidir en la existencia de una asociación entre el locus de control externo y la mala salud física y mental (Ganster y Fuslier 1989), y la idea de que aquellos con un locus de control externo tienen a mostrar un mayor agotamiento psíquico, insatisfacción en el trabajo, estrés, y niveles inferiores de autoestima. Otros estudios han asociado el locus de control con la tendencia adoptar determinadas maniobras defensivas y a mostrar propensión a los comportamientos de la personalidad tipo A. (Hurrell y Murphy 1992).

Mucho tiene que ver la forma como se concibe el trabajo para no pensar en los aspectos de salud mental positiva en el ámbito de la salud ocupacional, ya que el mismo –trabajo- se plantea como una carga, esfuerzo, desgaste, gasto de energía, o una necesidad lo que refiere a considerar los factores negativos “riesgo” “enfermedad” “estrés laboral” “desviación”, etc., términos que caracterizan una visión “medicalizada” del proceso denominado “trabajo”. Dar un giro a la forma contrario, representa un esfuerzo colectivo y cultural, un cambio de paradigma en todas las esferas del conocimiento, un cambio en patrones culturales en donde visualicemos la parte positiva del trabajo y de la vida misma.

Para entender esta relación debemos de entender que el trabajo es algo más que una fuente de remuneración, para el hombre el trabajo es:

Seguridad, independencia psicológica, sensación de poder personal, capacidad para bastarse por sí mismo.

1. Experiencia creciente de la vida y de la profesión y oficio. Kabayashi dice “Existe en El mundo algo que es mejor maestro que el ser humano: el trabajo”

2. Oportunidad de expresarse como persona individual y única. El profesor se expresa en sus clases, el arquitecto en sus diseños, el médico en sus tratamientos, el escritor en sus libros; y con la expresión va la expansión de la propia personalidad.
3. Satisfacción de ser útil, de estar en condiciones de dar un servicio valioso, solicitado y apreciado.
4. Refuerzo del sentido de la dignidad personal "soy un elemento positivo de la comunidad: merezco el pan que me como". Para la personas de clase humilde el trabajo es el ultimo y seguro reducto de su confianza en la propia fuerza y en el propio valor.
5. Fuente de relaciones interpersonales que nos estimulan y enriquecen.
6. Integración de una comunidad humana diferente de la familia, fincada sobre otros principios psicosociales y destinada a abrirnos a horizontes más amplios.
7. Ayuda a descubrirnos a nosotros mismos; termómetro de nuestra capacidad, espejo de nuestra imagen psíquica y social e indicador de nuestros valores ante nosotros mismos.
8. Estatus social, nuestro trabajo nos define tanto que cuando un desconocido nos preguntan ¿Quién eres? Hacer referencias apelando a nuestra función y actividad laboral nos da un estatus social propio de la relación económica y profesional del trabajo realizado.
9. Satisfacción de la necesidad de estructurar nuestro tiempo. Si no trabajáramos en ninguna actividad los días serian más largos, vacíos, estériles y tristes.

El trabajo es inherente al ser humano y desde siempre ha formado parte de su historia, mejorando su calidad de vida, asumiendo roles, de acuerdo a sus capacidades y competencias para cubrir la mayoría de las necesidades esenciales del hombre, entre ellas vivienda, alimentación, vestuario, educación. Lo cual a su vez marca las diferencias culturales y sociales existentes en el mundo.⁴²

La salud mental positiva, un nivel de autoestima adecuado, lleva a tener relaciones sociales duraderas y fortalecedoras en momentos de crisis, es por eso que tratare el tema de redes sociales de apoyo que menciono a continuación.

5.8 REDES SOCIALES DE APOYO

Durante varios años se ha estudiado para demostrar que las redes sociales de apoyo juegan un papel mediador de los eventos estresantes en general. Así es recíproco el beneficio de tener redes de apoyo social con la salud y al tener una buena salud física y mental favorece a mantener las redes de apoyo social.

El apoyo social lo definen como aquel conjunto de personas relacionadas entre sí, las cuales ofrecen a los demás el sentimiento de que se está con ellos, de que forman parte del grupo y son queridos.

Con los distintos estudios realizados sobre el apoyo social, se han encontrado implicado en el, diferentes comportamientos del individuo relacionados entre sí, como son: el demostrar cariño e interés, escuchar, prestar objetos materiales, ayudar económicamente a alguien, sentirse amado, visitar a un amigo, dar consejos, aceptar, empalmar, estar casado, y otros.

La red social de apoyo es el conjunto de personas y/o grupos de personas que ejercen una función recíproca entre sí, formada por individuos considerados "significativos", como sería la familia, los hijos, el esposo, los amigos los compañeros de trabajo, etc., que conforman la red social de apoyo de una persona.

En la red social existen características que permiten describir las relaciones sociales de un sujeto, formando estas redes parte de una estructura donde el individuo podría buscar ayuda.

La red social de una persona consiste en el conjunto de todas aquellas otras personas con las que mantiene contacto y con las cuales cubrirá sus necesidades básicas sociales.

Las personas actuamos ante los problemas a los que nos enfrentamos en la vida, haciéndose necesario encontrar estrategias que nos ayuden a solucionarlos, una de estas estrategias es la búsqueda de diversas Fuentes o redes de apoyo, ya sean informales o formales.

Como redes de apoyo informales encontramos las llamadas redes naturales, las cuales incluyen a la familia, los amigos, compañeros de trabajo, de estudio, etc., y entre las formales tenemos a las denominadas redes organizadas a nivel institucional o como los grupos de ayuda mutua o de asociaciones incluyendo el apoyo a nivel profesional.

Una de las principales fuentes de apoyo natural y personal dentro de nuestra sociedad es la familia. Cuando un miembro de la familia se vuelve dependiente de los demás, principalmente durante un proceso de enfermedad, busca en primer lugar el apoyo de la familia, siendo ella el cuidador principal del demandante y la que determinara las condiciones y la calidad de vida de la persona en el futuro.

Las funciones de las redes sociales de apoyo principalmente son las de brindar ayuda, dar consejo, ofrecer información, cumplir con las expectativas, cubrir sus necesidades básicas y afrontar con mejores estrategias cualquier situación crítica.

A nivel laboral, el apoyo social puede venir de los compañeros de trabajo y de los supervisores, siendo la fuente principal de apoyo la de los compañeros de trabajo quienes ejercen la función de una fuente de apoyo informal, pero funcional.

Los llamados grupos de ayuda mutua (GAM) son los grupos de personas que comparten sus problemas, los sienten como parte de todo el grupo, haciéndolo un problema común, buscando y encontrando la mejor estrategia para llegar a resolver el problema mediante la participación de todo el grupo.

5.8.1 APOYO SOCIAL EN EL TRABAJO

En los países desarrollados y en el desarrollo los trabajadores están expuestos a diversos riesgos laborales, para muchos de ellos, el riesgo es mayor cuando por razones propias de su trabajo se exponen a una combinación de factores de riesgo.

La OMS (2000) refiere que en el mundo hay cientos de millones de personas que trabajan bajo condiciones inseguras poniendo en riesgo su salud. Cada año, 1,1 millones de personas en todo el mundo mueren a causa de lesiones y enfermedades ocupacionales, por año suceden 160 millones de casos nuevos de enfermedades laborales en el mundo, incluidas las enfermedades mentales, por lo que un número cada vez mayor de trabajadores en países industrializados padecen de estrés psicológico. Según la Organización internacional del Trabajo, uno de cada diez trabajadores sufre depresión, ansiedad, estrés o cansancio⁴³.

Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo, fuente de accidentabilidad y ausentismo laboral y en donde variables de tipo

psicosocial participan en su desarrollo, siendo en particular el apoyo social una de ellas.

El apoyo social en el trabajo permite prevenir y aliviar las respuestas que el individuo genera ante los estresores y sus efectos.

Intentando identificar la relación entre el estado de salud y el comportamiento laboral, estudios actuales reportan que en hombres de 55 a 69 años de edad, la mala salud se asocia positivamente con la salida del área laboral, y negativamente con el regreso al trabajo. La salud fue particularmente importante entre los individuos para quienes el retiro fue menos atractivo. Problemas en el trabajo bajan el rendimiento del empleado. La falta de apoyo por parte de compañeros y supervisores, o parte de la dirección o de la administración de la organización son características que pueden influenciar negativamente la salud de los trabajadores. Así si no se tiene un apoyo social sea técnico o emocional ofrecido por compañeros y supervisores o su ausencia puede ser considerado como un estresor laboral con importantes efectos sobre la salud de los trabajadores.

Ahora bien tratando de identificar y conocer el papel que juega el contar con apoyo social sobre la salud y el bienestar de los individuos se han desarrollado diferentes estudios, en donde la función que el apoyo social ejerce sobre la salud de los individuos es de amortiguador de los efectos, es decir, actúa reduciendo los momentos estresantes, como por ejemplo: en los individuos con angina de pecho, con cáncer, en enfermedades cardiovasculares, infarto del miocardio, en adultos con diabetes, depresión y ansiedad, encontrando una disminución en la incidencia de esas enfermedades o incluso la prolongación de la muerte cuando el individuo recibe apoyo. Otros estudios se enfocan hacia la relación entre el apoyo social y los trastornos de conducta, encontrando que en las personas que reciben apoyo, la conducta de afrontamiento hacia los momentos críticos es el de encontrar estrategias de solución con mayor facilidad y decisión, de igual manera, cuando el conyugue recibe ayuda por parte de la esposa las estrategias de solución al problema no es tan difícil y en el momento crítico es más aceptable.

Algunos autores refieren que el apoyo social laboral actual al menos a cuatro niveles:

1. Reduciendo los agentes estresores en el medio laboral. Buenas relaciones inter jerárquicas, facilitan la adaptación de las demandas de trabajo a las capacidades individuales.

2. Según la percepción que el individuo haga del propio estresor, Si el sujeto logra percibir la realidad de manera más objetiva reduciría las posibles distorsiones que el individuo pudo haber generado de esa percepción.
3. Reduciendo las respuestas generadas por el estrés (el recibir ayuda, cariño, afecto, comprensión, etc., sobre todo por parte de la familia y de los superiores) y,
4. Reduciendo al estresor generando conductas de afrontamiento al estrés adecuadas en donde la toma de decisiones de solución serán más adecuadas y fáciles de construir. (Pando et al, 2006) .



6. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

1. Determinar la frecuencia y distribución de mobbing dentro de una empresa de manufactura electrónica en Aguascalientes, México y su asociación con autoestima, redes sociales de apoyo y factores psicosociales en el trabajo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1.1. Determinar la frecuencia, distribución, intensidad, y quien produce el Acoso Psicológico en el Trabajo según percepción de los empleados de la empresa de manufactura electrónica.
- 1.2. Describir el nivel de autoestima, apoyo de redes sociales, y factores psicosociales negativos, en los trabajadores en estudio.
- 1.3. Buscar la relación entre el nivel autoestima y la percepción de Acoso Psicológico en el Trabajo.
- 1.4. Determinar si existe relación entre apoyo de redes Sociales y la percepción de Acoso Psicológico en el Trabajo de la población en estudio.
- 1.5. Buscar la relación entre la percepción de Acoso Psicológico en el Trabajo y factores psicosociales en el trabajo no favorables.

Z. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1 TIPO DE ESTUDIO

Estudio observacional, transversal.

7.2 UNIVERSO

834 empleados del turno matutino no existe rol de turnos, siendo siempre la misma población, de una Empresa de manufactura electrónica en la Ciudad de Aguascalientes. Con un total de 2200 trabajadores de la empresa. Debido a que el tiempo utilizado es de 25 a 30 minutos para el llenado de los cuatro cuestionarios las autoridades de la empresa solo permitieron se realizara en el turno matutino.

7.3 MUESTRA

Se obtuvo una muestra aleatoria en base a lista de trabajadores del turno matutino, de una muestra significativa de 265 empleados (aplicando un valor de P y q de .5, valor de k 1.96 para un nivel de confianza de 95%, valor de error 5%), debido al tiempo de entrega de resultados de tesis se realizaron 223 de los cuales 185 fueron llenadas completamente, obteniendo así un valor de p y q de .5, valor de k 1.96 para un nivel de confianza de 95%, error máximo de 6.3%⁴⁴.

Criterios de inclusión: Todo el personal trabajador de la empresa que sea seleccionada al azar.

Criterios de exclusión: Personal que no acude a contestar el cuestionario y los empleados que no llenaron completamente sus cuestionarios, los trabajadores del turno vespertino y nocturno.

7.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

7.5 VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS.

Se aplicaron 4 cuestionarios a cada trabajador para evaluar, el Acoso Psicológico en el trabajo, tomado del cuestionario **Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo IVAPT-PANDO**, al que se le aplico procedimiento de validación y confiabilidad antes de establecer su uso. El instrumento tiene una

confiabilidad alpha de Cronbach de 0.91.⁴⁵ El apartado B en comparación con sus compañeros se encontró un alpha de .893. El apartado C donde se pregunta ¿Quién realiza el acoso? Se encuentra un alpha de Cronbach de .887.

El cuestionario de **Factores Psicosociales en el Trabajo** diseñado por la Dra. Noemí Silva Gutiérrez que consiste en una lista de agentes agrupados en 7 áreas que son a) Condiciones del lugar de trabajo, b) Carga de Trabajo, c) Contenido y características de la tarea, d) Exigencias laborales, e) Papel del académico y desarrollo de la carrera, f) Interacción social y aspectos organizacionales y g) Remuneración del Rendimiento. Este instrumento utiliza una escala de frecuencia de 5 grados, tipo Likert, que va de 0 (nunca) a 4 (siempre). Se suman los puntajes de cada apartado y se determinan también tres categorías: bajo, medio y alto. Teniendo una confiabilidad con alpha de Cronbach desde .556 hasta .752, teniendo una confiabilidad de todo el instrumento con alpha de .894.⁴⁶

El cuestionario de **Redes Sociales de Apoyo** se realiza adaptación para agregar los apoyo social laboral, ya que este solo media el apoyo social extra laboral, se encontró una fiabilidad de la escala con índices de consistencia interna de las diferentes subescalas, variando entre .35 y .86, alpha de Cronbach general de .744.⁴⁷

Para la evaluación de la **autoestima** se recurrió a una adaptación del Cuestionario de Autoestima "IGA-2000, este es un instrumento con 25 reactivos y que cuenta con tres opciones de respuesta "siempre", "a veces" y "nunca", el original está diseñado para ser aplicado a escolares y no a trabajadores, sin embargo cuenta con la ventaja de haber sido diseñado para el medio mexicano y con un bien realizado proceso de diseño y validación, partiendo desde un estudio de redes semánticas (19) hasta la validación del constructo y un alpha de Cronbach de 0.8090, evaluándose en autoestima baja, media y alta (ídem 45).

7.6 OPERACIONALIZACION.

Las variables se operacionalizarán en los mismos cuestionarios.

Cuestionario de autoestima, números del 0 al 2, para siempre, a veces, nunca, establecido ya en el cuestionario el acomodo para cada pregunta.

En el inventario de Recursos Sociales la numeración es del 0 al 3 aplicando diferentes respuestas como muy frecuente, poco frecuente, nunca o casi nunca. Letras a, b, c. Para respuestas, material y económico, emocional y/o afectivo,

material y afectivo. Números del 1 al 3 para muy satisfecho, algo satisfecho y poco o nada satisfecho.

Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo, para el apartado A, números del 4 al 0 para reconocer violencia y acoso psicológico en la persona y corresponde a Muy frecuente, Frecuentemente, Algunas veces, casi nunca, nunca. Con respecto a sus compañeros apartado B, del 1 al 3, menos que a mis compañeros, igual que a mis compañeros, más que al resto de mis compañeros. En el apartado C correspondiente a las personas que me realizan esto, es 1 al 3, siendo mi superior, compañeros de trabajo, subordinados.

Factores psicosociales en el trabajo se operacionalizará del 0 al 4, correspondiente a nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

7.7 ESCALAS DE MEDICION DEL INSTRUMENTO

Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo.

El cuestionario tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo.

El instrumento califica dos elementos:

- 1) La violencia psicológica en el trabajo en general; y
- 2) El acoso psicológico en el trabajo.

La Violencia psicológica en el trabajo en general.

Este apartado se califica sumando los puntos obtenidos en la primera serie de opciones de cada ítem o reactivo:

"Muy frecuentemente" "Frecuentemente" "Algunas veces" "Casi nunca"
"Nunca"

Se obtendrán dos calificaciones derivadas de aquí: la presencia de eventos de violencia y la intensidad de los mismos.

La presencia de violencia será evaluada por la cantidad de diferentes formas o eventos de violencia psicológica que la persona sufre en su ambiente de trabajo y se determina por el numero de reactivos en que el sujeto contesto cualquier cosa diferente a **"Nunca"**, ya que cualquiera de las otras respuestas posibles indica que la conducta violenta está presente y señalará como "positivo" el reactivo.

Se obtiene simplemente contando cuantas respuestas de las 22 posibles fueron diferentes a "Nunca".

La presencia de la violencia psicológica en el trabajador estudiado será considerada:

- | | | | | |
|---|---|-------|---|---|
| 1 | = | Alta | = | 5 o más reactivos contabilizados positivos. |
| 2 | = | Media | = | Entre 1 y 4 reactivos positivos. |
| 3 | = | Nula | = | Ninguno de los reactivos es calificado como positivo. |

La INTENSIDAD se cuantifica uniendo en número de conductas violentas presentes a la frecuencia con que cada una de estas conductas se da, y se obtiene otorgando, a las respuestas dadas por el sujeto, el siguiente puntaje:

| | | |
|--------------------|---|---|
| Muy frecuentemente | = | 4 |
| Frecuentemente | = | 3 |
| Algunas veces | = | 2 |
| Casi Nunca | = | 1 |
| Nunca | = | 0 |

La INTENSIDAD de la violencia Psicológica en el trabajador estudiado se considera conforme a la siguiente tabla:

| | | |
|--------------------|---|-----------------|
| Alta intensidad | = | 45 o más puntos |
| Mediana intensidad | = | 23 a 44 puntos |
| Baja Intensidad | = | 1 a 22 puntos |
| Nula | = | 0 puntos |

El Acoso Psicológico en el Trabajo.

Se cuantifica a partir de las respuestas obtenidas en la segunda serie de opciones de cada ítem o reactivo:

"Menos que a mis compañeros" "Igual que a mis compañeros" "Mas que al resto de mis compañeros".

Deben anularse los casos que el trabajador haya contestado "Mas que al resto de mis compañeros" y que la respuesta a la primera serie de opciones haya sido "Nunca", pues sería una situación incongruente y debe sospecharse que las instrucciones o el instrumento mismo, no fueron adecuadamente comprendidos.

La presencia de Acoso Psicológico en el trabajador debe considerarse:

3. Nula o baja = 0 a 3 puntos
2. Media = 4 a 7 puntos
1. Alta = 8 o más puntos.

La pregunta final que se presenta sobre "La (s) persona (s) que me producen las cosas arriba mencionadas es (son)": se aplica exclusivamente para determinar el "Tipo de Acoso Psicológico" (descendente, horizontal o ascendente) en caso de existir.

Cuestionario de autoestima.

La forma de calificación de la Escala de autoestima en esta adaptación, se lleva a cabo asignando un valor de 0 a 2 a cada una de las opciones de respuesta, y la tabla queda de la siguiente manera:

| ALTO | MEDIO | BAJO O NULO |
|-------|-------|-------------|
| 34-50 | 17-33 | 0-16 |

Cuestionario Inventario de Recursos Sociales.

Se evalúan aspectos extra laborales donde se califican las relaciones con esposo, hijos, familiares, amigos, si es que los tienen. También las relaciones laborales con compañeros, superiores y subordinados, y otra de apoyo social en general donde se juntan las extra laborales y laborales, además de la pregunta intermedia, ¿Qué tipo de soporte dan estas personas?, es de tipo cualitativo para medición de frecuencia de esta variable, mas la escala para las preguntas uno y dos queda de la siguiente manera.

Muy frecuentemente= 1 Poco Frecuente = 2 Nunca o casi Nunca = 3
Muy satisfecho = 1 Algo satisfecho = 2 Poco o nada satisfecho = 3

Extra laborales

4-6 buenas
7-9 moderadas
10-12 malas

Laborales

3-4 buenas

5-7 moderadas

8-9 malas

General

7-11 buenas

12-16 moderadas

17-21 malas.

Factores Psicosociales en el Trabajo.

Se evalúan 7 áreas se realiza la suma en cada una donde para cada ítem se utiliza el número de acuerdo a la frecuencia de exposición donde 0 es para nunca, 1 para casi nunca, 2 algunas veces, 3 casi siempre, 4 siempre y teniendo las siguientes escalas que son:

- 1) Condiciones del lugar de trabajo, escala menor de 9 bajo, de 10 a 22 Medio y Mayor de 23 Alto.
- 2) Carga de Trabajo, Menor de 5 bajo, de 6 a 14 medio y Mayor de 15 alto.
- 3) Contenido y características de la tarea, menor de 6 bajo, de 7 a 17 medio y Mayor de 18 alto.
- 4) Exigencias laborales, menor de 6 bajo, de 7 a 17 medio y mayor de 18 alto.
- 5) Papel del académico y desarrollo de la carrera, menor de 5 bajo, de 6 a 14 medio y mayor de 15 alto.
- 6) Interacción social y aspectos organizacionales, menor de 12 bajo, de 13 a 24 medio y mayor de 25 alto.
- 7) Remuneración del Rendimiento, hasta 4 bajo, de 5 a 8 medio, mayor de 9 alto.

Se agrega en anexo los cuestionarios aplicados, en conjunto con las frecuencias que se obtuvieron de resultados para obviar espacio (anexo 1, 2, 3 y 4).

7.8 PLAN DE EJECUCION, PRUEBA PILOTO.

La prueba piloto se llevo a cabo en los meses de Abril y Mayo 2007, con la aplicación de 40 cuestionarios, se agregaron algunas mejoras al instrumento para proporcionar mayor información, dio la pauta para establecer los tiempos que se invierte en cada cuestionario, observar si alguna pregunta es complicada o requiere de dar mayor información.

El tiempo por persona en los cuatro cuestionarios es de 25 a 30 minutos, y el tiempo de captura es de 7 minutos aproximadamente, esto hace un tiempo total de trabajo por persona de 32 a 37 minutos, multiplicados por las 200 cuestionarios es de 106 horas a 123 horas de tiempo invertido equivalente a 5 días enteros de trabajo, siendo mucho tiempo de producción para la empresa.

El plan de ejecución se realizo en conjunto con trabajo de tesis con mismos cuestionarios realizado por el Dr. Gilberto Arellano, Dr. José Gerardo Alejo Lozada en la Universidad Autónoma de Aguascalientes, donde se apoya a un proyecto regional e internacional, así fue estandarizada la forma de aplicación, la operacionalización y el acomodo de la información en el estadístico para facilitar el análisis y poder utilizar la información de los que participen en el mismo proyecto.

7.6 ORGANIZACIÓN DEL ESTUDIO.

Recursos humanos:

El personal que intervino en el estudio es la medico de la empresa y una enfermera, con apoyo del tutor de tesis.

Recursos físicos: Instalaciones del Servicio Médico de la empresa, computadora de escritorio, computadora portátil acer, impresora, papel y pluma.

VII.7 PROCEDIMIENTO

Se localizan en lista completa del turno matutino al azar los empleados, después de tener la selección van siendo llamados al Servicio Médico por medio del Supervisor en bloques de 5, se dan instrucciones de llenado además de las que el instrumento ya contiene, se hace referencia a los cuestionados sobre la confidencialidad de los datos, el tiempo promedio de llenado fueron 25 minutos

por personas, entre 20 a 30 minutos de rango. Se capturan en archivo de Excel migrándolos al estadístico SPSS, donde son procesados, en el análisis de la información para las variables de tipo cuantitativo se obtuvieron medidas de tendencia central, también se tomaron porcentajes de las frecuencias para las de tipo cualitativo. Para el análisis inferencial se utilizaron la Chi Cuadrada tomándose como asociación significativa cuando el valor de "p" sea menor de .05, OR mayor de 1 y Chi cuadrada mayor de 3.84 Para 1 grado de libertad y 5.99 para 2 grados de libertad.

Fechas:

Preparación previa al estudio Marzo 2007, Aplicación de prueba piloto Abril y Mayo de 2007, Corrección y planes de ejecución Junio a Agosto 2007, Aplicación de Cuestionarios Septiembre 2007 a Marzo de 2008, Análisis de resultados Junio a Octubre de 2008.

7.11 LIMITACIONES Y POSIBLES SESGOS DEL ESTUDIO

La principal limitación sería que los jefes no permitan salir de sus áreas de trabajo a las personas seleccionadas en la muestra por motivos de producción, al completar la muestra para obtener al menos un valor máximo de error de 5%, pueden ser otras condiciones en las que el trabajador perciba mayor o menor Acoso Psicológico en el Trabajo.

7.12 PROBLEMAS ETICOS

Tal vez no represente un problema ético como tal, pero puede despertar en los empleados la inquietud para conocer más, tal vez represente un problema para la empresa en caso de encontrar casos severos de acoso o condiciones inadecuadas para llevar a cabo su trabajo.

7.13 PRESUPUESTO

Fue de aproximadamente \$3000.00 pesos mexicanos se puede llevar a cabo el estudio.

8. RESULTADOS Y DISCUSIONES

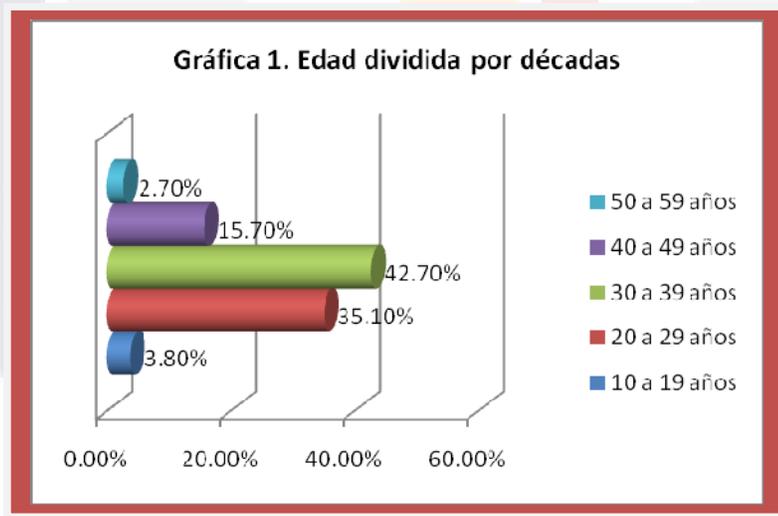
8.1 DATOS GENERALES

Se aplicaron 223 cuestionarios de los cuales se eliminaron 38 por no haberse contestado completamente, siendo analizados 185 como se muestra a continuación.

Un 19.5% del personal cuestionado es de sexo masculino, un 80.5% femenino, similar a los porcentajes que se presentan en la población general de la empresa (75% mujeres y 25% hombres). El sexo femenino predomina en esta empresa, es un perfil de contratación debido al tipo de trabajo con piezas pequeñas.

El 60% (112) refirió tener pareja y el 40% (73) no.

Con respecto a la edad encontramos que las edades de mayor frecuencia se encuentran de los 20 a los 40 años en un 78%, con una media de 32 misma cantidad para mediana, con una moda de 37 años y varianza de 7.9, mínimo de 18 y máximo de 55, similar a las edades del universo, dividido por décadas encontramos:



Se dispone la información en décadas para hacer más fácil su interpretación y el cruce con otras variables, son personas en edad reproductiva y activa, mas los adultos mayores no son motivo de exclusión para trabajar en esta empresa.

Por puesto de trabajo el 81% (151) fueron operarios y el 19% (34) administrativos. Se mostró un porcentaje de subordinados fue de 91.9% y un 8.1% superiores.

La escolaridad mínima fue primaria, la máxima postgrado, siendo secundaria con un 50.8%, seguido de preparatoria en un 18.9%, técnico o equivalente en un 13.5%, licenciatura en 12.4%, primaria 2.7%, postgrado 1.6%. Siendo un 14.6% (27) profesionales, y un 85.4% (158) no profesionales.

La escolaridad que predomina es secundaria, ya que en algún tiempo las contrataciones eran con escolaridad mínima de secundaria, actualmente se ha

ampliado la escolaridad hasta primaria terminada por motivos de retención de personal, es mayor la proporción de no profesionales que profesionales. Los porcentajes son muy similares a la población como se muestra en los antecedentes de la empresa.

Los resultados de los cuatro cuestionarios, se muestran a continuación:

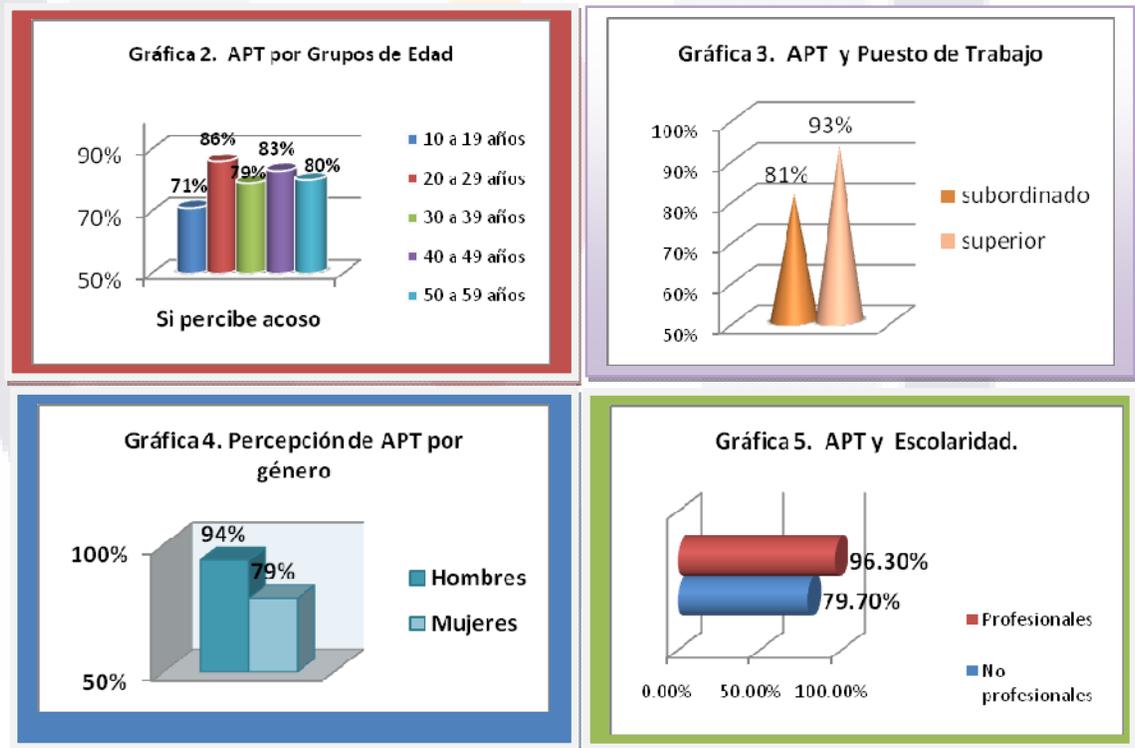


8.2 ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO (APT)

En este tema se abordaron preguntas sobre acoso psicológico en el trabajo (Leymann, 1996), donde el instrumento en primera instancia mide la frecuencia con la que han sido sometidos o no a acoso laboral, en el segundo apartado (B) observamos el acoso comparado con sus compañeros de trabajo, si la persona observa menos, mas acoso, o igual acoso o bien que no existe acoso ni en sus compañeros ni en el mismo, el tercer apartado (C), es sobre quien ha causado el acoso, o bien si la pregunta del apartado (A) fue contestada como nunca, el resultado automáticamente es nulo o no aplica para (C).

Los resultados de las frecuencias para cada pregunta se encuentran en Anexo No 1.

Las frecuencias se distribuyen de la siguiente manera en porcentajes:



La gráfica 2 nos muestra porcentajes muy similares para la presencia de acoso laboral en el trabajo por grupos de edad, mas la edad donde se presenta con mayor frecuencia es en el grupo de 20 a 29 años, y disminuye en el grupo de 18 años a 19 años, ya que no se contrata gente menor de 18 años, también se disminuye en el grupo de 50 a 59 años, el grupo está dado por personas con mucha antigüedad en la empresa en su mayoría.

La grafica 3 observamos que el acoso se presenta más en los superiores que en los subordinados, el grupo de superiores debe dar resultados del personal y producción.

Observamos la distribución en hombres con acoso laboral es mayor que en las mujeres (gráfica 4), tienen mayor carga de trabajo, se les asigna mayor número de tareas y las mujeres por lo general no ejercen funciones de supervisión en general se encuentran en áreas de producción.

En la grafica 5 sigue el mismo patrón donde los profesionales son los que perciben mayor acoso que los no profesionales, la mayor parte de los que ejercen supervisión son profesionales, el ejercer supervisión ya es un evento por demás estresante y pueden percibir mayor acoso. Ahora mostraremos algunos resultados sobre acoso laboral aplicando las escalas de medición.

ACOSO LABORAL APLICANDO LAS ESCALAS DE MEDICION:

Encontramos el acoso laboral en sus diferentes escenarios a continuación mostramos los resultados obtenidos:

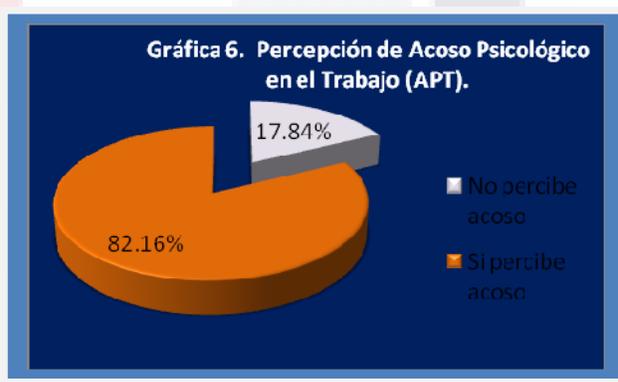
1. PERCEPCION DE ACOSO LABORAL

Si ha recibido o no algún tipo de acoso psicológico en el trabajo.

Sobre la presencia de acoso, las personas que en todos los reactivos contestaron nunca, son las que no han percibido acoso, si contestaron algún reactivo y son las que sí han recibido acoso, en este apartado no se evalúa intensidad.

Tabla 2.

| Acoso laboral (Reagrupado en dos Categorías) | | |
|---|------------|--------|
| | Frecuencia | % |
| No percibe acoso | 33 | 17.84% |
| Si percibe acoso | 152 | 82.16% |
| Total | 185 | 100% |



La mayor parte de los trabajadores ha percibido acoso psicológico en el trabajo, puede ser en forma aislada y no significativa, pero puede haber alguien con una intensidad elevada o recibe distintas formas de APT, se muestra en los puntos 2 y 3.

2. NIVEL DE VIOLENCIA PSICOLOGICA EN EL TRABAJO

La tabla 2 nos muestra el nivel de acoso laboral en el trabajo de acuerdo al número de reactivos contestados positivos, cada pregunta es diferente, esto se traduce que la persona puede ser sometida a distintas formas de acoso psicológico en el trabajo, sin medir intensidad aún.

Tabla 3.

| Nivel de Acoso Psicológico en el Trabajo en General | | |
|---|------------|---------|
| | Frecuencia | % |
| Alta (más de 5 reactivos) | 88 | 47.57% |
| media y baja (hasta 4 reactivos) | 64 | 34.59% |
| Nula (0 reactivos) | 33 | 17.84% |
| Total | 185 | 100.00% |



Se muestra un alto porcentaje 47.57% que percibe diferentes formas de acoso laboral en el trabajo. El 17.84 sigue siendo para los nunca han percibido acoso y el 34.69% contesto hasta 4 reactivos positivos para APT.

3. INTENSIDAD DE LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO

Nos referimos con que intensidad se ha presentado el acoso psicológico en el trabajo, sabemos que existe el acoso, sabemos que tiene diferentes formas de presentarse pero con que intensidad ha sido presentada se muestra de acuerdo a la frecuencia del acoso, donde 0 es para nunca, 1 es para casi nunca, 2 algunas veces, 3 frecuentemente, 4 muy frecuentemente, la suma final se adapta a la escala establecida, donde encontramos:

Tabla 4.

| Intensidad de la Violencia Psicológica en el trabajo | | |
|--|------------|---------|
| | Frecuencia | % |
| Nula (0 puntos) | 33 | 17.83% |
| baja intensidad (1 a 22 puntos) | 124 | 67.04% |
| Mediana intensidad (23 a 44 puntos) | 25 | 13.51% |
| Alta Intensidad (Mas de 45 puntos) | 3 | 1.62% |
| Total | 185 | 100.00% |



El trabajador percibe violencia psicológica en el trabajo (APT), pero la intensidad de la misma es un pequeño porcentaje que lo percibe en alta intensidad.

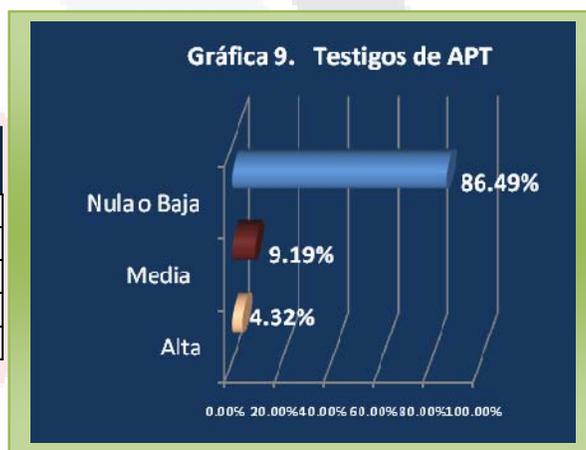
Un 15% del personal ha recibido acoso psicológico en el trabajo de mediana a alta intensidad. Este es el grupo vulnerable de nuestro estudio, y donde el 1.62% puede llegar a presentar alguna enfermedad debido al APT.

4. PERCEPCION DE MAYOR ACOSO EN SUS COMPAÑEROS.

El apartado B del cuestionario pregunta como percibe el acoso con respecto a sus compañeros (testigos), si es en forma igual a sus compañeros, mas o menos que sus compañeros, aquí evaluamos el número de reactivos con menos que a mis compañeros, dejando una escala de la siguiente manera y con los siguientes resultados:

Tabla 5.

| Percepción del trabajador sobre acoso en sus compañeros | | |
|---|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Alta (Mas de 8 reactivos) | 8 | 4.32% |
| Media (4 a 7 reactivos) | 17 | 9.19% |
| Nula o Baja (0 a 3 reactivos) | 160 | 86.49% |
| Total | 185 | 100.00% |



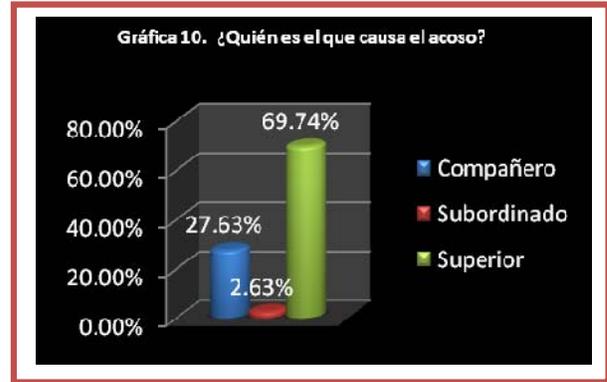
Aquí podemos observar que casi un 15% de los trabajadores observaron mas acoso en sus compañeros que en ellos mismos. Es muy común estar de observador cuando se presenta el APT en otros, y un 15% de los trabajadores lo refieren el 4.32 contesto en mas de 8 reactivos.

5. ¿QUIEN REALIZA EL ACOSO?

Se refiere al apartado C donde pregunta ¿Quién realiza el acoso? Supervisor, compañeros, subordinados, de los 22 reactivos se toma la frecuencia maxima contestada por cada trabajador, y es el que se coloca como resultado para este apartado, encontramos lo siguiente:

Tabla 6.

| ¿Quién realiza el acoso? | | |
|--------------------------|------------|---------|
| | Frecuencia | % |
| Compañero | 42 | 27.63% |
| Subordinado | 4 | 2.63% |
| Superior | 106 | 69.74% |
| Total | 152 | 100.00% |



Encontramos que el trabajador percibe mayor acoso de parte del superior, quedando en segundo lugar los compañeros y en último lugar subordinados. Solo se consideran los que han percibido acoso psicológico en el trabajo.

8.3 CUESTIONARIO DE AUTOESTIMA

Los resultados que muestra este cuestionario son los siguientes: en las preguntas con respecto a la imagen que tienen de ellos mismos (preguntas 1, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 23), obtuvimos porcentajes altos de una buena imagen de sí mismos.

Con respecto al apoyo que les brindan sus familias o seres queridos también se obtienen porcentajes altos con respuestas favorecedores al apoyo familiar o social a su persona (preguntas 2, 8, 14, 18, 20, 21, 24).

Donde los resultados no fueron iguales fue con respecto a las metas, proyectos, planes de vida, estudios, en general metas que ellos no han podido alcanzar como lo habían proyectado, es aquí donde la calificación se vio en su mayoría en termino intermedio (preguntas 5, 11, 17, 22, 25) Anexo No 2.

Utilizando las escalas de medición, observamos que la mayor parte tiene una autoestima alta o media, mas no encontramos gente con autoestima baja.

Tabla 7.

| Calificación de la escala de autoestima | | |
|---|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Alto | 157 | 84.8 |
| Medio | 28 | 15.2 |

Los redes sociales de apoyo son importantes para el trabajador, en seguida mostramos los resultados del cuestionario de inventario de Recursos Sociales, o Redes Sociales de Apoyo.

8.4 CUESTIONARIO INVENTARIO DE RECURSOS SOCIALES

Las preguntas utilizadas en el instrumento y las frecuencias se encuentran en el anexo no 3.

En este cuestionario observamos si cuenta o no con cierto tipo de contacto social en el ámbito laboral (supervisor, compañeros, subordinados), extra laboral (esposo, hijos, familiares, amigos), preguntas acerca del tipo de apoyo que estos proporcionan, además en qué grado están satisfechos con estas relaciones, de acuerdo a la percepción de cada trabajador.

Encontramos en preguntas generales las siguientes respuestas:

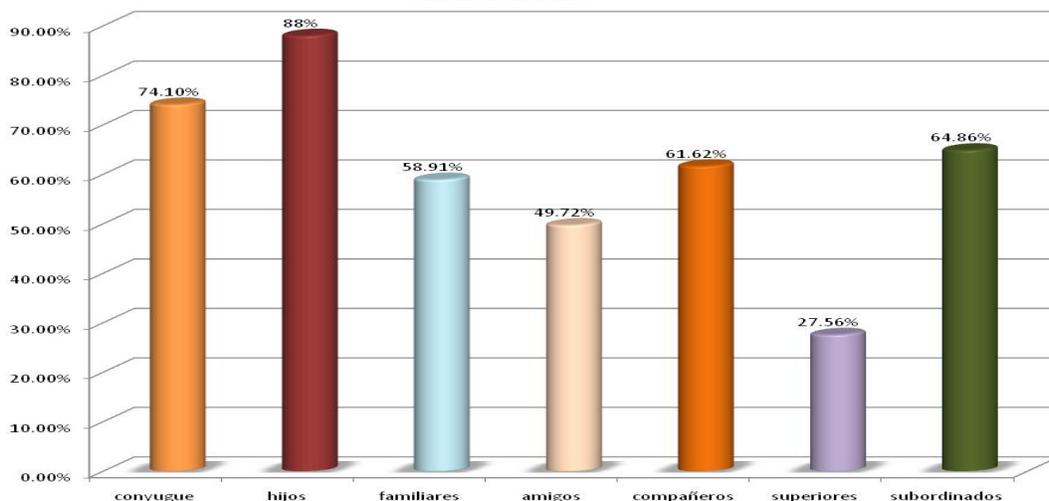
El 32.4% no tiene hijos (60) y el 67.6% (125) si los tiene, en promedio de 2 hijos con un rango de 1 mínimo y 5 máximo, la edad reproductiva es la que predomina en este grupo estudiado. El 100% tiene parientes, sobrinos, hermanos, familiares. El 97% (179) tiene amigos y el 3% (6) no los tiene.

Sobre las escalas obtuvimos los siguientes resultados:

1. COMUNICACION

Se comparan los diferentes grupos estudiados extra laborales y laborales, con respecto a la frecuencia de la comunicación.

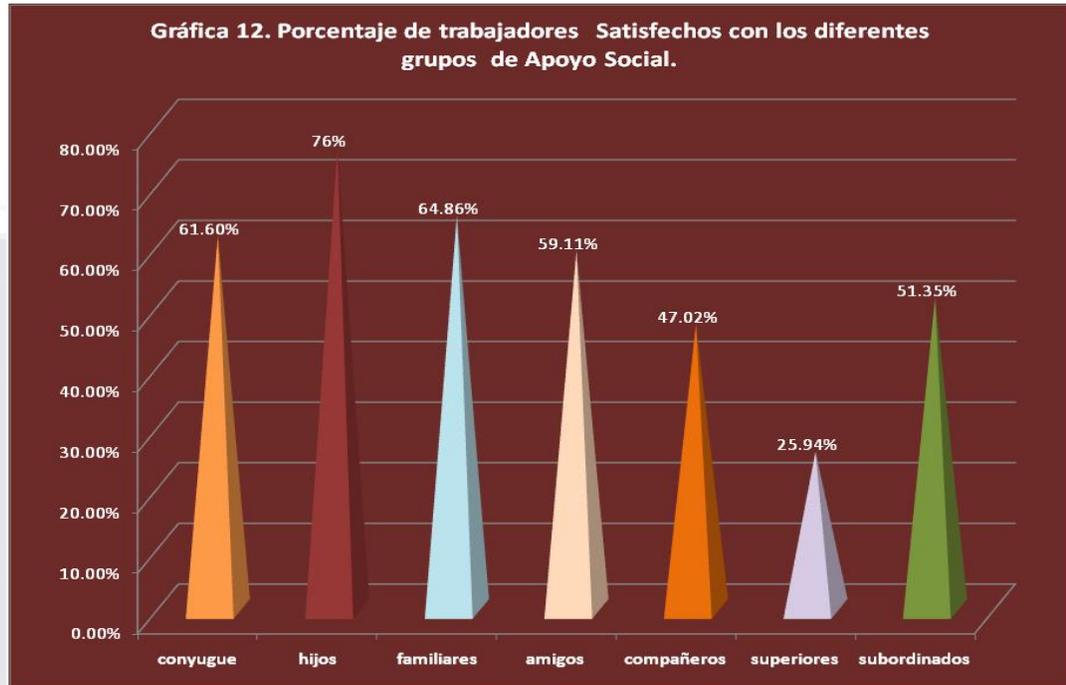
Gráfica 11. Frecuencia de la comunicación con los diferentes grupos de redes sociales.



Los trabajadores se comunican con mayor frecuencia con sus hijos y con su pareja, tenemos porcentajes medios para la comunicación con familiares, amigos y subordinados, pero con los superiores la comunicación esta notablemente disminuida

2. SATISFACCION.

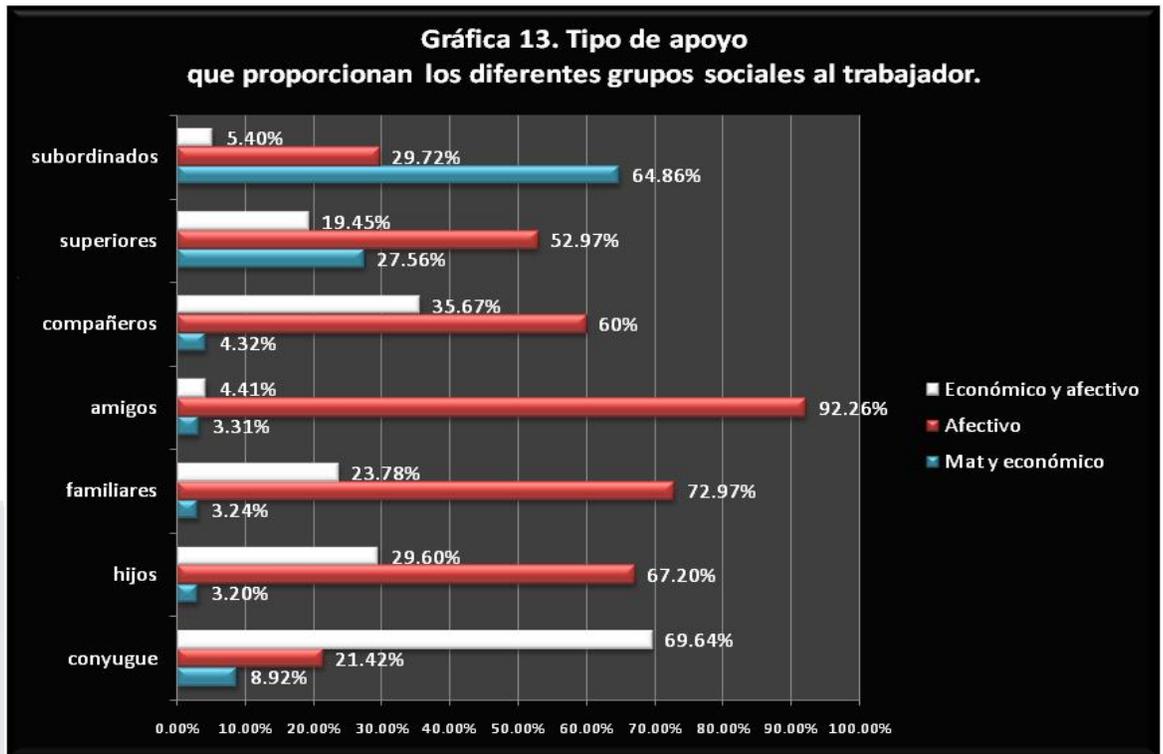
La siguiente comparación se realiza con respecto al grado de satisfacción con sus relaciones sociales extra laborales y laborales, obtuvimos lo siguiente:



Con respecto a satisfacción tenemos porcentajes menores que en comunicación pero siguen el patrón similar en cuanto a proporción, donde se encuentran mas satisfechos con la relación con sus hijos y menos satisfechos con la relación con sus superiores, pero los trabajadores refirieron estar mas satisfechos con sus familiares que con su pareja a pesar de que la comunicación es mayor con el conyugue.

3. TIPO DE APOYO QUE PROPORCIONAN.

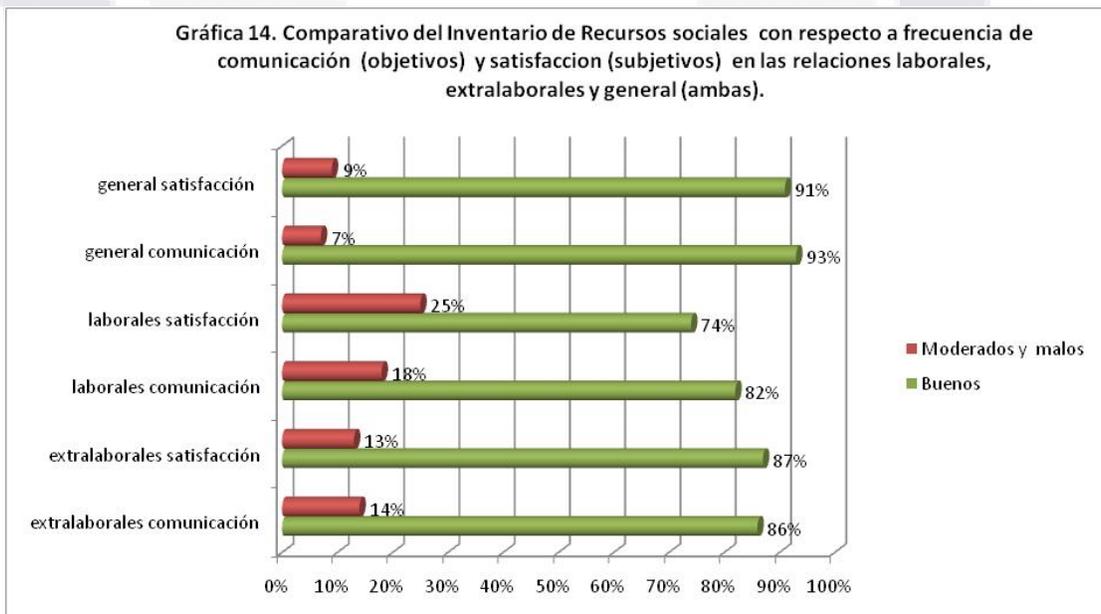
Se muestran las diferentes redes sociales que tipo de apoyo dan al trabajador, puede ser material y económico (dinero o relación de trabajo), económico y emocional (incluyendo relación de trabajo o dinero y el factor emocional), y solamente emocional, ver gráfica 13.



8.5 ESCALA DEL APOYO SOCIAL REFERIDO POR EL TRABAJADOR.

Al aplicar la escala se obtuvieron resultados de los cuestionarios en cuanto a comunicación y satisfacción divididos en extralaborales y laborales y la suma de ambos, que es en general, quedando de la siguiente manera:

Se hace notable la disminución del porcentaje en los recursos sociales laborales subjetivos, donde el grado de satisfacción esta disminuida como lo observamos claramente en la grafica 14.



Estos comparativos nos dan un panorama social, donde en otros estudios coinciden que el grado de satisfacción es mayor fuera del trabajo, también la frecuencia de comunicación, que aunque no es notable la disminución del porcentaje en la comunicación si lo es en el grado de satisfacción en sus relaciones de trabajo.

Revisaremos los resultados del cuestionario sobre factores psicosociales en el trabajo.



8.6 CUESTIONARIO FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

El cuestionario Factores psicosociales en el Trabajo se divide en 7 rubros, son los siguientes:

1. Condiciones del lugar de trabajo: Donde se evalúan aspectos físicos como ruido, iluminación, temperatura, higiene, químicos, microorganismos, espacios, equipo de trabajo.
2. Carga de trabajo: Aquí habla sobre la cantidad de actividades a realizar, si son de su competencia, horas extras, trabajo en fin de semana o en vacaciones.
3. Contenido y características de la tarea: Si es rutinaria, si puede adquirís conocimientos o habilidades nuevas, si ejerce supervisión.
4. Exigencias laborales: Si su trabajo es complejo, requiere de esfuerzo físico, mental, o dificultad para ingresar a estímulos o bonos de productividad.
5. Papel laboral y desarrollo de la carrera: Si realiza trabajos de acuerdo a su profesión o habilidad, si hay oportunidades de desarrollo profesional, capacitación.
6. Interacción social y aspectos organizacionales: Relación con sus compañeros, jefes, participación en la toma de decisiones, satisfacción de su trabajo.
7. Remuneración y rendimiento: Conformidad con el salario, estímulos económicos, prestaciones.

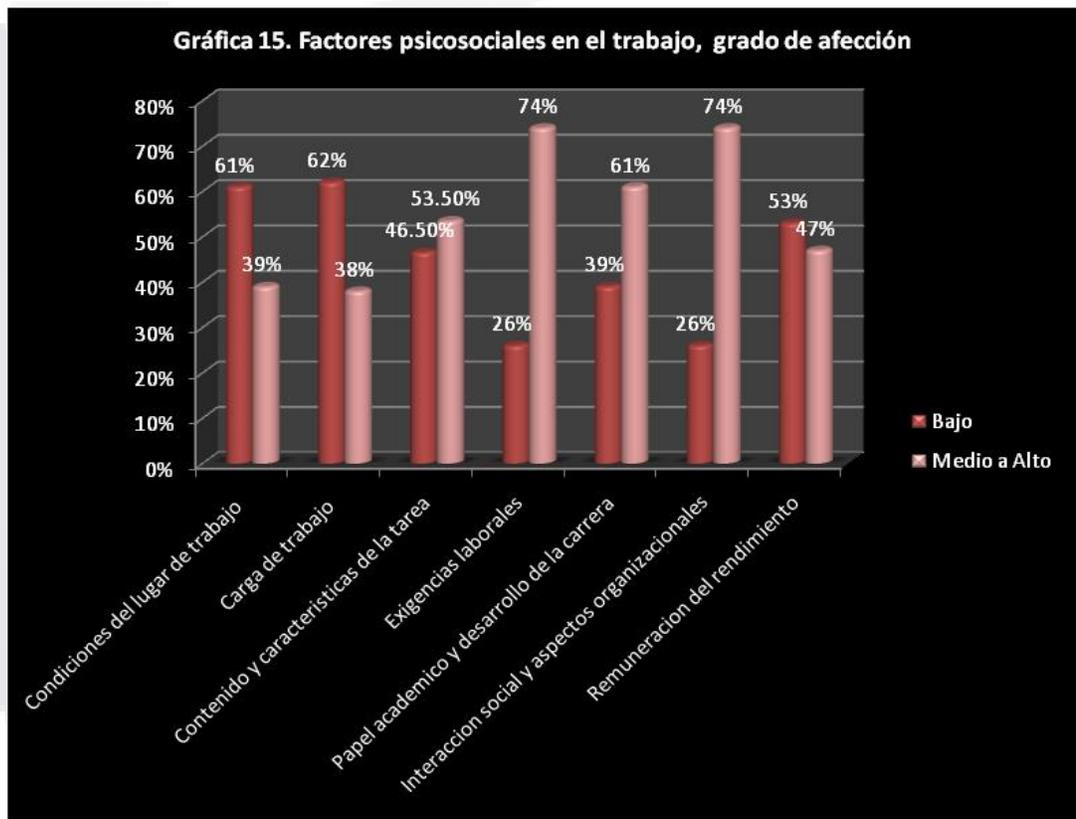
| | "Condiciones del Lugar de Trabajo" | | "Carga de trabajo" | | "Contenido y Características de la Tarea" | |
|-------|------------------------------------|------|--------------------|------|---|--------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Alto | 2 | 2% | 0 | 0% | 1 | 0.50% |
| Medio | 69 | 37% | 70 | 38% | 85 | 46% |
| Bajo | 114 | 61% | 115 | 62% | 99 | 53.50% |
| Total | 185 | 100% | 185 | 100% | | |

Tabla 8

| | "Exigencias Laborales" | | "Papel Académico del desarrollo de la carrera" | | "Interacción Social y Aspectos Organizacionales" | | "Remuneración del Rendimiento" | |
|-------|------------------------|------|--|------|--|--------|--------------------------------|------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Alto | 29 | 16% | 2 | 1% | 1 | 0.50% | 18 | 10% |
| Medio | 108 | 58% | 111 | 60% | 47 | 25.50% | 69 | 37% |
| Bajo | 48 | 26% | 72 | 39% | 137 | 74% | 98 | 53% |
| Total | | 100% | | 100% | | 100% | | 100% |

| Factores Psicosociales en el Trabajo "Valoración General" | | |
|---|------------|------|
| | Frecuencia | % |
| Bajo | 104 | 56% |
| Medio | 81 | 44% |
| Total | 185 | 100% |

La escala se establece en alto, medio y bajo, donde el nivel alto son los que están expuestos en forma negativa a los factores psicosociales, se refiere a intensidad, y los de nivel bajo no están expuestos o son poco expuestos. En la grafica 15 se muestra la distribución dividida en los que tiene poca exposición o nula (bajo) y los que están expuestos (medio a alto).



Las condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, se muestra un porcentaje menor de los expuestos a los poco o nada expuestos, en contenido y características de la tarea, remuneración del rendimiento el porcentaje es similar a 50 y 50, en exigencias laborales, papel académico y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales, se dispara notablemente los trabajadores muestran mayor exposición a aspectos negativos en estos factores psicosociales estudiados. Relacionaremos el acoso laboral con las diferentes variables, buscando asociación estadística

8.7 ASOCIACION DE VARIABLES

Los instrumentos aplicados nos permitieron obtener los siguientes resultados aplicando la Chi Cuadrada de Pearson.

Tabla 9.

| ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO EN ASOCIACIÓN CON OTRAS VARIABLES | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------|------------|----|-------------------|-------------------------------|----------------|------------|-------|-------|----------------------------|-----------------------|----|
| VARIABLES | EMPRESA | | | | | 670 ESTATAL | | | | | | |
| | X ² | VALOR DE P | GL | IC95% | OR Y REFERENCIA ASOCIACION | X ² | VALOR DE P | GL | IC95% | OR Y REFERENCIA ASOCIACION | | |
| SEXO | 4.601 | 0.032 | 1 | >.051 <.984 | 4.46 >MASC <FEM* | SI | 0.359 | 0.549 | 1 | >.782 <.1.589 | >FEM <MASC | NO |
| PUESTO REAGRUPADA (SUPERIOR Y SUBORDINADO) | 1.390 | 0.238 | 1 | >.412 <25.596 | >SUP <SUB** | NO | 1.290 | 0.256 | 1 | >.543 <1.177 | >SUB <SUP | NO |
| ESCOLARIDAD (PROFESIONAL Y NO PROFESIONAL) | 4.309 | 0.038 | 1 | >.863 <50.511 | 6.603 >PROF <NO PROF*** | SI | 4.079 | 0.043 | 1 | >.483 <.990 | 1.44>PROF <NO PROF | SI |
| AUTOESTIMA | 2.575 | 0.109 | 1 | >.720 <14.205 | >MEDIO<ALTO | NO | 17.997 | .000 | 2 | NA | >ALTO <BAJA | SI |
| COMUNICACIÓN REDES SOCIALES EXTRALABORALES | 0.067 | 0.796 | 1 | >.371 <3.043 | >MOD <BUENOS | NO | 2.541 | 0.111 | 1 | >.886 <3.099 | >MOD <BUENO | NO |
| SATISFACCIÓN REDES SOCIALES EXTRALABORALES | 0.373 | 0.541 | 1 | >.244 <2.102 | BUEN= MOD**** | NO | 5.505 | 0.019 | 1 | >1.125 <4.493 | >MOD <BUEN | SI |
| COMUNICACIÓN REDES SOCIALES LABORALES | 1.953 | 0.377 | 2 | NA | >MALOS<BUENO | NO | 6.062 | 0.48 | 2 | NA | >MALOS<BUENO | SI |
| SATISFACCION REDES SOCIALES LABORALES | 0.219 | 0.896 | 2 | NA | BUEN= MOD | NO | 34.822 | .000 | 2 | NA | >MALOS<BUENO | SI |
| COMUNICACIÓN CON TODAS LAS REDES SOCIALES DE APOYO | 0.982 | 0.322 | 1 | >.344 <21.864 | >MOD <BUEN | NO | 3.051 | 0.081 | 1 | >.909 <4.267 | >MOD <BUENO | NO |
| SATISFACCIÓN CON TODAS LAS REDES SOCIALES DE APOYO | 0.010 | 0.921 | 1 | >.251 <3.487 | BUEN= MOD | NO | 12.979 | 0.002 | 2 | NA | >MALOS<BUENO | SI |
| CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO | 0.028 | 0.030 | 2 | NA | >ALTO <BAJO | NO | 24.157 | .000 | 2 | NA | >ALTO <BAJO | SI |
| CARGA DE TRABAJO CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA | 3.156 | 0.076 | 1 | >.912 <5.084 | >MEDIO<ALTO | NO | 24.644 | .000 | 2 | NA | >ALTO <BAJO | SI |
| EXIGENCIAS LABORALES | 8.049 | 0.018 | 2 | NA | >ALTO <BAJO | SI | 27.025 | .000 | 2 | NA | >ALTO <BAJO | SI |
| PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA INTERACCION SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES | 5.811 | 0.550 | 2 | NA | >ALTO <BAJO | NO | 6.843 | 0.033 | 2 | NA | >ALTO <BAJO | SI |
| REMUNERACIÓN DEL RENDIMIENTO | 10.479 | 0.005 | 2 | NA | >ALTO <BAJO | SI | 42.504 | .000 | 2 | NA | >ALTO <BAJO | SI |
| FACTORES PSICOSOCIALES EN GENERAL | 8.278 | 0.016 | 2 | NA | >ALTO <BAJO | SI | 73.306 | .000 | 2 | NA | >ALTO <BAJO | SI |
| RENDERIMIENTO | 2.884 | 0.236 | 2 | NA | >ALTO <BAJO | NO | 24.833 | .000 | 2 | NA | >ALTO <BAJO | SI |
| FACTORES PSICOSOCIALES EN GENERAL | 16.359 | .000 | 1 | >2.496 <22.198 | 7.44 >MEDIO<BAJO | SI | 47.338 | .000 | 1 | >2.417 <5.017 | 3.44>MEDIO <BAJO | SI |

*Masc=Masculino,Fem=Femenino,**Sup=Superior,Sub=Subordinado,***NoProf=NoProfesional,Prof=Profesional,****Bue=Buenos, Mod=Moderados.

La tabla No. 8. Nos muestra los diferentes resultados encontrados, donde tenemos el valor de la Chi Cuadrada de Pearson(X²), con el Valor de P, los Grados de Libertad (GL), Índice de confianza

al 95% (IC95%) tablas 2x2, Referencia es el valor que esta siendo comparado con mobbing, es decir Mobbing>Alto<Bajo (quiere decir que se percibe en la gente con exposición alta y menos en exposición baja), la respuesta SI o NO sobre si muestra asociación estadísticamente significativa, se muestran en rojo los que si tienen asociación significativa. Se comparan resultados de la empresa y de estudio de Tesis en Aguascalientes sobre Acoso Psicológico en el trabajo con 670 muestras estudiadas (Dr. Arellano, Dr. Alejo, UAA, Presencia de Acoso Psicológico en el Trabajo en Aguascalientes, forma parte de trabajo internacional, 2007-2008) aun no publicada con mismo formato y buscando las mismas asociaciones, trabajo del cual no podemos concluir tajantemente debido a que continuan agregándose mas cuestionarios para completar su muestra.

8.8 VARIABLES CON ASOCIACION A ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO

Empresa de manufactura electrónica en Aguascalientes:

Sexo, Escolaridad (profesionales, no profesionales), Contenido y Características de la tarea, Papel laboral y Desarrollo de la carrera, Interacción social y aspectos organizacionales, Factores Psicosociales en general.

670 Aguascalientes:

Escolaridad, Autoestima, Satisfacción con redes sociales extralaborales, Comunicación con las redes sociales laborales, Satisfacción con redes sociales laborales, Satisfacción de las redes sociales en general, Condiciones del lugar de trabajo, Carga de trabajo, Contenido y Características de la tarea, Exigencias laborales, Papel laboral y Desarrollo de la Carrera, Interacción social y aspectos organizacionales, Remuneración del Rendimiento, Factores Psicosociales en General.

Podemos decir que ambos estudios muestran pocos resultados similares, ya que cada muestra tiene sus características especiales.

Los instrumentos aplicados son extensos, pudiendo manejar resultados de las escalas o con cada una de las variables o reactivos en forma independiente, se pueden buscar en el estadístico SPSS frecuencias de cada pregunta como se muestran en los anexos dedicados a las frecuencias y realizar tantos cruces sea posible, eligiendo las diferentes variables independientes y dependientes para comparar.

9. CONCLUSIONES

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, procesados los mismos y obteniendo la información que de ello se generó conjuntamente con los respectivos análisis, se obtuvieron resultados que me permite presentar el siguiente conjunto de conclusiones.

La investigación de los factores Psicosociales en el Trabajo en México y países de Latinoamérica requieren de mayor publicación, documentación, para establecer cifras de casos y favorecer la legislación al respecto.

Se percibe Acoso Psicológico en el trabajo en la empresa de manufactura electrónica, presentándose más en hombres que en mujeres, en profesionistas que en no profesionistas, en superiores que en subordinados esto se explica ya que los superiores en su mayoría son hombres, el perfil es profesionista para poder ejercer puestos de supervisión, son sometidos a cargas de trabajo intensas donde deben de dar resultados y son presionados con más intensidad que las mujeres.

Las edades donde se presenta con mayor frecuencia son de 20 a 40 años, donde se concentra la mayor parte de la población.

No se presentaron niveles bajos de autoestima. Mas las respuestas encaminadas a la culminación de metas se observaron con calificaciones bajas.

Las redes sociales de apoyo que sobresalieron fueron el apoyo que brindan los hijos y el conyugue al trabajador, y el apoyo social laboral de los superiores se ve realmente disminuido tanto en satisfacción y comunicación con este grupo.

Los factores psicosociales que percibieron los trabajadores con mayor exposición negativa fueron:

Exigencias laborales como trabajos complejos, esfuerzo físico y mental.

Papel laboral y desarrollo de la carrera donde ellos manifestaron no tener oportunidades de capacitación y oportunidades de desarrollo profesional, o realizar funciones que no van de acuerdo a su preparación, esta es una percepción del trabajador, ya que cuenta la empresa con prestación académica, donde se pagan los gastos de los empleados sobresalientes con fines de

especialización para el trabajo, es probable que ellos no soliciten esta ayuda por falta de tiempo o ser negada por no reunir los requisitos necesarios.

Interacción social y aspectos organizacionales se refiere a la relación con sus compañeros de trabajo, participación en la toma de decisiones y satisfacción en su trabajo, rubros que también han sido tratados en el cuestionario de Violencia Psicológica en el trabajo.

Se presento asociación significativa entre la percepción de Acoso Psicológico en el trabajo y:

Sexo, siendo más en hombres que en mujeres, Puesto de trabajo siendo más en superiores que en subordinados.

Percepción negativa de Factores psicosociales en el Trabajo como:

Contenido y características de la tarea: Si es rutinaria, si puede adquirir conocimientos o habilidades nuevas, si ejerce supervisión.

Papel laboral y desarrollo de la carrera: Si realiza trabajos de acuerdo a su profesión o habilidad, si hay oportunidades de desarrollo profesional, capacitación.

Interacción social y aspectos organizacionales: Relación con sus compañeros, jefes, participación en la toma de decisiones, satisfacción de su trabajo.

Además de mostrar asociación estadísticamente significativa en la suma de todos los factores Psicosociales en el Trabajo.

Se encontraron porcentajes diferentes pero sin mostrar asociación estadística con:

Puesto de trabajo, es mayor en Superiores que en Subordinados.

Autoestima, siendo mayor el APT en autoestima media y menor en alta autoestima.

Comunicación con todas las redes sociales de apoyo (extra laboral y laboral), siendo mayor el APT en los que se comunican menos.

Condiciones del lugar de trabajo: Donde se evalúan aspectos físicos como ruido, iluminación, temperatura, higiene, químicos, microorganismos, espacios, equipo de trabajo, siendo mayor el APT en los que perciben mayor exposición negativa.

Carga de trabajo: Aquí habla sobre la cantidad de actividades a realizar, si son de su competencia, horas extras, trabajo en fin de semana o en vacaciones, es mayor la percepción de APT en los que manifiestan mayor exposición negativa.

Exigencias laborales: Si su trabajo es complejo, requiere de esfuerzo físico, mental, o dificultad para ingresar a estímulos o bonos de productividad, se

muestra un porcentaje mayor en los expuestos, estando cerca de tener significancia estadística.

Remuneración y rendimiento: Conformidad con el salario, estímulos económicos, prestaciones, los que refirieron percibir en forma negativa estos factores se presento más APT que en los que no.

No hubo diferencia estadística ni de porcentajes en:

Satisfacción con todas las redes sociales tanto laborales como extra laborales, nos dieron resultados iguales para los que se mostraron satisfechos y los no satisfechos con la percepción de APT.

Existe relación entre percepción de Acoso Psicológico en el Trabajo y sexo, escolaridad, comunicación con las redes sociales de apoyo y Factores Psicosociales en el trabajo.

Se encuentra apoyando a estudio estatal, trabajo no publicado aún, se encuentra aun en desarrollo, con los resultados que se llevan al momento del estudio estatal y empresa de manufactura electrónica en Aguascalientes, son distintos salvo para las respuestas del cuestionario de factores psicosociales, esto nos habla que las poblaciones son diferentes, cada empresa, cada lugar tiene sus características especiales, que pueden no ser casualidad sino mas bien requisitos para poder pertenecer a esa población o agentes a los que están expuestos los trabajadores.

Es necesario hacer extensivo el estudio a los tres turnos para poder hacer inferencia a toda la población de la empresa, aunque se pueden mostrar como diferentes poblaciones ya que son turnos fijos, podríamos nombrar como tres empresas distintas, ya que la población no está expuesta a los cambios continuos de turnos, son los mismos jefes, mismos compañeros, mismo horario.

10. RECOMENDACIONES

1. Completar la muestra, hacer extensivo al turno vespertino y nocturno para realizar comparación entre ellos, además de dar resultados de toda la población de la empresa.
2. Realizar pláticas de información sobre los diferentes tipos de padecimientos causados por el trabajo, teniendo dentro de ellos los relacionados con Factores Psicosociales en el Trabajo, causando síndromes como burnout o APT.
3. Favorecer la comunicación para denunciar a las autoridades pertinentes que están sufriendo Acoso Psicológico en el Trabajo o Factores Psicosociales negativos con alta intensidad, brindar ayuda profesional.
4. Realizar acciones motivacionales, de manejo de estrés para los grupos que se muestran con mayor percepción de Acoso Psicológico en el Trabajo, fortalecer los factores protectores.
5. Promover con los trabajadores la importancia de tener buena salud física y mental, a través de pláticas motivacionales, de inteligencia emocional, que favorezcan a aumentar la confianza en sí mismo y consideración positiva del entorno.
6. Estimular a los empleados que conserven y/o busquen el apoyo social tanto fuera con dentro del trabajo.
7. Involucrar a todos los niveles de trabajo para la solución de los problemas psicosociales en el trabajo.
8. Reducir los agentes estresores en el trabajo.
9. Fomentar las buenas relaciones inter jerárquicas.
10. Estimular a que el trabajador vea la realidad de una manera objetiva para reducir las distorsiones en cuanto a percepción.
11. Fomentar el cariño, afecto, comprensión, de parte de las familias y en general todas las redes sociales del trabajador.
12. Mostrar la importancia al trabajador de las conductas de afrontamiento al estrés con una buena toma de decisiones.

BIBLIOGRAFIA

¹ Juárez, A. Nuevos paradigmas para Nuevos sistemas de trabajo: un reto por la calidad de vida laboral, Foro de las Américas en investigación sobre Factores psicosociales, estrés, y salud en el trabajo. Cuernavaca Morelos, México 2006. disponible en buscador archivo pdf Pág. 1.

² Pincel I. *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Editorial Sal Terrae, Madrid.2001.

³ Aranda, Carolina, et al. Anales de la Facultad de Medicina. ISSN 1025-2583. Julio a Septiembre de 2005. Vol 6. Num 3. Peru. Pag. 226.

⁴ Pando M., et al. Autoestima y redes sociales de apoyo como factores protectores de Mobbing en docentes. Revista de Salud Pública y Nutrición. ISSN 1870-0160. Enero a Junio 2007. Vol 7. Num 2. Moterrey, México.

⁵ Pando M., et al. Factores psicosociales, Universidad de Guadalajara, Guadalajara, Jalisco, México, 2006 Págs. 33-84.

⁶ Doncel C. Informes sobre el Mobbing. Instituto de Estudios Laborales de ESADE, 28 de octubre de 2003, España, disponible en <http://www.conchadoncel.com/mobbing.htm>, revisada el 18 de abril de 2007

⁷ Leymann, H. Mobbing. "The Mobbing Encyclopaedia" , (1996b). Obtenido en: <http://www.leymann.se/English>.

⁸ Farah E. La Gran Plaga del Siglo XXI. Educación y Salud Mental. Revisada en Septiembre 2007, disponible en: <http://www.farah-medina.com/page/modules/news/article.php?storyid=336>.

⁹ OIT. Comunicado de prensa de la OIT. CE132/22, Lunes 20 de Julio de 1998. "Violencia en el trabajo: un problema mundial". Ginebra y Washington D.C.' OIT, 1998.5

¹⁰ Krug. E. et al. 1er informe Mundial sobre la Violencia y la Salud. Washington, D.C., Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud: 2003.19.

¹¹ Hernández, M. "Experto alerta sobre las graves consecuencias del acoso laboral" revisada en Enero 2008, disponible en http://www.cooperativa.cl/p4_noticias/antialone.html?page=http://www.cooperativa.cl/p4_noticias/site/artic/20041123/pags/20041123144019.html.

¹² Artazcos, L. "El acoso moral en el trabajo, un riesgo laboral que se puede prevenir" 19 febrero 2003, España. Revisada en Septiembre 2007, disponible en: http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_436.shtml

¹³ Gonzalez, R. Maltrato Psicológico. "Consecuencias del Acoso Moral". Ed. Espasa. España. 2003. Revisada en Septiembre 2007, disponible en: <http://www.acosomoral.org/grivera2.htm>

- ¹⁴ Doncel C. Informe Randstand. Instituto de Estudios Laborales de ESADE, 28 Octubre 2008, España, revisada el 18 de abril de 2008 y disponible en <http://www.conchadoncel.com/mobbing.htm>.
- ¹⁵ Furnham A. El comportamiento del individuo en las organizaciones Psicología Organizacional, Editorial Alfaomega, México, Junio de 2006.
- ¹⁶ Guizar, M.R. Desarrollo Organizacional, principios y aplicaciones. México, McGraw-Hill Interamericana Editores; 1998.
- ¹⁷ Slipak OE. Estrés laboral. México Alceon.1996
- ¹⁸ Ganong WF. Fisiología Médica. 16 ed. Estados Unidos de Norteamérica: El Manual Moderno; 1998.
- ¹⁹ Sandi C, Venero C, Cordero I. Estrés memoria y trastornos asociados, Editorial Ariel, España, enero 2001.
- ²⁰ Topa Cantisano, Mobbing: a meta-analysis and integrative model of its antecedents and consequences. Psicothema, volume 19, issue 1, Feb 2007 Pags: 88-94.
- ²¹ Topa Cantisano, Mobbing: its relationships with organizational culture and personal outcomes, Psicothema, vol 18, issue 4, Nov 2006, Pags: 766-71.
- ²² Leymann, H.; The content and development of mobbing at work. Rev. European Journal of Work and Organizational Psychology, núm. 2. 1996
- ²³ World Health Organization Global Consultation on violence and Health. Violence\; a public health priority. Geneva: 1996 (documento WHO/EHA/SPI.POA.2)
- ²⁴ Marshaw, J. MSF (Management, Science and Finance). Prevention of Violence at Work, and MSF Guide with Model Agreement and Violence At Work Questionnaire. MSF Health and Safety Information, no 37. En: Leon J. Warshaw, Director. Tomo II. Capitulo 51: la violencia en el lugar de trabajo. Enciclopedia de la Salud y Seguridad en el trabajo de la Organización Internacional del Trabajo. Ginebra; OIT, 1993, pag 2.
- ²⁵ KRUG E. ET AL. Ier informe Mundial sobre la Violencia y la Salud. Washington, D.C., Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud: 2003. pág. 19.
- ²⁶ Rodriguez, J., Forero, L., Hernández, H., Castillo, P. Caracterización de diferentes formas de violencia en el lugar de trabajo y exploración de sus factores asociados. FISO. Instituto Nacional de Medicina y Ciencias Forenses; Bogota, Colombia, 2002-2003 revisada en marzo de 2008, disponible también en: <http://www.colmena-arp.com.co/informacion/fiso/servicios.asp> .

- ²⁷ OIT. Comunicado de prensa de la OIT. CE132/22, Lunes 20 de Julio de 1998. "Violencia en el trabajo: un problema mundial". Ginebra y Washington D.C.' OIT, 1998.5.
- ²⁸ Buvinic M, Morrison A. Technical Note 4: Economic and social consequences of violence. Violence as an obstacle to development. Washington, DC; Interamerican Development Bank, 1999.3-4)
- ²⁹ Lawless, P. Fear and Violence in the Workplace: A Survey Documenting their Experience of American Workers. Minneapolis, Minnesota: Northwestern National Life Insurance. En: Leon J. Warshaw, director. Tomo II. Capítulo 51: la violencia en el lugar de trabajo. Enciclopedia de la Salud y Seguridad en el trabajo de la Organización Internacional del trabajo. Ginebra, OIT, 1993.2.
- ³⁰ Namie, Gary. U.S. Hostile Workplace Survey 2000. Michigan; The Workplace Bullying and Trauma Institute, 2000.1) en una encuesta realizada a finales del año 2000, el 16.8% de la población de trabajadores estadounidenses sufre o ha sufrido de acoso en el trabajo.
- ³¹ Rosenberg, M., Mercy, J. Assaultive violence En: Leon J. Warshaw, director, Tomo II. Capítulo 51: la violencia en el lugar de trabajo Enciclopedia de la Salud y Seguridad en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo. Ginebra, OIT, 1993.2-3.
- ³² (Petras, J. ¿Quién Gobierna el Mundo? Revisada en Septiembre 2007 disponible en : <http://www.eurosur.org/rebellion/petras/petras200502.htm>
- ³³ Comunicado de prensa de la OIT. CE132/22, lunes 20 de julio de 1998. "Violencia en el trabajo: un problema mundial". Ginebra y Washington D.C.' OIT, 1998.5.
- ³⁴ Valette, JC. "Hypotheses de travail pour comprendre le processus de harcèlement moral et agir" revisada en Septiembre 2007 disponible en: <http://www.cgt.fr/06campa/protectionsociale/condtravail/evalurick/risquespro/hypothes.pdf>
- ³⁵ Velásquez, M. Los riesgos psico-sociales en el trabajo, 2003. Revisada en junio 2007 y disponible en: <http://www.arearh.com/salud%20laboral/psicosociales2.htm>
- ³⁶ Sauter, S., Murphy. L., Hurrell, J., Levi, L. Factores Psicosociales y de Organización. En Janne Pager Stellman, directora. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Ginebra; OIT, 1998. 34.1-34.87
- ³⁷ Velásquez, M. Los riesgos psico-sociales en el trabajo, 2003. Revisada en <http://www.arearh.com/salud%20laboral/psicosociales2.htm>.
- ³⁸ OIT. Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra. Informa del Comité Mixto OIT/OMS, 1984. 5-78.

- ³⁹ Karasek R., Baker D., Marxer F., "Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish Men". American Journal of Public Health, 1981; 71: 694-705.
- ⁴⁰ Moncada, S. Artazcos, L. Factores psicosociales. En: Benavides, F.G.; Ruiz-Frutos, C.; Garcia, A.M. eds. Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Barcelona; Masson, S.A., 2000. 389-399.
- ⁴¹ Gillham L., Heber. "Cómo ayudar a los niños a aceptarse sí mismos y a aceptar a los demás" Editorial Paidós Educador. 3^{ra} Edición 1991 Argentina.
- ⁴² Rodríguez Estrada, M., Motivación al Trabajo, Manual Moderno, Segunda edición, México, 1988, Pág. 36-37.
- ⁴³ OMS. Día mundial del medio ambiente. Salud ocupacional: éticamente correcta, económicamente adecuada. Organización Mundial de la Salud (OMS), Ginebra 5 de Junio de 2000. disponible en: <http://www.who.int>
- ⁴⁴ Feedback Networks, Utilizada en Noviembre de 2008
<http://feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculador.htm>.
- ⁴⁵ Pando Manuel, Aranda Carolina, Preciado Lourdes, Franco Sergio, Salazar J. Guadalupe. Validez y Confiabilidad del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) Volumen 11, Num.2, Julio-Diciembre 2006, Revista Enseñanza e Investigación en Psicología).
- ⁴⁶ Pando Manuel, Castañeda Jorge, Gómez, Martin et al, Factores Psicosociales y Síndrome de burnout en docentes de la Universidad del Valle de Atemajac, Guadalajara, México, Revista Salud en Tabasco, México disponible en <http://www.saludtab.gob.mx/salud/revista/index.htm> .
- ⁴⁷ Aranda, C. M. Pando, M.G. Rodríguez, J.G. Salazar, Torres T.M. 2004 Síndrome de Burnout y Apoyo social en los Médicos Familiares de base del IMSS en Guadalajara. Revista de Psiquiatría (en prensa).

ANEXO 1
CUESTIONARIO Y FRECUENCIAS ENCONRADAS VIOLENCIA PSICOLOGICA EN EL TRABAJO IVAPT-PANDO

| ACOSO LABORAL | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------------------|------------|---------------|-----------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|------------------------------------|--|----------|------------|--------------|--------------|-------|--|
| | A | | | | | B | | | C | | | | RECIBE ACOSO | | |
| | Frecuencia de acoso en cada empleado | | | | | Comparado el con sus compañeros | | | Quien le ha causado la respuesta contestada en el apartado A | | | | | | |
| | nunca | casi nunca | algunas veces | frecuente mente | muy frecuente mente | menos que a mis compañeros | igual que a mis compañeros | mas que al resto de mis compañeros | no aplica | superior | compañeros | subordinados | SI | NO | |
| 1. Recibo ataques a mi reputación | 129 | 22 | 28 | 3 | 3 | 59 | 116 | 10 | 129 | 18 | 37 | 1 | 129 | 56 | |
| % | 69.73 | 11.89 | 15.14 | 1.62 | 1.62 | 31.89 | 62.70 | 5.41 | 69.73 | 9.73 | 20.00 | 0.54 | 69.73 | 30.27 | |
| 2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público | 122 | 22 | 35 | 4 | 2 | 40 | 129 | 16 | 122 | 31 | 30 | 2 | 122 | 63 | |
| % | 65.95 | 11.89 | 18.92 | 2.16 | 1.08 | 21.62 | 69.73 | 8.65 | 65.95 | 16.76 | 16.22 | 1.08 | 65.95 | 34.05 | |
| 3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas | 141 | 24 | 15 | 4 | 1 | 52 | 125 | 8 | 141 | 8 | 36 | 0 | 141 | 44 | |
| % | 76.22 | 12.97 | 8.11 | 2.16 | 0.54 | 28.11 | 67.57 | 4.32 | 76.22 | 4.32 | 19.46 | 0.00 | 76.22 | 23.78 | |
| 4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir | 110 | 36 | 28 | 7 | 4 | 21 | 150 | 14 | 110 | 61 | 12 | 2 | 110 | 75 | |
| % | 59.46 | 19.46 | 15.14 | 3.78 | 2.16 | 11.35 | 81.08 | 7.57 | 59.46 | 32.97 | 6.49 | 1.08 | 59.46 | 40.54 | |
| 5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones | 135 | 16 | 26 | 5 | 3 | 23 | 158 | 4 | 135 | 42 | 8 | 0 | 135 | 50 | |
| % | 72.97 | 8.65 | 14.05 | 2.70 | 1.62 | 12.43 | 85.41 | 2.16 | 72.97 | 22.70 | 4.32 | 0.00 | 72.97 | 27.03 | |

| | A | | | | | B | | | C | | | | RECIBE ACOSO | |
|--|--------------------------------------|------------|---------------|-----------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|------------------------------------|--|----------|------------|--------------|--------------|-------|
| | Frecuencia de acoso en cada empleado | | | | | Comparado el con sus compañeros | | | Quien le ha causado la respuesta contestada en el apartado A | | | | | |
| | nunca | casi nunca | algunas veces | frecuente mente | muy frecuente mente | menos que a mis compañeros | igual que a mis compañeros | mas que al resto de mis compañeros | no aplica | superior | compañeros | subordinados | SI | NO |
| 6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo | 142 | 19 | 14 | 8 | 2 | 20 | 158 | 7 | 142 | 25 | 15 | 3 | 142 | 43 |
| % | 76.76 | 10.27 | 7.57 | 4.32 | 1.08 | 10.81 | 85.41 | 3.78 | 76.76 | 13.51 | 8.11 | 1.62 | 76.76 | 23.24 |
| 7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador(a) | 149 | 17 | 14 | 4 | 1 | 20 | 159 | 6 | 149 | 12 | 23 | 1 | 149 | 36 |
| % | 80.54 | 9.19 | 7.57 | 2.16 | 0.54 | 10.81 | 85.95 | 3.24 | 80.54 | 6.49 | 12.43 | 0.54 | 80.54 | 19.46 |
| 8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona | 156 | 14 | 11 | 4 | 0 | 41 | 138 | 6 | 156 | 4 | 24 | 1 | 156 | 29 |
| % | 84.32 | 7.57 | 5.95 | 2.16 | 0.00 | 22.16 | 74.59 | 3.24 | 84.32 | 2.16 | 12.97 | 0.54 | 84.32 | 15.68 |
| 9. se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien | 122 | 14 | 33 | 8 | 8 | 31 | 143 | 11 | 122 | 49 | 12 | 2 | 122 | 63 |
| % | 65.95 | 7.57 | 17.84 | 4.32 | 4.32 | 16.76 | 77.30 | 5.95 | 65.95 | 26.49 | 6.49 | 1.08 | 65.95 | 34.05 |
| atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc. | 127 | 23 | 25 | 7 | 3 | 18 | 159 | 8 | 127 | 44 | 11 | 3 | 127 | 58 |
| % | 68.65 | 12.43 | 13.51 | 3.78 | 1.62 | 9.73 | 85.95 | 4.32 | 68.65 | 23.78 | 5.95 | 1.62 | 68.65 | 31.35 |

| | A | | | | | B | | | C | | | | RECIBE ACOSO | |
|--|--------------------------------------|------------|---------------|-----------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|------------------------------------|--|----------|------------|--------------|--------------|-------|
| | Frecuencia de acoso en cada empleado | | | | | Comparado el con sus compañeros | | | Quien le ha causado la respuesta contestada en el apartado A | | | | SI | NO |
| | nunca | casi nunca | algunas veces | frecuente mente | muy frecuente mente | menos que a mis compañeros | igual que a mis compañeros | mas que al resto de mis compañeros | no aplica | superior | compañeros | subordinados | | |
| 11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros (as) | 126 | 21 | 25 | 7 | 6 | 23 | 147 | 15 | 126 | 50 | 7 | 2 | 126 | 59 |
| % | 68.11 | 11.35 | 13.51 | 3.78 | 3.24 | 12.43 | 79.46 | 8.11 | 68.11 | 27.03 | 3.78 | 1.08 | 68.11 | 31.89 |
| 12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otra áreas de la empresa | 136 | 17 | 21 | 7 | 4 | 11 | 170 | 4 | 136 | 39 | 9 | 1 | 136 | 49 |
| % | 73.51 | 9.19 | 11.35 | 3.78 | 2.16 | 5.95 | 91.89 | 2.16 | 73.51 | 21.08 | 4.86 | 0.54 | 73.51 | 26.49 |
| 13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar | 136 | 21 | 23 | 3 | 2 | 22 | 158 | 5 | 136 | 26 | 21 | 2 | 136 | 49 |
| % | 73.51 | 11.35 | 12.43 | 1.62 | 1.08 | 11.89 | 85.41 | 2.70 | 73.51 | 14.05 | 11.35 | 1.08 | 73.51 | 26.49 |
| 14. Siento que se me impide expresarme | 131 | 16 | 29 | 6 | 3 | 22 | 153 | 10 | 131 | 36 | 15 | 3 | 131 | 54 |
| % | 70.81 | 8.65 | 15.68 | 3.24 | 1.62 | 11.89 | 82.70 | 5.41 | 70.81 | 19.46 | 8.11 | 1.62 | 70.81 | 29.19 |
| 15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo | 142 | 19 | 17 | 6 | 1 | 14 | 163 | 8 | 142 | 20 | 20 | 3 | 142 | 43 |
| % | 76.76 | 10.27 | 9.19 | 3.24 | 0.54 | 7.57 | 88.11 | 4.32 | 76.76 | 10.81 | 10.81 | 1.62 | 76.76 | 23.24 |
| | A | | | | | B | | | C | | | | RECIBE ACOSO | |
| | Frecuencia de acoso en cada empleado | | | | | Comparado el con sus compañeros | | | Quien le ha causado la respuesta contestada en el apartado A | | | | SI | NO |
| | nunca | casi nunca | algunas veces | frecuente mente | muy frecuente mente | menos que a mis compañeros | igual que a mis compañeros | mas que al resto de mis compañeros | no aplica | superior | compañeros | subordinados | | |
| 16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.) | 152 | 18 | 11 | 4 | 0 | 21 | 156 | 8 | 152 | 15 | 16 | 2 | 152 | 33 |
| % | 82.16 | 9.73 | 5.95 | 2.16 | 0.00 | 11.35 | 84.32 | 4.32 | 82.16 | 8.11 | 8.65 | 1.08 | 82.16 | 17.84 |
| 17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la viera no existiera) | 142 | 19 | 20 | 4 | 0 | 18 | 152 | 15 | 142 | 23 | 19 | 1 | 142 | 43 |
| % | 76.76 | 10.27 | 10.81 | 2.16 | 0.00 | 9.73 | 82.16 | 8.11 | 76.76 | 12.43 | 10.27 | 0.54 | 76.76 | 23.24 |
| 18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas | 138 | 18 | 17 | 7 | 5 | 13 | 166 | 6 | 138 | 40 | 5 | 2 | 138 | 47 |
| % | 74.59 | 9.73 | 9.19 | 3.78 | 2.70 | 7.03 | 89.73 | 3.24 | 74.59 | 21.62 | 2.70 | 1.08 | 74.59 | 25.41 |
| 19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme | 165 | 13 | 6 | 1 | 0 | 15 | 168 | 2 | 165 | 16 | 4 | 0 | 165 | 20 |
| % | 89.19 | 7.03 | 3.24 | 0.54 | 0.00 | 8.11 | 90.81 | 1.08 | 89.19 | 8.65 | 2.16 | 0.00 | 89.19 | 10.81 |
| 20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas | 138 | 22 | 20 | 5 | 0 | 16 | 158 | 11 | 138 | 25 | 21 | 1 | 138 | 47 |
| % | 74.59 | 11.89 | 10.81 | 2.70 | 0.00 | 8.65 | 85.41 | 5.95 | 74.59 | 13.51 | 11.35 | 0.54 | 74.59 | 25.41 |
| | A | | | | | B | | | C | | | | RECIBE ACOSO | |
| | Frecuencia de acoso en cada empleado | | | | | Comparado el con sus compañeros | | | Quien le ha causado la respuesta contestada en el apartado A | | | | SI | NO |
| | nunca | casi nunca | algunas veces | frecuente mente | muy frecuente mente | menos que a mis compañeros | igual que a mis compañeros | mas que al resto de mis compañeros | no aplica | superior | compañeros | subordinados | | |
| 21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros | 131 | 16 | 24 | 12 | 2 | 18 | 153 | 14 | 131 | 46 | 7 | 1 | 131 | 54 |
| % | 70.81 | 8.65 | 12.97 | 6.49 | 1.08 | 9.73 | 82.70 | 7.57 | 70.81 | 24.86 | 3.78 | 0.54 | 70.81 | 29.19 |
| 22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo | 127 | 22 | 23 | 8 | 5 | 18 | 156 | 11 | 127 | 47 | 8 | 3 | 127 | 58 |
| % | 68.65 | 11.89 | 12.43 | 4.32 | 2.70 | 9.73 | 84.32 | 5.95 | 68.65 | 25.41 | 4.32 | 1.62 | 68.65 | 31.35 |
| PROMEDIO % | 73.64 | 10.54 | 11.43 | 3.05 | 1.35 | 13.17 | 81.94 | 4.89 | 73.64 | 16.63 | 8.85 | 0.88 | 73.64 | 26.36 |

ANEXO 2
CUESTIONARIO Y FRECUENCIAS ENCONTRADAS SOBRE AUTOESTIMA

| CUESTIONARIO DE AUTOESTIMA | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|--------|------|---------|-------|-------|-----|--|
| | nunca | % | aveces | % | siempre | % | Total | | |
| 1. Tengo plena confianza en mi mismo | 0 | 0 | 57 | 30.8 | 128 | 69.19 | 185 | 100 | |
| 2. soy importante para mi familia | 0 | 0 | 11 | 5.95 | 174 | 94.05 | 185 | 100 | |
| 3. Me siento un perdedor? | 111 | 60 | 66 | 35.7 | 8 | 4.324 | 185 | 100 | |
| 4. Soy una persona muy capaz? | 0 | 0 | 56 | 30.3 | 129 | 69.73 | 185 | 100 | |
| 5. No puedo lograr lo que me propongo? | 51 | 27.57 | 129 | 69.7 | 5 | 2.703 | 185 | 100 | |
| 6. Creo que no valgo nada o valgo muy poco? | 148 | 80 | 32 | 17.3 | 5 | 2.703 | 185 | 100 | |
| 7. Estoy orgulloso de mi mismo? | 3 | 1.622 | 49 | 26.5 | 133 | 71.89 | 185 | 100 | |
| 8. Siento el amor que mi familia me tiene? | 3 | 1.622 | 36 | 19.5 | 146 | 78.92 | 185 | 100 | |
| 9. Me siento un inútil? | 147 | 79.46 | 31 | 16.8 | 7 | 3.784 | 185 | 100 | |
| 10. Soy inteligente? | 0 | 0 | 78 | 42.2 | 107 | 57.84 | 185 | 100 | |
| 11. Cumplo las metas que me propongo? | 3 | 1.622 | 105 | 56.8 | 77 | 41.62 | 185 | 100 | |
| 12. Creo que soy una persona que nadie quiere? | 138 | 74.59 | 41 | 22.2 | 6 | 3.243 | 185 | 100 | |
| 13. Me siento bien conmigo mismo? | 1 | 0.541 | 53 | 28.6 | 131 | 70.81 | 185 | 100 | |
| 14. Creo que me toman en cuenta en mi casa? | 2 | 1.081 | 33 | 17.8 | 150 | 81.08 | 185 | 100 | |
| 15. Me siento inseguro? | 82 | 44.32 | 97 | 52.4 | 6 | 3.243 | 185 | 100 | |
| 16. Soy una persona trabajadora? | 0 | 0 | 14 | 7.57 | 171 | 92.43 | 185 | 100 | |
| 17. Yo tengo éxito en lo que hago? | 2 | 1.081 | 97 | 52.4 | 86 | 46.49 | 185 | 100 | |
| 18. Creo que nadie se preocupa por mí? | 112 | 60.54 | 58 | 31.4 | 15 | 8.108 | 185 | 100 | |
| 19. Me siento feliz? | 3 | 1.622 | 76 | 41.1 | 106 | 57.3 | 185 | 100 | |
| 20. En casa me aceptan como soy? | 4 | 2.162 | 33 | 17.8 | 148 | 80 | 185 | 100 | |
| 21. Siento que nadie me quiere? | 128 | 69.19 | 51 | 27.6 | 6 | 3.243 | 185 | 100 | |
| 22. Soy una persona exitosa? | 3 | 1.622 | 94 | 50.8 | 88 | 47.57 | 185 | 100 | |
| 23. Me quiero mucho a mí mismo? | 1 | 0.541 | 46 | 24.9 | 138 | 74.59 | 185 | 100 | |
| 24. Mis seres queridos me alientan para hacer las cosas? | 1 | 0.541 | 47 | 25.4 | 137 | 74.05 | 185 | 100 | |
| 25. Todo me sale mal? | 80 | 43.24 | 102 | 55.1 | 3 | 1.622 | 185 | 100 | |

ANEXO 3
CUESTIONARIO Y FRECUENCIAS ENCONTRADAS INVENTARIO DE RECURSOS SOCIALES DRA NOEMI

| RECURSOS SOCIALES | | | | | | |
|---|-----|-------|----|------|-------|-----|
| | si | | no | | total | |
| 1. Tiene usted hijos? | 125 | 67.57 | 60 | 32.4 | 185 | 100 |
| 3. Tiene usted parientes, sobrinos, hermanos, primos? | 183 | 98.92 | 2 | 1.08 | 185 | 100 |
| 4. Tiene usted relacion con amigos | 179 | 96.76 | 6 | 3.24 | 185 | 100 |

| 2. Cuantos | total | % |
|------------|-------|------|
| 0 | 60 | 32.4 |
| 1 | 30 | 16.2 |
| 2 | 52 | 28.1 |
| 3 | 28 | 15.1 |
| 4 | 13 | 7.03 |
| 5 | 2 | 1.08 |
| | 100 | |

| | | | | | | | | | | |
|--|----------|-------|-----------------|------|-----------------|-------|----------------------|--------|-------|-----|
| 5. Con que frecuencia ve y habla con su conyugue? | no tiene | | muy frecuente | | poco frecuente | | nunca o casi nunca | | total | |
| | 73 | 39.46 | 83 | 44.9 | 24 | 12.97 | 5 | 2.7027 | 185 | 100 |
| 6. Que tipo de apoyo le porporciona su conyugue? | no tiene | | mat y economico | | emocional | | economico y afectivo | | total | |
| | 73 | 39.46 | 10 | 5.41 | 24 | 12.97 | 78 | 42.162 | 185 | 100 |
| 7. En que grado esta satisfecho con su conyugue? | no tiene | | muy satisfecho | | algo satisfecho | | poco o nada satis | | total | |
| | 73 | 39.46 | 69 | 37.3 | 34 | 18.38 | 9 | 4.8649 | 185 | 100 |
| 8. Con que frecuencia ve y habla con sus hijos | no tiene | | muy frecuente | | poco frecuente | | nunca o casi nunca | | total | |
| | 60 | 32.43 | 110 | 59.5 | 14 | 7.568 | 1 | 0.5405 | 185 | 100 |
| 9. Que tipo de apoyo le porporciona sus hijos? | no tiene | | mat y economico | | emocional | | economico y afectivo | | total | |
| | 60 | 32.43 | 4 | 2.16 | 84 | 45.41 | 37 | 20 | 185 | 100 |
| 10. En que grado esta satisfecho con sus hijos? | no tiene | | muy satisfecho | | algo satisfecho | | poco o nada satis | | total | |
| | 60 | 32.43 | 95 | 51.4 | 29 | 15.68 | 1 | 0.5405 | 185 | 100 |
| 11. Con que frecuencia ve y habla con sus familiares? | no tiene | | muy frecuente | | poco frecuente | | nunca o casi nunca | | total | |
| | 0 | 0 | 109 | 58.9 | 72 | 38.92 | 4 | 2.1622 | 185 | 100 |
| 12. Que tipo de apoyo le porporciona sus familiares? | no tiene | | mat y economico | | emocional | | economico y afectivo | | total | |
| | 0 | 0 | 6 | 3.24 | 135 | 72.97 | 44 | 23.784 | 185 | 100 |
| 13. En que grado esta satisfecho con sus familiares? | no tiene | | muy satisfecho | | algo satisfecho | | poco o nada satis | | total | |
| | 0 | 0 | 120 | 64.9 | 64 | 34.59 | 1 | 0.5405 | 185 | 100 |
| 14. Con que frecuencia ve y habla con sus amigos? | no tiene | | muy frecuente | | poco frecuente | | nunca o casi nunca | | total | |
| | 4 | 2.162 | 90 | 48.6 | 84 | 45.41 | 7 | 3.7838 | 185 | 100 |
| 15. Que tipo de apoyo le porporciona sus amigos? | no tiene | | mat y economico | | emocional | | economico y afectivo | | total | |
| | 4 | 2.162 | 6 | 3.24 | 167 | 90.27 | 8 | 4.3243 | 185 | 100 |
| 16. En que grado esta satisfecho con sus amigos? | no tiene | | muy satisfecho | | algo satisfecho | | poco o nada satis | | total | |
| | 4 | 2.162 | 107 | 57.8 | 72 | 38.92 | 2 | 1.0811 | 185 | 100 |
| 17. Con que frecuencia ve y habla con sus compañeros de trabajo? | no tiene | | muy frecuente | | poco frecuente | | nunca o casi nunca | | total | |
| | 0 | 0 | 114 | 61.6 | 70 | 37.84 | 1 | 0.5405 | 185 | 100 |
| 18. Que tipo de apoyo le porporciona sus | no tiene | | mat y | | emocional | | economico y | | total | |

| | | | | | | | | | | |
|--|----------|----|-----------------|------|-----------------|-------|----------------------|--------|-------|-----|
| compañeros? | | | economico | | | | afectivo | | | |
| | 0 | 0 | 8 | 4.32 | 111 | 60 | 66 | 35.676 | 185 | 100 |
| 19. En que grado esta satisfecho con sus compañeros? | no tiene | | muy satisfecho | | algo satisfecho | | poco o nada satis | | total | |
| | 0 | 0 | 87 | 47 | 93 | 50.27 | 5 | 2.7027 | 185 | 100 |
| 20. Con que frecuencia ve y habla con sus superiores? | no tiene | | muy frecuente | | poco frecuente | | nunca o casi nunca | | total | |
| | 0 | 0 | 51 | 27.6 | 98 | 52.97 | 36 | 19.459 | 185 | 100 |
| 21. Que tipo de apoyo le porporcion sus superiores ? | no tiene | | mat y economico | | emocional | | economico y afectivo | | total | |
| | 0 | 0 | 94 | 50.8 | 45 | 24.32 | 46 | 24.865 | 185 | 100 |
| 22. En que grado esta satisfecho con sus superiores? | no tiene | | muy satisfecho | | algo satisfecho | | poco o nada satis | | total | |
| | 0 | 0 | 48 | 25.9 | 104 | 56.22 | 33 | 17.838 | 185 | 100 |
| 23. Con que frecuencia ve y habla con sus subordinados? | no tiene | | muy frecuente | | poco frecuente | | nunca o casi nunca | | total | |
| | 148 | 80 | 24 | 13 | 11 | 5.946 | 2 | 1.0811 | 185 | 100 |
| 24. Que tipo de apoyo le porporciona sus subordinados? | no tiene | | mat y economico | | emocional | | economico y afectivo | | total | |
| | 148 | 80 | 7 | 3.78 | 5 | 2.703 | 25 | 13.514 | 185 | 100 |
| 25. En que grado esta satisfecho con la relacion con subordinados? | no tiene | | muy satisfecho | | algo satisfecho | | poco o nada satis | | total | |
| | 148 | 80 | 19 | 10.3 | 16 | 8.649 | 2 | 1.0811 | 185 | 100 |

ANEXO 4

CUESTIONARIO Y FRECUENCIAS ENCONTRADAS DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

| | | nunca | | casi nunca | | algunas veces | | casi siempre | | siempre | | total | |
|----------|---|-------|-------|------------|------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------|---------|-------|-------|
| 1.1 | El ruido interfiere en sus actividades | 70 | 37.8 | 40 | 21.62 | 58 | 31.351 | 11 | 5.95 | 6 | 3.243 | 185 | 100 |
| 1.2 | La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada | 79 | 42.7 | 28 | 15.14 | 43 | 23.243 | 16 | 8.65 | 19 | 10.27 | 185 | 100 |
| 1.3 | La temperatura en su área de trabajo no es adecuada | 52 | 28.1 | 33 | 17.84 | 71 | 38.378 | 14 | 7.57 | 15 | 8.108 | 185 | 100 |
| 1.4 | Existe mala higiene en su área de trabajo | 118 | 63.8 | 39 | 21.08 | 19 | 10.27 | 6 | 3.24 | 3 | 1.622 | 185 | 100 |
| 1.5 | Está expuesto (a) a polvos, gases, solventes o vapores | 92 | 49.7 | 28 | 15.14 | 44 | 23.784 | 10 | 5.41 | 11 | 5.946 | 185 | 100 |
| 1.6 | Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores | 132 | 71.4 | 25 | 13.51 | 24 | 12.973 | 2 | 1.08 | 2 | 1.081 | 185 | 100 |
| 1.7 | El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza | 135 | 73 | 19 | 10.27 | 18 | 9.7297 | 7 | 3.78 | 6 | 3.243 | 185 | 100 |
| 1.8 | Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en aulas o espacios para trabajar | 104 | 56.2 | 29 | 15.68 | 31 | 16.757 | 11 | 5.95 | 10 | 5.405 | 185 | 100 |
| 1.9 | No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo | 95 | 51.4 | 19 | 10.27 | 52 | 28.108 | 8 | 4.32 | 11 | 5.946 | 185 | 100 |
| promedio | | | 52.7 | | 15.62 | | 21.622 | | 5.11 | | 4.985 | | 100 |
| 2 | Carga de trabajo | | | | | | | | | | | | |
| | | | nunca | | casi nunca | | algunas veces | | casi siempre | | siempre | | total |
| 2.1 | Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo | 74 | 40 | 34 | 18.38 | 59 | 31.892 | 12 | 6.49 | 6 | 3.243 | 185 | 100 |
| 2.2 | Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades | 115 | 62.2 | 30 | 16.22 | 31 | 16.757 | 6 | 3.24 | 3 | 1.622 | 185 | 100 |
| 2.3 | Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos) | 101 | 54.6 | 31 | 16.76 | 39 | 21.081 | 8 | 4.32 | 6 | 3.243 | 185 | 100 |
| 2.4 | Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa. | 86 | 46.5 | 37 | 20 | 52 | 28.108 | 6 | 3.24 | 4 | 2.162 | 185 | 100 |
| 2.5 | Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo | 100 | 54.1 | 47 | 25.41 | 33 | 17.838 | 4 | 2.16 | 1 | 0.541 | 185 | 100 |
| promedio | | | 51.5 | | 19.35 | | 23.135 | | 3.89 | | 2.162 | | 100 |

| 3 | Contenido y características de la tarea | nunca | | casi nunca | | algunas veces | | casi siempre | | siempre | | total | |
|----------|---|-------|------|------------|-------|---------------|--------|--------------|------|---------|-------|-------|-----|
| | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido | 55 | 29.7 | 34 | 18.38 | 71 | 38.378 | 14 | 7.57 | 11 | 5.946 | 185 | 100 |
| 3.2 | Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros. | 79 | 42.7 | 41 | 22.16 | 56 | 30.27 | 7 | 3.78 | 2 | 1.081 | 185 | 100 |
| 3.3 | Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos | 88 | 47.6 | 28 | 15.14 | 48 | 25.946 | 9 | 4.86 | 12 | 6.486 | 185 | 100 |
| 3.4 | Participa en proyectos que no son de su interés | 125 | 67.6 | 28 | 15.14 | 28 | 15.135 | 3 | 1.62 | 1 | 0.541 | 185 | 100 |
| 3.5 | Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad. | 90 | 48.6 | 35 | 18.92 | 51 | 27.568 | 7 | 3.78 | 2 | 1.081 | 185 | 100 |
| 3.6 | Realiza actividades que no son de su especialidad | 111 | 60 | 37 | 20 | 33 | 17.838 | 3 | 1.62 | 1 | 0.541 | 185 | 100 |
| 3.7 | Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal | 126 | 68.1 | 16 | 8.649 | 15 | 8.1081 | 12 | 6.49 | 16 | 8.649 | 185 | 100 |
| promedio | | | 52 | | 16.91 | | 23.32 | | 4.25 | | 3.475 | | 100 |
| 4 | Exigencias laborales | nunca | | casi nunca | | algunas veces | | casi siempre | | siempre | | total | |
| 4.1 | Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja | 89 | 48.1 | 29 | 15.68 | 47 | 25.405 | 8 | 4.32 | 12 | 6.486 | 185 | 100 |
| 4.2 | Requiere alto grado de concentración | 49 | 26.5 | 22 | 11.89 | 50 | 27.027 | 26 | 14.1 | 38 | 20.54 | 185 | 100 |
| 4.3 | Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado) | 43 | 23.2 | 26 | 14.05 | 56 | 30.27 | 29 | 15.7 | 31 | 16.76 | 185 | 100 |
| 4.4 | Hace uso de verbalización constante | 64 | 34.6 | 46 | 24.86 | 45 | 24.324 | 13 | 7.03 | 17 | 9.189 | 185 | 100 |
| 4.5 | Requiere de esfuerzo visual prolongado | 34 | 18.4 | 29 | 15.68 | 42 | 22.703 | 29 | 15.7 | 51 | 27.57 | 185 | 100 |
| 4.6 | Su trabajo requiere creatividad e iniciativa | 45 | 24.3 | 32 | 17.3 | 48 | 25.946 | 22 | 11.9 | 38 | 20.54 | 185 | 100 |
| 4.7 | Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad. | 120 | 64.9 | 25 | 13.51 | 21 | 11.351 | 5 | 2.7 | 14 | 7.568 | 185 | 100 |
| promedio | | | 34.3 | | 16.14 | | 23.861 | | 10.2 | | 15.52 | | 100 |
| 5 | Papel laboral y desarrollo de la carrera | nunca | | casi nunca | | algunas veces | | casi siempre | | siempre | | total | |
| 5.1 | Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado | 100 | 54.1 | 42 | 22.7 | 42 | 22.703 | 1 | 0.54 | 0 | 0 | 185 | 100 |
| 5.2 | Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo. | 79 | 42.7 | 30 | 16.22 | 49 | 26.486 | 14 | 7.57 | 13 | 7.027 | 185 | 100 |
| 5.3 | Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son | 108 | 58.4 | 32 | 17.3 | 29 | 15.676 | 8 | 4.32 | 8 | 4.324 | 185 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----------|--|-----|-------|----|------------|----|---------------|----|--------------|----|---------|-----|-------|
| | compatibles | | | | | | | | | | | | |
| 5.4 | El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas | 92 | 49.7 | 28 | 15.14 | 35 | 18.919 | 17 | 9.19 | 13 | 7.027 | 185 | 100 |
| 5.5 | En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas | 58 | 31.4 | 21 | 11.35 | 52 | 28.108 | 34 | 18.4 | 20 | 10.81 | 185 | 100 |
| 5.6 | Falta de apoyos para mejorar su formación y/o capacitación | 70 | 37.8 | 22 | 11.89 | 53 | 28.649 | 23 | 12.4 | 17 | 9.189 | 185 | 100 |
| promedio | | | 45.7 | | 15.77 | | 23.423 | | 8.74 | | 6.396 | | 100 |
| 6 | Interacción social y aspectos organizacionales | | | | | | | | | | | | |
| | | | nunca | | casi nunca | | algunas veces | | casi siempre | | siempre | | total |
| 6.1 | Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo | 99 | 53.5 | 39 | 21.08 | 43 | 23.243 | 2 | 1.08 | 2 | 1.081 | 185 | 100 |
| 6.2 | Requiere participar en diversos grupos de trabajo | 66 | 35.7 | 38 | 20.54 | 54 | 29.189 | 15 | 8.11 | 12 | 6.486 | 185 | 100 |
| 6.3 | Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato | 121 | 65.4 | 29 | 15.68 | 25 | 13.514 | 6 | 3.24 | 4 | 2.162 | 185 | 100 |
| 6.4 | Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados | 74 | 40 | 39 | 21.08 | 40 | 21.622 | 20 | 10.8 | 12 | 6.486 | 185 | 100 |
| 6.5 | Los sistemas de control del personal son incorrectos | 102 | 55.1 | 36 | 19.46 | 38 | 20.541 | 5 | 2.7 | 4 | 2.162 | 185 | 100 |
| 6.6 | Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo | 100 | 54.1 | 36 | 19.46 | 43 | 23.243 | 4 | 2.16 | 2 | 1.081 | 185 | 100 |
| 6.7 | Te limitan su participación en los procesos de toma de decisiones | 107 | 57.8 | 26 | 14.05 | 39 | 21.081 | 12 | 6.49 | 1 | 0.541 | 185 | 100 |
| 6.8 | La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa | 81 | 43.8 | 28 | 15.14 | 54 | 29.189 | 13 | 7.03 | 9 | 4.865 | 185 | 100 |
| 6.9 | Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral. | 108 | 58.4 | 23 | 12.43 | 43 | 23.243 | 2 | 1.08 | 9 | 4.865 | 185 | 100 |
| promedio | | | 51.5 | | 17.66 | | 22.763 | | 4.74 | | 3.303 | | 100 |
| 7 | Remuneración del Rendimiento | | | | | | | | | | | | |
| | | | nunca | | casi nunca | | algunas veces | | casi siempre | | siempre | | total |
| 7.1 | Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza | 42 | 22.7 | 12 | 6.486 | 69 | 37.297 | 31 | 16.8 | 31 | 16.76 | 185 | 100 |
| 7.2 | Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones. | 87 | 47 | 24 | 12.97 | 46 | 24.865 | 11 | 5.95 | 17 | 9.189 | 185 | 100 |
| 7.3 | Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica | 68 | 36.8 | 21 | 11.35 | 58 | 31.351 | 18 | 9.73 | 20 | 10.81 | 185 | 100 |
| promedio | | | 35.5 | | 10.27 | | 31.171 | | 10.8 | | 12.25 | 100 | 100 |