



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado

**“ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL ACOSO
LABORAL (MOBBING)”**

DIRECTOR:
M.A. EMMA ROSA CRUZ SOSA

TESIS
Para Obtener el Grado de
Maestro en Administración

PRESENTA:
Hilda Vianey Ruiz Calderón

Puebla, Pue. 30 de Abril 2014



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado

**“ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL ACOSO
LABORAL (MOBBING)”**

DIRECTOR DE TESIS:
M.A. EMMA ROSA CRUZ SOSA

TESIS
Que para obtener el grado de:
Maestro en Administración

Presenta:
Hilda Vianey Ruiz Calderón

Puebla, Pue. Mayo 2014.



M.A. Elisa Guillermina del Perpetuo Socorro Ruiz Rendon
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de Directora de la Tesis denominada: "ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL ACOSO LABORAL (MOBBING)", elaborada por la alumna de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN de nombre:

HILDA VIANEY RUIZ CALDERÓN

Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 30 de Enero de 2014.

Atentamente


M.A. Emma Rosa Cruz Sosa



M.A. Elisa Guillermina del Perpetuo Socorro Ruiz Rendón

Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado

Facultad de Contaduría Pública

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Presente

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de Asesora de la Tesis denominada: "ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL ACOSO LABORAL (MOBBING)", elaborada por la alumna de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN de nombre:

HILDA VIANEY RUIZ CALDERÓN

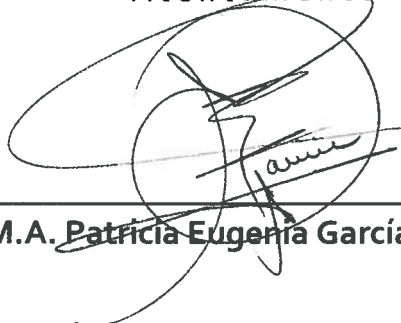
Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

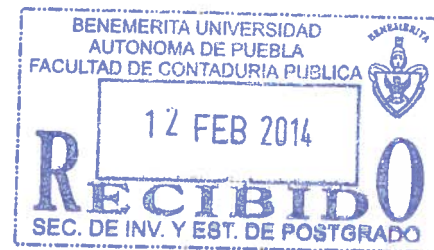
Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 30 de Enero de 2014.

Atentamente


M.A. Patricia Eugenia García Castro



M.A. Elisa Guillermina del Perpetuo Socorro Ruiz Rendón
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de Asesora de la Tesis denominada: "ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL ACOSO LABORAL (MOBBING)", elaborada por la alumna de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN de nombre:

HILDA VIANEY RUIZ CALDERÓN

Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 30 de Enero de 2014.

Atentamente



M.A. Laura Gatica Barrientos





Oficio No. FCP-SIEP/007/14
Asunto: Digitalización de Tesis

C. HILDA VIANEY RUIZ CALDERÓN

PRESENTE

Por medio del presente tengo a bien comunicarle que se autoriza la digitalización en formato PDF, de la tesis denominada “**ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL ACOSO LABORAL (MOBBING)**”, a fin de sustentar el examen profesional para obtener el grado de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**.

Sin más por el momento, quedo de ustedes.

Atentamente

“Pensar Bien, Para Vivir Mejor”

H. Puebla de Z., 12 de febrero de 2014.


M.A. ELISA GUILLERMINA DEL PERPETUO SOCORRO RUIZ RENDÓN
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado



c.c.p. SIEP
ECA/ERR*

ÍNDICE

RESUMEN / ABSTRACT

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
III.	JUSTIFICACIÓN	7
IV.	OBJETIVO GENERAL	9
V.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
VI.	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	10
VII.	HIPÓTESIS.....	10
VIII.	VARIABLES	10
IX.	ALCANCES Y LIMITACIONES	11
	ALCANCES	11
	LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	11
	CONSIDERACIÓN ÉTICA	12
1.	CAPÍTULO 1 MOBBING	13
	1.1 DEFINICIÓN DE MOBBING.....	13
	1.2 ¿QUÉ NO ES MOBBING?	14
	1.3 CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL MOBBING	16
	1.4 PREVALENCIA DEL MOBBING	18
	1.5 FACTORES QUE FACILITAN EL MOBBING EN LA ORGANIZACIÓN	21
	1.6 DESARROLLO DEL MOBBING EN LA ORGANIZACIÓN.....	24
	1.7 TIPOS DE MOBBING	26
	1.8 CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES DEL VICTIMARIO Y DE LA VÍCTIMA	27
	1.8.1 PERFIL DEL ACOSADOR	27
	1.8.2 PERFIL DE LA VÍCTIMA	34
	1.9 CONSECUENCIAS DEL MOBBING	37
	1.10 REGULACIÓN DEL MOBBING POR MEDIO DE LA LEY.....	42
	1.11 HERRAMIENTAS LEGISLATIVAS EN MÉXICO.....	43
	1.12 LEY FEDERAL DEL TRABAJO 2013	49
	1.13 LEGISLACIÓN MEXICANA PARA EL MOBBING	50
	1.14 ACCIONES ESTRATÉGICAS ACTUALES PARA FRENAR ESTE PROBLEMA.....	51
	CAPÍTULO 2 ESTRÉS LABORAL Y MODELO TRANSACCIONAL	54
	2.1 ESTRÉS	54
	2.2 ESTRÉS EN EL TRABAJO	57
	2.3 ESTRÉS CRÓNICO Y POSTRAUMÁTICO	59
	2.4 MODELO TRANSACCIONAL DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS.....	59

2.5 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	62
2.6 EVALUACIÓN DE UNA SITUACIÓN ESTRESANTE	64
2.7 CLASIFICACION DE LAS ESTRATEGIAS O HABILIDADES DE AFRONTAMIENTO.....	67
2.8 TIPOS DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	68
2.9 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO SEGÚN EL GÉNERO	69
CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	71
3.1 TIPO DE ESTUDIO	71
3.2 MUESTRA	72
3.3 INSTRUMENTOS	73
3.4 PROCEDIMIENTO	76
3.5 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE LOS PARTICIPANTES	77
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	78
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	78
4.2 CORRELACIÓN EMPLEANDO TODA LA MUESTRA.....	92
4.3 VÍCTIMAS DE ACOSO LABORAL.....	93
4.4 PROPUESTA.....	94
4.5 CONCLUSIONES	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL ACOSO LABORAL (MOBBING)

RESUMEN

El acoso laboral representa un importante factor de riesgo psicosocial para la salud física y mental en la cual una persona es expuesta a actos que atentan su dignidad. El siguiente estudio pretende determinar si existe una relación entre las habilidades de afrontamiento y el acoso laboral o mobbing por medio del Inventario de Estrategias de Afrontamiento y el Cuestionario para medir acoso Laboral Cisneros, con el fin de verificar si ciertas habilidades personales pueden frenar el acoso en el lugar de trabajo y saber si existen diferencias significativas entre hombres y mujeres, así como de personas víctimas y no víctimas. Para ello, se ha realizado un estudio correlacional y se han comparado las puntuaciones obtenidas de una muestra de 2 víctimas y 2 no víctimas. Los resultados obtenidos indican que las personas no víctimas de mobbing utilizan más estrategias adecuadas centradas en la emoción y en menor medida estrategias inadecuadas que las personas víctimas de acoso laboral. Además, que las personas víctimas de acoso alcanzan mayor puntuación en relación al manejo inadecuado centrado en el problema. Pese a ello, no se encuentran diferencias significativas globales en relación al manejo adecuado o inadecuado del mobbing entre las muestras de estudio. Se consideran ambas variables evaluadas en el desempeño de su trabajo.

Palabras clave: acoso laboral, habilidades de afrontamiento, víctimas.

ABSTRACT

Mobbing represents an important psychosocial factor of risk for physical and mental health in which a person is exposed to acts against personal dignity. The following study investigates the relationships between the experience of mobbing at work and personal coping skills assessed by means of the Coping Strategies Inventory and Questionnaire of Mobbing Cisneros to verify if some personal abilities could break with mobbing and which significant differences exist in both men and women, as well victims and no victims. A correlational study has been realized and the obtained averages have been compared in a sample of 2 victims and 2 no victims. The obtained results indicate that persons which weren't victims of mobbing use major number of positive emotion-focused strategies and minor negative ones. Also, victims reach major average in relation to the negative problem-focused strategies. However, the differences in relation to the positive or negative coping are not significant. Both measured variables are considered for the job development.

Key words: Mobbing, coping skills, victims.

I. INTRODUCCIÓN

El acoso laboral o mobbing ha existido desde la formación misma de las organizaciones e instituciones, sin embargo; en nuestros días es posible notar cómo afecta con mayor impacto la calidad de vida y trabajo de millones de personas alrededor del mundo.

El estudio de este fenómeno comenzó apenas a finales de los 80's por Leymann quien basándose en la etiología adecuó el concepto "mobbing" para su aplicación al mundo laboral (Leymann y Gustafsson 1984) en (Rodríguez, Osona, Domínguez y Comeche, 2009). El significado estricto de mobbing proviene del inglés "to mob" que significa "atacar" y se traduce al español como "acoso psicológico laboral" (Pasquel, De la Vega, 2011).

Este término intenta esclarecer un proceso de violencia que experimenta un colaborador por parte de uno o varios compañeros de trabajo o de su propio jefe en donde existe falta de respeto y transgresión directa o indirecta a su dignidad, además de daños a su personalidad e integridad física o psicológica (Pasquel, De la Vega, 2011) con la finalidad de sabotear la calidad en la ejecución de las tareas que la víctima realiza en el área de trabajo.

Es además asumido por varias investigaciones como la plaga del siglo XXI, la cual encasilla actualmente a millones de víctimas con deterioros muchas veces irreversibles, ya que se describe como una forma de violencia psicológica que tiene lugar en el ámbito laboral y que se manifiesta a través de diferentes comportamientos tendenciosos, sistemáticos y de tiempo prolongado (González-Trijueque, Tejero Acevedo, & Delgado Marina, 2012) situación que tiene lugar al menos un día a la semana en un tiempo prolongado de seis meses como mínimo con la finalidad de destruir redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas abandonen su lugar de trabajo.

La exposición prolongada y reiterada a este tipo de violencia psicológica en el trabajo ocasiona perjuicios en el clima laboral y en el desempeño de las tareas de todos y cada una de las partes que conforman la organización, pero sobre todo de la víctima que experimenta desórdenes físicos y mentales de los cuales difícilmente se puede recuperar, entre ellos el estrés laboral a gran escala llamado burn out o síndrome de estar quemado descrito como la manifestación del desequilibrio entre las demandas externas o internas percibidas por el individuo y los recursos disponibles para hacer frente a dichas demandas (Gonzalez Trijueque & Sabino Delgado, 2008).

El estrés al igual que el Mobbing, tiene efectos negativos sobre la salud cuando es intenso y prolongado, es decir, cuando rebasa los recursos individuales de la persona para hacerle frente (Arias Gallegos, 2012).

Distintos problemas y dificultades cotidianos a los que se enfrenta un ser humano en el mundo laboral actual cada vez más reñido, con menos posibilidades de desarrollo profesional y autorrealización; resulta fortuito que existan en demasía casos de estrés laboral crónico que lleguen a sintomatologías de estrés postraumático así como la necesidad de reducir el malestar que este genera y que distintas estrategias tanto cognitivas como comportamentales sean puestas en marcha, configurando el afrontamiento como una modalidad de funcionamiento que la persona utiliza en su constante interacción con el medio con el fin de adaptarse al mismo (Zeidner y Endler, 1996) en (Gonzalez Trijueque & Sabino Delgado, 2008).

En este sentido, el estrés es una serie de estímulos con el potencial suficiente para provocar en ciertas personas diferentes respuestas tanto a nivel cognitivo como a nivel emocional o conductual, dichas respuestas son el resultado de recursos internos, conocidos como estrategias de afrontamiento o coping skills (Gonzalez Trijueque & Sabino Delgado, 2008).

Las cuales han sido identificadas por diferentes teorías psicológicas y raramente consideradas en el mundo organizacional o en un plano administrativo, sin embargo; es de gran relevancia encontrar un punto multidisciplinario en el cual ambas disciplinas aporten nuevos puntos de vista en pro de la salud organizacional requerida por nuestros días.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente el mobbing o acoso psicológico laboral es un problema que se manifiesta con mayor frecuencia en distintos ambientes de trabajo, dejando secuelas de índole psicológico y de rendimiento laboral en las personas que padecen este tipo de violencia.

Este fenómeno organizacional resulta una conducta insultante e intimidatoria ya que hace sentir a la persona humillada y vulnerable terminando con su autoestima y con la motivación que pueda tener para realizar su trabajo de manera efectiva (Peralta, 2004).

En un estudio realizado por (Sacipa, 1999) en (Peralta, 2004) se menciona que este abuso de poder persistente logra que muchas esperanzas y motivaciones se conviertan en frustraciones, miedos frente al mundo laboral y angustia en una sociedad actual que se mueve por medio de la competencia y el individualismo.

Este problema persiste alrededor del mundo y cada año hay datos que confirman que se ha vuelto una epidemia silenciosa, tan sólo en Estados Unidos se calcula una cifra del 25% de trabajadores que han experimentado o experimentarán a lo largo de su carrera profesional el acoso moral o psicoterror laboral como también se nombra (Piñuel y Zabala, 2003).

Tan mencionado es el acoso laboral como las consecuencias que devienen del estrés originado por tal fenómeno y que incita a valorar las estrategias de afrontamiento para conocer las implicaciones que pueden tener estas habilidades tanto a nivel laboral como a nivel clínico o pericial ya que la vulnerabilidad o resiliencia de cualquier víctima actúa como modulador entre el estresor y el daño originado, partiendo de esta realidad es de suma importancia analizar los efectos nocivos del acoso laboral como detonante del estrés laboral crónico y las estrategias de afrontamiento utilizadas para frenar este problema (Esbec y Gómez-Jarabo,2000) en (Gonzalez Trijueque & Sabino Delgado, 2008).

De lo antes mencionado se subraya el motivo de esta investigación el cual pretende medir la relación entre el acoso laboral y las estrategias de afrontamiento como la antesala de nuevos parámetros y enfoques de la salud entendida como el reflejo del nivel de bienestar del individuo (Lyon, 2013) y de las organizaciones en las organizaciones.

III. JUSTIFICACIÓN

En nuestro país la investigación en torno a este tema permanece considerablemente rezagada en nuestros días, incluso más que en otros países de Latinoamérica como Venezuela y Argentina. Mientras que en fuentes internacionales especialmente europeas se muestra al acoso laboral como la plaga laboral del siglo XXI, en las cuales se describe tanto su innegable presencia como las consecuencias psicológicas, profesionales y económicas que representa para las víctimas de esta problemática y para la sociedad.

En México se desconoce gran parte de las características del mobbing así como las consecuencias de este hostigamiento: "...causante de enormes sufrimientos a las personas que lo padecen y que merma la competitividad

potencial en las empresas” (Piñuel y Zabala, 2003) no sólo en las grandes urbes, sino en cualquier medio o institución laboral en que una persona o grupo de personas se desenvuelva sin importar las características individuales como puesto, edad, condición social e inclusive si se es hombre o mujer.

Sin embargo; el hecho de que no sea mencionado abiertamente, no significa que este no ocurra, ya que además de ser un problema socio laboral es una condición que se repite e incrementa con el paso del tiempo.

Pese a lo anterior, más que una limitante representa una oportunidad para realizar investigaciones en torno a este tema, hacia el estrés dentro del trabajo y de las habilidades de afrontamiento empleadas por víctimas y no víctimas del psicoterror laboral, aunado al hecho de que el conocer y ahondar en temas con consecuencia directa en la calidad de vida de los trabajadores y ambientes de trabajo nos remite a una nueva búsqueda de soluciones en las cuales destaque una forma de promover ambientes más saludables de trabajo que permitan el desarrollo profesional y humano adecuados a las demandas que el mercado presenta en la actualidad principalmente en momentos de gran cambio en la composición económica y en el auge de la era de la información en el cual se ponen en entredicho las competencias personales, la competitividad y las necesidades del mismo mercado mundialmente en crisis.

Con base en lo anterior, la siguiente investigación busca sentar las bases de una línea de investigación del capital humano asociada a perspectivas psicológicas que permitan profundizar en el estudio de procesos de acoso laboral para conocer las características individuales presentes en las víctimas de mobbing para afrontar este problema, donde se contemple la manera en la que su vida y entorno se ven afectados así como la principal relación entre estas dos variables y saber si las estrategias o habilidades de afrontamiento en un individuo son un factor determinante para la aparición o para descartar este tipo de violencia psicológica laboral.

Es por lo anterior que investigaciones futuras en torno a este tema deben considerar caminos de prevención para frenar la violencia psicológica, divulgación de información de calidad para el establecimiento de un ambiente sano empresarial y por ende el respeto y la valoración del ser humano en su trabajo.

IV. OBJETIVO GENERAL

Conocer si existe una relación entre las estrategias de afrontamiento y el acoso laboral o Mobbing así como determinar si estas habilidades son un factor decisivo en la aparición o freno de este problema.

V. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Describir el acoso laboral desde diferentes enfoques así como sus consecuencias.
2. Mencionar la presencia del estrés en el proceso de Mobbing.
3. Referir el modelo transaccional.
4. Definir las habilidades de afrontamiento.
5. Medir la correlación entre el mobbing y las estrategias de afrontamiento en víctimas y no víctimas.
6. Realizar una interpretación de los resultados a partir de la aplicación de encuestas.

VI. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Las interrogantes específicas que se pretenden responder por medio de esta investigación son las siguientes:

1. ¿Existe una relación entre el mobbing y las estrategias de afrontamiento?
2. ¿Las estrategias de afrontamiento permiten frenar el acoso laboral o Mobbing?

VII. HIPÓTESIS

1. Las víctimas de acoso laboral cuentan con menos estrategias o habilidades de afrontamiento que la población en general.
2. Cuanto mayor sea el uso de habilidades de afrontamiento en un individuo, menor será la probabilidad de sufrir acoso laboral.

VIII. VARIABLES

Las principales variables estudiadas son las siguientes:

INDEPENDIENTES	<i>Estrategias de Afrontamiento</i>
DEPENDIENTES	<i>Acoso Laboral</i>
	<i>Víctima</i>

IX. ALCANCES Y LIMITACIONES

Alcances

La presente investigación va dirigida principalmente al análisis de resultados de dos pruebas psicométricas contestadas por personal operativo de dos gaseras de la Ciudad de Puebla, cuya condición laboral incluye rolar turnos, trabajar al aire libre, despachar gasolina durante una jornada mínima de 8 horas seguidas, además de actividades que implican el aseo del sitio de trabajo y poca comunicación con la parte administrativa.

A partir de este estudio, se considera de vital importancia atender a las necesidades de las víctimas de acoso laboral pues las condiciones que viven a diario no sólo afectan su rendimiento, sino que tienen y tendrán consecuencias directas en su estado mental y de salud conforme pase el tiempo; principalmente los efectos del estrés a su vida hacen que aparezcan somatizaciones y que el estado de su sistema inmunológico decaiga. Los elementos de ayuda considerados en torno a esta problemática están relacionados con la Salud Organizacional y el Desarrollo Humano dentro de las Empresas, con gran influencia en características individuales como: género, edad, estado socioeconómico y civil que conforman las características de un trabajador, más allá del puesto y la antigüedad del mismo, destacan en este estudio situaciones como el clima laboral, las condiciones de trabajo y el apego a la Ley Federal de Trabajo en su última revisión 2013.

Limitaciones del estudio

En este estudio fueron encontradas las siguientes limitaciones: la información recabada por medio de los cuestionarios permite considerar un gran número de variables; lo cual dificulta la atención en detalles más específicos como la

antigüedad, de igual manera se pierden de vista experiencias previas al acoso o ausencia del mismo en trabajos pasados e inclusive en ambientes familiares y de preparación académica personal, es decir, si los participantes fueron afectados en años anteriores.

Por otro lado, existe una apreciación reservada y compleja en el tema del acoso laboral o mobbing, la mayoría de las personas se niegan a contestar el cuestionario de hostigamiento debido al miedo a los superiores o a los propios colaboradores o colegas debido a la posibilidad de recibir represalias al reconocer el abuso o continuar con el problema sin brindar una solución, éste último trata de un término utilizado en Psicología que recibe el nombre de Desamparo Aprendido, el cual enfatiza el hecho de que un individuo puede tomar diferentes medidas de apoyo para sobreponerse al problema y haga lo que haga no conseguirá resultados, al menos en su mente pero resulta uno de los más grandes límites ya que termina sin hacer más por su bienestar y finalmente cede al acoso.

Una limitante adicional que destaca en esta investigación fue la obtención de información en un ambiente laboral conflictivo, con una estructura de dirección en extremo, es decir, demasiado flexible y sin autoridad o por el contrario demasiado rígida y con demasiada supervisión, el factor ambiental es algo decisivo en este estudio ya que el clima laboral por ende también es conflictivo y repercute directamente en la cultura organizacional y en el tipo de respuesta de los empleados ante determinada situación.

Consideración ética

La recogida de datos se realizó con el previo consentimiento de los 4 participantes, quienes fueron debidamente informados sobre el estudio realizado. A todos ellos se les garantizó el anonimato con el propósito de mantener la confidencialidad, la participación voluntaria, autorizando los datos facilitados con fines meramente académicos.

1. CAPÍTULO 1 MOBBING

1.1 Definición de mobbing

En los últimos 5 años, el mobbing ha sido mencionado con mayor intensidad y frecuencia como uno de los problemas laborales que afecta los ambientes de trabajo y que en la mayoría de las ocasiones causa estragos en el desarrollo profesional de los individuos y las organizaciones.

Los primeros estudios en torno a ésta problemática, fueron elaborados en 1960, por el etólogo Konrad Lorenz quién empleó el término mobbing para referirse al comportamiento animal en grupo, citando a Domínguez Fernández (2010), Lorenz se percató cuando unos cuervos hostigaron sistemáticamente a un búho hasta que abandonó el lugar debido a la violencia originada por los cuervos.

Más tarde en 1972 Paul Heinemann utilizó por primera vez el término bullying para referirse a la provocación en grupo, no obstante; fue hasta 1980 que Heinz Leymann, psiquiatra alemán, introdujo el término “mobbing”, al mundo laboral señalando además que la palabra “bullying” correspondía a la violencia generada en ámbitos escolares debido a las connotaciones físicas que este tipo de agresión implica (Ozturk, H., Sokmen, S., Yilmaz, F., Cilingir, D., 2008).

De acuerdo con Meseguer de Pedro (2004) el verbo en inglés “to mob” se traduce al español como acoso o ataque masivo, el cual se refiere a la intimidación ejercida por un determinado grupo de gente hacia una persona en particular.

La Organización Internacional del Trabajo, define al mobbing como el comportamiento ofensivo, cruel y malicioso para atentar contra un empleado, Tomic (2012). Los investigadores López, Vázquez & Montes (2010) definen este acto como “un intento repetido y sistemático de dañar a alguien...” proceso en el cual a la víctima se le dificulta defenderse ya que el poder recae en el acosador,

sin embargo esta percepción es meramente subjetiva, es decir, sólo en algunas ocasiones realmente el control absoluto recae en el victimario.

Brodsky afirmó en 1976 que el mobbing es una serie de intentos repetitivos y persistentes por parte de una persona para atormentar, agotar y frustrar a otra con la intención deliberada de generar reacción en ella a causa de varias provocaciones sistemáticas, por su parte, Leymann se refirió al mobbing en 1990 como terror psicológico tal como lo menciona Meseguer de Pedro (2004).

Es el mobbing un conjunto de actos de humillación por un tiempo prolongado de manera pública o encubierta como describe Kile (1990) en Meseguer de Pedro (2004) hacia un empleado en su lugar de trabajo y que incluye críticas destructivas, chismorreos en la oficina y desprestigio laboral los cuales separan a la víctima de los demás empleados.

Más tarde Brodsky, citaría a (Cobanoglu; Davenport et al.) en (Ozturk, et al 2008) para referirse al mobbing como un medio de tortura, opresión, intimidación y causante de miedo y disturbio emocional hacia el empleado en cuestión.

Por su parte la Administración de Recursos Humanos en conjunto con la Psicología Organizacional lo definen como el intento mal intencionado para forzar a una persona a renunciar su empleo por medio de acusaciones injustificadas, repetidas humillaciones, acoso generalizado, abuso o terror emocional, etc. (Yüçeturk and Öke, 2005) en (Omay, 2009).

1.2 ¿Qué no es Mobbing?

A continuación se enlistan actitudes y comportamientos laborales que pueden ser confundidos o percibidos como acoso laboral sin serlo Citadas en (Torrente, 2002):

- 1) Una situación aislada de falta de respeto o conflicto
- 2) Autoritarismo excesivo por parte de un superior
- 3) Insatisfacción debido a condiciones actuales de trabajo
- 4) Trabajo individual o aislado como parte de la propia actividad y puesto
- 5) Mala organización de trabajo o falta de comunicación
- 6) Cuando no se mejora o se promueve a alguien por falta de méritos
- 7) Ineficacia para realizar el trabajo
- 8) Traslado justificado de lugar de trabajo
- 9) Crítica constructiva de la forma de hacer las cosas
- 10) Regaños o gritos aislados por parte de un superior al cometer un error

Si bien es cierto que este tipo de comportamientos no significan acoso laboral de manera directa, también lo es que ciertas actitudes o condiciones laborales como la mala organización en el trabajo o falta de comunicación pueden desencadenar conflictos y propiciar la aparición del problema que atañe a esta investigación.

Por otro lado, la sobrecarga de trabajo puede dar pie a una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a él. Pero en este tipo de estrés no crónico a consecuencia de dicho exceso de trabajo la situación se solventa y llega a tener solución, por medio de la somatización y la propia mediación de la carga de trabajo, sin embargo, en el mobbing la presión laboral es tendenciosa y persistente, sin que la situación cambie (Gimeno Lahoz, 2005).

El mismo acoso sexual no es mobbing ya que "...ni su finalidad ni su mecánica son semejantes" ya que el acoso laboral es un medio por el cual el objetivo primordial es hacer que la víctima abandone el trabajo, el acoso sexual busca un acercamiento sexual, además de que en este último no existe un plan de realizar el acoso, si una planificación materializada de forma burda, pero no un plan oculto del que es difícil darse cuenta como ocurre con el hostigamiento psicológico laboral (Gimeno Lahoz, 2005).

Resulta de suma importancia poder clarificar lo que es mobbing de lo que no es sino un simple enfrentamiento, diferencia de opinión o se trata de otro tipo de problema tan alarmante y aversivo como denigrante y que atenta con la salud física y mental de los trabajadores y del clima laboral, como es el caso del acoso sexual, sólo que este tendrá propias características de duración, intensidad y daños a la víctima así como su tratamiento psicológico, administrativo y legal.

1.3 CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL MOBBING

En 2002 la Ley Social Francesa afirmó que el mobbing es un tipo de violencia psicológica cuyo objetivo y consecuencia es la degradación de las condiciones laborales ya que como describe (Tomic 2012) no sólo afecta la dignidad humana en el presente, sino que descredita el futuro profesional de la persona acosada, dañando considerablemente la salud física y mental de la víctima con repercusiones en la calidad del ambiente laboral.

Este tipo de acoso laboral se manifiesta al menos una vez por semana, durante un tiempo de al menos seis meses en el lugar de trabajo saboteando las tareas que un empleado que no está en igualdad de condiciones que el acosador asegura Westhues en el año 2002, en Meseguer de Pedro (2004).

A partir de 1990, Leymann comenzó a describir conductas características del hostigamiento entre las que destacan las siguientes cinco citadas por Meseguer de Pedro en 2004:

a) Dirigidas a la autoestima y procesos de comunicación

Irrumpir la comunicación con acciones que van desde restringir el derecho de expresión, gritos o regaños en voz alta, críticas constantes hacia asuntos dentro y fuera del trabajo hasta terror psicológico por el teléfono o correo electrónico.

b) Ataques a las Relaciones Sociales Personales

Cuyo objetivo primordial es aislar al blanco de los demás, situando a la víctima en un lugar retirado del resto, prohibición a los compañeros para hablarle o siendo tratado como un ser invisible.

c) Ataques a la Reputación de la persona

Divulgación de rumores y falsos para dejarle en ridículo, hablar mal de la víctima a sus espaldas, imitación de gestos, forma de caminar, voz, etc., con el objeto de humillarle. Sus intenciones son puestas en duda y suele recibir insinuaciones con connotación sexual.

d) Ataques a la Calidad Profesional y a la Situación Vital

Asignación de tareas sin valor ni sentido, falta de proyectos en el área que corresponde desempeñar o bien, saturación de tareas que rebasan la capacidad de la persona.

e) Ataques a la Salud

Ser obligado a realizar trabajos que ponen en riesgo la integridad física, recibir amenazas de tipo violento y/o sexual, acoso sexual directo y asignación de tareas con riesgo de causar daños físicos o económicos o sin el equipo adecuado.

Las características anteriores propician una relación de dependencia por una de las partes, ya sea víctima o victimario, debido al control que el acosador tiene en la persona a la que está acosando (Meseguer de Pedro, 2004).

Otra de las características que forma parte del mobbing es que no se trata de un fenómeno ocasional, sino de un proceso gradual (Leymann, 1990; Björkqvist, 1992; Einarsen, 2000^a; Zapf y Gross, 2001; Einarsen et al., 2003) en

Meseguer de Pedro (2004). Mismo que comienza con conductas sutiles que suelen pasar desapercibidas por todos, hasta llegar a la implicación de superiores y colegas los cuales muchas de las veces llegan a pensar que la víctima es la responsable directa de la situación que está sufriendo (Einarsen, 1999) en Meseguer de Pedro (2004).

Los investigadores Zapf y Einarsen sustentan desde 1996 como parte del proceso del mobbing que el número de acosadores aumenta conforme pasa el tiempo. Existiendo una correlación positiva entre el tiempo y la gravedad de las consecuencias en la salud del acosado, del mismo modo, se asocia la duración del acoso con la frecuencia e intensidad de la hostilidad en Meseguer de Pedro 2004.

Una característica propia de los compañeros de trabajo que alientan el mobbing es que por miedo a perder el empleo o volverse blancos de esta problemática deciden no interferir y mantenerse al margen de lo que sucede dentro de la organización (Pasquel, De la Vega, 2011).

Esta serie de conductas negativas inician como actos sutiles y comportamientos aprobados por el resto de los colaboradores como parte del clima laboral competitivo o simplemente como bromas sin sentido que pasan desapercibidas hasta que se convierten en un problema.

1.4 PREVALENCIA DEL MOBBING

Actualmente, se estima que cerca del 15 por ciento de los trabajadores han padecido este tipo de acoso tan sólo en la Unión Europea, los países que sobresalen al informe de la Organización Internacional del Trabajo son: Finlandia, Países Bajos y Reino Unido, mientras que en Italia y Portugal se registró un 4 por ciento a nivel continente (Acosta F., Pando M., Aranda B. y Aldrete R., 2005).

Mientras que Suecia y Bélgica presentan un 14 y 15 por ciento respectivamente, Francia e Irlanda mantienen un 10 por ciento y Dinamarca 8 por ciento, finalmente aparecen Alemania, Luxemburgo, Austria y España con un rango de 7 a 6 por ciento (Girardi, Monaco, Prestigiacomo, Talamo , Ruberto, & Tatarelli, 2007).

Acosta et al 2005 atribuyen a esta variación la frecuencia con la que se ha dado a conocer este problema y "...al grado de sensibilización respecto al tema en la población trabajadora".

En América el nivel de personas que han sufrido mobbing es de un 16.8 por ciento registrado a partir de una encuesta realizada al terminar el año 2000 por el Instituto de Trauma y Bullying en el Lugar de Trabajo (The Workplace Bullying & Trauma Institute) Acosta et al 2005.

Algunos autores como Samnani (2013) hablan de la alarmante recurrencia del psicoterror laboral en los Estados Unidos con un 47 por ciento en los años 2011 y 2012 y hasta un 97 por ciento de personas que han experimentado algún tipo de conducta que denota violencia psicológica en su lugar de trabajo.

En cuanto a la edad de las víctimas, trabajadores cuyos contratos son temporales suelen recibir un tipo de acoso menos duradero, mientras que los trabajadores fijos con más de diez años de antigüedad refirieron casos de acoso más duraderos y antiguos en el tiempo. De esta manera, la edad es una variable que al parecer incrementa la probabilidad de sufrir mobbing. Trabajadores entre 46 y 55 años de edad presentan mayores tasas de acoso de hasta 13.5 por ciento seguidos de trabajadores con más de 55 años con una tasa de hasta 13 por ciento de prevalencia (Piñuel, 2006). La prevalencia por sectores de trabajo se contempla de la siguiente manera:

Cuadro 1.1 Ranking de intensidad del mobbing por sectores

SECTOR DE ACTIVIDAD	MEDIA
Administración Pública	3,69
Servicios Empresariales	1,95
Sanidad	1,88
Actividades Sociales y Servicios Personales	1,44
Banca y Seguros	1,38
Construcción	1,37
Industria	1,25
Comercio y Hostelería	0,56
Transporte y Comunicaciones	0,38
Educación	0,32
Total	1,35

Fuente: PIÑUEL Y ZABALA, I., La dimisión interior, Ediciones Pirámide, 2008, pág. 181.

Por otro lado, en Latinoamérica no se presenta mucha información que proporcione una visión de las características particulares del mobbing en esta parte del mundo y por lo tanto, no se cuenta con cifras suficientes que revelen el grado de prevalencia del conflicto.

En nuestro país actualmente no existen muchas investigaciones que revelen la prevalencia de este problema en las organizaciones mexicanas así como algunas de las consecuencias psicológicas y laborales o las medidas legislativas para regular el problema como en el caso de algunos países Europeos.

Sin embargo, en un estudio realizado en la Universidad de Guadalajara, se registró que las mujeres en el estado de Jalisco estaban más expuestas a padecer

mobbing y que este podía ser ejercido tanto por compañeros de trabajo como por superiores enfocados a desprestigiar y/o humillar a la víctima, además de que el nivel de acoso era considerado alto en la mayoría de los casos (Acosta et al 2005).

1.5 FACTORES QUE FACILITAN EL MOBBING EN LA ORGANIZACIÓN

Dentro de las causas planteadas por (Einarsen y Salin, 2003) en (López, et-al., 2010) se enfatizan las siguientes: los rasgos de personalidad de la víctima y el acosador, las características de la interacción humana dentro de las organizaciones y el clima laboral que muchas veces normaliza este tipo de situaciones en determinado estrato social, laboral y económico.

De acuerdo con la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2008), citado en (López, et-al., 2010), los empleos que se desarrollan en ambientes estresantes en demasía: en los que existen riesgos físicos elevados, con jornadas laborales extensas, contaminación por ruido o sustancias, temperaturas inadecuadas entre otros abusos legales, aunado a la falta de capacitación para enfrentar estos retos son el resultado de un liderazgo abusivo y con falta de ética, por lo tanto el entorno se vuelve sumamente vulnerable al mobbing.

Tal como lo menciona (López, et-al., 2010) los predictores principales de las conductas de mobbing son las siguientes: 1) el conflicto y la ambigüedad de rol, 2) el exceso de demandas laborales, 3) el grado de autonomía en el trabajo, y 4) el apoyo social.

Y que (Meseguer, Soler, García, Sáez y Sánchez, 2007) resumen como la falta de control y dirección de las tareas, presión en tiempo y calidad de ejecución, sobrecarga continua de trabajo, poco descanso para recuperarse, un ambiente altamente competitivo y poco cooperativo o empático, así como la ambigüedad de los puestos, falta de comunicación, se muestran como las posibles causantes

laborales del psicoterror o mobbing independientemente del sector económico que se aborde.

El acoso laboral es visto como un “proceso escalar gradual” (Einarsen & Lars Johan Hauge, 2006), no como un fenómeno aislado; por lo tanto, su aparición y persistencia se deben en gran parte a los ambientes de trabajo de nuestros días y a la reñida competencia laboral en la que estamos inmersos.

De acuerdo con la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo 2008 se distinguen dos tipos de factores de riesgo en la presencia de este problema:

- a) Riesgos físicos se refieren al alto nivel de esfuerzo físico como adoptar posturas estáticas durante muchas horas, transportar cargas pesadas o estar expuesto a ruidos, temperaturas inadecuadas o sustancias peligrosas.
- b) Riesgos psicosociales van desde las jornadas laborales por encima de lo permitido legalmente, cargas de trabajo excesivas y la presión de trabajo para terminar una o varias tareas hasta el bajo nivel de apoyo de altos mandos.

Dichos factores favorecen la presencia de conflictos y problemáticas como el mobbing en un ambiente en el cual la falta de control y autogestión, la presión del tiempo en la ejecución del trabajo, la sobrecarga continua de trabajo y un contexto altamente competitivo y estresante (López, Vázquez y Montes, 2010) así como la falta de roles definidos y un estilo de liderazgo inadecuado, la falta de apoyo por superiores y un deficiente flujo de información se muestran como los causantes ideales para originar el acoso laboral.

Por otro lado, investigadores como Hirigoyen (2001) en (Fernández & Nava, 2012) afirman que el causante principal del mobbing no es un conflicto sino la agresión misma, debido a que el acoso moral conlleva la intención deliberada de

dañar a otro contradiciendo así a Leymann; pionero en este tópico quien sostuvo que es justamente un conflicto lo que detona su aparición.

En (Gonzalez Trijueque & Sabino Delgado, 2008) refieren que el mobbing no necesariamente suele ocurrir por causantes relacionadas con el desempeño del trabajo o con la propia organización, sino que se origina en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier lugar de trabajo.

En 2005 Velásquez en (Fernández & Nava, 2012) mencionó la existencia de las siguientes variables que promueven el problema en cuestión "...tres de las cuales son de origen externo al trabajador y pertenecen a la dinámica de trabajo y la última atañe directamente a la víctima”:

- 1) Organización del trabajo – sobrecarga de trabajo a raíz de una excesiva demanda y bajo control, trabajos repetitivos, inútiles o mal realizados.
- 2) Concepción de tareas – los conflictos personales e interpersonales originados por la monotonía y la nula posibilidad de crecimiento profesional y personal.
- 3) Tipo de Dirección – gestiones autoritarias anulando cualquier aportación de los colaboradores.
- 4) Probables sujetos objetivos (Target)¹ – persona a la cual se dirige la ira o frustración, víctima escogida a partir de reconocer en ella alta eficacia y honestidad, o bien menos retraimiento e inseguridad en sí mismos.

A su vez, la Secretaría Ejecutiva Confederal de Salud Laboral y Medio Ambiente de España consideró en 2008 la falta de oportunidades laborales como un causante importante debido a que muchas de las veces las víctimas son empleados contratados temporalmente, sometidos a ritmos intensos de trabajo y plazos absurdos para cumplir las metas (Fernández & Nava, 2012).

De lo anterior se concluye que esta situación emana de espacios laborales sin estructura real, organizaciones burocratizadas, confusión en tareas y

¹ Target –punto o zona que se pretende alcanzar como resultado de una operación.

jerarquías, cargas de trabajo excesivas pero sobre todo de la falta del manejo de los conflictos que surgen como parte del trabajo así como de planes de desarrollo humano y distracciones sanas para los trabajadores (Martínez, 2007).

1.6 DESARROLLO DEL MOBBING EN LA ORGANIZACIÓN

Para la mayoría de los investigadores de esta problemática como para Meseguer de Pedro (2004) el mobbing es un proceso gradual que evoluciona con el paso del tiempo, comenzando por etapas con conductas hostiles manifestadas en forma sutil que hacen que esta situación pase desapercibida.

La evolución del acoso laboral adopta una forma de espiral hasta lograr que la persona abandone el lugar de trabajo (Andersson y Pearson, 1999) en Meseguer de Pedro (2004), tal concepción confirma su naturaleza procesual sustentada en la intensificación y aumento de los siguientes aspectos asociados directamente con el tiempo que dura la exposición al acoso: 1) el número de acosadores, 2) las consecuencias en la salud del acosado, 3) la frecuencia e intensidad de conductas hostiles.

En 1996 Leymann desarrolló cuatro fases del mobbing las cuales se describen a continuación en Meseguer de Pedro (2004):

Fase 1 Incidentes críticos – Inicio de ataques debido a conflictos pasados propios de la Organización que se intensificaron a través del tiempo sin ser resueltos; en un comienzo estos ataques son sutiles y esporádicos, ocasionando que la víctima encuentre esta situación inexplicable al mismo tiempo que se pregunta si ha cometido un error que ocasione estos actos y de que forma puede dar solución al conflicto.

Fase 2 Acoso y estigmatización – el propósito principal de esta etapa es intimidar al acosado y dejarle en claro que cualquier intento de autodefensa

hará que el problema se agrave por medio de humillaciones y aislamiento social que marcan el comienzo de síntomas físicos y psicológicos.

Fase 3 Implicación de la Dirección – la víctima suele pedir ayuda a sus superiores o encargados de recursos humanos, para que el tema sea tratado de manera oficial, sin embargo; lejos de recibir el soporte esperado muchas veces se etiqueta al acosado como principal responsable, de lo que está viviendo, generando síntomas de ansiedad, sentimientos de culpa y depresión haciéndole ineficiente en el trabajo lo cual refuerza el hostigamiento y lo debilita de forma progresiva.

Fase 4 Expulsión – Después de recurrentes faltas al trabajo la víctima opta por abandonarlo una vez que presenta serias enfermedades y es muy probable que busque ayuda médica o psicológica; esta etapa se caracteriza por un despido, renuncia forzada o voluntaria para evitar más desgaste, sin embargo; es en esta fase que algunas víctimas recurren incluso al suicidio.

A partir de la descripción anterior de las diferentes etapas por las cuales se desarrolla el mobbing, es posible notar que cada una de las fases se basan en tener a alguien en la mira o castigarlo (Pirillo & Di Virgilio, 2007), siendo la manipulación agresiva el común denominador principal, lo que comienza con una sutil manipulación termina en un trauma que socaba a un empleado hasta un estado de indefensión.

Durante la presión psicológica constituida por comentarios inadecuados, la persona se siente ligeramente presionada o abrumada, esta etapa se torna rápidamente en un acoso constante llegando a un tercer nivel de abuso emocional en el cual el daño psicológico afecta el rendimiento laboral de la persona y en último nivel aparecen signos de depresión, renuncia definitiva en caso de que ésta no se haya presentado anteriormente o aún peor ideaciones suicidas y falta de sentido de vida.

1.7 TIPOS DE MOBBING

En la Organización, el mobbing puede afectar indistintamente a hombres o mujeres sin importar su nivel jerárquico (Riquelme, 2006). Sin embargo, a partir de la posición jerárquica es posible diferenciar tipos de acoso laboral estudiados en un principio por Hirigoyen y Zabala en (Bermudez & Garcia, 2012):

a) Acoso vertical descendente:

En este caso la víctima está en un nivel jerárquico inferior con respecto a su agresor principal, "...tiene por objetivo minar el ámbito psicológico del trabajador" ya sea para defender su posición jerárquica o como una estrategia para que la víctima abandone su empleo de manera "voluntaria" sin que esto represente costos compensatorios por su despido (Riquelme, 2006).

1.- Acoso perverso – cuyo objetivo primordial es la destrucción de la otra persona.

2.- Acoso estratégico- acorrala a la víctima hasta su renuncia para evitar un despido injustificado.

3.- Acoso institucional- se desarrolla gracias a la participación de un instrumento de gestión del conjunto del personal.

b) Acoso Horizontal - se presenta normalmente cuando dos trabajadores del mismo nivel jerárquico luchan por obtener un ascenso (Bermudez & Garcia, 2012). Puede ser ejecutado por uno o varios trabajadores, en este caso, un trabajador puede ser acosado por el resto del grupo (Riquelme, 2006).

c) Acoso Mixto – cuando una persona se halla en una posición de chivo expiatorio, ya sea por iniciativa de un superior o de sus propios colegas

tarde o temprano permea a todo el grupo de trabajo y se considera a la víctima como responsable directa del hostigamiento (Bermudez & Garcia, 2012).

- d) Acoso ascendente- se manifiesta cuando existe inconformidad por parte de los subordinados con el nombramiento de un jefe o superior (Bermudez & Garcia, 2012). Esto ocurre al incorporarse un nuevo miembro externo y sus métodos de mando son cuestionados y su puesto es deseado por sus subordinados o bien cuando un trabajador es ascendido y debe ahora dirigir a sus antiguos compañeros los cuales no están conformes con la elección (Riquelme, 2006).

1.8 CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES DEL VICTIMARIO Y DE LA VÍCTIMA

Resulta de suma importancia, mencionar que el mobbing no es causado por un trastorno de personalidad, sin embargo; es necesario analizar ciertos rasgos individuales junto con las carencias y heridas emocionales y afectivas del acosador y el acosado inmersas en este proceso de hostigamiento.

1.8.1 Perfil del Acosador

Es mencionado por diversos autores el hecho de que el acosador cuenta con una admirable capacidad de seducción para formar un grupo de apoyo para acosar, lo cual asegura en parte la incredulidad de la víctima de lo que le ocurre (Ovejero, 2006).

Fue Piñuel en 2002 quien hizo mención a lo siguiente “Quién puede creer que una persona tan adorable y encantadora sea un acosador en serie...” (Ovejero, 2006). El acosador recurre a ese encanto como una de sus mejores

estrategias al mismo tiempo evalúa la reacción entre el efecto de acosar y los peligros. Procurando aumentar al máximo los efectos y minimizar los riesgos para él. (Meseguer de Pedro, 2004).

Lo antes mencionado se debe a que posee un sentimiento de inferioridad, es decir, siente que no cuenta con atributos y características ideales como los demás lo que origina que sus defectos físicos, emocionales o de cualquier tipo sean compensados con un complejo de superioridad reinventando para sí atributos y cualidades superiores a los otros. (Ovejero, 2006)

En el momento en que surge una persona con verdaderas cualidades y que destaca profesionalmente por sus propios recursos, se desata una serie de intentos por negar, eliminar y desaparecerla con la finalidad de disimular o esconder sus propias carencias Leymann (1996) en (Ovejero, 2006).

El acosador se ve envuelto en una carrera donde tiene que demostrar su capacidad por encima de los demás a quienes reconoce como “enemigos” debido a sus rasgos de personalidad paranoides, psicópatas y narcisistas. (Ovejero, 2006).

Fig. 1.1 Principales Rasgos Patológicos de los victimarios



Fuente: Ovejero, 2006. Rasgos Patológicos del Acosador.

El rasgo Patológico Narcisista definido por el psiquiatra Otto Kernberg (Kernberg, 1979) se caracteriza por la existencia de rasgos de grandiosidad, una exagerada centralización en sí mismos, falta de interés y empatía hacia los demás, y una constante búsqueda de aprobación y admiración. Los perversos narcisistas no poseen la capacidad para comprender las emociones de los otros y son incapaces de experimentar sentimientos de tristeza, duelo o reacciones depresivas (Riquelme, 2006).

Por otro lado, (Piñuel, 2001) en (Riquelme, 2006) plantea un patrón general del comportamiento del Narcisista en su entorno laboral, el cual se caracteriza por:

- a) Pensamientos o declaraciones de autovaloración: se considera el mejor trabajador de la empresa y por lo tanto, imprescindible.
- b) Historias de grandes logros profesionales.
- c) Falta de respeto a las normas y códigos éticos de la organización: sienten que están por encima de ellos y por lo tanto, no hay un respeto por la norma.
- d) Se consideran a sí mismos imprescindibles y presentan un reclamo de atención para sí en forma constante.
- e) Comportamiento parasitario: suelen disponer de personas que ejecuten las tareas que ellos sienten no están a su nivel.
- f) Juzgan los comportamientos o las ideas expresadas por otros según sea en nivel jerárquico que tiene en la organización el emisor.

Rasgo Patológico Psicópata: se caracteriza por su desprecio y violación de los derechos de los demás. La personalidad antisocial valora a los demás en la medida en que puedan serles de utilidad práctica, de modo que no tienen reparo alguno en atropellar los derechos ajenos cuando estos representan un obstáculo para el logro de sus propósitos. No poseen sentimientos de culpa y su falta se traduce en un amplio repertorio de justificaciones para sus actos, de modo de mostrarse ante sí mismo como un ser incomprendido o víctima de los otros y de la sociedad en general, lo que le permite guiarse por sus propias reglas y no admitiendo nunca el menor remordimiento o vergüenza por sus actos (Riquelme, 2006).

Características como la impulsividad, la baja percepción del peligro o de las consecuencias que derivan de sus actos, incurren en forma repetitiva en conductas de alto riesgo para ellos mismos y para las personas que los rodean (Riquelme, 2006).

Un acosador con este tipo de personalidad puede resultar la más agresiva ya que son poco tolerantes a la frustración y pueden ser violentos si lo que persiguen por medios pacíficos no logran alcanzarlo. Propensos al aburrimiento, buscan en forma continua obtener emociones intensas, y se consideran a sí mismos como personas de acción, son intrépidos y temerarios. En relaciones interpersonales son individuos fríos y superficiales, ya que sólo se interesan por sí mismos, y suelen ver a los otros como objetos intercambiables, son incapaces de sentir afecto por otras personas, aunque tienen la capacidad de aparentar lo contrario, si estiman que es necesario (Riquelme, 2006).

(Piñuel, 2001) describe los rasgos característicos que posee el psicópata organizacional:

- a) Capacidad superficial de encanto: suele narrar con enorme simpatía historias inventadas en la que siempre queda bien. Cuando es acusado de acoso las personas de su entorno hallan increíble este comportamiento.
- b) Estilo de vida parasitario: al igual que el narcisista, suele vivir personal y Profesionalmente de los demás.
- c) Ausencia de remordimientos o sentido de culpabilidad
- d) Mentira sistemática y compulsiva: su nivel de máxima competencia es el arte de mentir y de improvisar nuevas mentiras.
- e) Manipulación: la que emplea el psicópata organizacional no es aleatoria, sino que tiene un objetivo meditado y deliberado que es llegar al poder en la empresa a costa de lo que sea necesario. Las tácticas que utiliza pueden variar desde la eliminación de posibles competidores, interferencia y deformación de la comunicación, hasta silenciar a los posibles testigos en base a amenazas.
- f) Ausencia de empatía: rasgo que también comparte con el narcisista.

Rasgo Patológico Paranoide Los acosadores suelen desconfiar de los otros ya que sin tener base suficiente, piensan que los demás se van a aprovechar de ellos o le van hacer daño y en este sentido no pueden evitar el interpretar todos los comportamientos de sus compañeros como malintencionados, además de tener dudas no justificadas sobre la lealtad o la fidelidad de los amigos y compañeros de trabajo (Riquelme, 2006).

La personalidad paranoide del acosador hace que él reaccione a la defensiva ante cualquier comentario que las personas calificarían como neutro ya que él vislumbra un significado oculto que es degradante o amenazador. Frente a esto, desarrolla una serie de barreras agresivas, entre las que se destacan su

obsesión por controlar el comportamiento de sus subordinados, estar en un estado de alerta permanente y a la escucha de todo (Riquelme, 2006).

Los acosadores paranoides intentan ocultar sus defectos para no dar muestras de debilidad a los demás, a quienes en algunos casos percibe como sus enemigos. Por lo tanto, suele desarrollar los trabajos en forma solitaria en la medida que esto es posible (Riquelme, 2006).

Field (Field, 1996) en (Riquelme, 2006) cita algunas técnicas de manipulación, perversión y distorsión de la comunicación que el hostigador utiliza contra su víctima:

- a) Control Dual: asignar una misma responsabilidad o tarea de forma repartida entre la víctima y otra persona. El objetivo es que se cree una competencia entre ambas para sobrecargar a la víctima de trabajo.
- b) El enemigo es el otro: el acosador desvía la atención de sí mismo como causante del acoso mediante el expediente de que la causa de los problemas de la víctima está en otros o en la empresa.
- c) Simulación: el acosador simula estrechar lazos con la víctima con el objetivo de ganar su confianza y de esta forma obtener información personal e íntima que le sirva para controlarla en el futuro.
- d) La Traición: el acosador implementa sistemas internos o manipula los existentes para inducir u obligar a los compañeros de la víctima a denunciar errores o fallas en su trabajo.

El comportamiento del victimario supone el control a los demás por medio de la manipulación en forma de seducción y amabilidad excesiva, cuando esto no resulta, comienza a recurrir al acoso psicológico. La manera en la que el victimario actúa es por impulso, envidia y miedo hacia la competencia que según él

representa su víctima, entre los actos recurrentes más mencionados están: insultar a la persona cuando está sola, asignarle proyectos imposibles de cumplir, quitarle autoridad y trabajo, modificar sin previo aviso sus tareas, excluyéndola, difamándola y bloqueando su desarrollo profesional y animando a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad (Pasquel, De la Vega, 2011).

Autores como (Barling, 1996) añaden que el abuso del alcohol, una personalidad agresiva y una baja autoestima conforman detonantes específicos de esta forma de acoso psicológico aunado al hecho de que existe un mayor porcentaje de hombres acosadores que de mujeres, en 1996 Einarsen y Skogstad encontraron un 19% más hombres que mujeres victimarios (Meseguer de Pedro, 2004).

La mayoría de las características individuales del acosador son conceptualizadas por el acosado debido a una dificultad de acceso a la vida del victimario, de acuerdo con las descripciones realizadas por la víctima, uno de los factores más predominantes es el sentimiento de envidia, ya que para el acosador, el acosado no merece un trato digno ni respetuoso y por tanto, se ha ganado tal agresión (Meseguer de Pedro, 2004).

Cuadro 1.2. Tipos de Acosador Laboral	
Personalidad Jekyll & Hyde	El acosador se muestra violento con la víctima pero encantador con el resto de los compañeros del grupo.
Mentiroso	Compulsivo para mentir y convencer a la gente mediante engaños.
Controlador	Presenta Rasgos Obsesivos con control y con supervisión de las actividades a su cargo para no ceder el poder y manipular a su antojo.
Crítico	Enjuicia de forma hiriente todo aquello en cuanto se le

	pida su opinión.
--	------------------

Fuente: Field (1996), Tipología de Acosadores en el lugar de Trabajo.

En cuanto a una posición organizacional, Einarsen & Raknes mencionaron desde 1997 que son frecuentemente los supervisores quienes emplean más conductas hostiles y de competencia profesional debido a un status de poder formal, (Meseguer de Pedro, 2004). Sin embargo, no se descartan como evidencia las múltiples investigaciones en las cuales se hace mención de la agresión en el trabajo por los mismos compañeros de trabajo.

1.8.2 Perfil de la Víctima

Con frecuencia la víctima es una persona competente, creativa, entregada a su trabajo (Tinaz, 2006: 11-13 ; Ok, 2008) en (Pasquel, De la Vega, 2011) lo cual hace que sea un golpe más fuerte para ella el tener que renunciar a su empleo, independientemente de la realidad que nuestro país atraviesa en una de las más grandes crisis económicas en la que perder el empleo no sólo es un choque emocional fuerte sino un estresante rotundo al bolsillo y a la falta de oportunidades para encontrar nuevamente una oferta dignificante de trabajo.

Diversos estudios revelan características que presentan trabajadores acosados entre las cuales prevalecen: 1) Personalidad Depresiva, 2) Dificultad para tomar decisiones, 3) Ansiedad, 4) Conductas Pasivas-Agresivas, 5) Somatización, 6) Necesidad de Atención y Afecto (Girardi, Monaco, Prestigiacomo, Talamo , Ruberto, & Tatarelli, 2007).

Por su forma de actuar dentro de la Organización, las personas acosadas son clasificadas en tres grupos: a) personas brillantes, atractivas y algo seductoras, por lo tanto envidiables y consideradas una amenaza potencial para el

acosador, b) personas vulnerables o depresivas que son el blanco del agresor para descargar sus frustraciones y finalmente c) personas eficaces y trabajadores que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas que son vistas por el agresor como un peligro para el estatus quo de la estructura organizacional (Gonzalez Trijueque & Sabino Delgado, 2008).

Zapf 1999, mostró que las personas acosadas contaban con baja asertividad y preferían estrategias evitativas de afrontamiento y de resolución de conflictos, además de una baja autoestima. Hoegh y Dofradottir en 2001, añadieron que un estilo evitativo de afrontamiento diferenciaba a las víctimas de las no víctimas, ya que en la víctima se presenta un estilo más complaciente y sumiso, mientras que las no víctimas reaccionaban de manera asertiva ante el acoso laboral. Es por ello que se confirma que las estrategias evitativas y la sumisión son dos elementos que predisponen a los trabajadores a la victimización (Meseguer de Pedro, 2004).

En estudios realizados en 2001 por Matthiesen y Einarsen, se describe a las víctimas como hipersensibles, suspicaces y con rasgos depresivos, cuya tendencia es convertir el malestar emocional y psicológico en síntomas psicósomáticos (Meseguer de Pedro, 2004), es decir, en trasladar cierta carga emocional proveniente del estrés en una o varias enfermedades.

González Trijueque & Sabino Delgado, (2008) clasificaron a las víctimas en tres grupos, en los cuales se descarta un consumo de alcohol significativo:

1. Gravemente afectados – quienes mostraron altos niveles de ansiedad y depresión. Eran suspicaces, dubitativos y parecían desconcertados, a causa de un acoso intenso y duradero, lo cual detonaba hipocondría y somatización.
2. Desilusionados y Pesimistas – con tendencia a proyectar su desilusión y descontento en todas las esferas de su vida, además de mostrar paranoia y depresión.

3. Normales – Personalidad ajustada, a pesar de haber sido acosados sin manifestación de alteraciones psicológicas.

Algunos investigadores mencionan que en individuos víctimas de acoso destaca la presencia de un rasgo de personalidad particular llamado factor de vulnerabilidad, empleando el Inventario Multiaxial Clínico de Millon (Millon, 1999), en el cual acentúan rasgos compulsivos y dependientes, ambos manifestados en personas disciplinadas, controladas y perfeccionistas con predisposición a la sumisión, búsqueda de aprobación y soporte social (Meseguer de Pedro, 2004).

Por otro lado, existe en la víctima cierta dificultad para defenderse, además de que sus posibilidades de defensa se reducen debido al proceso de hostigamiento terminando en una dependencia hacia su acosador (Meseguer de Pedro, 2004).

Ciertas características individuales tales como: incapacidades físicas, enfermedad, empleados con poca experiencia, jóvenes comenzando su carrera o bien trabajadores veteranos, minorías religiosas o étnicas, otras preferencias sexuales, excentricidad, etc. pueden facilitar la percepción de los demás de ser diferentes al grupo Tomic, (2012).

Para Meseguer de Pedro (2004) algunos de estas diferencias hacen que las personas posean mayores niveles de honradez, perfeccionismo y dedicación a su trabajo y que con cierta frecuencia las víctimas presenten un comportamiento rígido, falta de empatía y disposición para aceptar puntos de vista de los demás lo cual los convierte en personas inflexibles a los ojos de las demás personas que forman parte de la Organización.

Si se parte de la hipótesis del factor de vulnerabilidad, es probable que no se explique en su totalidad la razón por la cual un individuo es acosado, pese a esto, se puede conocer más acerca de cómo una persona acosada experimenta, interpreta e intenta defenderse de esta agresión.

Cuadro 1.3 Rasgos característicos de las víctimas de acoso

- “envidiables” (brillantes, atractivas, especialmente talentosas, propositivas, por lo que cuestiona los liderazgos informales con su sola presencia)
- “vulnerables” (son personas necesitadas de afecto y aprobación constante, dan la impresión de ser inofensivos y encontrarse indefensos)
- “amenazantes” (activas, eficaces, honestas y trabajadoras, lo que pone en evidencia lo establecido o porque pretende llevar a cabo reformas o implantar una nueva cultura)

Fuente: Secretariado Permanente del Comité Confederal (2002: 5).

Es posible concluir que un nivel inadecuado de autoestima aunado a determinado perfil de personalidad explica la vulnerabilidad de ciertas personas (Coyne et al., 2000) además de la respuesta individual al estrés o estrategias de afrontamiento a causa del acoso prolongado y las consecuencias que tendrá que enfrentar cuando éste termine (Meseguer de Pedro, 2004).

1.9 CONSECUENCIAS DEL MOBBING

Del psicoterror laboral se derivan consecuencias paulatinas y palpables que no sólo afectan de manera intencionada a la víctima sino al entorno en el que se desenvuelve incluidas familia, sociedad, posición económica, salud, su desarrollo profesional y el sentido de vida.

Dentro del marco de las consecuencias a la salud prevalecen las siguientes: insomnio, pesadillas, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, pérdida del apetito, angustia y llanto (Gil Monte y Peiro, 1997) en (Ovejero, 2006).

Aunado a este hecho Florencia Peña cita en su artículo, “El mobbing y su impacto en la salud”, las consecuencias más frecuentes de una muestra de 320 víctimas.

Cuadro 1.4. Porcentajes de síntomas encontrados en víctimas de acoso laboral.

Síntoma	Porcentaje
1. Ansiedad, estrés, preocupación excesiva	78%
2. Pérdida de concentración	71%
3. Sueño intranquilo	71%
4. Sentirse nervioso, irritable, en guardia permanente (paranoia)	60%
5. Dolores de cabeza producto de estrés	55%
6. Obsesiones con detalles del trabajo	52%
7. Recuerdos recurrentes, pesadillas y flashbacks	49%
8. Incrementos en el latido del corazón	48%
9. Necesidad de evitar sentimientos, pensamientos y situaciones que recuerdan el trauma	47%
10. Achaques en el cuerpo, músculos y articulaciones	45%
11. Agotamiento, que lleva a una incapacidad para funcionar	41%
12. Comportamientos compulsivos	40%
13. Depresión diagnosticada	39%
14. Vergüenza o apesumbramiento que conlleva cambios dramáticos en el estilo de vida	38%
15. Cambios significativos en el peso	35%
16. Síndrome de fatiga crónica	35%
17. Ataques de pánico	32%
18. Fuerza en la mandíbula, desgaste dental	29%
19. Cambios en la piel, herpes, urticarias, acné	28%
20. Uso de estimulantes: alcohol, tabaco, drogas, comida	28%

21. Asma y alergias	27%
22. Pensamientos violentos en contra de otros	25%
23. Pensamientos suicidas	25%
24. Migrañas	23%
25. Colón irritable (colitis)	23%
26. Dolor en el pecho	23%
27. Pérdida de pelo	23%
28. Fibromalgia, articulaciones inflamadas y tejido conjuntivo	21%
29. Presión arterial alta, hipertensión	19%
30. Úlceras	18%
31. Angina	11%
32. Arritmia cardíaca	11%
33. Ataques al corazón	5%

Fuente: Namie 2003: 12-13 en (Peña y Sánchez Diaz 2012).

Según (Gilioli et al, 2001) en (Girardi, Monaco, Prestigiacomo, Talamo , Ruberto, & Tatarelli, 2007) los síntomas mencionados anteriormente aunados a otros problemas como el incremento en la presión arterial, inseguridad, dificultad para concentrarse, pueden pasar de ser simples síntomas hasta convertirse en síndromes como lo es el trastorno post traumático que termina en depresión profunda e inclusive suicidio.

Diversos autores describen el Psicoterror empresarial como un cáncer que afecta paulatinamente a la empresa en distintos niveles y que permea el ambiente laboral en gran parte. A continuación se describen según (Martínez, 2007), las consecuencias del hostigamiento en diferentes esferas de la vida de la víctima:

Consecuencias Psicofísicas:

- ✓ Miedo acentuado y continuo, seguido de ansiedad generalizada
- ✓ Sentimientos de amenaza, fracaso, impotencia y apatía
- ✓ Trastornos emocionales

- ✓ Distorsiones cognitivas
- ✓ Afectación a la concentración, atención y memoria
- ✓ Intensificación de problemas y/o enfermedades previas, trastornos psicosomáticos
- ✓ Comportamientos sustitutos como adicciones y conductas de evitación
- ✓ Alteraciones del sueño, trastornos de la alimentación
- ✓ Susceptibilidad e hipersensibilidad
- ✓ Irritabilidad, Agresividad
- ✓ Sentimiento de Indefensión

Consecuencias en el Contexto Laboral:

- ✓ Mal clima y ambiente de trabajo
- ✓ Afectación en carga de trabajo y en la calidad de su desempeño
- ✓ Afectación en la comunicación organizacional
- ✓ Disminución de creatividad e innovación
- ✓ Aumento de bajas laborales y ausentismo
- ✓ Aumento de visitas al Servicio Médico
- ✓ Incremento de posibilidades de accidentes debido a desatención, negligencia, descuidos inconscientes o voluntarios

Consecuencias en la esfera Familiar:

- ✓ Agrega estrés a las relaciones familiares
- ✓ Pérdida de interés por proyectos comunes
- ✓ Abandono de responsabilidades y compromisos familiares
- ✓ Disminución del apetito sexual
- ✓ Apatía para demostrar afecto
- ✓ Separación matrimonial

Consecuencias en la Esfera Social-Comunitaria:

- ✓ Aumento del gasto económico dedicado a bajas laborales y jubilaciones o incapacidades
- ✓ Aumento de población sin ocupación

Consecuencias Económicas:

- ✓ Gastos médicos por parte de la víctima
- ✓ Costes económicos debido al desempleo y ausentismo

A pesar de que los costos económicos que acarrea el hostigamiento moral en el trabajo acarrear preocupaciones mundiales por ser la nueva plaga laboral del siglo XXI, poco se sabe acerca de las consecuencias monetarias y económicas; hasta el momento el único investigador que en 2002 describió consecuencias de este tipo fue Pastrana en (Carnero & Martinez, 2005) quien estimó costos del mobbing en España enfocando sus esfuerzos en analizar una muestra de 6,500 casos de incapacidad temporal a causa del mobbing, mismos que en 2002 representaron 52 millones de Euros invertidos tan solo en compensaciones para paliar conductas de este tipo en el país mencionado.

Es posible comparar las consecuencias psicológicas y psicosociales provocadas por acoso laboral con las del síndrome de burn out también conocido como síndrome de estar quemado o por estrés crónico que desencadenan la falta de cohesión grupal, un inadecuado clima laboral y relaciones interpersonales conflictivas en el trabajo (Moran, 2006), sin embargo; las consecuencias en esta situación son más profundas, de más larga duración y peor pronóstico (Ovejero, 2006).

1.10 REGULACIÓN DEL MOBBING POR MEDIO DE LA LEY

En materia jurídica se comienza a ver con mayor detenimiento el acoso laboral junto con las consecuencias que éste acarrea ya que es considerado en la actualidad como un fenómeno que requiere un equipo especializado para el proceso individualizado (Carrillo, 2007).

De frente a la crisis mundial y con el creciente números de trabajadores temerosos por perder su empleo, mientras que otros realizan grandes esfuerzos por convertir sus ambiciones profesionales en una realidad, a tan sólo una década de que la Comunidad Internacional no sólo reclamara la creación de condiciones laborales que fueran física y técnicamente saludables y seguras. Subrayando al mismo tiempo que la violencia psicológica en el trabajo estaba estrechamente relacionada con el estrés y que los Organismos Internacionales deberían enfocar atención y esfuerzos para realizar acuerdos cooperativos (Petrylaité, 2011).

En Países como Estados Unidos, Canadá y el Continente Europeo se han comenzado a tomar acciones legislativas con mayor fuerza; en Francia, por mencionar un ejemplo, el mobbing es ilegal y puede llegar a costar desde 1000 hasta 4000 Euros de multa por daños y un año de prisión (Bermudez & Garcia, 2012).

En estados miembros de Estados Unidos han adoptado leyes anti-mobbing, cuya similitud refiere a leyes aplicadas en Suecia, Noruega, Finlandia, Alemania, Italia, España, Holanda, Bélgica, Australia, Inglaterra, (Guerrero, 2004) en (Petrylaité, 2011).

En la Unión Europea el Mobbing es visto como una condición causante de enfermedad y es atribuida como riesgo a la salud y a la Seguridad (Coping with stress at work, 2009) en (Petrylaité, 2011).

A nivel internacional los derechos de los trabajadores están especificados a detalle en el documento adoptado por las Naciones Unidas en la Convención Internacional en Derechos Económicos, Sociales y Culturales en su artículo 7 de esta Convención se señala que todo individuo tiene derecho de disfrutar de condiciones de trabajo favorables y justas que aseguren y cumplan con los requerimientos de seguridad e higiene. Asimismo el Artículo 12 estipula el derecho de cada persona a los más altos estándares de salud física y mental (Petrylaité, 2011).

Pese a estas medidas y a la Política Legal Estadounidense anti-mobbing la cual señala el derecho de cada trabajador de salvaguardar las condiciones laborales así como la comodidad psicológica y física en el lugar de trabajo (Petrylaité, 2011), sigue existiendo una falta de regulaciones en diversos países y continentes enteros en los cuales aún el peso de la ley no da cabida a la resolución de este conflicto.

1.11 HERRAMIENTAS LEGISLATIVAS EN MÉXICO

De acuerdo el artículo 3º de la Ley Federal del Trabajo (LFT), exige respeto para la dignidad y libertad de quien proporciona un servicio, entiéndase hombre o mujer, independientemente de su edad, situación económica o actividad laboral a la que se dedique (Bermudez & Garcia, 2012).

El daño causado por acoso laboral vulnera además los artículos: 1º, 5º y 6º del Título Primero, Capítulo I <<De las Garantías Individuales>> y el artículo 123 del Título Sexto <<Del trabajo y de la previsión social>>de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Kahale Carrillo, 2005).

El artículo 1º (LFT) establece que queda prohibido todo tipo de discriminación originada por origen étnico, género, edad, discapacidad, condición

social, económica, de salud, religión, creencia, preferencia, estado civil o cualquier otra circunstancia que atente contra la dignidad humana y que tenga como fin anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas (Kahale Carrillo, 2005).

Mientras que el artículo 5º (LFT) señala que ninguna persona podrá imposibilitársele a que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siempre que éstos sean lícitos. Exceptuando aquellos ordenados por determinación judicial o resolución gubernativa. Esta última cuando los derechos de la sociedad se vean afectados y la primera se dictará siempre que se vulneren los derechos de terceros (Kahale Carrillo, 2005).

La Carta Magna permite clarificar que nadie podrá ser privado del producto de su trabajo, sino por resolución del órgano judicial, asimismo, el artículo 123 manifiesta que toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil (Kahale Carrillo, 2005).

El mobbing estaría atentando contra lo dispuesto en el Título Primero <<Principios Generales>> de la Ley Federal del Trabajo en su artículo 3º, al señalar que el trabajo es un derecho y un deber social que exige sea respetada la libertad y la dignidad de quien lo presta, mismo trabajo debe realizarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el empleado y su familia (Kahale Carrillo, 2005).

De esta manera, no se podrán establecer distinciones entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, doctrina política, etc., ya que a su vez el artículo 56 de la Ley Federal del Trabajo señala en cuanto a las condiciones de trabajo, que en ningún caso podrán ser inferiores a las fijadas y deberán ser proporcionadas a la importancia de los servicios e iguales para trabajos iguales, sin que puedan establecerse diferencias por motivo de raza, nacionalidad, sexo, edad, credo, etc. (Kahale Carrillo, 2005).

Por otro lado, el título noveno de la Ley Federal del Trabajo dedica 43 artículos a los <<Riesgos del Trabajo>>. El artículo 473 define estos tipos de riesgos como accidentes y enfermedades a los que están expuestos los trabajadores a consecuencia del trabajo que desempeñan, siendo el accidente de trabajo definido también como toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior incluso la muerte, inesperadamente derivada del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se realice. Por lo tanto son igualmente considerados los accidentes que se producen en el traslado directo del trabajador desde su domicilio hasta el lugar del trabajo y viceversa (Kahale Carrillo, 2005).

En contraparte, la enfermedad de trabajo es definida como “todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios” y que por sus características antes mencionadas engloba por lo tanto al acoso laboral (Kahale Carrillo, 2005).

A su vez, La Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación regula por medio de las condiciones señaladas en la Carta Magna, específicamente en el artículo 1 señala que es fundamental prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se practiquen contra cualquier persona, así como promover la igualdad de oportunidades y de trato (Kahale Carrillo, 2005).

A partir de la regulación legislativa antes mencionada se desprende que el acoso laboral encaja completamente con toda conducta que tenga por objeto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad de oportunidades dentro del trabajo así como cualquier comportamiento de algún miembro que pretenda obstaculizar el derecho y la obligación de realizar su trabajo.

A través del artículo 9º de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, se reconoce como conductas discriminatorias las siguientes Citadas en (Kahale Carrillo, 2005):

- 1) Establecer diferencias en la remuneración, prestaciones y condiciones laborales para trabajos iguales.
- 2) Ofender, ridiculizar o promover la violencia
- 3) Limitar la libre expresión de las ideas, impedir la libertad de pensamiento y conciencia
- 4) Restringir el acceso a la información
- 5) Explotar o dar un trato abusivo o degradante
- 6) Incitar al odio, violencia, rechazo, burla, difamación, injuria, persecución o exclusión
- 7) Realizar o promover el maltrato físico o psicológico por la apariencia física, forma de vestir, hablar, gesticular o asumir determinada preferencia sexual

Por medio del Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo se señala en el artículo 13 que el empleador estará obligado a adoptar, de acuerdo a la naturaleza de las actividades laborales y procesos industriales que se realicen en los centros de trabajo, medidas de seguridad e higiene pertinentes a fin de prevenir los accidentes en el uso de maquinaria, equipo, instrumentos y materiales, así como enfermedades derivadas de la exposición a los agentes químicos, físicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales (Kahale Carrillo, 2005).

En lo que al Código Civil Federal refiere en el Libro Cuarto <<De las Obligaciones>>, Primera Parte <<De las Obligaciones en General>> del Título Primero específicamente en el artículo 1.916, se menciona que cuando un hecho produzca un daño moral, el responsable del mismo esta obligado a repararlo a través de una indemnización, misma que aplica en las consecuencias que se

derivan del hostigamiento laboral ya que la víctima podrá pedir acciones de responsabilidad civil contra el agresor.

El Código Penal Federal no manifiesta expresamente como delito al acoso laboral o mobbing, en consecuencia, las actitudes sufridas por la víctima del mismo pueden encuadrarse en los siguientes delitos: omisión de impedir un delito que atente contra el libre desarrollo de la personalidad, la dignidad humana o la integridad física o mental (intimidación, amenazas) y privación ilegal de la libertad y de otras garantías tal como lo señalan los siguientes artículos: 208, 209, 219, 282, 364 y 365.

A consecuencia de que en México el mobbing es un problema recientemente expuesto y por ende con una falta de sensibilización ante este fenómeno, se carece de regulaciones directas por medio de la ley que puedan mostrar el tratamiento jurídico del acoso laboral; si bien existen regulaciones para frenar los comportamientos violentos que se desencadenan en un proceso de hostigamiento en torno al mobbing, también lo es que falta definir las consecuencias legales para el agresor principal y los cómplices.

La falta de regulaciones legales específicas para el tratamiento del mobbing en nuestro país desencadena una dificultad para expresarlo y un cultivo para que éste se dé y mantenga en silencio, sin embargo; el acosado posee algunas alternativas legales de solución ante el atropello de sus derechos.

El investigador (Kahale Carrillo, 2005) argumenta que la víctima de mobbing debe seguir ciertos pasos antes de acudir a las instancias judiciales como lo son las siguientes:

- a) Informarse acerca del tema para poder identificar y clarificar conductas que están sucediéndole.
- b) Hablar del tema en casa, con su familia y redes sociales de apoyo con el fin de obtener no sólo la opinión que tienen éstos en relación a lo sucedido, sino una ayuda moral para su problema.

- c) Verificar con sus colegas si están atravesando por el mismo problema de hostigamiento, si alguna vez padecieron algo similar o si consideran desde su particular punto de vista que se trata de mobbing.
- d) Deberá guardar todo tipo de pruebas que demuestre acoso a su persona en el lugar de trabajo.
- e) Realizar por escrito una queja formal destinada a la Dirección de la Empresa para que esta quede enterada y responda sobre que medidas se van a tomar al respecto.
- f) Denunciar por escrito lo acontecido ante la Dirección General de Seguridad e Higiene en el Trabajo o bien ante la Inspección de Trabajo y Departamento de Salud Laboral o el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- g) Solicitar ayuda psicológica a los organismos de salud pública o en su caso a especialistas privados.
- h) Acudir a la instancia judicial previa asesoría de un profesional del Derecho, quien determinará la acción judicial a seguir por la conducta empresarial efectuada y concretará si las actuaciones sufridas dentro de su lugar de trabajo.

Finalmente el artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo señala quince causas de rescisión de la relación del trabajo, sin responsabilidad para el empleador, dentro de las cuales se presentan comportamientos como:

- ✓ Falta de honradez, actos de violencia, injurias, malos tratos en contra del empleador, sus familiares o personal administrativo tanto dentro como fuera del lugar de trabajo.
- ✓ Alteración de la disciplina y realización de actos inmorales dentro de la Organización.

1.12 Ley Federal del Trabajo 2013

La nueva ley del trabajo (LFT), señala en las obligaciones de los patronos, la prohibición a realizar actos de hostigamiento y/o acoso sexual contra cualquier persona en el lugar de trabajo, al mismo tiempo se señala en el mismo apartado, guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de maltrato de palabra o de obra.

Por su parte, los trabajadores deberán cumplir con sus obligaciones sin acosar psicológica o sexualmente a cualquier persona o realizar actos inmorales en el lugar de trabajo, lo cual especifica la reciprocidad en abstenerse de perjudicar directamente a los demás sin importar que se trate de los empleados o de los superiores.

Partiendo de los principios generales de la Ley Federal del Trabajo, se menciona la inclinación de las normas del trabajo para conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales.

En la última revisión a la LFT en el contenido del artículo 3º en lo que respecta a los principios generales; se señala únicamente el hostigamiento sexual, como el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas y a su vez, se plantea como una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

Este artículo deja de lado el hostigamiento psicológico o psicoterror, sin embargo, refiere que sin importar el número de veces que alguien haya sido objeto de este tipo de acoso, deberá ser sancionado. En los artículos 2º y 7º de la LFT también es mencionado que el cometer agresiones de parte de un trabajador a

sus colaboradores implica la rescisión de la relación laboral para el empleado que las cause.

Finalmente la LFT no presenta ninguna iniciativa en apoyo al trabajo a las mujeres, es decir, únicamente se engloba en el título 5 las condiciones laborales en las que las mujeres disfruten de los mismos derechos y de las mismas obligaciones que los varones, de igual forma, se carece de elementos para tomar en cuenta riesgos laborales y atentados psicológicos en la vida del trabajador, puesto que son considerados únicamente riesgos de trabajo los que devengan a partir de un daño físico o por enfermedad a consecuencia de la realización del trabajo sin que sean tomados los efectos que se presentan a causa del acoso laboral o mobbing.

1.13 Legislación Mexicana para el Mobbing

En cuanto a México se refiere, es posible concluir que no existen regulaciones legales para el mobbing; hasta la fecha se carece de una estructura jurídica para frenar este problema dentro de las empresas y por lo tanto no se puede tener una legislación actualizada y completa mientras no se reconozca a dicho problema como un factor de riesgo a la salud, a la seguridad social y causante de la merma de productividad y de ingresos a la empresa, ya que aunque exista un considerable aumento de denuncias por parte de víctimas de mobbing; en caso de no haber acciones jurídicas precisas que protejan a la víctima y castiguen al victimario, sólo se continuará amparando de manera parcial la calidad de vida y trabajo de los empleados, lo anterior principalmente al desconocimiento de las consecuencias en la vida y salud en las víctimas, mientras se deje de lado la

repercusión de esta problemática en el impacto a los Recursos Humanos dentro de una institución, difícilmente se dará solución por medio de la Ley.

1.14 ACCIONES ESTRATÉGICAS ACTUALES PARA FRENAR ESTE PROBLEMA

La acción preventiva del acoso psicológico en el trabajo se ha presentado por varios autores como un proceso sistemático que incluye: Identificación del peligro, la evaluación del problema (frecuencia, fuentes y consecuencias), la prevención y el control a partir de la gravedad a la salud de los miembros de la organización y finalmente el seguimiento y evaluación de las medidas que se tomaron en el proceso (Meseguer de Pedro, 2004).

De acuerdo con Spurgeon 2003 en (Meseguer de Pedro 2004) se pretende lograr mejores resultados para combatir este problema por medio de la prevención de riesgos con pasos concretos como:

- 1.- Identificación del peligro potencial
- 2.- Evaluación del riesgo – estableciendo frecuencia, antecedentes y tipos de mobbing.
- 3.- Prevención y control con tal de eliminar o minimizar el peligro adoptando las siguientes medidas de prevención:
 - a) Prevención Primaria: cuyo objetivo principal está enfocado a reducir la incidencia de conductas inapropiadas y violentas, promover conductas saludables y modificar factores que propicien riesgos para la salud.
 - a. Algunas de las estrategias de prevención primaria utilizadas en la actualidad van desde una política Organizacional anti-mobbing por

parte de los Directivos de la Empresa que promueve un trato respetuoso para todos los colaboradores y que al mismo tiempo reprende tipos de violencia en el trabajo (Meseguer de Pedro, 2004).

- b. Diseño de estrategias empowerment que favorezcan la autoestima y autonomía del trabajador (Jhonson e Indvik, 1994) en (Meseguer de Pedro, 2004).
- c. Rediseño de puestos de trabajo y formación directiva en Inteligencia Emocional (Sheehan, 1999) en (Meseguer de Pedro, 2004).

- b) Prevención Secundaria: referente a reducir al mínimo posible las situaciones nocivas en el ambiente de trabajo, Schat y Kelloway (2003) compararon a un grupo que había recibido apoyo laboral con uno que no la había recibido y encontraron que en el grupo en el que se dio un tipo de soporte por parte de la empresa las consecuencias del mobbing se habían reducido de manera significativa, lo cual aporta en gran manera que este nivel de prevención resulta muy eficaz para afrontar este problema (Meseguer de Pedro, 2004).

Este nivel de prevención centra sus esfuerzos en la formación de empleados en habilidades desarrolladas con la autoestima, el autocontrol, la empatía, la confianza, la reducción del conflicto y ambigüedad de rol, reducir tareas monótonas y repetitivas, aumento de autonomía y revisión de sistemas de selección de personal así como de los programas de capacitación constante y formación dentro de la Organización.

- c) Prevención Terciaria: se caracteriza por la Intervención, la posibilidad de tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas dentro de este nivel de prevención prevalecen:
 - a. Programas de asistencia a empleados en situaciones de crisis en los cuales se proporciona asesoramiento y apoyo a las víctimas en los cuales se vigila la evolución del paciente y se supervisa la

reincorporación al trabajo (Sáez y García, 2001) en (Meseguer de Pedro, 2004).

- b. Servicios de Mediación y arbitraje para mediar esta situación y que la víctima del acoso laboral tenga la posibilidad de manifestar y denunciar el problema, vigilando que esto no incremente el problema en esta etapa radica el apoyo instrumental e informativo nombrado así por Jhonson e Indvik en 1994, (Citado en Meseguer de Pedro, 2004).

Pese a estas medidas de prevención e intervención en el problema de hostigamiento en el lugar de trabajo, en diversas ocasiones las consecuencias para la víctima a nivel personal, familiar y profesional resultan inevitables ya que esta puede verse severamente afectada debido a la duración del problema, la dificultad para identificar el mismo y el miedo de expresar por lo que está pasando aunado a la realidad tan desconcertante de falta de apoyo, tiempo y recursos económicos destinados por parte de las Organizaciones para mediar esta situación y reducir riesgos laborales

En nuestros días se busca una prevención e intervención efectiva para atacar el problema y los daños colaterales del mobbing a través de medidas individuales que doten a las personas de habilidades o estrategias de afrontamiento para hacer frente a los problemas y buscar alternativas para la resolución de conflictos, tales como el uso de técnicas de asertividad, el contar con una autoestima adecuada y un plan de vida o carrera, con el derecho legal de contar con el apoyo de la empresa para hacer uso adecuado y oportuno de los servicios de salud de las entidades en las cuales laboral (Meseguer de Pedro, 2004).

CAPÍTULO 2 ESTRÉS LABORAL Y MODELO TRANSACCIONAL

2.1 ESTRÉS

Si se recrea en la mente una situación de peligro, como tratar de esquivar un automóvil a punto de atropellar a una persona, o el salir avante de una entrevista de trabajo, se considera que este tipo de estímulos resultan ser estresores, es decir, estímulos o situaciones que provocan una respuesta de estrés (Suinn 2001).

La respuesta de estrés involucra a todo el organismo y ésta es de forma automática, sin control voluntario, cuyo objetivo primordial es movilizar rápidamente los recursos disponibles del organismo para hacer frente de la manera más eficaz posible, demandas del entorno. La respuesta de estrés consiste en un aumento de niveles de activación fisiológica y psicológica. Se considera que con mayores recursos psicológicos la persona puede percibir mejor una nueva situación, interpretar más rápidamente lo que le demanda, seleccionar la forma de actuar más adecuada, etc., a su vez, a mayores recursos fisiológicos puede poner en marcha esta forma de actuar seleccionada de manera más eficaz, en consecuencia, la respuesta de estrés permite movilizar recursos para solucionar demandas, una vez que las demandas se han solucionado, cesa la respuesta, en caso contrario, esta respuesta se mantiene hasta que se solucione o los recursos se agotan (Suinn 2001).

Dentro de la respuesta de estrés se distinguen tres componentes: a) cognitivos (percepción, evaluación de la situación, memoria, organización de la acción), b) fisiológicos (cambios en los distintos sistemas del organismo, muscular, cardiovascular, endocrino...), y c) motores (aquellas conductas que la persona emite para tratar de afrontar la situación, como correr o gritar, decir determinadas palabras, ponerse ropa de abrigo, etc.) (Suinn 2001).

El término estrés ha sido estudiado desde los años 30's sin embargo, se estableció con más fuerza en los 80's y hoy en día conforma una de las palabras más empleadas para mencionar una amplia gama de experiencias humanas que alteran de alguna manera el estado físico y/o emocional de las personas, tal como describe (Lyon, 2013), dentro del marco de las condiciones físicas se manifiesta comúnmente el dolor de cabeza, la falta de oxígeno, mareo, náuseas, tensión muscular, fatiga, palpitaciones, pérdida de apetito y problemas de sueño; en cuanto a las manifestaciones conductuales se reporta con frecuencia irritabilidad, llanto, incremento en actividades como fumar, comer, ingesta de alcohol, sin descartar la falta de concentración, dificultad para resolver problemas o toma de decisiones y el decremento de eficacia para llevar a cabo una actividad.

Es posible definir el estrés como un estado de tensión psíquica que se acompaña de cambios fisiológicos. A pesar de que la literatura indica que el estrés tiene efectos perjudiciales para la salud, algunos especialistas distinguen dos tipos de estrés: uno positivo y otro negativo. El distrés, es un estado de tensión psíquica que se experimenta con malestar y el eustrés es un estado de tensión psíquica que favorece la activación necesaria para realizar diversas actividades. En ese sentido, los estudios de Selye permitieron determinar tres fases del estrés (Bono, y otros 2013).

En la fase de alarma el estresor impacta en el individuo desencadenando la movilización de sus recursos personales. En la segunda fase, llamada de resistencia, la persona que padece estrés se esfuerza por sobreponerse ante esta situación de modo que su nivel de energía se incrementa. Este es el momento en que el estrés resulta beneficioso porque actúa como un motivador de la conducta. Sin embargo, si los recursos de la persona no son suficientes para imponerse al estresor, se pasa a la fase de agotamiento. En esta tercera fase desciende el nivel de energía y el estrés sobrepasa los esfuerzos de la persona que se resiste, haciéndose manifiestos diversos síntomas psicossomáticos: enfermedades como la

diabetes mellitus, la artritis, la hipertensión, la cardiopatía coronaria, la gastritis, las úlceras pépticas, las alergias a la piel, el cáncer entre otras (Bono, y otros 2013).

Según los avances de las neurociencias, el mecanismo fisiológico del estrés comprende los lóbulos frontales donde se realiza el procesamiento que conduce a la valoración de los eventos estresantes. Por otro lado, los estudios en neuroendocrinología han demostrado que el estrés activa el eje hipotálamo-hipofisio- suprarrenal, teniendo como resultado la liberación de hormonas como la adrenalina o el cortisol que al llegar al sistema inmunológico, le deprimen disminuyendo consecuentemente, las defensas que protegen al organismo, lo que le deja expuesto a diversos agentes patógenos (Suinn 2001).

Diferentes disciplinas de la salud, han identificado al estrés ampliamente relacionado con el bienestar, además de ser vinculado con problemas cardiovasculares (Benschop et al., 1998; Dimsdale, Ruberman, & Carleton, 1987; Ornish, 2007; Ornish, Scherwitz, & Doody, 1983; Pashkow, 1999), cáncer, asma, colitis, artritis, insomnio, desórdenes respiratorios, problemas de la piel y diabetes en (Lyon, 2013).

En un estudio conformado por una muestra de 125 hombres y 151 mujeres, se confirmó que el estrés provoca vulnerabilidad ante infecciones virales, estudios varios demuestran que el estrés crónico está claramente asociado al desarrollo de resfriados, comparando un grupo con estrés crónico con 69% de los participantes con resfriados crónicos y un segundo grupo con bajos niveles de estrés tuvieron 27% de resfriados (Suinn 2001).

El desarrollo de un trastorno como consecuencia del estrés depende de las respuestas fisiológicas activadas y los órganos implicados, si la respuesta de estrés provoca una activación fisiológica de forma frecuente, duradera o intensa, como sucede en casos de acoso laboral, puede hacer que los órganos afectados se desgasten excesivamente sin que les dé tiempo a poder recuperarse, produciéndose el agotamiento de recursos y aparición de trastornos. Pudiendo

afectar así mismo una o varias conductas. Por ejemplo, los problemas depresivos implican una alteración importante en el número de conductas. Si la persona dispone de estrategias para afrontar las situaciones de estrés aunque éstas sean muy frecuentes, e incluso se active de forma intensa la respuesta de estrés, rápidamente solucionara o pondrá fin a éstas, pudiendo recuperarse enseguida del desgaste, con lo que disminuirá la probabilidad del desarrollo de trastornos asociados al estrés (Suinn 2001).

2.2 ESTRÉS EN EL TRABAJO

El estrés laboral implica daños físicos y psicológicos a los trabajadores así como impactos económicos en la industria y las sociedades, siendo este el efecto en la salud que encabeza la lista de múltiples reacciones mencionadas en el capítulo de consecuencias del acoso laboral, en la última década investigaciones relacionadas con los efectos negativos del estrés en el trabajo y la calidad de vida laboral, mantienen como modelo central el que un individuo base su seguridad en la adquisición de recursos y en el aprecio por la estabilidad; cuando las condiciones ambientales irrumpen lo anterior, la gente incrementa niveles de estrés mientras que si el ambiente provee condiciones para construir recursos, la gente disfruta de mejor salud y menores niveles de estrés Hobfoll's (1989), en (Bono, Glomb, Shen, Kim, & Koch, 2013).

El modelo anterior muestra la inclinación de conservación de bienes y las características encaminadas por la estabilidad personal y laboral, pero también implica la visión del estrés como un dinamismo de eventos y experiencias con una respuesta inmediata, no obstante, estos efectos también pueden ser apreciados a mediano y largo plazo, especialmente en presión arterial (Bono, Glomb, Shen, Kim, & Koch, 2013).

Por el contrario, eventos positivos generan pensamientos y resultados positivos en los cuales los empleados construyen nuevas ideas, mejores relaciones laborales e incrementan la manera de dar soluciones a los problemas y por lo tanto reducir niveles de estrés, además de elevar el sentido de pertenencia a la empresa y la autonomía, algunos estudios afirman inclusive la ausencia de enfermedad y desórdenes psicológicos debido al buen funcionamiento del sistema inmune además de sentido de vida y niveles adecuados de autoestima (Bono, Glomb, Shen, Kim, & Koch, 2013).

Mientras que los eventos negativos en el ambiente de trabajo están estrechamente vinculados a resultados nocivos en la salud, debido a largas jornadas laborales, bajo o excesivo control y demandas que exceden lo permitido, además de condiciones no seguras en el área de trabajo que terminan en somatizaciones por parte de los empleados tales como dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares y estados de ánimo igualmente negativos además de recurrencias en gripe y enfermedades similares (Bono, Glomb, Shen, Kim, & Koch, 2013).

Las perspectivas anteriores permiten analizar la presencia eminente y creciente del estrés en lo cotidiano, como uno de los principales opresores existentes en el sitio de trabajo relacionado con procesos de Mobbing o acoso laboral ya que múltiples tensiones emergen a partir de malos tratos, humillaciones, nula retroalimentación del desempeño de las actividades, ausencia de sentido de reconocimiento o de importancia de realizar el trabajo, falta de pertenencia a la empresa y que termina en la expulsión de compañeros de trabajo de la Organización o la renuncia previa de la víctima o víctimas, lo cual enmarca repercusiones a partir del ausentismo, abandono de trabajo, mal clima laboral, etc.

2.3 ESTRÉS CRÓNICO Y POSTRAUMÁTICO

Por su parte, el estrés crónico, impacta no sólo de manera física y mental, también lo hace a nivel funcional, más del 80% de las visitas a fisioterapeutas son debidas al estrés experimentado en niveles altos por tiempos prolongados (Lyon, 2013).

De acuerdo con el DSM-IV (American Psychiatric Association, 1994), el trastorno de estrés postraumático se manifiesta cuando una persona ha sufrido una amenaza a su integridad física o psicológica y experimenta una reacción emocional muy intensa de miedo o indefensión. Los síntomas se centran en la reexperimentación cognitiva y emocional del suceso, en la evitación conductual de lo ocurrido y en la hiperactivación psicofisiológica. Lo cual genera un desequilibrio significativo en el funcionamiento social y laboral, pérdida del interés por lo que antes resultaba atractivo desde el punto de vista interpersonal y lleva a un embotamiento afectivo para captar y expresar sentimientos de intimidad (Jreige 2011).

El estrés postraumático confirma la relación encontrada entre este problema y el hostigamiento laboral, así mismo, Mobbing y suicidio están ligados de acuerdo con (Leymann, 1990, 1996) en (Balducci, Alfano, & Fraccaroli, 2009) a raíz de eventos traumáticos del acoso.

2.4 MODELO TRANSACCIONAL DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

En la actualidad es posible encontrar una vasta literatura que muestre los efectos negativos del estrés tanto en la salud física como mental de las personas (Matthieu y Ivanoff 2006). Dentro de los modelos interaccionistas, se destacan Lazarus y Folkman, que definen el estrés como "un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo ésta valorada por la persona

como algo que agrava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal."

En estos modelos un constructo importante es el de evaluación cognitiva así como el de afrontamiento, ya que desde esta perspectiva, lo relevante para valorar los efectos del estrés no es el estresor como tal, sino cómo lo percibe la persona, ya que de ello dependen las estrategias de afrontamiento que utilice para resistir al estrés.

Por otro lado, las teorías basadas en el estímulo se focalizan en el estudio de los estresores. Estas teorías se basan en el modelo de ingeniería de la ley de elasticidad de Hook las cuales explican el estrés en función del estímulo que lo desencadena. El inconveniente de estas teorías es que, debido a las diferencias individuales, una situación puede ser considerada como estresante para una persona pero no para otra. Desde 1970 han surgido diversas concepciones en torno a este problema, una de las teorías más predominantes es el modelo transaccional de afrontamiento desarrollado por Lazarus y Folkman en 1984; el cual parte de dos conceptos centrales, la evaluación y el afrontamiento al estrés, la evaluación se refiere a la valoración individual de lo que está ocurriendo, mientras que el afrontamiento es el esfuerzo de pensamiento y acción para manejar demandas específicas (Jreige 2011).

Incluye el nombre transaccional debido a que existe una relación (transacción) entre los individuos y su medio ambiente, este modelo destaca la importancia en estudiar como la gente evalúa eventos cotidianos y como reacciona a tales sucesos como la clave para desarrollar tratamientos psicológicos a partir de estudiar por qué ciertos individuos se adaptan a las situaciones estresantes mientras que otros no (Norris, Friedman, & Watson, 2002; Norris, Friedman, Watson, Byrne, et al., 2002; Rubonis & Bickman, 1991) en (Jreige 2011).

Richard Lazarus consideró que el estrés no debería ser medido a partir de un solo factor, al mismo tiempo, concordaba con el hecho de que el estrés no existe en el evento por si mismo, sino que es el resultado de una transacción entre la persona y su ambiente con un contenido que encierra pensamientos, afectos y factores de afrontamiento (Lyon 2010). Además propuso que una persona no puede determinar que hacer para afrontar una situación estresante hasta no proporcionar un significado a tal evento, lo cual involucra una respuesta emocional (Kinicki y Prussia 2005).

Adicionalmente este modelo consideraba en los 60's emociones de estrés tales como ansiedad, miedo, enojo, culpa y tristeza (Lazarus, 1966, 1991; Lazarus & Folkman, 1984) aunque parecieran limitativas para los tiempos actuales, fueron representaciones del poderoso contenido emocional al momento de responder al estrés ya que estas emociones se convierten en pensamientos que dirigen la conducta humana (Kinicki y Prussia 2005).

El origen de los factores propuestos en este modelo con influencia para que una situación sea experimentada como estresante radican en habilidades o capacidades de la persona, es decir, estrategias producidas por un grupo de prácticas y tradiciones o bien, recursos disponibles que el individuo toma de su entorno, aunado a las normas que definen donde y como el individuo puede responder a las demandas estresantes. Jains propuso en 1954 un modelo de desastre el cual incluye tres fases predominantes en respuesta al estrés: la primera es la fase de reto en la cual la persona percibe el peligro, la segunda fase engloba el impacto del peligro con la oportunidad de que escapar del daño dependiendo de su habilidad, velocidad o eficacia para tomar acciones de protección y la última fase es nombrada como daño de victimización ya que ocurre inmediatamente después del impacto del daño (Lyon 2010).

Una vez que el evento ha sido evaluado por el individuo, significados y emociones están siendo generados, para dar pie a la conducta personal la cual recibe el nombre de afrontamiento. El cual involucra la decisión de qué conductas

utilizar para manejar el evento que genera estrés a partir de ciertas habilidades o recursos conocidos como Estrategias de Afrontamiento (Matthieu y Ivanoff 2006).

2.5 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Las estrategias o habilidades de afrontamiento conocidas en el idioma inglés como “*coping skills*” fueron mencionadas por primera vez por Lazarus y Folkman, quien definieron estas habilidades como el conjunto de capacidades para gerenciar esfuerzos cognitivos y de conducta con el fin de administrar demandas psicofísicas internas y externas que exceden los recursos individuales (Anshel, 2001; Crocker, Kowalski, & Graham, 1998) en (Coimbra, Filho y Andrade 2013).

Por lo tanto el afrontamiento incluye los intentos de la persona por reducir la discrepancia percibida entre la situación y sus recursos internos, de igual forma se pretende explicar a partir de este modelo de afrontamiento el por qué y cómo algunas personas se adaptan, crecen o logran encontrar beneficios personales a partir de la adversidad, autores como (Linley & Joseph, 2004) determinaron que el crecimiento personal después del sufrimiento o experimentar eventos traumáticos radica en el uso de dichas estrategias (Matthieu y Ivanoff 2006).

Tales respuestas individuales para manejar o neutralizar una situación estresante, a partir de la teoría psicológica social cognitiva y la auto eficacia en una persona sirven como modulador de los factores estresores y el medio (Gismero-Gonzalez, y otros 2012).

Las estrategias de afrontamiento poseen componentes cognitivos, que no deben confundirse con el dominio del individuo sobre el entorno, en el afrontamiento se busca manejar situaciones por medio de herramientas como la tolerancia y la aceptación, así como ignorar aquello que sobrepase sus capacidades por medio de acciones, pensamientos, afectos y emociones que el

individuo utiliza a la hora de abordar la situación desbordante (Amaris Macias, y otros 2013).

Cabe señalar que el afrontamiento no siempre atiende las demandas del estrés de manera objetiva, es decir, no siempre se resuelve la amenaza, se evita la pérdida o se disipa el daño, simplemente se le maneja hasta cierto punto, de manera que se negocia con la realidad para mitigar o reducir la sobrecarga de estrés (Fierro 2006).

Sin embargo; en muchas situaciones no es necesario emplear estrategias o habilidades de afrontamiento para combatir el estrés, ya que éste puede ser considerado favorable o benéfico cuando este es percibido como un desafío y adaptación (Esch, 2002) o como una fuerza motivadora de enriquecimiento personal (Everly & Lating, 2002) en (Matthieu y Ivanoff 2006).

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, el afrontamiento forma parte de los recursos psicológicos con los que cuenta un individuo para hacer frente a situaciones estresantes, diversas investigaciones atribuyen al afrontamiento que una persona perciba de manera positiva o negativa su calidad de vida (Folkman, Lazarus, Schetter, DeLongis & Gruen, 1986; Font, 1990; Hernández, 1991; Waters & Moore, 2002; Gol & Cook, 2008) en (Amaris Macias, y otros 2013).

Estas cogniciones o pensamientos de atribución son consecuencia de un proceso acumulativo, en el que intervienen desde el aprendizaje temprano de patrones de evaluación de relaciones sociales hasta *la inteligencia social*. Proceso que permite integrar dentro de un marco coherente los diferentes patrones de relación interpersonal, que son objeto de un aprendizaje no intencional, con claras semejanzas y relaciones con el aprendizaje del lenguaje. Así como la interiorización y aprendizaje de patrones culturales, tanto en forma de aprendizaje explícito como implícito, y la construcción de la auto-imagen que el sujeto genera a través de su biografía (Casado Cañero 2006).

El enfoque psicológico cognitivo-conductual indica que personas con un elevado grado de auto eficacia emplean más estrategias de afrontamiento activo, es decir, centradas en la solución del problema a diferencia de individuos con menores niveles de auto eficacia, se considera además que quienes tienen un alto nivel de auto eficacia confían en su capacidad para manejar adecuadamente las demandas ambientales de su entorno, lo que hace que perciban las situaciones estresantes más como un reto que como una amenaza incontrolable citando a Bandura (1997, 2001) en (Gismero-Gonzalez, y otros 2012).

Lazarus y Folkman refieren dos respuestas de afrontamiento posibles ante el estrés, la primera opción es por medio de la percepción del peligro, de la pérdida o el daño, es decir, de la estimación o juicio ejercido ante el cúmulo de estresores, haciendo uso de una reacción y alteración emocional y la segunda opción de respuesta es por medio de una conducta adaptativa relativa a la demanda que se compone de “reapreciación” del daño, pérdida o amenaza con la finalidad de hacer uso de los propios recursos para ejercer una conducta instrumental y con esta intentar realizar cambios requeridos en el entorno (Fierro 2006).

2.6 EVALUACIÓN DE UNA SITUACIÓN ESTRESANTE

Es fundamental evaluar hasta qué punto las estrategias dirigidas a la emoción son formas espurias o permiten el desarrollo por parte del sujeto de mecanismos eficaces de manejo de las demandas de su medio Puede también ser un mecanismo sano de adaptación funcional, cuando desde una valoración racional y ajustada, acepta y asume que hay situaciones y conflictos que no son resolubles y reversibles por ejemplo, una situación de duelo, o una vivencia traumática previa (Casado Cañero 2006).

Según Lazarus y Folkman (1984), existen tres tipos de apreciación de la situación estresante:

- a) Irrelevante, sin interés en la transacción o resultados.
- b) Positiva en la cual una persona asume que la situación es positiva sin potencial negativo en los resultados y sin daños a su bienestar.
- c) Estresante, solo se perciben resultados y circunstancias negativas de forma directa para su bienestar.

Cuando una situación de estrés en un individuo provoca alteración psicológica o física, se da lugar a un proceso de evaluación y de preparación para una respuesta de adaptación al cambio:

- 1) Evaluación Primaria: es la valoración que el individuo realiza de la situación estresante en cuestión de riesgo, compromiso o de supervivencia.
- 2) Evaluación Secundaria: es la evaluación de los recursos que posee; tanto personales, sociales, económicos para hacer frente a la demanda del medio, ya que en cuestión de estos la persona considera si posee los recursos necesarios y la capacidad para hacer frente a la situación de estrés.

A partir de estas evaluaciones una situación estresante es considerada como:

- a) *Desafío o reto.* El sujeto considera que sus recursos son suficientes para hacer frente a la situación. Esta situación moviliza los recursos del mismo y genera sentimientos de eficacia y de logro.
- b) *Amenaza.* El sujeto considera que no posee recursos para hacer frente a la situación, se siente desbordado por ella. Genera claras respuestas ansiosas. Su actividad de afrontamiento se deteriora. Se torna poco eficaz, oscilando desde una actividad caótica, frenética y poco organizada, a la simple inactividad.

Es importante destacar que el elemento esencial de este modelo es el temor tanto a las situaciones como a la sensación de no poder hacer nada para controlarlas. Se vincula en este punto el estrés como simple percepción de demanda a la que es sometido el organismo con la angustia y con la ansiedad (Casado Cañero 2006).

En cuestión de la magnitud del evento, una segunda valoración por este modelo considera tres tipos de percepción ante un evento: a) doloroso o de pérdida cuyo contenido es actual o pasado; b) amenazante debido a la anticipación a una pérdida futura o bien de un reto registrado a partir de eventos positivos con altos riesgos de resultar de manera negativa; c) como un reto que puede ser igualmente definido como crecimiento personal aplicando las habilidades de afrontamiento para mitigar un evento o serie de eventos estresantes (Gismero-Gonzalez, y otros 2012).

Finalmente se proponen tres tipos de resultados adaptativos: 1) funcionamiento en el trabajo y en la vida social, 2) satisfacción moral, 3) salud somática, percibiendo a la salud desde el punto de vista físico, psicológico y social (Lyon 2010).

Se hace evidente el hecho de que existe una expectativa de afrontamiento y una expectativa de resultado por lo que aumenta la evaluación de la situación como amenazante disminuyendo la propia capacidad de afrontamiento en un individuo y permitiendo la aparición de mecanismos de defensa menos eficaces, vinculados a la presentación de patologías tales como: evitación, auto focalización, desesperanza y búsqueda de atención social en función de esquemas aprendidos (Casado Cañero 2006).

2.7 CLASIFICACION DE LAS ESTRATEGIAS O HABILIDADES DE AFRONTAMIENTO

Existen dos formas de dirigir el afrontamiento consideradas por Lazarus y Folkman en (Fierro 2006), la primera es dirigida a la emoción la cual parte de la evaluación en la que el individuo nota que no puede hacer nada para modificar las condiciones amenazantes del entorno, por lo que recurre a un grupo de procesos cognitivos o de pensamiento con los que intenta disminuir la alteración emocional como son evitación, distanciamiento, atención selectiva, comparaciones positivas y extracción de valores positivos de los sucesos negativos que se resumen como reevaluaciones cognitivas, término concedido por los creadores de dicha teoría para nombrar a las formas de afrontamiento que buscan modificar el significado de la situación sin cambiarla de manera objetiva (Amaris Macias, y otros 2013).

Por el contrario, existen procesos que buscan incrementar el trastorno emocional, estos se presentan en ciertos individuos que necesitan sentirse realmente mal antes de buscar sentirse mejor, numerosas investigaciones señalan que este tipo de estrategias son comunes en personas con problemas de salud física en (Fawasy et al., 1993; Scheier & Carver, 1.993; Peña, 2004; Carrobles, Remor & Alzamora, 2003) (Amaris Macias, y otros 2013).

La segunda forma de dirigir el afrontamiento es hacia el problema cuando todos los esfuerzos que presenta el individuo están encaminados a modificar o alterar el problema, en esta forma se busca solución y se consideran diversas opciones en función al costo – beneficio (Nava Quiroz, y otros 2010).

La clasificación anterior permite considerar tres características principales de las estrategias individuales con el fin conocer su dirección: 1) por su valoración, búsqueda del significado del suceso, 2) en cuanto al problema, en la búsqueda de confrontar la realidad manejando las consecuencias y 3) dirigidas a la emoción, regulando aspectos emocionales e intentos para mantener el equilibrio psicológico (Amaris Macias, y otros 2013), varios autores clasifican una estrategia como activa

si utiliza movilización de recursos, pasiva si espera un cambio en las condiciones adversas y evitativa si dirige los esfuerzos a escaparse (Jreige 2011).

2.8 Tipos de Estrategias de Afrontamiento

Estudios concretos sobre categorización de estrategias permiten describir que las estrategias centradas en el problema suelen ser empleadas en condiciones de estrés controlable, mientras que las estrategias centradas en las emociones son utilizadas cuando se percibe un nivel de estrés incontrolable como experiencias de peligro de muerte, finalmente las estrategias basadas en la evitación tienden a manejarse en aquellos casos en los que una persona asume aplazar el afrontamiento activo por la necesidad de ordenar y hacer uso de sus recursos psicosociales para afrontar activamente la situación que vive (Amaris Macias, y otros 2013) En trabajos de (Sepulveda Vildosola, Romero Guerra y Jaramillo Villanueva 2012) se menciona que las estrategias de afrontamiento al estrés se clasifican de la siguiente manera:

Estrategias Activas: Son comportamientos relacionados al problema, análisis de las circunstancias para saber qué hacer, reflexión de posibles soluciones y búsqueda de información además del uso de estrategias de anticipación a un desastre, control de emociones y circunstancias así como la búsqueda de apoyo social, este tipo de estrategias radican en el área del cerebro lógico-formal.

Estrategias Pasivas: Emplear estrategias como retraimiento intentando no pensar en el problema, omisión de sentimientos, evasión, negación y rechazo del evento, realización de bromas y tomar las cosas a la ligera como aceptación pasiva que depende de mecanismos cerebrales más instintivos.

Algunas investigaciones señalan que personas con trastornos de ansiedad se centran de manera predominante en la emoción y evitación-escape, es decir,

en la utilización de estrategias pasivas, mientras que individuos libres de patologías psiquiátricas se enfocan mayormente al problema y su evaluación haciendo uso de estrategias activas (Sepulveda Vildosola, Romero Guerra y Jaramillo Villanueva 2012) así como una mejor y más rápida búsqueda de soluciones para salir adelante del conflicto.

(Jreige 2011) Menciona cinco categorías de habilidades de afrontamiento, las cuales se enlistan a continuación:

- a) Respuestas y acciones directas.
- b) Búsqueda de información, cuando los individuos tratan de entender mejor la situación.
- c) Inhibición de acción, simplemente no hacer nada.
- d) Afrontamiento paliativo se origina al cambiar su ambiente interno haciendo uso de drogas, alcohol o utilizando técnicas de relajación.
- e) Búsqueda de ayuda emocional en otros.

2.9 Estrategias de Afrontamiento según el género

Hombres y mujeres tenemos estilos y modos de enfrentar el estrés de diferente manera, desde la que se aprende en casa y llega funcionar en otros ambientes como lo es el laboral; el mobbing exige un nivel de adaptación especial que está íntimamente relacionado con el hecho de ser mujer u hombre y del lugar en donde un individuo se desarrolle.

Existen diferencias significativas en las estrategias de afrontamiento utilizadas por hombres y por mujeres para lidiar con el estrés, normalmente los hombres emplean más estrategias enfocadas a la evitación que las mujeres (Berzonsky, 1992); de igual manera, los hombres utilizan más estrategias enfocadas al problema y las mujeres utilizan más estrategias enfocadas a la emoción (Ptacek, Smith, & Zanas, 1992); a su vez, las mujeres dan más ayuda

emocional que los hombres y solicitan más soporte terapéutico (Ptacek, Smith, & Dodge, 1994), sin embargo; estas diferencias en el género en cuanto al comportamiento de afrontamiento son en gran parte debidas a estereotipos sociales más que a diferencias inherentes de género (Sesar, Simic y Sesar 2005).

La forma en que una persona afronta la situación dependen en gran parte, de los recursos de los cuales disponga para enfrentar las distintas demandas de la vida, en este sentido, las estrategias de afrontamiento constituyen herramientas que pueden ser positivas al permitirles afrontar el estrés de manera adecuada o negativas si perjudican su bienestar biopsicosocial como suele ocurrir en víctimas de bullying, quienes muestran bajos niveles de estrategias para resolver el problema, las estrategias de afrontamiento negativas pueden también están vinculadas a experiencias de abuso, por otro lado, características de personalidad en las que predomina la incitación y el hostigamiento incluyen extroversión, impulsividad, problemas de atención y problemas de conducta, aunado a la correlación encontrada por varios investigadores entre la incitación a problemas y trastornos antisociales y conductas criminales (Sesar, Simic y Sesar 2005).

Los estudios sobre el modo de afrontar el mobbing en la actualidad son escasos ya que este tipo de estrés es muy concreto y difícil de verbalizar o exponer como un tema abierto debido al poder o autoridad que el victimario ejerce en la víctima y que impide describir ampliamente el proceso que está viviendo, aunado al hecho de que el mundo laboral desde siempre se encuentra ensimismado en un torrente de actividades sin descanso, sin tiempo para apreciar los efectos que van mermando la calidad de vida de los trabajadores y del trabajo mismo ante el desempeño de actividades con empleados afectados por el continuum profesional y la velocidad con la que cada día un individuo se enfrenta a los retos laborales y a la competencia externa e interna que invita a la supervivencia del más fuerte, muchas veces dejando de lado las oportunidades de comunicación de la parte de dirección con los subordinados y estos a su vez con la parte operativa que en cientos de empresas está por demás olvidada.

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El siguiente capítulo permite identificar las principales herramientas metodológicas para clasificar la investigación lo cual define el rumbo que tomará a partir de una muestra apegada a ciertas características y los instrumentos adecuados empleados para la medición de dos variables principales así como alcanzar el objetivo general y los objetivos específicos trazados desde el principio del estudio.

3.1 Tipo de Estudio

En la presente investigación se utiliza el método inductivo ya que con él se obtienen conclusiones generales a partir de premisas particulares, éste método se distingue por la observación de los hechos para su registro, la clasificación y el análisis de los mismos seguido de una derivación inductiva que permite llegar a una generalización y una contrastación.

El género de los participantes, así como su lugar de trabajo serán elementos a contrastar al final del análisis de resultados, por otro lado, este estudio es descriptivo y de tipo correlacional:

- a) Estudio Descriptivo: la información ha sido recolectada sin cambiar o intervenir en el entorno, como la base para demostrar ciertas asociaciones o relaciones entre las estrategias de afrontamiento y el acoso laboral, empleando pruebas psicológicas para la recolección de datos y elaboración de registros.

- b) Estudio Correlacional: se pretende establecer si existe una relación entre dos variables principales: las estrategias de afrontamiento y el acoso laboral, así como determinar su magnitud y dirección.

3.2 Muestra

Se aplicaron pruebas a 4 individuos que laboran en el área operativa de dos empresas de la Ciudad de Puebla, ambas dedicadas al ramo gasolinero, con un promedio de edad de 39 años. El criterio de inclusión fue que desearan cooperar con el estudio contestando las preguntas contenidas en los instrumentos de medición. De esta muestra, 2 eran mujeres y 2 hombres, 1 hombre y una mujer víctimas de mobbing en su lugar de trabajo actual y por otro lado, 1 hombre y una mujer en esta muestra no lo eran; el total de la muestra contaba con estudios mínimos de secundaria y máximo licenciatura trunca, los 4 participantes contaban con al menos un año de antigüedad en la empresa.

Las personas que contestaron no ser víctimas de acoso laboral cuentan con hijos y pareja, mientras que las víctimas no tienen una pareja actualmente. En su totalidad los participantes rolaban turnos cada 6 días con un séptimo día de descanso, los turnos se conforman de la siguiente manera: matutino 6am a 2pm, vespertino de 2pm a 10pm y nocturno de 10pm a 6pm en jornadas de trabajo de ocho horas.

Para considerar a las víctimas de mobbing como tales, destacaron los siguientes aspectos: 1) la existencia de dos o más de las conductas de hostigamiento internacionalmente reconocidas como mobbing y 2) la duración del proceso de acoso como algo que se presenta de forma sistemática y por lo tanto no responde a una acción puntual o esporádica. Este lapso de tiempo comprende al menos 6 meses, y finalmente 3) la frecuencia de los comportamientos de hostigamiento de forma semanal es de al menos una o dos veces. Por lo tanto, la concurrencia de estas tres características sufridas por una persona, acreditan la existencia de un cuadro de Acoso Psicológico en el trabajo o Mobbing (Bono, Glomb, Shen, Kim, & Koch, 2013).

3.3 Instrumentos

Todos los participantes respondieron a un cuestionario de datos generales, excluyendo el nombre, se tomó en cuenta: la edad, escolaridad, antigüedad en el trabajo, las actividades de distracción y se les preguntó con quién o quienes vivían en la actualidad para conocer las redes de apoyo con las que cada uno de los participantes cuenta.

El acoso laboral o mobbing fue evaluado por medio del Cuestionario CISNEROS (Piñuel y Oñate, 2002; 2003), (Piñuel e Hidalgo, 2003; 2004; Piñuel, Hidalgo, Oñate y Ferreres, 2004), para sondear de manera periódica el estado y los índices de violencia en el entorno laboral por medio de 43 ítems que evidencian conductas de acoso psicológico solicitando que la persona valorara tales comportamientos en una escala del 0 (nunca) a 6 (todos los días), el cual consta de tres escalas, la primera evalúa el grado de acoso laboral sufrida, la segunda escala valora el Estrés Postraumático construido a partir de criterios diagnósticos de DSM-IV, y una tercera escala de abandono profesional que mide la intención de la persona de cambiar de trabajo o profesión.

Un ejemplo de los ítems que considera este Cuestionario es “Evalúan mi trabajo de manera inequitativa”, “Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo”. Asimismo, permite identificar la procedencia del acoso para cada conducta, distinguiendo entre acoso psicológico procedente de jefes, compañeros o subordinados. Ofrece tres índices de acoso: el número total de estrategias de acoso (NEAP), el índice global de acoso psicológico (IGAP) y el índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso (IMAP). Además, la escala incluye un ítem adicional de respuesta dicotómica sí/no (ítem 44) que recoge la percepción subjetiva del sujeto para calificar un caso como *mobbing*: “En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1

vez por semana)?”, la cual fue decisiva para el criterio de este estudio para distinguir al participante como víctima o no víctima.

El barómetro CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negociación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales) consta además de otras escalas para valorar otros factores de riesgo psicosocial como son el Burn-out o Estrés ya que permite evaluar aspectos laborales clínicos, acreditando validez y fiabilidad alpha de Cronbach de (.96) necesarias con relación teórica con escalas que miden Autoestima, Depresión, Abandono Profesional y Estrés Postraumático, tales escalas engloban la gravedad e intensidad del daño infringido en la víctima.

El CSI (Coping Strategies Inventory) Inventario de Estrategias de Afrontamiento (Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal, 1989. Adaptación por Cano, Rodríguez y García, 2006) propone encontrar el tipo de situaciones que causan dificultades en la vida cotidiana de las personas y la manera en que los enfrentan. En el cual previo a su elaboración se le invita a pensar durante unos minutos en un hecho o situación que ha sido muy estresante para el voluntario en el último mes. Puede ser con la familia, en el trabajo, con los amigos, etc. La situación puede estar sucediendo ahora o puede haber sucedido con anterioridad.

El Inventario de Estrategias de Afrontamiento recaba información Cuantitativa, donde se responde a la frecuencia de utilización de determinadas habilidades para hacer frente al estrés según una escala Likert (0-4 puntos), así como al grado de eficacia percibida en el afrontamiento. Este inventario consta de 40 ítems e incluye excelentes propiedades psicométricas (Cano et ál., 2007) en (Gonzalez Trijueque & Sabino Delgado, 2008).

Tabla 3.1. Clasificación de las Estrategias de Afrontamiento en el Inventario.

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO		
Primarias	Secundarias	Terciarias
Resolución de Problemas	MAP Afrontamiento adaptativo centrado en el problema	MA - Manejo adecuado (esfuerzos activos y adaptativos para compensar la situación estresante)
Reestructuración Cognitiva		
Expresión Emocional	MAE Manejo de Emociones	
Apoyo Social		
Pensamiento Desiderativo	MIP Afrontamiento Desadaptativo, Fantasear	MI - Manejo Inadecuado, afrontamiento pasivo y desadaptativo
Evitación de Problemas		
Autocrítica	MIE Afrontamiento Desadaptativo centrado en Emociones (aislamiento, autocrítica y autoinculpación)	
Retirada Social		

El formulario evalúa las Estrategias o habilidades de afrontamiento mediante una estructura jerárquica compuesta por ocho estrategias primarias, cuatro secundarias y dos terciarias. Las ocho escalas primarias son: 1) resolución de problemas (REP, estrategias cognitivas y conductuales encaminadas a eliminar el estrés modificando la situación que lo produce), 2) reestructuración cognitiva (REC, estrategias cognitivas que modifican el significado de la situación estresante, 3) expresión emocional (EEM, estrategias encaminadas a liberar las emociones que acontecen en el proceso del estrés), 4) apoyo social (APS, estrategias referidas a la búsqueda de apoyo emocional, 5) pensamiento desiderativo (PSD, estrategias cognitivas que reflejan el deseo de que la realidad no fuera estresante); 6) evitación de problemas (EVP, estrategias que incluyen la negación y evitación de pensamientos o actos relacionados con el acontecimiento estresante), 7) autocrítica (AUT, estrategias basadas en la autoinculpación y la autocrítica por la ocurrencia de la situación estresante o su inadecuado manejo), y 8) retirada social (RES, estrategias de retirada de amigos, familiares, compañeros y personas significativas asociada con la reacción emocional en el proceso estresante) (González-Trijueque, Tejero Acevedo y Delgado Marina 2012).

Las escalas secundarias surgen de la agrupación empírica de las primarias: 1) manejo adecuado centrado en el problema (MAP, incluye las subescalas REP y REC, indicando un afrontamiento adaptativo centrado en el problema, bien modificando la situación, bien su significado); 2) manejo adecuado centrado en la emoción (MAE, incluye las subescalas APS y EEM, reflejando un afrontamiento adaptativo centrado en el manejo de las emociones que afloran en el proceso estresante); 3) manejo inadecuado centrado en el problema (MIP, incluye las subescalas EVP y PSD, indicando un afrontamiento desadaptativo centrado en el problema, bien evitando las situaciones estresantes, bien fantaseando sobre realidades alternativas pasadas, presentes o futuras); y 4) manejo inadecuado centrado en la emoción (MIE, incluye las subescalas RES y AUT, reflejando un afrontamiento desadaptativo centrado en las emociones, pero basado en el aislamiento, la autocrítica y la autoinculpación) (González-Trijueque, Tejero Acevedo y Delgado Marina 2012).

Las escalas terciarias surgen de la agrupación empírica de las secundarias: 1) manejo adecuado (MA, incluye las subescalas REP, REC, APS y EEM, indicando esfuerzos activos y adaptativos por compensar la situación estresante); y 2) manejo inadecuado (MI, incluye las subescalas EVP, PSD, RES y AUT, sugiriendo un afrontamiento pasivo y desadaptativo) (Gonzalez Trijueque y Sabino Delgado 2008).

3.4 Procedimiento

Para conseguir participantes que hayan sido víctimas de mobbing se solicitó autorización a dos gaseras de la ciudad de Puebla, con la finalidad de aplicar los cuestionarios al personal operativo o despachadores, ambas víctimas hombre y mujer han sido considerados como vulnerables de humillaciones, malos tratos y aislamiento por parte de sus compañeros, en el caso de las no víctimas fueron elegidas al azar en los mismos ambientes de trabajo.

Una vez que se contactó a los participantes, se evaluó que cumplieran los criterios de inclusión y posteriormente se les explicó el estudio a la vez que se les invitó a participar.

Ambos instrumentos fueron aplicados en diferentes sesiones considerando la disponibilidad de las 4 personas antes de cualquier intervención profesional y una vez recogidos los datos de los instrumentos mencionados, se sometieron a un análisis estadístico.

También se ofreció cuidar el anonimato de las respuestas, las cuales se usaron con fines meramente de investigación. En primer lugar se aplicó el Inventario de Estrategias de Afrontamiento y posteriormente el Cuestionario CISNEROS.

3.5 Procedimiento de análisis de las respuestas de los participantes

Se clasificaron los 4 pares de cuestionarios en dos grupos, víctimas y no víctimas de acoso laboral. Posteriormente, se transcribieron los datos generales y los resultados en ambos cuestionarios con la finalidad de realizar un análisis cualitativo y cuantitativo así como las conclusiones generales.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de resultados

A continuación, se presentan resultados cuantitativos y cualitativos, en primer lugar se consideran los datos personales de los participantes, la tabla 4.1 muestra que cuentan con edades similares, salvo el hombre víctima; a su vez las actividades de distracción son parecidas; las redes de apoyo percibidas a partir de las personas con las que viven no fueron un factor importante en este estudio, sin embargo; es importante mencionar que tanto el hombre como la mujer víctima son proveedores principales en su hogar, lo cual dificulta el abandono de su trabajo actual.

Tabla 4.1. Datos Generales de los Participantes.

DATOS GENERALES	MUJER VÍCTIMA	MUJER NO VICTIMA	HOMBRE VÍCTIMA	HOMBRE NO VÍCTIMA
EDAD	38 años	36 años	46 años	38 años
ESCOLARIDAD	Preparatoria	Preparatoria	Secundaria	Licenciatura Trunca
ANTIGÜEDAD	4 años	2 años	8 años	4 años
ACTIVIDADES DE DESTRACCIÓN	salir con la familia	ir al cine	ver televisión	salir con la familia
CON QUIEN VIVE	con 2 hijos pequeños	marido e hijos	esposa e hijos	Sólo

En el caso de las estrategias de afrontamiento que utilizan tanto hombres como mujeres se revelan variaciones entre uno y otro; se analizarán a lo largo de este apartando comenzando con la tabla 4.2 que engloba todas las estrategias del total de la muestra para ambos grupos, habilidades como resolución de problemas, reestructuración cognitiva, expresión de emociones y apoyo social que son las

habilidades dirigidas a la acción son menos utilizadas por personas víctimas de mobbing.

Esta primera dimensión, el afrontamiento está orientado a la tarea o al problema y se relaciona con acciones utilizadas con el objetivo de cambiar o controlar ciertos aspectos de una situación de acoso. Es decir, con esfuerzos orientados a resolver el problema a través de una reestructuración cognitiva o de realizar intentos por modificar la situación. Entre estas estrategias se encuentran el aumento del esfuerzo, la planificación y el análisis lógico de los recursos en función de las demandas. Este estilo de afrontamiento es el más eficaz en situaciones controlables y es el más empleado por personas que no han sufrido acoso laboral hasta este momento de sus vidas (Endler, 1997).

De la misma manera se aprecia que las Habilidades no dirigidas a la acción tales como (evitación de problemas, pensamientos ansiosos, autocrítica y retirada social) obtuvieron una puntuación más alta en personas que están padeciendo acoso laboral, las cuales no son precisamente solucionadoras del problema, sin embargo; es en éstas estrategias que yace gran parte de la carga cognitiva y la energía que se invierte en pensamientos relacionados con la problemática sin que necesariamente se haga frente o se busque la solución a la misma.

El afrontamiento orientado a la emoción, se refiere a las acciones que se emplean con el objetivo de regular las emociones negativas y las consecuencias asociadas a este tipo de emociones. Esta dimensión incluye estrategias como el distanciamiento, el autocontrol, la búsqueda de apoyo social, el aceptar la responsabilidad o el reevaluar positivamente la situación. Este estilo es el más eficaz en una situación incontrolable (Endler, 1997) y a su vez es el más utilizado por personas que están atravesando por un proceso de acoso laboral.

Tabla 4.2. Estrategias de Afrontamiento de la Muestra.

	MUJER víctima	MUJER no víctima	HOMBRE víctima	HOMBRE no víctima
Resolución de Problemas (REP)	35	35	30	20
Autocrítica (AUC)	55	60	90	60
Expresión Emocional (EEM)	4	88	4	45
Pensamiento Desiderativo (PSD)	10	60	30	45
Apoyo Social (APS)	10	55	2	40
Reestructuración Cognitiva (REC)	10	30	2	50
Evitación de Problemas (EVP)	25	85	90	55
Retirada Social (RES)	30	60	99	90

Tabla 4.3 Análisis descriptivo de Habilidades de Afrontamiento en la muestra

	<i>MUJER</i> <i>víctima</i>	<i>MUJER</i> <i>no víctima</i>	<i>HOMBRE</i> <i>víctima</i>	<i>HOMBRE</i> <i>no víctima</i>
Media	22.4	59.1	43.4	50.6
Mediana	17.5	60.0	30.0	47.5
Moda	10.0	60.0	30.0	45.0
Desviación estándar	17.3	20.5	42.7	19.9
Varianza de la muestra	298.0	421.8	1824.8	396.0
Coefficiente de asimetría	0.9	0.1	0.4	0.8
Rango	51.0	58.0	97.0	70.0
Mínimo	4.0	30.0	2.0	20.0
Máximo	55.0	88.0	99.0	90.0
Suma	179.0	473.0	347.0	405.0
Cuenta	8.0	8.0	8.0	8.0
Mayor (1)	55.0	88.0	99.0	90.0
Menor(1)	4.0	30.0	2.0	20.0
Nivel de confianza (95.0%)	14.4	17.2	35.7	16.6

Tabla 4.4. Comparación entre víctimas y no víctimas de mobbing.

		Víctimas de Mobbing	No víctimas de Mobbing
		n = 2	n = 2
Estrategias de Afrontamiento		Media	Media
1	Resolución de Problemas	32.5	27.5
2	Autocrítica	72.5	60
3	Expresión Emocional	4	66.5
4	Pensamiento Desiderativo	20	52.5
5	Apoyo Social	6	47.5
6	Reestructuración Cognitiva	6	40
7	Evitación de Problemas	57.5	70
8	Retirada Social	64.5	75

Nota: se aprecia como las personas que no son víctimas de acoso laboral hacen uso de sus recursos de afrontamiento al estrés en la mayoría de las habilidades excepto resolución de problemas y autocrítica.

Gráfica 4.1. Comparación entre víctimas y no víctimas de mobbing.



Nota: las víctimas puntuaron más autocrítica, que se refiere a la utilización de estrategias basadas en la autoinculpación por la ocurrencia de la situación estresante o su inadecuado manejo.

Tabla 4.5. Resultados de Habilidades de Afrontamiento clasificadas.

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO		
Primarias	Secundarias	Terciarias
Resolución de Problemas	MAP Afrontamiento adaptativo centrado en el problema	MA - Manejo adecuado (esfuerzos activos y adaptativos para compensar la situación estresante)
Reestructuración Cognitiva		
Expresión Emocional	MAE Manejo de Emociones	
Apoyo Social		
Pensamiento Desiderativo	MIP Afrontamiento Desadaptativo, Fantasear	MI - Manejo Inadecuado, afrontamiento pasivo y desadaptativo
Evitación de Problemas		
Autocrítica	MIE Afrontamiento Desadaptativo centrado en Emociones (aislamiento, autocrítica y autoinculpación)	
Retirada Social		

En la tabla anterior se aprecia como las víctimas de mobbing hacen mayor uso de un afrontamiento pasivo y desadaptativo inmersos en un círculo vicioso semejante al proceso de acoso que viven dentro de las empresas en las que laboran, es decir, se encuentra el aislamiento, autocrítica y autoinculpación como formas principales para encarar el estrés; mientras que las personas que no han sido víctimas de acoso laboral eligen un manejo más adecuado de afrontamiento

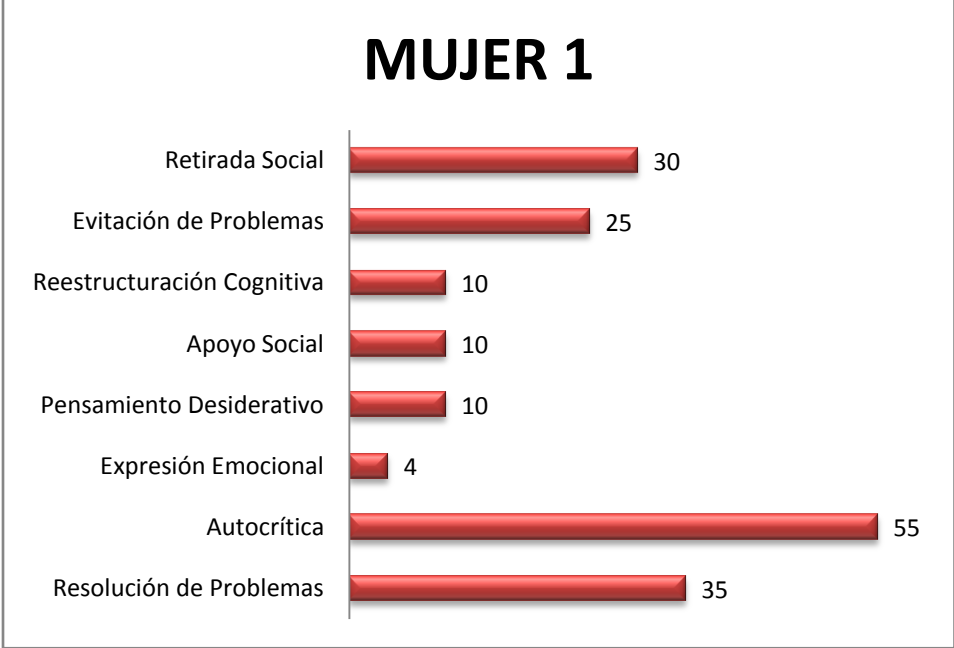
haciendo esfuerzos activos y adaptativos con el fin de compensar la situación estresante.

En el caso de la resolución de problemas, resultó ser más utilizada por víctimas de mobbing por encima de las personas que no han sufrido un proceso de este tipo, sin embargo; este punto se refiere a los esfuerzos directos de la persona para solucionar la situación estresante al menos en pensamiento, sin embargo, no se lleva a cabo en la acción, ya que no se concreta por esta estrategia la búsqueda de apoyo social o la expresión emocional, tales como hablar con colegas, integrar equipos de trabajo o tratar de llegar a acuerdos e inclusive formar parte de una red social de apoyo han sido vinculadas con la resolución de problemas y por lo tanto con la satisfacción laboral de los individuos.

Finalmente los ítems que exploran la estrategia de distanciamiento o retirada social aluden aspectos como la planificación del uso del tiempo libre, las actividades placenteras fuera del trabajo y la distancia emocional. El uso frecuente de este tipo de estrategia se ha registrado entre los trabajadores que no son víctimas de mobbing en el presente.

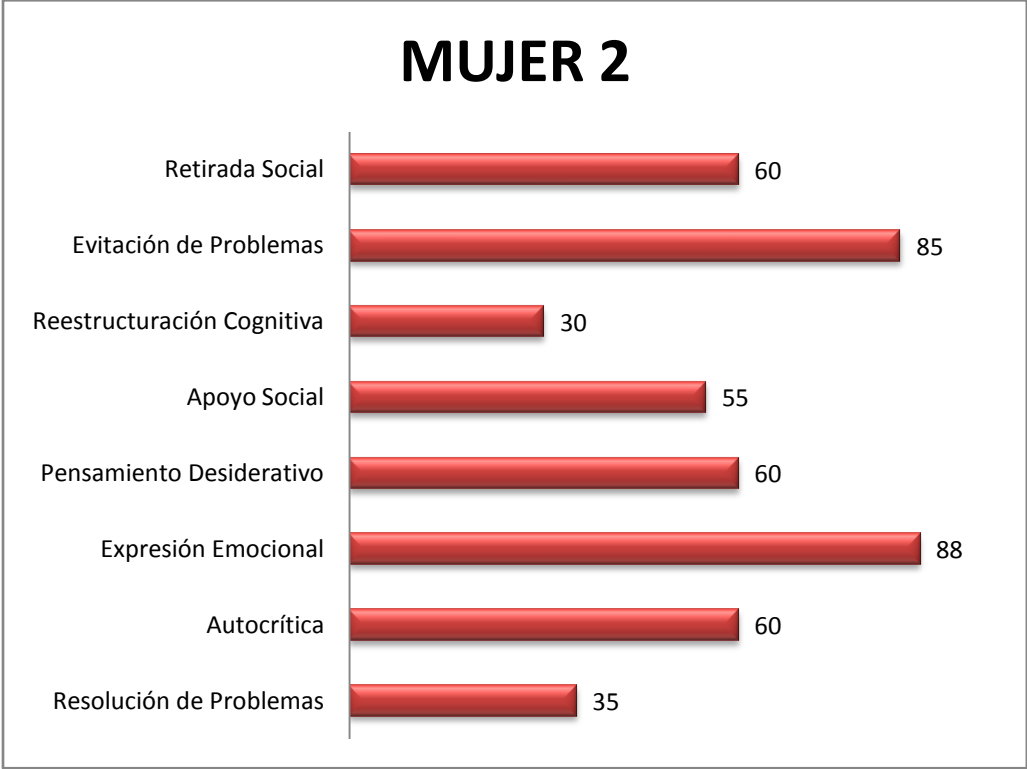
A continuación se presentan las diferentes gráficas de las habilidades de afrontamiento de cada uno de los participantes en este estudio:

Gráfica 4.2 Estrategias de afrontamiento utilizadas por una mujer víctima de acoso laboral.



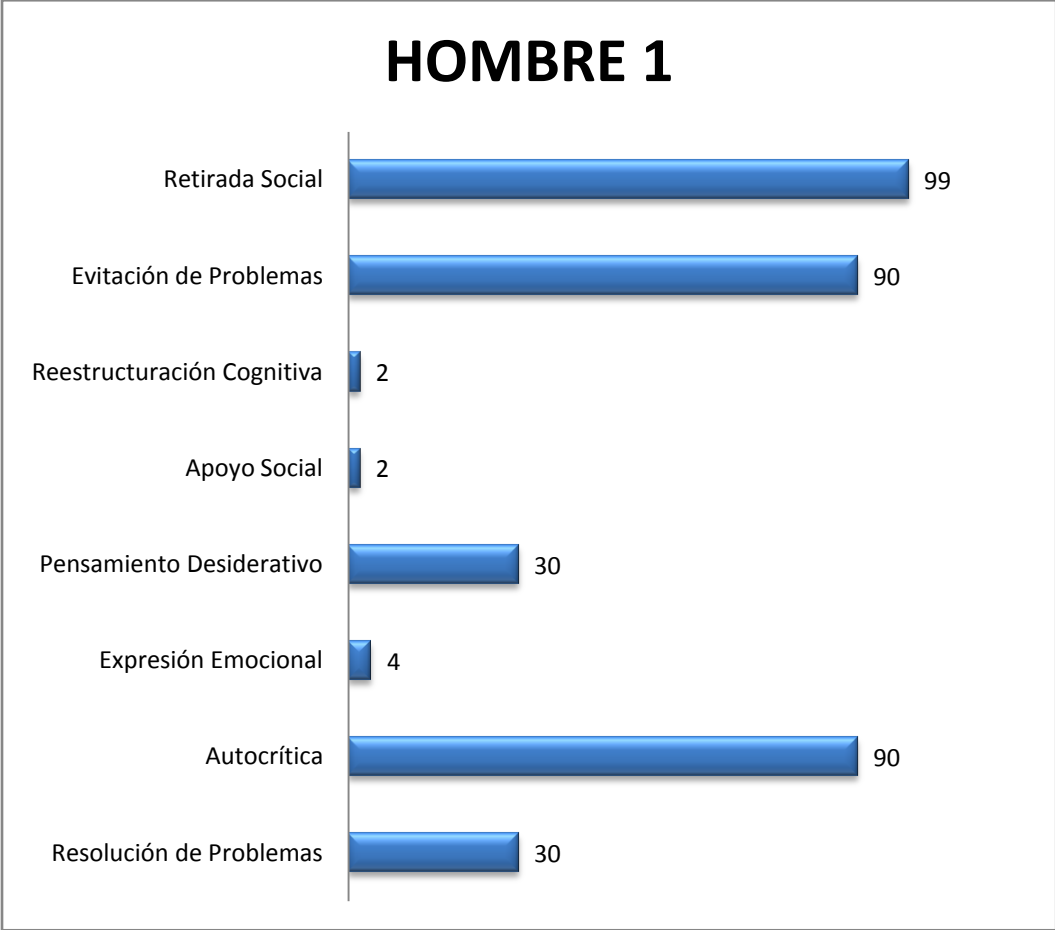
Nota: Las estrategias menos utilizadas son las que se relacionan con el manejo de emociones y en este caso la más utilizada fue la autocrítica.

Gráfica 4.3 Estrategias de afrontamiento utilizadas por una mujer no víctima de acoso laboral.



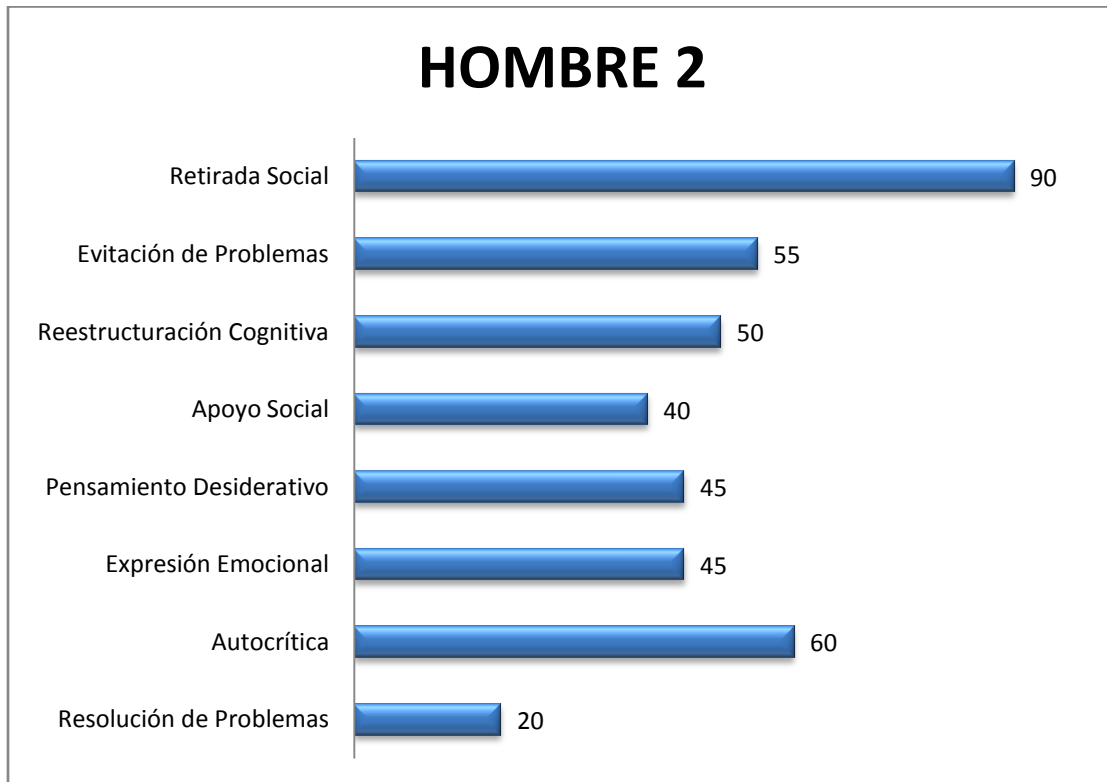
Nota: La mayoría de las estrategias de afrontamiento son empleadas por la mujer que no ha sido víctima de hostigamiento laboral, exceptuando la reestructuración cognitiva y la resolución de problemas.

Gráfica 4.4 Estrategias de afrontamiento utilizadas por un hombre víctima de acoso laboral.



Nota: De forma similar a la mujer víctima de acoso laboral, este hombre utiliza en menor medida estrategias vinculadas al manejo de las emociones sin embargo, hace acopia en mayor medida de la retirada social y evitación de problemas.

Gráfica 4.5. Estrategias utilizadas por un hombre no víctima de acoso laboral.



Nota: La mayoría de las estrategias de afrontamiento son empleadas por la mujer que no ha sido víctima de hostigamiento laboral, exceptuando la reestructuración cognitiva y la resolución de problemas.

Tabla 4.5 Resultados del Cuestionario Cisneros.

Conducta de Acoso	PARTICIPANTES			
	MUJER víctima	MUJER no víctima	HOMBRE víctima	HOMBRE no víctima
01. Restricción comunicación	3	0	3	1
02. Ignorar	4	3	2	0
03. Interrupciones continuas	2	1	5	1
04. Trabajos contra los principios	0	0	4	0
05. Evaluación sesgada	5	0	6	1
06. Inactividad forzada	3	5	0	0
07. Trabajos absurdos	0	1	6	1
08. Tareas por debajo de competencia	0	1	6	1
09. Tareas rutinarias	0	1	6	1
10. Sobrecarga	3	3	6	0
11. Tareas peligrosas	0	0	0	0
12. Impedir seguridad	0	0	0	0
13. Perjuicios económicos	0	0	5	0
14. Prohibición comunicación compañeros	4	6	3	0
15. Minusvaloración desempeño	6	0	4	0
16. Acusaciones difusas	6	1	4	0
17. Acusación sistemática	6	0	5	1
18. Amplificación errores	6	0	5	0
19. Humillaciones	6	0	2	0
20. Amenaza uso disciplinario	0	1	6	0
-21. Medidas de aislamiento	0	0	3	0
22. Distorsión comunicación	0	0	5	0
23. Desestabilización	3	0	6	0
24. Menosprecio	3	0	5	0
25. Burlas	6	0	3	0
26. Críticas vida personal	2	0	3	0
27. Amenazas en persona	2	0	5	0
28. Amenazas por escrito	2	0	0	0
29. Gritos	0	0	5	0

30. Avasallamiento físico	0	0	0	0
31. Ridiculización	4	0	1	0
32. Rumores y calumnias	6	0	2	0
33. Privar de información	6	0	5	0
34. Limitación de carrera profesional	0	0	1	0
35. Perjuicio imagen	0	0	0	0
36. Presión indebida	0	0	6	0
37. Reducción de plazos	0	3	6	0
38. Modificación de responsabilidad	0	0	6	0
39. Desvaloración esfuerzo	0	0	4	0
40. Desmoralizar	0	0	4	0
41. Inducir a errores	2	0	0	0
42. Monitorización perversa	0	0	5	1
	90	26	153	8

El resultado global del Cuestionario Cisneros mostró altos índices de acoso laborales para un hombre y una mujer y puntuaciones mínimas para el resto de la muestra quienes contestaron en ceros para la mayoría de los ítems y en el ítem 43 cuando se interrogó si había sufrido mobbing los últimos 6 meses de igual forma fue negativo. Por otro lado, es importante mencionar que la mujer víctima de acoso trabaja sólo con mujeres y lleva 8 meses siendo víctima de esta problemática además de comenzar a somatizar por medio de gastritis y reacciones más frecuentes de irritabilidad.

El hombre víctima es el mayor de edad en la muestra con 46 años, a punto de renunciar después de 10 meses de ser víctima de acoso laboral, hasta el momento comienza a presentar como somatización dolores de cabeza, cansancio, ganas excesivas de dormir así como bajos niveles de energía y escasas ganas de terminar la jornada de trabajo después de haber laborado en este ramo por más de 12 años.

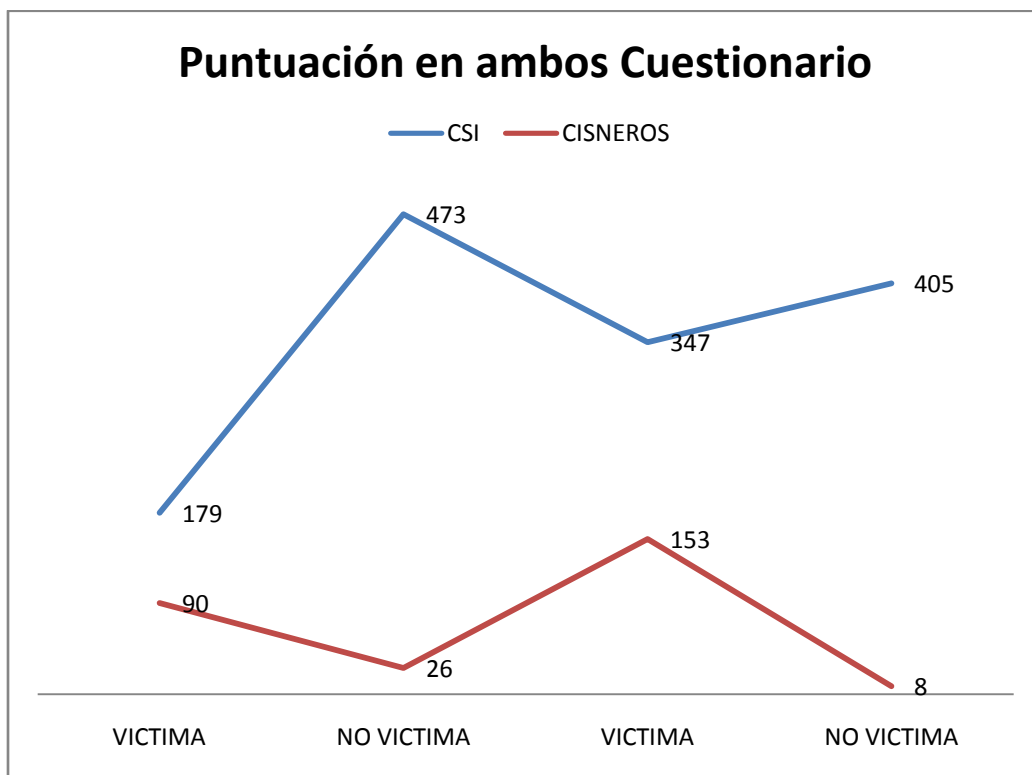
Entre las conductas de mobbing que recibe la mujer por parte de sus compañeras también mujeres destacan:

La minusvaloración de su desempeño, acusaciones difusas con su superior directo, acusaciones sistemáticas, amplificación de errores, humillaciones, rumores y calumnias (esta conducta muy marcada, generando rumores en torno a su trato con los clientes de la gasera), privarla de información necesaria para el desempeño de sus labores.

A diferencia de las conductas más comunes que recibe el hombre en un ambiente de trabajo cuyos compañeros son hombres y mujeres, este hostigamiento se da principalmente por hombres y en él las mujeres parecen no tomar partido, los comportamientos más frecuentes son: realizar trabajos absurdos, tareas por debajo de su competencia, tareas rutinarias y sobrecarga de trabajo, acusaciones sistemáticas, amplificación de errores, amenazas, gritos, presiones, modificación de responsabilidad (presión de sus compañeros por cambiar un turno, realizar labores que no le corresponden).

Lo mencionado anteriormente conforma un panorama para diferenciar conductas de género resaltando en el caso de la mujer los rumores y calumnias y en el caso de los hombres, amenazas, gritos, presiones, es decir, se puede confirmar a partir de estos resultados la existencia de una violencia indirecta en el caso de las mujeres y un tipo de violencia más directa en el caso de los hombres.

Gráfica 4.6. Resultados Globales en Ambos Cuestionarios.



Nota: En la gráfica 4.5 se aprecian los resultados generales de ambos cuestionarios, la línea azul asume los resultados del CSI y el Cuestionario CISNEROS es expresado mediante la línea roja. Se puede apreciar que con el incremento de las habilidades de afrontamiento se observa un decremento en el nivel de acoso laboral y viceversa a menor uso de estrategias mayor es la puntuación del acoso laboral.

4.2 Correlación empleando toda la muestra

La correlación lineal es negativa, si se utiliza este análisis en toda la muestra, lo que implica explorar las habilidades de afrontamiento como recursos para afrontar el estrés en víctimas y no víctimas de mobbing, se confirma la presencia de correlación entre las variables pero esta una correlación negativa moderada con un coeficiente r de Pearson (-0.5017), es decir; este coeficiente confirma que ante mayor sea el uso de habilidades de afrontamiento en un individuo, independientemente de si es hombre o mujer, menor será la probabilidad de la presencia del mobbing o acoso laboral, al ser una correlación moderada, se concluye que las estrategias o habilidades de afrontamiento no realizan todo el trabajo al momento de combatir o frenar el hostigamiento laboral, existen otros factores que se dejan de lado en este estudio como lo es el nivel de tolerancia a la frustración, el grado de autoestima e inclusive las necesidades que tiene una persona de seguir en el mismo lugar de trabajo para aguantar humillaciones y maltratos como grado de preparación e ingresos económicos extras además de la edad y de ser jefes de familia y los principales proveedores.

Gráfica 4.7 Relación entre variables estudiadas para toda la muestra

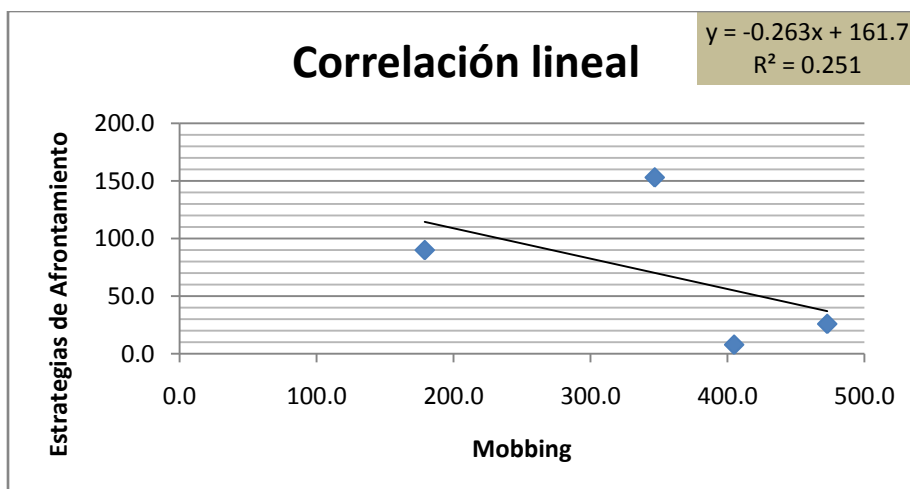


Tabla 4.6 Correlación lineal entre Estrategias de Afrontamiento y Mobbing.

	<i>csi</i>	<i>mobbing</i>
<i>csi</i>	1	
<i>mobbing</i>	-0.5017876	1

4.3 Víctimas de acoso laboral

Ambas víctimas cuentan con la presión socio laboral de continuar siendo jefes de familia y proveedores principales en su hogar, factores sociales como la edad y el género, son de relevancia en este estudio debido a que se tornan condicionantes clave en este proceso, un aspecto adicional es el tiempo de exposición al acoso, mientras que la mujer ha sido acosada los últimos 8 meses a partir de un altercado con una de sus compañeras, el hombre se considera al borde de la renuncia después de 10 meses de estar expuesto a denigraciones mencionadas con anterioridad, se considera a partir de estos resultados que el hombre pudiera presentar más resistencia ante humillaciones, pero la forma en la cual es violentado es diferente a la mujer en cuanto a sobre carga de trabajo y amenazas de violencia física.

En cuanto a sus habilidades de afrontamiento, en ambas víctimas se observan bajos niveles de forma general, ambos hombre y mujer puntúan alto en autocrítica y bajo en las subescalas de reestructuración cognitiva, apoyo social, pensamiento desiderativo y expresión social.

4.4 Propuesta

A partir de esta investigación se considera de suma importancia tomar en cuenta en investigaciones futuras el diseñar un programa de prevención e intervención del acoso laboral empleando el desarrollo de las Habilidades de Afrontamiento como alternativa idónea para lograr el detenimiento de este problema.

Recordando nuevamente a los predictores principales de las conductas de mobbing se encuentra el conflicto y la ambigüedad de rol, el exceso de demandas laborales, horario, inclemencias del tiempo, grado de autonomía en el trabajo, libertad de expresión y libertad de decisiones para hacer el trabajo conforme lo considera el individuo teniendo el apoyo y aprobación de su jefe, además de un bajo o nulo reconocimiento a su labor, y finalmente la falta de apoyo social, el cual incluye la falta de redes de apoyo que van desde los familiares, los amigos, un grupo religioso, pertenecer a un equipo deportivo, grupos de autoayuda con los que las personas pueden desahogarse y hablar abiertamente de sus problemas o representan una distracción óptima en la vida de los seres humanos fuera de las horas de trabajo.

Dicho programa de intervención tiene que ser multidisciplinario e integral, es decir, desde puntos de vista de Salud Organización y Administración se pueden considerar en conjunto acciones idóneas que permitan el desarrollo de seguridad en sí mismo, autoestima, desarrollo personal en individuos más vulnerables del plano laboral, ya que no se puede negar la existencia de un problema con estas dimensiones que permea el ambiente en general.

Se propone realizar en la empresa una evaluación de clima organizacional de manera constante, promover recursos que permitan la convivencia en las personas que trabajan en la organización; el hecho de tener un distractor o

razones por las cuales vivir adicionales al trabajo, permite poseer un panorama más extenso de las metas que un individuo persigue y es eso mismo, el sentido de vida, una de las cosas que se pierden a raíz del acoso laboral, por otro lado, se considera importante que por medio de la Comunicación Organizacional se siembre el deseo de pertenecer a grupos de apoyo o redes sociales las cuales deben de comenzar como una idea en el lugar de trabajo y fomentarse fuera de él.

Por otro lado, es vital tomar en cuenta acciones correctivas del estrés crónico en el que se vive, a partir de este estudio se propone realizar planeaciones de bienestar físico y psicológico, descansos necesarios para todo ser humano, informar a las empresas acerca de este problema y su manejo, ya que como se considera anteriormente, es un proceso que se mantiene la mayor parte del tiempo en silencio.

Finalmente, es preciso que las Organizaciones manifiesten una intervención en caso de que esta problemática ocurra antes de que las consecuencias sean irreversibles, ya que como lo manifiesta la Ley Federal del Trabajo, es deber de las Empresas el asegurar la seguridad de los trabajadores y su bienestar.

4.5 Conclusiones

De este estudio se concluye la gran necesidad de atención a esta problemática en las instituciones tanto públicas como privadas, ya que de no ser atendida puede normalizarse y formar parte en la vida de las personas de forma cotidiana, con atención a las consecuencias es posible notar las grandes repercusiones en la vida de las personas que padecen este sufrimiento cada día en su lugar de trabajo, es necesario recalcar que lejos de ser algo que no pasa es un proceso que se calla y muchas veces se apoya por parte de los demás trabajadores al no revelar los verdades comportamientos de los cuales alguien es víctima.

Esta investigación se constituye en torno a la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984). Desde esta perspectiva, la experiencia del estrés es una construcción de naturaleza predominantemente subjetiva desde el momento en que los individuos movilizan tanto factores personales como situacionales para evaluar el potencial amenaza- te de eventos y circunstancias.

Cuando el sujeto siente que no cuenta con los recursos o estrategias suficientes para afrontar las demandas que percibe como estresantes, experimenta diferentes niveles de estrés que pueden llegar a vulnerar su equilibrio y bienestar psicológicos incluyendo su estado de salud mental y física. Si, además, el estrés es desarrollado en el ámbito laboral, repercute sobre la calidad de su trabajo, y con la satisfacción laboral con impactos a su vida personal y al de sus familiares.

Si bien es difícil acceder a escenarios en los que se desata el mobbing, también lo es que las personas no cuentan con toda la apertura para expresar el problema ya que muchas veces se percibe que el salir de la empresa es la única solución posible y al ser esta opción algo prácticamente imposible debido a la falta de oportunidades laborales o al simple pensamiento encasillado a un desamparo aprendido, se vuelve prácticamente un círculo dañino que retroalimenta la violencia con el paso del tiempo.

Finalmente, se concluye que para investigaciones futuras es necesario extender la muestra con un mayor número de víctimas de mobbing para confirmar o descartar el grado de correlación entre la variable Estrategias de Afrontamiento y el Mobbing, así como incluir variables como la autoestima, la tolerancia a la frustración y el clima laboral que funge un papel muy importante, al momento de describir el tipo de estructura, los cambios y el nivel de madurez por los que está pasando una Organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta Fernández, M., Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., Aldrete Rodríguez, Ma. Guadalupe. (2005). El acoso moral en el trabajo en los empleados del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara. 1(7), 16-23.

Amaris Macias, Maria, Camilo Madariaga Orozco, Marcela Valle Amarís, y Javier Zambrano. «Estrategias de Afrontamiento Individual y Familiar frente a situaciones de Estrés Psicológico.» *Psicología desde el Caribe*, 2013: 123-145.

Bermudez, G., & Garcia, Z. (2012). *El acoso Laboral y la Seguridad Social México-España*. Recuperado el 07 de Diciembre de 2013, de Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM: www.juridicas.unam.mx

Cabanach, Ramon, Francisca Fariña, Carlos Freire, Patricia González, y María Del Mar Ferradás. «Diferencias en el afrontamiento del estrés en estudiantes universitarios hombres y mujeres.» *European Journal of Education and Psychology*, 2013: 19-23.

Cantón Chirivella, Enrique, Irene Checa, y Natalia Budzynska. «Estrategias de afrontamiento, optimismo y satisfacción con la vida en futbolistas españoles y polacos: un estudio preliminar.» *Revista de Psicología del Deporte*, 2013: 337-343.

Carnero, M. A., & Martinez, B. (7 de Junio de 2005). Economic and health consequences of the initial stage of Mobbing: the Spanish case. Alicante, España.

Carrillo, D. T. (2007). El acoso moral en el trabajo (<<mobing>>): Delimitación y herramientas jurídicas para combatirlo. *Revista Gaceta Laboral*, 76-94.

Casado Cañero, Francisco Dionisio. «Modelo de afrontamiento de Lazarus como heurístico de las intervenciones psicoterapéuticas.» *Servicio Andaluz de Salud*, 2006: 15-24.

- Coimbra, M., A. Filho, y R Andrade. «Habilidades Psicológicas de Coping em Atletas Brasileiros.» *Motricidade*, 2013: 95-106.
- De Corral, Paz, Enrique Echeburúa, Belén Sarasúa, y Irene Zubizarreta. «Tratamiento Cognitivo-Conductual del Trastorno Por Estrés Postraumático Agudo en Víctimas de Agresiones Sexuales: Un Estudio Piloto.» *Psicología Conductual*, 1995: 195-210.
- Domínguez Fernández Julián Manuel, (2010). Estrés Laboral por acoso moral en el trabajo y Síndrome de Burn-Out, y su relación con el autoconcepto, la adaptación de conducta y la personalidad, en trabajadores de atención a la salud. Tesis Doctoral en Psicología Evolutiva, Universidad de Granada, España.
- Einarsen, S., & Lars Johan Hauge. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 251-273.
- Fernández, M. E., & Nava, Y. (2012). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de Derecho*, 62-95.
- Gimeno Lahoz, R. (2005). La Presión Laboral Tendenciosa (Mobbing). *Universidad de Girona*, 34-84.
- Girardi, P., Monaco, E., Prestigiacomio, C., Talamo , A., Ruberto, A., & Tatarelli, R. (2007). Personality and Psychopatological Profiles in Individuals Exposed to Mobbing. *Violence and Victims*, 87-99.
- Gonzalez Trijueque, D., & Sabino Delgado, M. (2008). Acoso Laboral y trastornos de personalidad: un estudio con el MCMI-II. *Clínica y Salud*, 191-204.
- Fernández, M., (2010). El mobbing o Acoso moral en el Trabajo y su Tratamiento en Venezuela
- Fierro, Alfredo. «Estrés, Afrontamiento y Adaptación.» *Estrés y Salud*, 2006: 9-38.
- Gismero-Gonzalez, Elena, Laura Bermejo, María Prieto, Virginia Cagical, Ana García Mina, y Vicente Hernández . «Estrategias de Afrontamiento Cognitivo, Auto-Eficacia y variables laborales. Orientaciones para prevenir el Estrés Docente.» *Acción Psicológica*, 2012: 87-96.
- Jreige, Tony. «Stress and Coping Strategies of Faculty Members.» *Review for Psychology Health*, 2011: 25-29.

- Kahale Carrillo, D. T. (2005). Tratamiento Jurídico del Acoso Laboral (Mobbing). *Universidad a Distancia de Madrid*, 54-89.
- Moran, A. C. (2006). El cansancio emocional en servicios humanos: Asociación con el acoso psicológico, personalidad y afrontamiento. *Revista de Psicología en el Trabajo y de las Organizaciones*, 227-239.
- Ovejero, B. A. (2006). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una Perspectiva Psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 101-121.
- Petrylaité, D. (2011). International Legal Standards of Regulation of Mobbing at Work. *Issues of Business and Law*, 121-133.
- Pirillo, E., & Di Virgilio, N. (2007). Mobbing. Caracterizaciones de un fenómeno actual. *Perspectivas en Psicología*, 102-111.
- Riquelme, A. (2006). Mobbing, un tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo. *Ciencias Sociales Online Revista electrónica*, 40-55.
- Torrente, P. (2002). Diagnóstico y Prevención del Mobbing: Un estudio de Caso. *Jornades de Foment de la Investigació*, 66-95.
- Kinicki, Angelo, y Gregory Prussia. «An Alternative Models Test of Lazarus' Process Theory of Coping.» *Cox School of Business*, 2005: 1-25.
- Lopez M., Vázquez P., Montes, C., (2010). Mobbing: Antecedentes Psicosociales y Consecuencias sobre la Satisfacción Laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 42 (2), 215-224.
- Lyon, Brenda. «Stress, Coping, and Health.» *Health*, 2010: 1-20.
- Martínez Coulson, C. (2007). <<Mobbing>> Acoso Psicológico en el Trabajo. *Hospital-Esdai*, pp. 39-55.
- Matthieu, Monica, y André Ivanoff. «Using Stress, Appraisal, and Coping Theories in Clinical Practice: Assessments of Coping Strategies After Disasters.» *Oxford Journal*, 2006: 337-359.
- Meseguer de Pedro Mariano (2004) El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola. Tesis de Doctorado, Universidad de Murcia, España.

- Nava Quiroz, Carlos, Patricia Ollua Mendez, Cynthia Zaira Vega Valero, y Rocio Soria Trujano. «Inventario de Estrategias de Afrontamiento: una replicación.» *Psicología y Salud*, 2010: 213-220.
- Ozturk, H., Sokmen, S., Yilmaz, F., Cilingir, D., (2008). Measuring mobbing experiences of academic nurses: Development of a mobbing scale. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, 2 (20), 435-442.
- Piñuel I., Oñate, A., (2006) La Evaluación y Diagnóstico del Mobbing o Acoso Psicológico en la Organización: el Barómetro Cisneros. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 22 (3), 309-332.
- Sepulveda Vildosola, Ana Carolina, Ana Laura Romero Guerra, y Leonel Jaramillo Villanueva. «Estrategias de afrontamiento y su relación con depresión y ansiedad en residentes de pediatría en un hospital de tercer nivel.» *Bol Med Hosp Infant Mex*, 2012: 346-658.
- Samnani, Al-Karim, (2013). The Early Stages of Workplace Bullying and How it Becomes Prolonged: The Role of Culture in Predicting Target Responses. *Review Springer*. 113, (6), (119-132).
- Sesar, Kristina, Natasa Simic, y Damir Sesar. «The Association Between Bullying Behavior, Arousal Level, Coping Strategies and Psychological Adjustment.» *Paediatrics Today*, 2005: 112-128.

ANEXOS ::::...

CUESTIONARIO CISNEROS

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

0 Nunca

1 Pocas veces al año o menos

2 Una vez al mes o menos

3 Algunas veces al mes

4 Una vez a la semana

5 Varias veces a la semana

6 Todos los días

01. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él 0 1 2 3 4 5 6

02. Me ignoran, me excluyen o me hacen el feo, fingen no verme o me hacen «invisible» 0 1 2 3 4 5 6

03. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme 0 1 2 3 4 5 6

04. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética 0 1 2 3 4 5 6

05. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa 0 1 2 3 4 5 6

06. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	0	1	2	3	4	5	6
07. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	0	1	2	3	4	5	6
08. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	0	1	2	3	4	5	6
09. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	0	1	2	3	4	5	6
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	0	1	2	3	4	5	6
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	0	1	2	3	4	5	6
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	0	1	2	3	4	5	6
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	0	1	2	3	4	5	6
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	0	1	2	3	4	5	6
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	0	1	2	3	4	5	6
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	0	1	2	3	4	5	6
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	0	1	2	3	4	5	6
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	0	1	2	3	4	5	6

20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)	0	1	2	3	4	5	6
21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	0	1	2	3	4	5	6
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
23. Buscan «hacerme explotar»	0	1	2	3	4	5	6
24. Me menosprecian personal o profesionalmente	0	1	2	3	4	5	6
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	0	1	2	3	4	5	6
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	0	1	2	3	4	5	6
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	0	1	2	3	4	5	6
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	0	1	2	3	4	5	6
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	0	1	2	3	4	5	6
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	0	1	2	3	4	5	6
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	0	1	2	3	4	5	6
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada	0	1	2	3	4	5	6

33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo 0 1 2 3 4 5 6

34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc. 0 1 2 3 4 5 6

35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación 0 1 2 3 4 5 6

36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo 0 1 2 3 4 5 6

37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables 0 1 2 3 4 5 6

38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada 0 1 2 3 4 5 6

39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional 0 1 2 3 4 5 6

40. Intentan persistentemente desmoralizarme 0 1 2 3 4 5 6

41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada 0 1 2 3 4 5 6

42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «hacerme renunciar» 0 1 2 3 4 5 6

INVENTARIO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

(Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal, 1989. Adaptación por Cano, Rodríguez y García, 2006)

Piense unos minutos en la situación o hecho que haya elegido. Responda a la siguiente lista de afirmaciones basándose en cómo manejó usted esta situación. Lea cada frase y determine el grado en que usted hizo lo que cada frase indica en la situación que antes eligió marcando el número que corresponda:

0: en absoluto; 1: un poco; 2: bastante; 3: mucho; 4: totalmente

Esté seguro de que responde a todas las frases y de que marca sólo un número en cada una de ellas. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo se evalúa lo que usted hizo, pensó o sintió en ese momento.

1. Luché para resolver el problema
 2. Me culpé a mí mismo
 3. Deje salir mis sentimientos para reducir el estrés
 4. Deseé que la situación nunca hubiera empezado
 5. Encontré a alguien que escuchó mi problema
 6. Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente
 7. No dejé que me afectara; evité pensar en ello demasiado
 8. Pasé algún tiempo solo
 9. Me esforcé para resolver los problemas de la situación
 10. Me di cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché
 11. Expresé mis emociones, lo que sentía
 12. Deseé que la situación no existiera o que de alguna manera terminase
- 0 1 2 3 4

13. Hablé con una persona de confianza 0 1 2 3 4
14. Cambié la forma en que veía la situación para que las cosas no parecieran tan malas 0 1 2 3 4
15. Traté de olvidar por completo el asunto 0 1 2 3 4
16. Evité estar con gente 0 1 2 3 4
17. Hice frente al problema 0 1 2 3 4
18. Me critiqué por lo ocurrido 0 1 2 3 4
19. Analicé mis sentimientos y simplemente los dejé salir 0 1 2 3 4
20. Deseé no encontrarme nunca más en esa situación 0 1 2 3 4
21. Dejé que mis amigos me echaran una mano 0 1 2 3 4
22. Me convencí de que las cosas no eran tan malas como parecían 0 1 2 3 4
23. Quité importancia a la situación y no quise preocuparme más 0 1 2 3 4
24. Oculté lo que pensaba y sentía 0 1 2 3 4
25. Supe lo que había que hacer, así que doblé mis esfuerzos y traté con más ímpetu de hacer que las cosas funcionaran 0 1 2 3 4
26. Me recriminé por permitir que esto ocurriera 0 1 2 3 4
27. Dejé desahogar mis emociones 0 1 2 3 4
28. Deseé poder cambiar lo que había sucedido 0 1 2 3 4
29. Pasé algún tiempo con mis amigos 0 1 2 3 4
30. Me pregunté qué era realmente importante y descubrí que las cosas no estaban tan mal después de todo 0 1 2 3 4
31. Me comporté como si nada hubiera pasado 0 1 2 3 4
32. No dejé que nadie supiera cómo me sentía 0 1 2 3 4
33. Mantuve mi postura y luché por lo que quería 0 1 2 3 4
34. Fue un error mío, así que tenía que sufrir las consecuencias 0 1 2 3 4
35. Mis sentimientos eran abrumadores y estallaron 0 1 2 3 4

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 36. Me imaginé que las cosas podrían ser diferentes | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 37. Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 38. Me fijé en el lado bueno de las cosas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 39. Evité pensar o hacer nada | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 40. Traté de ocultar mis sentimientos | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Me consideré capaz de afrontar la situación | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

FIN DE LA PRUEBA