

Acoso laboral a las mujeres en las maquiladoras, ¿mito o realidad?

Blanca Rosa García Rivera
 María Trinidad Álvarez Medina
 María Concepción Ramírez Barón
 Mónica Fernanda Aranibar Gutiérrez

Resumen

El objetivo del estudio fue explorar la experiencia de hostigamiento laboral, también conocido como mobbing, vivida por un grupo de trabajadoras de la industria maquiladora en México pertenecientes a una empresa que fabrica bolsas de aire para automóvil en Baja California. Los datos se recolectaron a través de encuestas, utilizando como criterio el modelo Ten-mobbing modificado de Trujillo, et al. (2007) y el instrumento IVAPT-PANDO, de Pando, et al. (2006). El instrumento consta de cinco dimensiones: actuación de la víctima, actuación de acoso de grupos sociales sobre la víctima, sentimientos de testigos, organización en el trabajo y comportamiento organizativo; asimismo, se determina la presencia de violencia psicológica, así como también se identifica de dónde proviene la agresión. Adicionalmente, se cuestiona si existe correlación entre las dos subescalas aplicadas y la violencia observada en las mujeres que laboran en dicha empresa.

Los resultados demuestran que sí existen manifestaciones de acoso psicológico contra las mujeres encuestadas principalmente, entre las que se observan desvalorización de su trabajo, y falta de reconocimiento, mediante actitudes en las que, por ejemplo, ignoran sus éxitos laborales, las interrumpen continuamente cuando tratan de hablar, al atacarlas verbalmente y criticar severamente su trabajo, al dudar de su capacidad para hacer bien sus tareas, al bloquear sus oportunidades de ascenso, entre otras. Adicionalmente, se observan altas correlaciones entre las subescalas utilizadas en el estudio.

Palabras clave: Mobbing, acoso laboral, violencia psicológica, acoso con violencia, identidad de género.

Clasificación JEL: J21, J28, J63.

Abstract

The aim of this research was to explore the experience of mobbing that a group of female workers in Mexico from a maquiladora factory that assembles car safety bags in Baja California is perceiving. Data was collected using the questionnaire Ten-mobbing of IVAPT-PANDO, by Pando, et al. (2006) and Trujillo et al. (2007). This questionnaire has five dimensions described as following: victime behavior, social groups mobbing behavior on the victime, witnesses feelings, organization of work and organizational behavior, psychological violence presence and agression source. One of the objectives of this research is to analyze if there is a direct correlation between the two scales applied and the observed violence in females working for this company. Results show that there is a high presence of mobbing in the participating females. The main behaviors found in the study were described as work undervalue, lack of respect for their work, ignoring of work successes, interruption when trying to speak, verbal attack and severe criticism for their work, no acknowledgment for their working skills, and growing opportunities blockage.

Keywords: *Mobbing, labor harassment, psychological violence, bullying, gender.*

JEL Classification: *J21, J28, J63.*

1. Introducción

El actual modelo económico imperante a nivel mundial ha implicado importantes transformaciones al mercado de trabajo, que abarcan desde ámbitos como condiciones laborales, jornadas de trabajo, medios de producción y estrategias comerciales, entre otros. Estos cambios han afectado también las relaciones interpersonales en el trabajo, porque en el interior de las empresas se presenta un duro camino, principalmente para las mujeres, que pese a estas condiciones se ven obligadas a trabajar en fábricas o talleres de manufactura o ensamble para subsanar sus necesidades y las de su familia.

En un ambiente de intensa competitividad, con sistemas a destajo cuyo único fin parece ser el aumento de la producción, posibilitando obtener el máximo de utilidades con los mínimos costos para los empleadores, estos tienden a desatender el bienestar de sus trabajadores, generando un ambiente hostil en el lugar de trabajo, lo que desencadena una serie de trastornos psicológicos y físicos en las personas más vulnerables en las relaciones de trabajo (García, 2009).

La primera autora de esta investigación trabajó como Gerente de Planta en una de estas empresas maquiladoras durante 15 años con gran número de mujeres cuyos procesos implicaban el uso de solventes, pintura y plomo, entre otros materiales peligrosos, en condiciones laborales de intenso ruido y altas temperaturas, operando maquinaria y equipo que originaban ocasionalmente accidentes y percances. Es de ahí de donde surge la inquietud por documentar las experiencias de estas mujeres humildes y calladas que vivían a diario condiciones que amenazan su bienestar físico y mental. Muchas de ellas, maltratadas, han emigrado al norte del país para insertarse en los procesos productivos que les permitan subsistir junto con su familia. En mayoría jóvenes, con educación básica, madres solteras o de familias disfuncionales donde reciben malos tratos y abuso, estas mujeres están acostumbradas a soportar condiciones de vida muy severas, por lo que al llegar e integrarse a las maquiladoras, soportan cualquier abuso al que se las somete.

2. Marco teórico

Las personas son la esencia de la sociedad y las organizaciones necesitan de los seres humanos para llevar a cabo sus operaciones, que les permitan alcanzar sus objetivos. Son los seres humanos quienes toman las decisiones en las organizaciones. En este contexto es complejo desvincular el comportamiento de las personas y el de las organizaciones. Un fenómeno que se presenta con frecuencia en las organizaciones es el acoso laboral

—en adelante *mobbing*—, fenómeno que ocasiona problemas en la salud de las personas víctimas y en las organizaciones donde se presenta (García, 2009; Dionisi, *et al.*, 2008; Dollard, *et al.*, 2010; Kearney and Rochlen, 2012). La definición más utilizada para el *mobbing* proviene de Leymann (1990, 2010), quien menciona que “El psicoterror o *mobbing* en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (definición estadística: al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo (definición estadística: al menos durante seis meses)”.

En ese sentido Trujillo, Valderrábano y Hernández (2007: 72) mencionan que el *mobbing* representa una conducta individual o grupal en donde se dan situaciones de acoso y hostigamiento entre dos o más personas que forman parte de una organización, provocando un “clima de hostilidad y violencia entre acosador y víctima” que dificulta y daña el óptimo desempeño y la salud de los trabajadores, contribuyendo a “generar un ambiente laboral que no favorece el buen desempeño de la organización”. Desde las últimas dos décadas ha existido gran interés por parte de la comunidad académica y científica por estudiar este fenómeno (Dionisi, *et al.*, 2012; Dollard, *et al.*, 2010; Kearney and Rochlen, 2012).

El concepto del fenómeno del *mobbing* ha evolucionado en el tiempo. A continuación, en la tabla 1 se presenta esta evolución.

Tabla 1. Evolución del fenómeno del *mobbing*

Término	Concepto/Autores
<i>Harassment</i>	Actividades que se dan en forma repetida y por determinado tiempo con el propósito de causar sufrimiento psicológico y que en ocasiones suele ser físico, dirigido a uno o más individuos que no son capaces de defenderse por sí mismos (Brodsky, 1976; Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck, 1994; Vartia, 1996).
<i>Scapegoating</i>	Se da cuando dos o más personas son expuestas durante cierto tiempo a conductas negativas por parte de una o más personas (Thylefors, 1987).
<i>Mobbing/Psychological terror</i>	Se da cuando una o más personas dirigen hacia otra un comportamiento hostil, poco ético de forma sistemática. (Leymann, 1990).

Término	Concepto/Autores
<i>Health endangering leadership</i>	Son conductas de humillación y acoso continuo que se dan en tiempos prolongados por un superior (ascendente) y que se expresan abiertamente o en forma oculta (Trujillo, <i>et al.</i> , 2007).
<i>Bullying</i>	Es la burla y el abuso que una persona recibe en público o en privado y que humilla y degrada a la persona que lo recibe (Adams, 1992).
<i>Mobbing</i>	Es el uso sistemático, persistente e intencional de la violencia hacia una persona o grupo de personas de una organización, con el propósito de destruirla psicológica y socialmente e inducirla a que abandone su lugar de trabajo. Esta situación provoca daños a la salud de las víctimas, a su entorno familiar y a la sociedad. (Matthiesen y Einarsen, 2001; Leymann, 1996; Morán Astorga, 2002; Barón, 2003).

Fuente: Adaptación de Trujillo, Valderrábano y Hernández (2007).

De acuerdo con Leymann (2010) citado por Trujillo, *et al.* (2007), el *mobbing* se da en el entorno laboral y se diferencia del *bullying* en que este último utiliza la violencia física en el ámbito escolar, principalmente de niños y adolescentes; y el *mobbing* se da en personas adultas, mediante la demostración de poder que despliega el acosador como un medio para amedrentar al resto del personal, y así mantener y afianzar ese poder. En contraparte, las consecuencias de este fenómeno son múltiples, ocasionando problemas en el individuo y en la organización. Al respecto Aramburu-Zavala (2002), refiere que en España —su país— las consecuencias de este fenómeno casi siempre se han analizado desde el punto de vista individual, dificultando los programas de intervención en la organización. Las consecuencias pueden ser de distinta naturaleza, psicológicas, físicas, organizacionales y sociales. Los efectos del *mobbing* son devastadores, en especial para la víctima, ocasionando disminución del rendimiento, incremento del ausentismo y accidentes, rotación de personal, incluyendo el despido y el abandono voluntario del trabajo y, lo más trágico, el suicidio. La víctima puede presentar cuadros clínicos caracterizados por depresión, estrés y ansiedad, situación perjudicial para ella y la organización, produciendo, en esta última, afectación al clima laboral, a la motivación de los trabajadores, rendimiento, calidad, producción, y seguridad en el trabajo, así como a la sociedad en general (Fornés, 2002; Martínez, Irurtia, Camino, Torres y Queipo, 2012).

De acuerdo con Messeguer (2008), hay modelos explicativos del *mobbing*, los cuales se presentan en la tabla 2.

Tabla 2. Modelos explicativos del *mobbing*

Autor	Modelo	Supuesto
Modelo de Leymann	Organizativo	El <i>mobbing</i> debe explicarse en la organización, más que en los aspectos individuales del acosador y de la víctima. Considera los siguientes factores organizacionales: deficiencias en el diseño del trabajo; deficiencias en los estilos de dirección; posición social de la víctima en la organización; y normas morales de la institución.
Einarsen	Modelo <i>predatory bullying</i>	El <i>predatory bullying</i> se presenta cuando la persona es agredida sin causa aparente justificada. En este tipo de acoso, la actitud del acosador, víctima y la tolerancia de la organización, suelen ser las causas que permiten que ocurran este tipo de agresiones.
Einarsen	Modelo <i>related bullying</i>	El <i>related bullying</i> se presenta cuando hay conflictos interpersonales que terminan con la victimización de una de las partes. En esta modalidad se presentan las siguientes conductas por parte del acosador: hostigamiento, calumnia y resentimiento.
Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper	Modelo teórico	Estos autores consideran el <i>mobbing</i> como un fenómeno social complejo y consideran los siguientes factores como las causas: Las características propias de la organización, como por ejemplo, la cultura y el ambiente laboral, así como las características del acosador y la víctima; conductas utilizadas por los acosadores; percepción y reacción de la víctima ante el acoso dentro de la organización; consecuencias para el trabajador y para la organización.

Fuente: Elaboración propia con base en Messeguer (2008).

Como se observa en las definiciones presentadas anteriormente, un factor común en el *mobbing* es el maltrato verbal, incluso físico, que recibe un trabajador de compañeros, jefes o subordinados, ocasionando daños psíquicos y psicosomáticos, insatisfacción laboral y problemas en el clima organizacional del lugar del trabajo (Hirigoyen, 2001, citado en Peralta; Law, Dollard, Tuckey y Dormann, 2011; Tuckey, Chrisopoulos y Dollard, 2012). En consecuencia, donde se presente, es un fenómeno que afecta tanto a la víctima como a la organización.

Características del mobbing laboral

En cuanto a los tipos de *mobbing*, Caamaño (2011: 222-224) menciona las siguientes modalidades: vertical, horizontal y mixto.

1. *Vertical*. Este tipo de *mobbing* se lleva a cabo entre personas con posiciones jerárquicas diferentes; puede ser ascendente y descendente. Es ascendente cuando una o varias personas de un nivel subordinado acosan a otra persona con un nivel jerárquico superior. El descendente es cuando el acosador ocupa un nivel jerárquico superior a la persona acosada. Este último es el que se presenta con mayor frecuencia.
2. *Horizontal*. Este tipo de *mobbing* se da cuando se presenta entre compañeros de trabajo que ocupan una posición similar dentro de la estructura organizacional.
3. *Mixto*. En este tipo de *mobbing*, el acoso se da entre pares, es decir, entre personas del mismo nivel jerárquico y su superior —jefe—; si este no toma acciones para solucionar el problema, se convierte de esta manera en cómplice. Sin embargo también se presenta en forma vertical, es decir de superiores a subordinados.

Además, añade este autor, el acoso laboral se presenta debido a que la víctima se le considera diferente por cuestiones de sexo, religión, preferencia sexual, o bien porque es considerada una amenaza para el acosador.

Fases del mobbing laboral

El *mobbing* es un proceso que tiene varias etapas. No hay un consenso general en cuanto a sus fases, al respecto Verona y Santana (2012: 162-166) exponen seis fases. 1) *Seducción*. El acosador suele mostrarse amable con la víctima, interesado en conocer sus debilidades; no se muestra violento, lo que causa un gran desconcierto cuando el acoso inicia. 2) *Conflicto*. Se presenta cuando un problema pudo haber sido real u ocasionado intencionalmente y

no se le da una solución adecuada, perjudicando las relaciones entre el acosador y la víctima. 3) *Acoso*. El acosador inicia acciones intencionales sutiles e indirectas, de manera repetida, difíciles de detectar, con el propósito de causar un daño psicológico en su víctima. El acosador busca apoyo de algunos miembros de la organización, por medio de la dispersión de comentarios negativos acerca de la víctima con la finalidad de desprestigiarla, e insinúa represalias a las personas que no lo apoyen. Es en esta fase donde el *mobbing* ha iniciado. 4) *Intervención de la dirección*. La organización se da cuenta del problema, sin embargo, lo reduce a un conflicto personal entre el acosador y la víctima, evitando así su responsabilidad. En esta fase la víctima sufre estragos en su personalidad y su comportamiento. 5) *Solicitud de ayuda especializada y diagnóstico incorrecto*. La víctima solicita apoyo, ya sea con personas que carecen del conocimiento profesional sobre el acoso laboral, o bien con especialistas en el tema. Cuando acude con un especialista el apoyo es muy valioso. Sin embargo si el acosador se da cuenta de que la víctima esté recibiendo apoyo, y de que aumentará el nivel de acoso, ocasionándole serios problemas de salud. 6) *Salida de la organización o resistencia con las últimas fuerzas*. En esta fase el acosador y sus cómplices tienen una mayor fuerza; en cambio, la víctima se encuentra afectada en su salud y desempeño laboral, lo que provoca que abandone la organización a través del cambio de puesto, retiro voluntario, despido, jubilación anticipada, invalidez y lo más grave puede causar la pérdida de la vida por accidentes en el trabajo e incluso en el suicidio de la persona. La víctima puede recuperarse del *mobbing*, pero el acosador no dejara de ser lo que es. Verona y Santana (2012) señalan que la víctima de *mobbing* dejará de serlo cuando enfrente el problema sin miedo, sin rencor y con la normalidad que le permita empezar de nuevo a pesar del daño recibido.

Mobbing laboral contra la mujer

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2011) refiere que el acoso laboral en el trabajo es un problema que se presenta tanto en hombres como mujeres; afecta las relaciones laborales, causa dificultades de efectividad, ejecución del trabajo y, sobre todo, daño psicológico en la víctima. Las personas en una situación de menos poder en el trabajo son quienes enfrentan un mayor acoso y son más vulnerables; en esta situación se encuentran las mujeres o las personas migrantes. Al respecto OIT (2016), refiere que en la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible se ratificó el consenso universal sobre la importancia que tiene la igualdad de género, considerando para ello la creación de más y mejores empleos para las mujeres, protección social universal, y la adopción de medidas para reconocer, reducir y redistribuir las

labores de cuidado y las tareas domésticas no remuneradas, contribuyendo así a la mitigación de la pobreza y las desigualdades, promoviendo el crecimiento sostenido, incluyente y sostenible. Desde la perspectiva de género, el *mobbing* laboral afecta de manera significativa la igualdad de oportunidades para el desarrollo de las mujeres en sus relaciones laborales, que sufren una conducta abusiva y hostil del empleador, sus jefes o superiores o los compañeros de trabajo (IAM, 2011: 5).

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) realizó en 2006 la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH), cuyo objetivo es proporcionar a la sociedad mexicana información que presente un panorama general de la violencia hacia las mujeres en México. Este estudio refiere que de las 10'268,036 mujeres que se ocupan como empleadas, obreras o jornaleras en México, (30.1%) señala haber sufrido algún tipo de violencia laboral. Los estados con mayor violencia laboral hacia las mujeres son Jalisco, Chihuahua, Puebla y Querétaro, con cifras entre 36.1% y 37.6%. Con respecto a la violencia en el trabajo, este estudio reporta entre otros aspectos que las fábricas, talleres y maquiladoras en general ofrecen empleos poco valorados, salarios mal pagados, carentes de seguridad social. La ENDIREH reporta que en este tipo de establecimientos, 45.5% de las trabajadoras han sido víctimas de violencia. En las dependencias públicas, la violencia laboral hacia las mujeres es de 33%; la cifra de 29.0% es para trabajadoras de instituciones educativas; 28.6% en bancos, comercios o en el sector servicios; 27.6% de las mujeres que laboran en el campo y 18.3% de las que trabajan en casas particulares. Este informe refiere que la violencia laboral limita y causa daños al desarrollo personal y profesional de las mujeres, además de también afectar su economía, al ser objeto de discriminación y falta de reconocimiento y superación en su trabajo. Esta situación se relaciona con el abuso de poder y autoridad, que se ejerce a través de amenazas, acoso, conductas y actitudes hostiles, provocando daño emocional o físico a las víctimas.

El Instituto Aguascalentense de las Mujeres, IAM (2011) realizó una investigación en el ramo laboral con datos estadísticos y encuestas directas en las empresas maquiladoras del estado de Aguascalientes, con el fin de conocer las causas y proponer soluciones para atender el *mobbing* como una forma de violencia en el ámbito laboral. Se identificaron como causas de acoso laboral las siguientes: discriminación, desafío del trabajador hacia la "ley del grupo predominante que impone reglas", la competencia como el reto del más capaz y el acoso sexual frustrado. Es preciso mencionar que el acoso laboral no sólo proviene por las relaciones internas entre trabajadores; también se presentó por el acoso y el ejercicio abusivo del poder de la dirección que se traduce primero en estrés laboral". Los hallazgos son los siguientes:

26.32% de ellas se siente acosada solo por el hecho de ser mujer, entre las cuales 19.74% de las víctimas piensan que son acosadas por su honestidad. Mientras tanto, 13.16% se siente acosada por que serán madres. En cuanto al tipo de *mobbing* se observó que es horizontal, es decir, entre compañeros. Y las actitudes presentadas son: exclusión, coacción, hostigamiento, bloqueo social, intimidación y manipulación, lo que genera consecuencias de carácter físicas y psicológicas en los trabajadores, y en la empresa la baja de la productividad, ausentismo, mal clima laboral entre otros aspectos.

Evaluación y diagnóstico del mobbing laboral

A continuación se presentan algunos modelos para evaluar y diagnosticar la presencia de *mobbing* en las organizaciones.

1. *Modelo de Leymann* [*Leymann Inventory of Psychological Terrorization* (LIPT)]. Este modelo fue desarrollado en 1996, centrándose en las conductas que el acosador utiliza para agredir a su víctima. Considera 45 actividades de acoso psicológico en el trabajador, enfatizando que si se repite una o más de estas conductas, por lo menos una vez por semana durante seis meses, entonces este puede ser un indicativo de *mobbing* (Leymann, 2010).
2. *Barómetro Cisneros*. Piñuel y Oñate (2006) desarrolló la encuesta denominada Barómetro de Cisneros (un cuestionario individual sobre psicoterror, negación, estigmatización y rechazo en organizaciones sociales), cuyo objetivo es analizar la prevalencia del *mobbing* y de otras formas de violencia en las organizaciones, considerando para tal efecto la metodología de evaluación y diagnóstico. Este cuestionario consta de escalas que miden el acoso psicológico, su frecuencia y duración; está basado en el *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* (LIPT) y mide 43 conductas de acoso psicológico en donde se solicita al trabajador encuestado que la responde, que valore en escala tipo Likert, que va 1 (nunca) a 5 (todos los días) el nivel en que es objeto en su trabajo a conductas de acoso. Por otra parte Trujillo, *et al.* (2007) mencionan que este modelo considera los factores situacionales y personales del acosador, así como las formas de organización del trabajo y el comportamiento.
3. *Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo* (IVAPT-PANDO). Este instrumento es el primero que se construye y valida en un país de Latinoamérica y pretende acercarse a medir el problema del *mobbing* en México. Los aspectos que mide son: prevalencia de violencia psicológica; intensidad de la violencia y acoso psicológico

en el trabajo, así como los factores asociados a la misma, tales como género, estado civil, edad, escolaridad, antigüedad y turno. La validación de este instrumento se dio en una muestra de 307 trabajadores de México y 24 empresas con giros comerciales diferentes. El resultado demuestra consistencia interna, una validez relevante y alta confiabilidad con una alfa de Cronbach de 0.911. El resultado de la aplicación de este instrumento en la muestra anteriormente mencionada es de 8.5% de las personas que refieren haber sufrido acoso laboral, dato que se encuentra más cercano a los extremos más bajos entre los rangos reportados por Leymann (1996), con un 25%, y Piñuel y Zavala (2001) con 55%. El IVAPT-PANDO es el primer instrumento elaborado y validado en un país latinoamericano y constituye una aportación para la medición del acoso laboral en México (Pando, Aranda, Preciado, Franco y Salazar, 2006).

4. *Modelo Ten mobbing*. Este instrumento fue diseñado y valorado por autores mexicanos y reconoce las características de las empresas mexicanas. El instrumento consta de 96 ítems que miden cinco variables: 1) factores situacionales; 2) factores propios de la organización; 3) factores de identidad; 4) factores de inteligencia emocional; 5) factores personales del acosador y de la víctima (Trujillo, *et al.*, 2007). De acuerdo con los autores mencionados, este modelo incorpora la inteligencia emocional asociada a los actores del *mobbing*, es decir, acosador y víctima, presentando elementos que permitan la comprensión de la interacción entre los actores dentro de su contexto de la organización y su cultura.

Estudios empíricos de mobbing laboral

Se han realizado diferentes estudios sobre el *mobbing* en las organizaciones. A continuación se presentan algunos de estos.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT, 2011) realizó la séptima encuesta nacional de condiciones del trabajo, cuyo objetivo fue estudiar los principales aspectos de las condiciones de trabajo y su relación con la salud y seguridad de los trabajadores. La muestra fue de 8,891 trabajadores españoles, con un cuestionario de 62 preguntas que consideraba los siguientes aspectos:

situación laboral y tipo de contrato; datos del centro de trabajo; tipo de trabajo; agentes físicos; contaminantes químicos y biológicos; condiciones de seguridad; diseño del puesto, carga de trabajo y factores psicosociales; organización de la prevención; horario de trabajo; actividades preventivas; información y formación; conductas violentas en el trabajo; daños a la salud; y datos personales.

Los resultados con respecto a las conductas violentas que señalaron los trabajadores y que se presentaron con mayor frecuencia son las siguientes: a) agresiones verbales, rumores o aislamiento social (8.7%); b) amenazas de violencia física (4.7%), y c) violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo (2.9%). Por otra parte, las conductas que se presentaron con menor frecuencia son la discriminación por discapacidad, orientación sexual o religión. Considerando el sexo de la persona, las mujeres señalaron haber sido objeto de agresiones verbales, rumores o aislamiento social (8%) frente al (6.7%) de los hombres. Además, las mujeres manifestaron haber recibido discriminación sexual o discriminación por razón de género (1.2%) frente al (0.1%) mencionado por los hombres. La manifestación de síntomas de tipo psicossomático es mayor en los trabajadores expuestos a conductas violentas en el trabajo que en quienes no son objeto de tales comportamientos. Estos trabajadores mencionaron quejas por dolor de cabeza (26.4%), problemas para conciliar el sueño (22.9%) y estrés, ansiedad o nerviosismo (38.2%).

En un estudio realizado en México por González (2012), cuyo objetivo fue determinar la prevalencia del *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo y su asociación con factores psicosociales en docentes de nivel medio superior en México, con 91 participantes docentes de educación media superior, pertenecientes a escuelas públicas de la zona metropolitana de la ciudad de Guadalajara, Jalisco, se utilizó el instrumento denominado “inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO), que consideró prevalencia de violencia, intensidad de violencia y acoso psicológico. Los hallazgos en cuanto a esta variable es que los profesores refirieron sufrir violencia media (30.8%) y alta (61.5%); la intensidad de la violencia psicológica es media (67%) y alta (7.7%) y, por último, la presencia de acoso psicológico en el trabajo es media (7.7%) y alta (1.1%). Esta autora en su conclusión manifiesta que la prevalencia de acoso psicológico en la población estudiada es alta (8.8%), lo que representa un factor de riesgo laboral y de salud en el trabajo. Asimismo, considera que los factores que favorecen que se intensifique la violencia son los plazos requeridos para realizar el trabajo, exceso de tareas, exclusión de reuniones y de la toma de decisiones, falta de reconocimiento, falta de oportunidades de capacitación y desarrollo, de manera que estas situaciones son un riesgo para la estabilidad del trabajador y de la organización.

3. Desarrollo del trabajo

La situación laboral en México en las maquiladoras se ha caracterizado por ser altamente agresiva para la mujer, en una cultura machista en la que la mujer sufre violencia verbal y psicológica, y muchas veces física y sexual,

donde el jefe es inaccesible, al ignorarla o aprovecharse de su cargo para acosarla: la mujer vive en un continuo riesgo y estrés. Ante este contexto tan desfavorable para la mujer, es de suma importancia realizar estudios que documenten lo que está ocurriendo y, por parte de la organización o empresa, proponer medidas que garanticen su salud física, mental y su integridad laboral. Sin embargo, en México y en Latinoamérica hay muy pocos estudios documentados que analicen el acoso laboral en el género femenino ante la ola de violencia que se vive en la actualidad. Tan sólo en México en 2017 hubo más de 12,000 feminicidios en todo el país (Carbonell, *et al.*, 2008; Acevedo, 2012; Feldman y Blanco, 2012). Este hecho denota una violencia machista, de odio a la condición de ser mujer, en el que se observa que existen ataques deliberados determinados por la condición de género.

Objetivos

Los objetivos de esta investigación fueron: 1) Identificar la presencia de violencia psicológica en el trabajo; 2) Describir la intensidad de la presencia psicológica en el trabajo; 3) Identificar la fuente principal del acoso; 4) Describir los síntomas físicos y psicológicos que presentan las mujeres que sufren de violencia psicológica, e 5) Identificar si existe relación entre los factores propios de la organización y la presencia de violencia psicológica.

Método

A continuación se presenta el método seguido en la investigación.

Tipo de estudio

El estudio presenta las siguientes características: *ex postfacto*, no experimental, transversal, exploratorio y correlacional.

Unidad de análisis

El estudio se realizó en una empresa industrial, dedicada al ensamble de bolsas de aire automotrices. Su población total es de 400 empleados, de los cuales fue posible encuestar a 148.

La caracterización de la unidad de análisis se presenta a continuación:

Género: de los 148 encuestados, 56% son mujeres (83) y 44% son hombres (65).

Edad: de los 148 encuestados, 36.5% de las personas se encuentran entre los 29 y 38 años de edad (54 personas); 27.7% de las personas se encuentran

entre los 18 y 28 años de edad (41 personas); 25.7% de las personas se encuentran entre los 39 y 48 años (38 personas); 6.1% de las personas se encuentran entre los 59 y 68 años de edad (9 personas), y 4.1% de las personas se encuentran entre los 49 y 58 años de edad (6 personas).

Estado civil: 48.6% de las personas son casados (72 personas); 21.6% de las personas están en unión libre (32 personas); 17.6% de las personas son solteros (26 personas); 6.8% de las personas son viudos (10 personas); 4.1% de las personas son divorciados (6 personas) y las personas correspondientes al 1.4% restante marcaron su estado civil como “otro”.

Escolaridad: 48% de las personas estudiaron hasta la secundaria (71 personas); 23.6% de las personas estudiaron hasta la preparatoria (35 personas); 23% de las personas estudiaron hasta la primaria (34 personas); 4.1% de las personas estudiaron hasta la licenciatura (6 personas), y el 1.4% restante (2 personas) marcó su respuesta como “otro” sin mencionar qué tipo de estudio fue el que realizaron.

Antigüedad: de los 148 encuestados, 54.7% de las personas tienen una antigüedad entre 1 y 5 años (81 personas); 21.6% de las personas tienen una antigüedad de entre 6 y 10 años (32 personas); 14.2% de las personas tiene una antigüedad entre 11 y 15 años (21 personas); 6.8% de las personas tienen una antigüedad entre 16 y 20 años (10 personas); 1.4% de las personas tienen entre 26 y 30 años de antigüedad (2 personas), y el 1.4% restante (2 personas) no contestaron esta pregunta.

Horas laboradas: de las 148 personas encuestadas, 57.4% (85 personas) laboran entre 46 y 50 horas por semana; 31.8% (47 personas) laboran entre 40 y 45 horas por semana, y el 10.8% restante (16 personas) laboran entre 50 y 55 horas por semana.

Número de empleos actuales: de los 148 encuestados, 72% (106 personas) solamente labora en esta organización, mientras que 28% (42 personas) laboran además en alguna otra organización.

Actividades deportivas: de los 148 encuestados, 85%, correspondiente a 126 personas, no practican deporte fuera de su trabajo y el 15% restante, correspondiente a 22 personas, sí realizan deporte fuera de su trabajo.

Área donde laboran: de los 148 encuestados, 73.6%, correspondiente a 109 personas, pertenecen al nivel operativo; 14.2%, correspondiente a 21 personas, son supervisores; 6.8%, correspondiente a 10 personas, son jefes de área; 4.1%, correspondiente a 6 personas, son del área administrativa y el 1.4% restante, correspondiente a 2 personas, son gerentes.

Reportes: de los 148 encuestados, 76%, correspondiente a 112 personas, no han tenido reportes por indisciplina, mientras que 24%, correspondiente a 36 personas, sí han tenido reportes por indisciplina o problemas con los compañeros.

Procedimiento

Se invitó a participar en el estudio a 148 trabajadores de una empresa que maquila bolsas de aire en Ensenada, Baja California, de manera voluntaria, con el permiso de la gerencia de la empresa, solicitándoles que contestaran los instrumentos de evaluación en versión de lápiz y papel; garantizándoles la absoluta confidencialidad de sus respuestas.

Instrumentos

El estudio se realizó a través de la aplicación de dos instrumentos: Ten-mobbing modificado e IVAPT-PANDO.

Instrumento *Ten-mobbing* modificado

El instrumento original *Ten-mobbing* fue diseñado y valorado por autores mexicanos y responde a las características de las empresas mexicanas. El instrumento consta de 96 ítems formado por cinco variables (factores situacionales, factores propios de la organización, factores de identidad, factores de inteligencia emocional, factores personales del acosador y de la víctima. El alfa de Cronbach es de 0.9203 y de reproductividad 0.9667 (Trujillo, *et al.*, 2010; Valadez, 2010).

Instrumento IVAPT-PANDO (Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo)

Se creó ante la necesidad de elaborar un instrumento capaz de evaluar el acoso laboral, diferenciándolo de la violencia psicológica en general en el ámbito laboral. Se desarrolló un listado de ítems que representan los indicadores más adecuados de la violencia y acoso psicológico en el trabajo de manera diferencial, mismos que fueron revisados por sujetos voluntarios y por un grupo internacional de expertos. El primer listado de reactivos contenía 94 ítems, revisados, de los cuales se conservaron 53, cuyo sistema de calificación permitía discernir tres elementos evaluados: presencia de violencia psicológica en el trabajo, intensidad de la violencia psicológica en el trabajo y acoso psicológico en el trabajo. Esta versión del instrumento fue revisada por un grupo de expertos de España, Chile, Honduras, México, Perú y Venezuela, tras lo cual se llevó a cabo la aplicación de una versión del instrumento de 47 ítems, que posterior a la evaluación estadística quedó finalmente con 22 ítems, y fue el instrumento utilizado en esta encuesta (Pando, *et al.*, 2006).

4. Resultados

Objetivo 1: Identificar la presencia de violencia psicológica en el trabajo

Para tal fin, se realizó un análisis descriptivo de los reactivos de los instrumentos a través del programa SPSS, y fue posible observar que sí existen manifestaciones muy claras y contundentes de acoso psicológico en las mujeres encuestadas, presentándose los más frecuentes de la siguiente forma:

- 81% de las encuestadas manifestó que su jefe no fomenta la comunicación.
- 73.7% de las encuestadas manifestó que el jefe nos les permite participar con ideas y sugerencias.
- 77% de las encuestadas manifestó que socialmente no forman parte del equipo de trabajo.
- 76.4% de las encuestadas manifestó no percibir la valía que tienen en su trabajo.
- 81.7% de las encuestadas manifestó que su trabajo no es reconocido por su jefe.
- 76.4% de las encuestadas manifestó que sus compañeros no valoran su ayuda en el trabajo.
- 73% de las encuestadas manifestó que sus tareas laborales no están a la par de sus capacidades laborales.
- 77.1% de las encuestadas manifestó que cuando hay juntas no se les avisa oportunamente.
- 81% de las encuestadas manifestó que no todo el personal lea ayuda a hacer sus actividades laborales de acuerdo con la normatividad.
- 81.7% de las encuestadas manifestó que la organización del lugar de trabajo no es óptima.
- 68.9% de las encuestadas manifestó que su carga de trabajo no es congruente con su horario.
- 77.7% de las encuestadas manifestó que la competencia en el equipo de trabajo no es igual entre los integrantes.

Asimismo, también se observaron las siguientes manifestaciones de presencia de violencia psicológica en la mujer a través de estas conductas:

- 32.5% de las encuestadas respondió que se desvaloriza su trabajo y que no se les reconoce que lo hayan realizado bien.
- 29.8% de las encuestadas respondió que se ignoran sus éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellas, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etcétera.
- 29.1% de las encuestadas respondió que se les interrumpe continuamente cuando tratan de hablar.
- 35.9% de las encuestadas respondió que sienten que se les ataca verbalmente criticando los trabajos que realizan.
- 30.4% de las encuestadas respondió que se les critica de tal manera en su trabajo que llegan a dudar de su capacidad para hacer bien sus tareas.
- 40.5% de las encuestadas respondió que se les bloquean e impiden las oportunidades que tienen de algún ascenso o mejora en su trabajo.

Objetivo 2: Describir la intensidad de la presencia psicológica en el trabajo

Para tal fin, se realizó un baremo de intensidad que permite observar un alto número de empleados que presentan un nivel medio o alto de violencia psicológica, pues más de 84 empleados manifiestan percibir un nivel medio de violencia psicológica y más de 46 manifiestan percibir un alto nivel de violencia psicológica en el empleo. A continuación, se observa el barómetro de intensidad de esta:

Tabla 3. Baremo de intensidad de la variable violencia psicológica

Nivel	Punto de corte	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0-25	18	12.2
Medio	26-50	84	56.8
Alto	51-adelante	46	31.1

Fuente: elaboración propia, con información obtenida a través del programa SPSS.

Objetivo 3: Identificar la fuente principal del acoso

Para este propósito, se realizó una tabla de tabulaciones cruzadas en la que pudo observarse que el acoso psicológico en las mujeres ocurre en su mayoría en forma vertical, según lo percibieron 97.3% de las encuestadas, del cual 88.5% es un *mobbing* descendente por parte de su jefe o de los supervisores y, en menor grado, se presenta un *mobbing* horizontal representado por el 8.8% de los encuestados.

Objetivo 4: Describir los síntomas físicos y psicológicos que presentan las mujeres que sufren de violencia psicológica

En cuanto a padecimientos de salud relacionados con el acoso psicológico, se observa que los encuestados presentan sintomatología relacionada con el acoso laboral, pues 21.4% padecen de insomnio, 25.2% sufren de ansiedad y depresión, más de 60% consumen bebidas alcohólicas o tabaco para disminuir su estrés, 71.6% personas presentan dolores de espalda, hombro o cuello o toman medicamentos para disminuir el dolor. Asimismo, se observa que las mujeres padecen mayores síntomas que los hombres en relación con insomnio, ansiedad, depresión y dolores de espalda, hombro o cuello, de las cuales 81.3% afirmó presentar algún padecimiento de los descritos.

Estos resultados evidencian que el acoso laboral que sufren las mujeres encuestadas representa un riesgo para su salud física y mental.

Objetivo 5: identificar si existe relación entre los factores propios de la organización y la presencia de violencia psicológica

Para este propósito, se realizaron correlaciones de Spearman que se presentan en la tabla 4 a continuación y que demuestran que sí existe una relación directa y significativa entre los factores propios de la organización y la presencia de violencia psicológica.

5. Conclusiones

Los objetivos de esta investigación fueron: 1) Identificar la presencia de violencia psicológica en el trabajo; 2) Describir la intensidad de la violencia psicológica en el trabajo; 3) Analizar si existen diferencias en función del género; 3) Identificar la fuente principal del acoso; 4) Conocer si existe relación entre las conductas presentadas y los síntomas que presentan las víctimas; 5) Identificar los factores situacionales y los factores propios de la organización, así como los factores personales del acosador y de la víctima que se presentan en los casos de acoso psicológico.

Tabla 4. Correlaciones Rho de Spearman

Rho de Spearman	Factores propios de la organización		Factores propios de la organización	Mobbing
	Coefficiente de correlación		1.00	.864**
		Sig bilateral	.	.000
	Mobbing	N	147	147
	Coefficiente de correlación		.864**	1.00
		Sig bilateral	.000	.
		N	147	.

Fuente: elaboración propia con base en análisis hecho en el programa SPSS versión 2.

Los resultados encontrados demuestran que sí existe presencia de violencia psicológica en el trabajo, debido a que se encontraron conductas relacionadas con la violencia psicológica presentes en las encuestadas. Asimismo, la intensidad de la violencia psicológica que presentan las mujeres es elevada, pues más de 80% manifestó haber experimentado alguna de las conductas señaladas en un periodo menor a 6 meses, de las cuales la principal fuente del acoso provino directamente de su jefe o de su supervisor inmediato. No es de extrañar que la mayoría de los jefes o gerentes de las maquiladoras sean de género masculino, pues debido a la cultura colectivista del país (Hofstede, 2001) se dificulta que la mujer llegue a puestos de mayor jerarquía.

Los hallazgos encontrados en esta investigación además muestran que en México, tal como se ha observado en otros lugares, la violencia psicológica es un alto riesgo para la salud de las mujeres que lo padecen, causando daños a su bienestar y ocasionando también altos costos en la productividad de la organización (Acevedo, 2012; Mikkelsen y Einarsen, 2002; LeBlanc y Kelloway, 2003; Tuckey, *et al.*, 2010), el acoso laboral es un riesgo importante para la salud de las personas que lo sufren, afectando su salud física, mental, social y también su satisfacción laboral.

En México, los estudios realizados sobre violencia psicológica en la mujer han sido pocos, aunque pudimos encontrar algunas similitudes o

diferencias en los estudios previos encontrados. Por ejemplo, en la ciudad de Guadalajara, Jalisco se realizó un estudio a 307 mujeres, observando que 38.6% presentaba violencia psicológica (Valadez, 2010), lo cual también demuestra que en la frontera norte del país existe mayor violencia psicológica de género. Asimismo, Fondevila (2008) realizó un estudio cualitativo de *mobbing* en México. Esta investigación se realizó en 15 instituciones públicas del entonces Distrito Federal, Oaxaca, Querétaro, San Luis Potosí, Morelos y el Estado de México. Mediante entrevistas a sus empleados, el estudio reveló que además del congelamiento, no existen medios de comunicación efectivos para la canalización de quejas, no hay mediciones regulares y formales de la satisfacción laboral y que son las mujeres las que más violencia psicológica presentan. En relación con el resultado de esta investigación es importante mencionar la similitud que existe en cuanto al aislamiento y la falta de una comunicación adecuada que manifiestan las mujeres acosadas.

Por otra parte, estudios realizados en Europa, específicamente en España, tales como el Barómetro de Cisneros (Piñuel y Zavala, 2001) indican que los celos y la envidia que sienten los acosadores son la causa más frecuente de este, presentándose el fenómeno cuando el trabajador no permite ser manipulado por otro u otros miembros del grupo, o bien porque no pertenece al grupo que maneja el *statu quo* de la organización. En comparación con el presente estudio, donde se encontró que el principal factor generador de *mobbing* es el situacional, podemos observar que los resultados de ambos estudios coinciden en que el factor detonante del *mobbing* es la forma de sentir de los empleados, percibiéndose la mala relación entre los compañeros de trabajo y su jefe o supervisor.

En las investigaciones realizadas por Heinz Leymann (2010) se encontró que 45% de los hombres presentaban *mobbing* mientras que en las mujeres se presentaba en 55% de los casos; en el estudio de Piñuel y Zavala (2001), 46.1% de los hombres sufrían de *mobbing* mientras que las mujeres lo padecían en 53.88%. En ambos estudios la presencia del *mobbing* fue mayor en las mujeres.

En coincidencia con los resultados de esta investigación, podemos observar que en nuestro país sí existe una diferencia entre el *mobbing* presentado en referencia al género, ya que 83% de las mujeres lo padecen mientras que en los hombres se presenta en 65%.

Estos hallazgos parecen ser un reflejo del ambiente hostil, aislamiento y la falta de ayuda y oportunidades que viven las mujeres en su empleo, lo cual además representa una oportunidad de mejorar la productividad y el rendimiento de la organización, pues los riesgos para la salud de los empleados acosados, como el aumento de uso de tabaco y bebidas alcohólicas, inasistencias al trabajo por enfermedad, uso de medicamentos y poca motivación

debido al estrés que sufren, representa un alto costo para la organización derivado del acoso sufrido.

Aunque este estudio presenta algunas limitaciones entre las que se encuentra el hecho de que se trata de un estudio transversal que no permite observar las consecuencias causa-efecto entre el acoso psicológico y los problemas de salud manifestados, representa una evidencia clara de que el *mobbing* o acoso psicológico es en la actualidad un riesgo para la salud y el bienestar de las mujeres trabajadoras en México, que debe tomarse seriamente y atenderse cuanto antes, para evitar que siga derivándose en conductas más graves.

Las autoras

Blanca Rosa García Rivera es ingeniera industrial, egresada del Instituto Politécnico Nacional. Realizó una maestría en Administración Industrial y un doctorado en Ciencias, con especialidad en Ciencias de la Administración en el Instituto Politécnico Nacional. Trabajó como gerente de planta en la industria maquiladora durante 15 años, antes de ingresar a su carrera académica en la UABC. Desde 2005 y hasta la actualidad es profesora-investigadora en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la UABC y, a partir de 2015, es vicerrectora del campus Ensenada. Ha presentado más de 50 ponencias en congresos nacionales e internacionales y publicado más de 25 artículos arbitrados en revistas indexadas internacionales y nacionales, además de ser coautora de seis libros. Ha dirigido a más de 10 alumnos que han concluido su tesis doctoral y a más de 15 que han concluido su tesis de maestría. Recibió el premio al mérito académico en 2015 por la UABC en el área de Ciencias Administrativas por su contribución a la formación de recursos humanos y a la investigación aplicada en el área de capital humano. Recientemente fue nombrada Mujer Distinguida 2018 por el Ayuntamiento de Ensenada.

Correo electrónico: blanca_garcia@uabc.edu.mx

María Trinidad Álvarez Medina es doctora en Planeación Estratégica para la Mejora del Desempeño por el Instituto Tecnológico de Sonora. Tiene maestría en Ingeniería Económica y Financiera por la Universidad la Salle. Es contador público por el Instituto Tecnológico de Sonora y jefa de departamento de Contaduría y Finanzas, ITSON. Profesora de tiempo completo en ITSON y miembro del SNI nivel 1 (2015-2017).

Correo electrónico: talvarez@itson.edu.mx

María Concepción Ramírez-Barón es licenciada en Administración de Empresas y jefa del Departamento de Formación Básica UABC en Ensenada, Baja California. Doctora en Educación, es maestra en Pedagogía. Fue presidenta del Colegio de Licenciados en Administración de Ensenada de 2015 a 2017 y ha sido docente TC en la Universidad Autónoma de Baja California del 1990 a la fecha. De 2004 a 2014 fue coordinadora de la maestría en Administración y ha sido docente investigadora y miembro del Cuerpo Académico Desarrollo Organizacional y Capital Humano. Certificada por CONOCER en los estándares: 217 y 076. Directora de tesis de licenciatura,

maestría y doctorado, ha publicado más de 40 artículos, más de 16 capítulos de libros y un libro.

Correo electrónico: cony@uabc.edu.mx

Mónica Fernanda Aranibar Gutiérrez es doctora en Ciencias Administrativas por la Universidad Autónoma de Baja California. Obtuvo su maestría en Administración Pública por el Instituto Nacional de Administración Pública de España. Es licenciada en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Nacional de Salta, Argentina. Profesora investigadora de tiempo completo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de UABC. Perteneció al Cuerpo Académico Desarrollo Organizacional y Capital Humano. Certificada por CONOCER en los estándares: 217 y 076. Directora de tesis de maestría. Ha publicado más de 25 artículos, más de 10 capítulos de libros y un libro.

Correo electrónico: maranibar@uabc.edu.mx

Bibliografía

- Acevedo, D. (2012). “Violencia laboral, género y salud. Trabajadoras y trabajadores de la manufactura”. *Salud de los Trabajadores*, Vol. 20 (2): 166-177.
- Adams, J. (1992). *El factor humano en las relaciones laborales. Manual de dirección y gestión*. Madrid: Pirámide.
- Aramburu-Zabala, L. (2002). “Respuesta al acoso laboral. Programas y estrategias”. *Cuadernos de Relaciones Laborales*. Vol. 20 (2).
- Barón Duque, M. (2003). “Percepción y atribución del poder”. Tesis doctoral. Universidad de Sevilla.
- Björkqvist, J., Österman, G. y Hjelt-Bäck, B. (1994). “Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach”. *Aggression and violent behavior: a Review Journal*, 5 (4): 371-401.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books Heath and Company.
- Caamaño, E. (2011). “La noción de acoso laboral o “*mobbing*” y su reconocimiento por la jurisprudencia en Chile”. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*. XXXVII, 2^{do}. semestre.
- Carbonell, E. J., Gimeno, M. A. y Mejías, A. (2008). *El acoso laboral antes llamado mobbing. Un enfoque integrador*. Valencia: Tirant lo Blanc.
- Dionisi, A., Barling, J. y Dupré, K. E. (2012). “Revisiting the comparative outcomes of workplace aggression and sexual harassment”. *Journal of Occupation and Health Psychology*, 17 (4): 398-408. Doi: 10.1037/a0029883.
- Dollard, M. F. y Bakker, A. B. (2010). “Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement”. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83: 579-99. Doi: 10.1348/096317909X470690.
- Feldman, L. y Blanco, G. (2012). “Una aproximación al estudio de los factores psicosociales laborales en Venezuela”. *Salud de los Trabajadores*, 20 (1): 75-92.
- Fidalgo, A. (2002). “*Mobbing*. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo” (reseña), de Piñuel, I. Piñuel y Aramburu-Zabala. *Psicothema*, vol. 13 (1).
- Fidalgo, A., y Piñuel, I. (2004). “La escala Cisneros como herramienta de valoración del *mobbing*”. *Psicothema*. Vol. 16 (4).
- Fondevila, G. (2008). “El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción”. *Revista Mexicana de Sociología*. Vol. 70 (2): 305-329.
- Fornés, J. (2002). “*Mobbing*: La violencia psicológica como fuente de estrés laboral”. *Enfermería Global*, 1.
- García, Z. (20 de noviembre de 2009). “Acoso laboral en México”. Asociación Iberoamericana de Juristas del Derecho del Trabajo y la Seguridad Social (sitio de internet). Recuperado de: <http://aijdtssgc.org/2009/11/20/el-acoso-laboral-en-mexico/>

- González, I. (2012). “*Mobbing* y su asociación con factores psicosociales en docentes de nivel medio superior en México”. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*. Vol. 5 (2).
- Instituto Aguascalentense de las Mujeres, IAM (2011). “Las consecuencias del acoso laboral (*mobbing*) en las empresas maquiladoras de Aguascalientes con mano de obra femenina”. México: IAM.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI (2006). Panorama de violencia contra las mujeres, ENDIREH (sitio de internet). México: INEGI.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, INSHT (2011). VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. España: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- Hirigoyen, M. (2001). “El acoso moral en el trabajo”. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviours, institutions, and organizations across nations*. Londres: Sage Publications.
- Kearney, L. K. y Rochlen, A. B. (2012). “Mexican-American and Caucasian universitymen's experience of sexual harassment: A preliminary report”. *Psychology of Men & Masculinity*, 13 (3): 264-69. Doi: 10.1037/a0025031
- Law, R., Dollard, M. F., Tuckey, M. R. y Dormann, C. (2011). “Psychosocial safety climate as a lead indicator of workplace bullying and harassment, job resources, psychological health and employee engagement”. *Accident Analysis and Prevention*. 43 (5): 1782-93. Doi: 10.1016/j.aap.2011.04.010
- LeBlanc, M. y Kelloway, E. (2003). “Predictors and outcomes of work places violence and aggression”. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3).
- Leymann, H. (1990). “Mobbing and Psychological Terror at Workplaces”. *Violence and Victims* 5 (1990): 119-126.
- Leymann, H. (1996). “Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral ‘*mobbing*’ en el trabajo. Universidad de Umea (Suecia)”. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2): 165-184.
- Leymann, H. (2010). The Mobbing Portal (sitio de internet). Recuperado de: <http://www.mobbingportal.com/leymanh.html>
- Martínez, M., Iruetia, M., Camino, L., Torres H. y Queipo D. (2012). “El acoso psicológico en el trabajo o *mobbing*: Patología emergente”. *Gaceta Internacional de Ciencias Forenses*, (3), abril-junio.
- Matthiesen, S. B. y Einarsen, S. (2001). “MMPI-2 configurations among victims of bullying at work”. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. (10): 467-484.
- Mikkelsen, E. y Einarsen, S. (2002). “Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: The role of the state negative affectivity and generalized self-efficacy”. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43.
- Messeguer, P., Soler, M., Sáez, M. y García, M. (2007). “Incidencia, componentes y origen del *mobbing* en el trabajo en el sector hortofrutícola”. *Anales de Psicología*. Vol. 23 (1).

- Messeguer, P. (2008). El acoso psicológico en el trabajo (*mobbing*) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola (Tesis doctoral). Recuperada de <https://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/2119>.
- Morán Astorga, C. (2002). “La tutela frente a la violencia moral en los lugares de trabajo: entre prevención e indemnización”. *A. Social* (18).
- Organización Internacional del Trabajo, OIT (2011). “Acoso laboral hacia las mujeres. Promover la igualdad entre mujeres y hombres en el trabajo es cuestión de principios”. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_220029.pdf
- Organización Internacional del Trabajo, OIT (2016). “Las mujeres en el trabajo. Ginebra: Tendencias 2016”. Recuperado de: http://www.ilo.org/gender/Informationresources/Publications/WCMS_457094/lang-es/index.htm
- Pando, M., Aranda, C., Preciado, L., Franco, S. y Salazar, J. (2006). “Validez y confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO)”. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. Vol. 11 (2).
- Piñuel y Zavala, I., (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Sal Terrae.
- Piñuel, I. y 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*. Vol. 22 (3).
- Peralta, M. (2004). “El acoso laboral —*mobbing*—perspectiva psicológica”. *Revista de Estudios Sociales*, 18.
- Peralta, M. (2006). “Manifestaciones del acoso laboral, *mobbing* y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso”. *Psicología desde el Caribe*, 17.
- Thylefors, I. (1987). *Syndbockar. Om utstötning och mobbning i arbetslivet*. Estocolmo: Natur och Kultur.
- Tuckey, M. R., Chrisopoulos, S. y Dollard, M. F. (2012). “Job demands, resources, deficiencies, and workplace harassment: Evidence for micro-level effects”. *International Journal of Stress Management*, 19 (4): 292-310. Doi: 10.1037/a0030317
- Trujillo, M., Valderrábano, M. y Hernández, R. (2007). “*Mobbing*: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas”. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Vol. 17 (29).
- Trujillo, M., Valderrábano, M., Torres, A., Garduño, S., Hernández, R. (2010). “Cuantificación del *mobbing* e inteligencia emocional en instituciones de educación superior”. Caso de estudio del Instituto Politécnico Nacional, 2008-2010, a través del modelo Ten *mobbing*. 1º reporte de investigación del proyecto SIP: 20082465. Recuperado de: http://sappi.ipn.mx/cgpi/archivos_anexo/20082465_6411.pdf

- Valdez, L. (2010). Herramientas de factores de PYME de factores propios de la organización y situacionales del *mobbing* (tesis de maestría).
- Vartia, M. (1996). "Workplace bullying: the role of occupational health services". En Einarsen, *et al.* (eds.). *Bullying and emotional abuse in the work place: International perspectives in research and practice*. Londres/Nueva York: Taylor and Francis.
- Verona, M. y Santa, M. (2012). "El *mobbing*: ¿el crimen perfecto? No, que más quisieran 'algunos'". *Criterio Libre*. Vol. 10 (17): 147-176.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de medición

No. de entrevista _____

Género: M _____ F _____

Edad: 18-28 _____ 29-38 _____ 39-48 _____ 49-58 _____ 59-68 _____

Estado Civil: Soltero _____ Casado _____ Unión libre _____ Divorciado _____
 Viudo _____ Otro _____

Nivel de escolaridad: Primaria _____ Secundaria _____ Preparatoria _____
 Licenciatura _____ Posgrado _____ Otro _____.

Antigüedad en la empresa: 1-5 _____ 6-10 _____ 11-15 _____ 16-20 _____
 21-25 _____ 26-30 _____

Nivel jerárquico: Operativo _____ Supervisor _____ Administrativo _____ Jefe
 de área _____ Gerencia _____.

PARTE I.

Instrucciones: Favor de contestar el cuestionario marcando su percepción acerca de las situaciones a continuación descritas.

Total desacuerdo=1, En desacuerdo=2, La mitad de las veces=3, De acuerdo=4, Totalmente de acuerdo=5.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. Los compañeros evitan estar en contacto con mi persona.					
2. Percibo cómo se ha corrido la voz de que soy una persona deshonesto.					
3. Los compañeros sienten temor de conversar conmigo.					
4. Nadie da informes de mí cuando me vienen a buscar a mi trabajo.					

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
5. Me hace sentir mal que los compañeros me calumnian socialmente.					
6. Mi jefe habla de mis deficiencias personales frente a mis compañeros.					
7. Me obligan a hacer trabajos humillantes para evidenciar diferencias en el equipo de trabajo.					
8. Recibir insultos es cotidiano en mi trabajo.					
9. Mi trabajo es maximizado por mi jefe.					
10. El jefe vigila que yo esté ocupado todo el día.					
11. Todos los días me cambian las labores a realizar.					
12. Mis tareas laborales están a la par de mis capacidades laborales.					
13. Toda labor que realizo es mediocre para mi jefe.					
14. Las actividades que realizo en mi trabajo son peligrosas.					
15. Se me fuerza a realizar actividades insalubres.					
16. Algunas cuestiones de tipo laboral en mi área de trabajo son utilizadas como amedrentamiento.					
17. Tengo prohibido participar aunque esto se justifique por la normatividad del lugar.					
18. El poco presupuesto asignado al área hace que mi trabajo desmerezca en calidad.					
19. Siento enojo por realizar cargas excesivas de trabajo debido a la falta de personal.					
20. En muchas ocasiones mi jefe compara mi trabajo con el de mis compañeros en forma despectiva.					

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
21. Me siento molesto por la falta de equidad con que califican mi trabajo.					
22. Percibo que en mi área laboral se me amenaza físicamente.					

PARTE II.

Instrucciones: Favor de contestar el cuestionario señalando la frecuencia con que se presenta; señale también por parte de quien experimenta las situaciones a continuación descritas.

Inciso "A"

- 0 Nunca
- 1 Casi nunca
- 2 Algunas veces
- 3 Frecuente
- 4 Muy frecuente

Inciso "B"

- 1 Menos que mis compañeros
- 2 Igual que mis compañeros
- 3 Más que el resto de mis compañeros

PREGUNTAS	A	B
1. Recibo ataques a mi reputación.		
2. Han tratado de humillarme y ridiculizarme en público.		
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas.		
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir.		
5. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo.		
6. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o de ser un mal trabajador (a).		
7. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumnias sobre mi persona.		

PREGUNTAS	A	B
8. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien.		
9. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etcétera.		
10. Se castigan mis errores o pequeñas fallas con mucho más dureza que al resto de mis compañeros (as).		
11. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa.		
12. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar.		
13. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo.		
14. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etcétera).		
15. Se ignora mi presencia, por ejemplo dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me viera, no existiera).		
16. Se me asignan en forma continua tareas nuevas.		
17. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo y me las asignan con la intención de desacreditarme.		
18. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros.		
19. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.		

La persona que me produce las cosas arriba mencionadas es:

Mi(s) superior(es): _____ Compañero (s) de trabajo: _____

Subordinado (s): _____

GRACIAS POR PARTICIPAR.