



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO**

FACULTAD DE MEDICINA

DIVISION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

COORDINACIÓN DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA

**“MOBBING EN TRABAJADORES USUARIOS DE LA
UMF No. 15 DEL IMSS”**

TESIS

PARA OBTENER EL TITULO DE:

ESPECIALISTA EN EPIDEMIOLOGÍA

PRESENTA:

Dra. Janett Mondragón Garfias

ASESOR:

**Dr. Oswaldo Sinoe Medina Gómez
Epidemiólogo UMF Num. 15**

México DF, febrero 2014.

ASESOR DE TESIS

Oswaldo Sinoe Medina Gómez

M. en Medicina Social. Profesor en UNAM ENEO, Tutoría en Organización Universitaria Interamericana OUI, Epidemiólogo en Instituto Mexicano del Seguro Social.

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Dr. Benjamín Acosta Cazares

Profesor Titular del Curso de especialización en Epidemiología

Coordinación de Vigilancia Epidemiológica

Instituto Mexicano del Seguro Social

Dra. Blanca Sandra Ruíz Betancourt

Profesora Adjunta del Curso de Especialización en Epidemiología

Coordinación de Vigilancia Epidemiológica

Instituto Mexicano del Seguro Social

Dr. Oswaldo Sinoe Medina Gómez

Epidemiólogo UMF Núm 15

Instituto Mexicano del Seguro Social

AGRADECIMIENTOS

A Dios porque siempre ha estado junto a mí y me ha permitido lograr mis objetivos y ser quien soy.

Al Instituto Mexicano del Seguro Social por haberme albergado durante 3 años en sus instalaciones y brindarme la oportunidad de formarme como epidemióloga.

A mis maestros quienes han dedicado parte de su tiempo para compartir su experiencia y ayudar a generar conocimiento en nosotros.

A mis formadores: Dr. Benjamín, Dra. Hayanín y Dra. Sandra por estar siempre en este camino de formación, brindando conocimiento, regaños y palabras de aliento que han permitido la culminación de este logro.

A mi asesor por enseñarme el camino, compartir su tiempo y conocimientos y brindarme palabras de tranquilidad cuando lo he necesitado.

A mis padres Sarita y Chequecito porque siempre me han apoyado, han creído en mí y han sido ejemplo de perseverancia, honestidad y humildad.

A mis hermanos Poncho, Víctor y Uli porque siempre han creído en mí.

A mis suegros por su ayuda incondicional y sus consejos cuando lo he necesitado.

A mis amigos Héctor, Arti, Anita, Palomita, Janis y Moni por su apoyo y compañía en estos tres años.

Finalmente a mis tres amores: Abraham por su amor y apoyo incondicional y mis pequeñitos Aarón y Andresito por hacer que mi vida resplandezca.

INDICE

1. Resumen	1
2. Introducción.....	2
3. Marco Teórico	3
4. Planteamiento del Problema	24
5. Pregunta De Investigación:.....	26
6. Justificación:	27
7. Hipótesis	27
8. Objetivos	28
8.1. Objetivo General.....	28
8.2. Objetivos Específicos	28
9. Material y Métodos	29
10. Método De Recolección De Datos.....	42
11. Logística	42
12. Cronograma de Actividades	43
13. Bioética.....	44
14. Descripción De Los Instrumentos De Medición.....	45
15. Resultados.....	54
16. Discusión.....	59
17. Conclusión	62

18. Referencias Bibliográficas	63
ANEXO 1: Tablas y Gráficos	67
ANEXO 2: Instrumentos de Medición	77
ANEXO 3: Carta De Consentimiento Informado	89

1. Resumen

Título: “MOBBING EN TRABAJADORES USUARIOS DE LA UMF No. 15 DEL IMSS”

Objetivo: Conocer la prevalencia de mobbing y su relación con el tipo de personalidad, el nivel de autoestima y la vulnerabilidad al estrés en trabajadores usuarios de la UMF No. 15 del IMSS.

Material y métodos: se realizó un estudio transversal de mayo a octubre del 2013 en trabajadores usuarios de la UMF No. 15 del IMSS mayores de 18 años, de cualquier turno. Se aplicó un paquete de cuestionarios para determinar la presencia de acoso laboral psicológico, antecedentes personales (sociodemográficos, laborales y comorbilidades) y 5 instrumentos que indagaron en el tipo de personalidad, vulnerabilidad al estrés, autoestima y presencia de depresión. Se excluyeron a los trabajadores que no se encontraran en la clínica al momento de realizar la encuesta, se eliminaron a los trabajadores que tenían incompletos sus cuestionarios.

Análisis estadístico: se realizaron medidas de tendencia central y dispersión, ji cuadrada, U Mann Whitney y regresión de Poisson.

Resultados: Se analizaron 499 participantes de 18 a 64 años, cuya media de edad fue de 35.59 años y desviación estándar de 10.82. 42.3 % hombres y 57.7 % mujeres; el 47.1% empleados generales, 13.2% vendedores, 13% jefe de empleados, 8.4% técnicos, 7% administrativos y 6.2% obreros. Se encontró una prevalencia de 36% de acoso laboral psicológico; el 20.2% se ha percibido víctima de un alto nivel de acoso, el 5.4% del medio y el 10.4% del bajo. Las mujeres tienen una RMP de 1.6 para percibirse víctimas de acoso laboral alto en relación con los hombres, ($p < 0.04$, $IC_{95\%}$ 1-2.55). En el 64.5% de quienes se percibían víctimas de acoso bajo, el 70.4% del medio y el 82.2% del alto predominó el componente neurótico $p < 0.000$. El 42.2% de quienes se percibieron víctimas de acoso bajo y 63% del acoso medio son vulnerables al estrés, 43.6% de los trabajadores percibidos como víctimas de acoso laboral psicológico alto son seriamente vulnerables al estrés $p < 0.000$. Los trabajadores con autoestima baja tienen una RMP de 5.19 para percibirse como víctimas de acoso alto ($p < 0.000$, $IC_{95\%}$ 2.83-9.5), de 4.4 para el medio ($p < 0.000$, $IC_{95\%}$ 1.72-11.25) y 3.2 ($p < 0.000$, $IC_{95\%}$ 1.55-6.62) para el bajo que aquellos con autoestima alta.

Conclusiones: Los trabajadores usuarios de la UMF No 15 del IMSS se perciben como víctimas del acoso laboral psicológico. La personalidad en la que predomina un componente neurótico, vulnerables al estrés y con autoestima baja están relacionadas la percepción de ser víctimas de mobbing en los trabajadores usuarios de la UMF No. 15 del IMS

2. Introducción

El abordaje de los fenómenos sociales ha sido estudiado durante muchos años, principalmente por sociólogos. Es necesario examinar la ocurrencia de la problemática social pues permite determinar las condiciones en que se encuentra la sociedad y coaccionar sobre ella para mitigar el daño y permitir que los grupos continúen con buen funcionamiento y desarrollo de sus integrantes.

La percepción del trabajo ha ido evolucionando a través del tiempo y ha sido diferente para muchas culturas, sin embargo, en la actualidad se ha convertido en un requerimiento para la obtención de las necesidades básicas para el hombre y de riquezas para un grupo privilegiado, actualmente es el eje central de la vida del hombre, pues en un mundo capitalista si no hay dinero, no se pueden obtener los productos y por lo tanto no se es parte funcional de la sociedad; es por ello que el lugar de trabajo y su ambiente es tan importante para el individuo y para el grupo del que es participe durante su vida laboral.

Mobbing es el término empleado para referirse a un acoso u hostigamiento psicológico en el ámbito laboral. Si bien no implica la presencia de violencia física, su expresión como daño psicológico puede generar un gran problema a muchos niveles, comenzando con el individual, ya que no le permite a la víctima realizar plenamente sus labores ni disfrutar su trabajo; con el tiempo tampoco le es grato estar fuera del trabajo, generando así al paso del tiempo salida del mundo laboral de manera temprana; por otro lado, también genera daños a nivel de la organización en la cual labora ya que su rendimiento no es óptimo y genera pérdidas económicas en la empresa a la que pertenece.

El acoso laboral se ha descrito en otros países y existe consenso acerca de la importancia de identificarlo, actuar para prevenirlo y rehabilitar a la víctima, incluso, en algunos países se ha legislado, buscando respetar los derechos laborales y humanos de los trabajadores. También se han implementado en las empresas programas que buscan otorgar herramientas a los trabajadores para manejar la problemática.

Por otro lado, es importante diferenciar patologías psiquiátricas, estrés laboral y el síndrome de desgaste personal para la identificación correcta de las víctimas del acoso laboral psicológico. Por lo anterior es necesaria la participación de profesionales en el tema que permitan el adecuado manejo del mobbing y otorguen herramientas a los trabajadores para manejar, identificar y limitar los actos de acoso laboral psicológico.

En México existe poco conocimiento sobre el tema, con investigaciones escasas que limitan conocer la magnitud del mobbing. Es necesaria mayor investigación sobre el tema y medir su frecuencia en la población mexicana, pues lo que no se mide, no se sabe; así mismo darle la importancia que requiere, puesto que gran parte de la población está expuesta a ser víctima del mobbing en algún momento de su vida laboral.

3. Marco Teórico

El protagonismo de lo social en la vida humana es innegable; el hombre por naturaleza nace, vive y evoluciona en grupos sociales¹.

El comportamiento humano es concebido como una acción cuando el actor vincula su conducta con cierta significación; este comportamiento es social cuando se relaciona con el comportamiento de otras personas, y luego el proceso de integración de los actores sociales puede generar un agrupamiento que puede constituir posteriormente una empresa¹, que funciona como una organización que debe mantener valores que le permita mantenerse unida y funcionar correctamente.

Es pues que el hombre por naturaleza se reúne con otros individuos y forma una organización que culmina en un sistema social que los rige, pero que esta nutrido por la personalidad de sus integrantes y por ciertas normas a las que sus integrantes deben ajustarse, buscando encontrar siempre un equilibrio.

Una necesidad imperante del ser humano es el trabajo, siendo ésta una actitud propiamente humana, que puede realizarse de manera individual, pero que generalmente se realiza en grupo, con los condicionantes que requiere una organización regida por un sistema social que le permite funcionar adecuadamente. Es por ello que es necesario entender el trabajo, no desde el punto de vista técnico, sino en su aspecto social, que permita apreciar algunas problemáticas que se dan en éste.

Si se busca la definición de trabajo, se encuentra que se deriva del latín "tripalium" (*herramienta configurada con tres puntas afiladas, y que se utilizaba para herrar los caballos o triturar los granos*), siendo pues, un instrumento de tortura, y por esto mismo, "tripaliare" en latín significa torturar; la descripción anterior identifica el trabajo con la mortificación y el sufrimiento².

En un principio, el trabajo era concebido para el mantenimiento de la vida, como una compulsión, tarea obligada y penosa, ejercicio propio del degradarse, extraño a aquello que podría caracterizar lo más elevado de la esencia del hombre como tal. De hecho, en la Grecia clásica el trabajador era esclavo, no era hombre; el hombre no trabajaba²; sin embargo, la concepción del trabajo a través del tiempo ha ido evolucionando hasta que en el siglo XVIII se produjo un pensamiento económico del trabajo como un factor de riqueza, llegando a ser uno de los fundamentos principales de la sociedad¹.

El trabajo puede ocupar, social y culturalmente, un lugar más o menos «central» en la vida de los individuos y de la sociedad a la que pertenecen; sólo en la época moderna ha llegado a ocupar tanto tiempo y a tener tanta importancia en las vidas de los seres humanos, y no es descabellado esperar que tal situación no sea eterna³.

Actualmente el trabajo se puede concebir como un derecho que te permite satisfacer las necesidades, pero no solo es eso, su concepción tiene varias aristas que culminan en la satisfacción del trabajo percibida por el trabajador, teniendo en cuenta no solo lo que el trabajador hace en su cotidiano hacer, sino las condiciones que le rodean y, que genera un ambiente de trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto (actitud general de un individuo hacia su trabajo) tiene actitudes positivas hacia éste; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él. Conviene también destacar que el puesto de una persona es más que las actividades obvias de manejar papeles, esperar a clientes o manejar un camión. Los puestos requieren de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo, que frecuentemente son menos que ideales⁴.

Por otro lado, la satisfacción personal y profesional están estrechamente relacionadas con la salud mental y el equilibrio personal, de ahí que se entienda que la personalidad no es un "ente" abstracto, sino que se hace presente y se realiza en la interacción con el medio⁵.

En el sistema capitalista el trabajo se ha convertido en un medio de obtención de riqueza para algunos y explotación para otros, sin embargo dentro de estos dos extremos se encuentra una serie de matices que definen las características y condiciones de los trabajadores, de ahí que los estudiosos del tema definan moral laboral, desde el punto de vista del trabajador, como la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables⁵. Se entiende pues, que no solo es hacer lo que se me ordena, sino que convergen un conjunto de sentimientos y acciones que permiten la realización del trabajo en los mejores términos emocionales y físicos.

También debe ser notado que, el ser humano requiere satisfacer las necesidades que le permiten tener un buen desarrollo y mantenerse estable en el ámbito material y mental; según Abraham Maslow en su obra *Una teoría sobre la motivación humana* de 1943, existe una jerarquía de las necesidades humanas comenzando con la satisfacción de las necesidad más básicas (fisiológicas) que permiten la supervivencia (alimentarse, vestirse y protección/vivienda), una vez cumplidos estos requerimientos se busca tener seguridad y protección que implica poseer un refugio que proteja del clima y asegurar la alimentación futura, disponer de educación, transporte y sanidad, éstos son necesarios para vivir con dignidad; sabiendo que se tiene seguridad y protección, el siguiente escalón son los requerimientos sociales que permiten la búsqueda de amistades, inclusión grupal y aceptación social, este rubro se satisface mediante las funciones de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas. El siguiente escalafón en la pirámide son las necesidades de estima descritas en dos niveles: una alta y otra baja, la primera concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría,

logros, independencia y libertad; la segunda implica el respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio, la merma de estas necesidades se refleja en una baja autoestima y complejo de inferioridad. Por otro lado, ser reconocido apoya el sentido de vida y la valoración como individuo y profesional, que tranquilamente puede escalonar y avanzar hacia la autorrealización, ésta última también es llamada motivación de crecimiento, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad, se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto⁶. Se puede apreciar la pirámide descrita por Maslow en el siguiente esquema:



Para que una persona pueda lograr satisfacer todas sus necesidades requiere un empleo remunerado, que mantenga un ambiente de trabajo agradable y apto para el buen desempeño y desarrollo del individuo. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2000) *“Consideran al lugar de trabajo un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI,”* por lo que *“La salud en el trabajo y los ambientes de trabajo saludables se cuentan entre los bienes más preciados de personas, comunidades y países.”*⁶

El lugar de trabajo y su ambiente material y emocional son determinantes para el adecuado desarrollo y desempeño del trabajador, por ello es prudente hacer énfasis en la definición que da la Comisión Mixta de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OPS sobre los factores psicosociales en el trabajo: *“Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, así como las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.”*⁶

Si el trabajo es considerado una actividad social con relaciones regladas entre los individuos, es claro que las relaciones sociales en el trabajo permiten un bienestar mental del individuo que labora. La socialización entre los trabajadores se puede desarrollar a través de estructuras formales como sindicatos y comités de diversa naturaleza (paritarios, bipartitos, comisiones sociales); también se establece a través de mecanismos no formales, con influencia de factores emocionales, por ejemplo simpatía o franca hostilidad y rivalidad, lo que es válido tanto para las

relaciones entre personas que ocupan un mismo nivel en la jerarquía como entre niveles diferentes⁷.

Se han mencionado ampliamente las condiciones laborales adecuadas, sin embargo éstas no siempre se dan y, en general, al profundizar en el análisis de los ambientes de trabajo, se encuentra gran cantidad de desviaciones, tanto en la realización de procesos como en las relaciones sociales al interior de las instituciones. La OIT, en su informe del 2011 indica que las manifestaciones de violencia y acoso en el mundo, con origen en los lugares de trabajo muestran una creciente globalización del fenómeno, sin importar fronteras, entornos laborales, grupos de trabajo, oficios ni profesiones⁸. De hecho, en los últimos años, el acoso psicológico en el lugar de trabajo ha sido reconocido a nivel internacional como un importante problema tanto en el ámbito laboral como en el social, habiéndose convertido en un tema de interés e investigación que ha generado una importante cantidad de investigaciones y estudios en Europa^{9,10,11,12}.

Análisis Del Fenómeno Del Mobbing

El acoso laboral psicológico o moral también llamado mobbing, no es muy conocido, tampoco hay un consenso sobre su definición ya que la variedad de comportamientos que pueden ser representativos de éste es muy amplia. Aunque es un fenómeno muy antiguo, fue descrito e investigado sistemáticamente hasta principios de la década de 1980. Desde el punto de vista etimológico, “*mobbing*” es el gerundio del verbo “*to mob*” que significa asaltar o acosar, el cual proviene de la expresión latina “*mobile vulgus*” que traduce chusma, populacho, gentuza, turbamulta, tropel, alboroto y se refiere a un gentío o multitud de personas rudas, desordenadas y tumultuosas. Asimismo, el diccionario trae como sinónimos de “*to mob*” las expresiones inglesas “*rabble*” y “*canaille*” las cuales significan canalla. En general Mobbing implica hostigar, atacar en grupo a alguien o aterrorizar psicológicamente a otros en el trabajo¹³. Se considera un conflicto que implica una situación en la que la víctima es sometida a un proceso sistemático y estigmatizante con invasión de sus derechos civiles, si dura por años puede, en última instancia, conducir a la expulsión del mercado laboral cuando la persona es incapaz de encontrar empleo debido al daño psicológico sufrido¹⁴.

La definición de Mobbing según Leymann, indica presencia de una comunicación hostil e inmoral que es dirigida de manera sistemática por uno o unos cuantos individuos hacia una persona que es empujada a una situación de desamparo e indefensión, siendo retenida allí mediante continuas actividades de acoso psicológico. Estas acciones ocurren con mucha frecuencia (al menos una vez a la semana) y durante un largo periodo (al menos seis meses de duración). Debido a la alta frecuencia y larga duración del comportamiento hostil, este maltrato ocasiona un considerable sufrimiento psicológico, psicosomático y social. En otras palabras, la distinción entre “conflicto” y “mobbing” no se centra en *lo que se hace* o *cómo se hace*, sino en la *frecuencia y duración* de lo que se hace¹⁵.

Gimeno R¹⁶, partiendo de un análisis jurídico realizó una revisión y encontró los siguientes conceptos sobre acoso psicológico:

1. Einarsen dice que el mobbing ocurre cuando alguien, de modo persistente y durante cierto periodo de tiempo, es objeto de comportamientos denominados negativos por parte de otro u otros, en una situación donde, por diferentes razones, puede tener dificultades para defenderse por sí mismo.
2. Hirigoyen lo entiende como una manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo.
3. Azevedo de Moura dice que es el establecimiento de comunicaciones no éticas, generalmente entre un superior perverso y su subordinado, que se caracteriza por la repetición de comportamientos hostiles, técnicas de desestabilización e intrigas contra un(a) trabajador(a) que desarrolla como reacción graves problemas psicológicos duraderos; un proceso destructivo sutil, que puede llevar a la discapacidad permanente, como así también a la muerte de la víctima.
4. Piñuel y Zavala entiende el mobbing como aquel acoso que se produce en el lugar de trabajo, con el objetivo de intimidar, apocar, aplanar, reducir, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la oportunidad que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos,...etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas.

Los factores comunes mencionados en estos conceptos son conductas o comportamientos negativos o conductas abusivas que atentan contra la dignidad e integridad física y psíquica, además de conducirlos al abandono o retiro del trabajo y que se dan constantemente por un periodo de tiempo.

Es necesaria, por su trascendencia jurídica, la explicación del mobbing en términos legales entendido en función de las siguiente definiciones: “presión laboral tendenciosa encaminada a la auto-eliminación de la víctima” y “toda conducta no deseada que atente contra la dignidad de una persona y cree un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo”.¹³

Por otro lado, se debe hacer diagnóstico diferencial con otras patologías que podrían confundir, y no necesariamente estar ante un caso de mobbing, dentro de éstas se encuentran las siguientes:

1. **Síndrome de “desgaste personal”**: se produce una cierta frustración derivada de la forma y de las condiciones en que se presta el trabajo debido a que éste no cumple con las expectativas profesionales del asalariado, por lo que, es la propia actividad laboral, la que desencadena la aparición de la afectación psíquica¹⁷. Se diferencia del acoso laboral en el hecho de que en éste son las relaciones personales, y no las actividades realizadas en el trabajo las que dan lugar al hostigamiento psicológico.
2. **Estrés laboral**: el deterioro psíquico obedece a causas relacionadas directamente con el trabajo desempeñado por el asalariado, las cuales son excesivas a sus capacidades normales de trabajo¹⁷.
3. **Trastornos psíquicos**: Ciertas afectaciones psíquicas, como la esquizofrenia y la depresión, pueden manifestarse como comportamientos semejantes al acoso¹⁷.
4. **Síndrome de Burnout**: es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Puede ser propiciado por un trabajo no estimulante o rutinario. Mientras que Burnout es una patología profesional, mobbing es un problema laboral, que puede llegar a generar patología¹⁹.

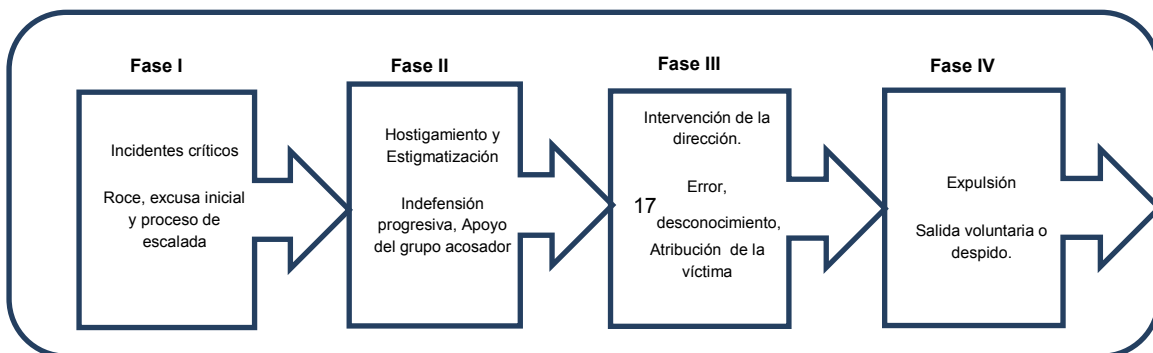
El fenómeno del mobbing no es estático, es un proceso que lleva tiempo para gestarse, produciendo daño emocional de la víctima y salida del campo laboral del afectado. La agresión no abierta se da de menos a más, en relación con esto, Leymann definió las fases típicas del hostigamiento psicológico de la siguiente forma¹⁵:

1. **Incidente crítico**: La primera fase comienza con un incidente crítico que puede ser trivial –el habitual roce en el lugar de trabajo–, pero que en lugar de ser resuelto de modo informal se complica en un proceso de escalada propio de conflictos de mayor entidad.
2. **Hostigamiento y estigmatización**: segunda fase en la que se desarrolla propiamente lo que se puede denominar mobbing. En ella, a través de conductas que en otro contexto serían consideradas como normales, se va produciendo una acumulación de pequeños acontecimientos que estigmatizan a la persona ante sus compañeros y que cambian su situación en el contexto laboral. Normalmente la víctima no da importancia, o no quiere dar importancia a lo que está ocurriendo, confiando en una vuelta a la normalidad antes o después. Sin embargo, lo que ocurre tiene un denominador común que corresponde a la manipulación que realiza el acosador y que a largo plazo producirá los efectos buscados.

3. **Intervención de la dirección:** tercera fase en la cual el asunto trasciende el contexto reducido en el que tenía lugar y los responsables de personal le prestan atención. El conocimiento de los procesos de acoso puede ir modificando lentamente esta fase, pero todavía sigue respondiendo al error atribucional fundamental, es decir el observador – en este caso la dirección- atribuye las causas de la conducta con más probabilidad a disposiciones o características de la persona -de la víctima del acoso en este caso- en lugar de aspectos del entorno en que tiene lugar dicha conducta.
4. **Expulsión:** última fase que implica la expulsión de la persona de la actividad laboral e incluso de la vida laboral. Esta puede tener lugar por abandono voluntario, por despido, por el deterioro de su rendimiento o por razones de salud –depresión, ansiedad, desarrollo de síntomas somáticos, etc.-

Lo que muestra las dos primeras etapas son unos tiempos y espacios que generalmente se suscitan entre la víctima con el victimario donde generalmente la organización no está implicada en el proceso. En las etapas finales el fenómeno del acoso termina por victimizar a la persona hasta aniquilarla como funcionario, trabajador o asalariado, e incluso producirle alteraciones psicósomáticas que le incitan a la evitación total en el trabajo o la aplicación del despido por la empresa.

En la siguiente figura se sintetizan las fases del acoso laboral



Fuente: Por Alcover et al (2004) basado en Leymann (1996) ¹⁹.

No todos los trabajadores pueden ser acosadores y, aunque todos pueden ser víctimas, no todos van a sufrir los efectos de ser acosados en el trabajo; es por ello que es importante caracterizar a cada parte interviniente en el fenómeno del mobbing. En el caso del acosador, las posibles emociones que pueden conducirle a consumir actos agresivos son principalmente el miedo, el enojo, la envidia y los celos. La agresión puede considerarse como una posible respuesta ante el miedo, una forma de imponerse ante sus semejantes o una forma de demostrar poder e influencia sobre las demás personas. Estas actitudes denotan un mal manejo de la inteligencia intrapersonal (es aquella que permite al individuo reconocer las emociones, los sentimientos, las reacciones, alteraciones y pensamientos internos

para lograr una mejor regulación de las emociones) e interpersonal (es la que permite manejar las emociones, los pensamientos y acciones para lograr una mejor sociabilización, con el fin de establecer un medio adecuado de convivencia y aceptabilidad)²⁰. Por otro lado, el acosador pretende satisfacer necesidades inherentes a su personalidad empleando conductas patológicas, de carácter psicótico, que pueden enmarcarlo dentro de perfiles enfermizos.

En el caso de la víctima no se puede afirmar que existe un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso u hostigamiento en su lugar de trabajo, esto significa que cualquier persona en cualquier momento puede ser víctima. Sin embargo, sí se pueden describir algunas características de las personas que podrían predisponer a ser víctimas de éste fenómeno²⁰, éstas se pueden agrupar en tres características:

1. Los envidiables. Personas brillantes y atractivas
2. Los vulnerables: individuos con alguna peculiaridad o defecto.
3. Los amenazantes: individuos activos.

En general las víctimas pueden tener también una elevada ética, honradez y rectitud, así como un alto sentido de la justicia; son autónomas, independientes y con iniciativa, altamente capacitados por su inteligencia y aptitudes, que destacan por su brillantez profesional; tienen un alto sentido cooperativo y de trabajo en equipo, con elevada empatía, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y el bienestar de los demás; presentan situaciones personales o familiares altamente satisfactorias y positivas. Son personas además, con escrúpulos, que tienen tendencia natural a culparse²⁰. Las características descritas no necesariamente se presentan juntas, solo describen algunas cualidades que podrían despertar envidia o molestia en algunas personas con tendencia a realizar acoso laboral psicológico.

Es muy interesante la caracterización que se hace de la víctima, pues es claro que se trata de personas que en general tienen cualidades deseables en cualquier ser humano, que seguramente tienen un buen rendimiento y compromiso con su trabajo. La pregunta sería entonces: ¿Cuántos trabajadores tienen esas características?, posiblemente la inmensa mayoría de la gente muestra algunas de las características ya mencionadas, por lo cual son susceptibles a ser víctimas de acoso laboral psicológico en cualquier momento en el que se topen con algún compañero acosador.

Leymann¹⁵ opina que la personalidad del acosado no es un factor que lo haga propenso a sufrir mobbing; en cambio Matthiensen y Einarsen²¹ proponen lo contrario, considerando que una de las variables involucradas en este fenómeno es la inteligencia emocional. Por otra parte, Zapf y Gross²² encontraron en sus investigaciones que hay una gran diversidad de formas de reaccionar ante los conflictos interpersonales. Estos autores indican también que algunas personas son más sensibles que otras, y que algunas reaccionan de manera más dramática ante situaciones de acoso.

Un aspecto importante de entender en el proceso que envuelve la presentación de acoso laboral psicológico es la manera en la que se acosa a la víctima; si bien es cierto, el acoso laboral no implica violencia física, como ocurre entre estudiantes, se sabe que más bien son acciones finas, bien pensadas y confabuladas en contra de otra persona. Alcover et al¹⁹ identificó algunos conjuntos de conductas mediante las que puede llevarse este acto:

1. **Ataque a las víctimas con medidas organizacionales:** no asignándoles tareas, o asignándoles tareas degradantes o inadecuadas a su nivel profesional, realizando evaluaciones ofensivas, etc. En México se le llama congelamiento y es la conducta más empleada por el acosador²³.
2. **Ataques a las relaciones sociales de las víctimas:** restringiendo la comunicación con sus compañeros, ninguneándoles.
3. **Ataques a la vida privada de la víctima:** criticando su estilo de vida, dando a entender que tiene problemas mentales, imitándole.
4. **Agresiones verbales:** insultos, amenazas.
5. **Rumores.**

Es común que el patrón o jefe ejerza poder sobre sus subordinados, sin embargo en ocasiones es desmedido y puede convertirse en acoso psicológico, sin embargo no es la única dirección en que se puede dar ya que también ocurre de forma horizontal e incluso mixta¹⁷:

1. *Acoso horizontal.* Es aquel que se presenta entre sujetos que se encuentran ubicados en la misma posición jerárquica dentro de un grupo de trabajo determinado¹⁸. Los sujetos no se encuentran subordinados entre sí, sino que obedecen a las órdenes impartidas por otros sujetos ubicados en un nivel superior al de ellos. Por otro lado, se observa que el acoso puede provenir tanto de un solo sujeto como de varios.
2. *Acoso vertical.* Se presenta entre sujetos que se encuentran en un plano jerárquico diferente¹⁸. Se cataloga un sentido descendente cuando los subordinados son agredidos por un superior jerárquico y ascendente si los subordinados agreden a un superior jerárquico.
3. *Acoso Mixto:* Se caracteriza por la presencia de una persona acosadora, que habitualmente es el superior, con ayuda o confabulación de compañeros de la víctima. Se distingue por que se presentan espectadores y co-agresores, los primeros son aquellos que siendo totalmente conscientes del acoso, abuso o injusticia de la situación, no intervienen en el conflicto, para de esa manera evitar convertirse en objeto de represalia,

mientras que los segundos también llamados co-mobbers, son el grupo de compañeros que el acosador (mobber) logra reunir junto a él, convenciéndoles de la peligrosidad que tiene la víctima.

Todos lo que sucede alrededor de la sociedad tiene una razón, un porqué, no acontece de la nada, sino que deben existir condiciones que a través del tiempo permiten la gestación de dicho suceso. En el caso del mobbing, se sabe que existen dos grandes razones que pueden dar cabida a esta desviación en las relaciones laborales¹⁵:

1. **Lo relacionado a la Organización del Trabajo:** la presencia de acoso laboral implica la existencia de métodos de producción y/o de trabajo extremadamente mal organizados, y una casi incapaz o desinteresada administración. La prolongación o resolución fácil del conflicto depende con mucha frecuencia del tipo de dinámica de grupo existente y de si la administración tiene el entrenamiento y la motivación para resolver conflictos. Especialmente en un mundo laboral donde existe gran cantidad de mujeres empleadas, los conflictos tienden a volverse más severos ya que las mujeres son más dependientes de los aspectos sociales y de apoyo de la dinámica de grupo.
2. **Mala Gestión de Conflictos:** Un mal desempeño de la administración implica involucrarse en la dinámica de grupo sobre una base de igualdad y de ese modo calentar más los ánimos (más común en administradores femeninos) o negar que existe un conflicto (más común con administradores masculinos).

Si bien es cierta la necesidad de la subordinación en todo puesto laboral, su incorrecto ejercicio en cabeza del empleador puede permitir la configuración de conductas típicas de acoso laboral; como ejemplo puede tomarse los reiterados traslados a diferentes regiones del país sin razones objetivas que pueden entenderse como una persecución laboral contra el trabajador para presionar su renuncia, también la constante asignación de labores por fuera de la capacidad del trabajador, sin que respondan al objeto del contrato de trabajo, por otro lado se entiende como ejemplo de humillación laboral la continua asignación de labores no relacionadas con el objeto de contrato de trabajo tendientes a reducir su autoestima¹⁷.

Una razón más para ejercer mobbing es la necesidad de demostrar el poder que ostenta el acosador como medio para amedrentar el resto del personal con el fin de mantenerse y afianzarse, puesto que si alguien es capaz de demostrar que tiene el poder de hostigar y dañar a un trabajador y quedar impune, el resto del personal lo reconocerá, respetara y obedecerá sin oponer resistencia.

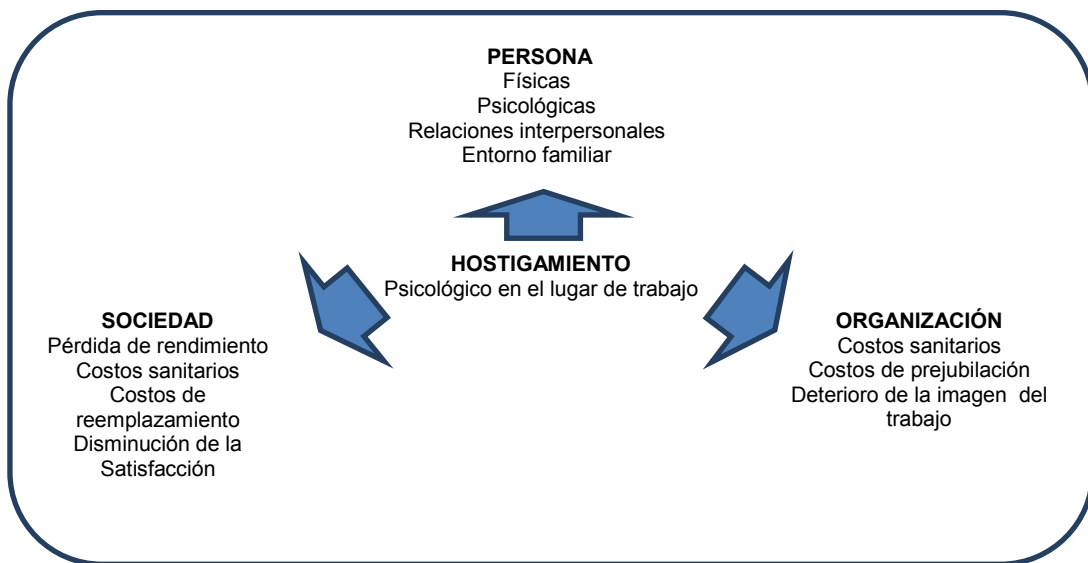
La importancia de reconocer y corregir la presencia de mobbing es que su existencia tiene profundas consecuencias, tanto para la víctima como para la organización en la que se encuentra; éstas pueden ser económicas, psicológicas y

sociales. Estos efectos son tan graves y desequilibrados, que debe quedar muy claro que este fenómeno debe considerarse principalmente como una invasión de los derechos civiles.

La víctima de mobbing es afectada limitando sus posibilidades para comunicarse adecuadamente, se le impide también mantener contactos sociales, también disminuyen sus posibilidades para mantener su reputación personal (chismes, ridiculización; burla de la discapacidad, herencia étnica, o la manera en que se mueve o habla el afectado; etc.), e incluso se merma su situación laboral al no recibir ninguna tarea en absoluto o se le proporcionan tareas sin sentido, finalmente terminan dañando su salud física ocasionando alteraciones somáticas e incluso generan un estado de tristeza y desamparo que puede culminar en un proceso depresivo que puede llegar hasta el suicidio. De hecho en Suecia, se ha hallado que aproximadamente entre el 10 y el 20% de los suicidios anuales tienen en sus antecedentes procesos de acoso psicológico en el trabajo¹⁶.

Para el individuo, el mobbing es altamente destructivo, incluso puede generar estrés postraumático (TEPT). Por otro lado, existe riesgo de que la posición profesional de la víctima se estanque o incluso empeore, peor aún, la expulsión del empleo puede fácilmente convertirse en una situación en la que el individuo en cuestión es incapaz de encontrar cualquier trabajo en absoluto, lo que significa que él o ella es esencialmente expulsado(a) del mercado laboral¹⁵.

En la siguiente figura se sintetizan las consecuencias del acoso laboral:



Mobbing: un Problema de Salud Laboral

Una fuerza de trabajo saludable es uno de los bienes más preciados con que cuenta cualquier país o comunidad. No solo contribuye a la productividad y riqueza, sino a la motivación, satisfacción y calidad de vida de la población. De esto trata la Salud Laboral. De acuerdo con la OMS, la salud ocupacional es una *“actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible.”*²⁴, por lo tanto se entiende que el trabajo es necesario para la vida humana, pero en muchos casos es capaz de dañar salud de quienes lo realizan, es por ello que es considerado un determinante de la salud.

Se podría pensar que el mobbing afecta únicamente a la víctima, sin embargo es muy importante tener conciencia de la magnitud y trascendencia del problema ya que ciertamente, la afectación es a nivel individual, pero también tiene implicación en la estructura y funcionalidad del grupo en el cual se labora y de la sociedad a la cual se pertenece. A nivel empresarial el acoso laboral ha sido estudiado en Alemania desde 1995, año en el que se estableció su costo anual en las empresas de este país en 195 millones de euros, mientras que Caru Cooper del Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester calculó en 18.9 millones de euros las jornadas laborales perdidas en el año en la industria británica como consecuencia del acoso psicológico²⁵.

La OIT ubica al mobbing como el principal motivador de estrés y ansiedad, por sobre los casos de violencia física, y sin embargo no aparece como patología profesional²⁶.

Uno de los grandes problemas que genera el mobbing es la jubilación anticipada por incapacidad del trabajador de afrontar el acoso, siendo ésta la mejor forma de evadir el problema, o puede generar patologías psiquiátricas que imposibiliten continuar con una actividad laboral. En Suecia las cifras para 1992 muestran que aproximadamente el 25% de la población activa de más de 55 años se jubiló antes de tiempo. Las estimaciones hechas por la Oficina del Seguro Social alcanzaron números elevados con respecto a la proporción de individuos que han desarrollado enfermedades a causa de malos ambientes psicológicos de trabajo, por ejemplo las experiencias de acoso psicológico variaron entre el 20% y el 40% del número anual de jubilaciones anticipadas causadas por malos ambientes psicosociales. En otras palabras, aproximadamente entre uno de cada 5 y uno de

cada 3 jubilados anticipadamente en este grupo de edad han sufrido un acoso psicológico extenso¹⁵.

En países como Australia, los empleados tras largos periodos sometidos a ambientes psicosociales de trabajo muy malos, finalmente consultan a sus médicos, quienes diagnostican “estrés”. El problema que se observa es que la “industria de la salud”, mediante el uso de este procedimiento, produce un enfoque de “estar enfermo”, “no estar bien” o “no ser capaz de aguantar la tensión de la vida laboral”, en lugar de estudiar el caso y determinar si el paciente es o no víctima de mobbing, teniéndolo en cuenta como etiología de la patología por la que consultan sus pacientes y, en dado caso, obligar a la administración a llevar a cabo investigaciones en los ambientes de trabajo que producen las enfermedades¹⁵.

El resultado de emplear el tipo de política de no pasa nada, todo es debido al estrés o incapacidad del trabajador para controlarlo, no da a la administración ningún incentivo para reorganizar los procedimientos de trabajo de sus empresas¹⁵ y, por ende, el rendimiento laboral no es óptimo.

Hay una cuestión adicional de extrema importancia: ¿Debe permitirse que los conflictos en el trabajo se descontrolen e intensifiquen hasta llegar a un proceso de acoso psicológico? Tal proceso debería ser evaluado de la misma manera que los eventos que conducen a las heridas físicas. Después de todo, estas son heridas laborales psicológicas con profundas consecuencias que pueden producir daños para toda la vida. Además, también son extremadamente costosas para el empleador⁷.

A nivel internacional se han estudiado estrategias para tratar el acoso laboral²²:

1. **Psicológicas.** Auxilian a la víctima a recuperar su autoestima y a romper el proceso de indefensión aprendida ocasionado por el mobbing.
2. **Médicas.** Tratan a las víctimas del acoso laboral como pacientes con *stress* postraumático.
3. **Jurídicas.** Desarrollan legislación sobre la materia, y presionan al sistema de administración de justicia para que construya jurisprudencia al respecto.
4. **Sindicales.** Intervenciones que buscan colaborar con la víctima en el difícil proceso de recolección de pruebas, apoyo en acciones jurídicas; denuncias en las comisiones de trabajo de las empresas; incorporación del mobbing como riesgo laboral, y otros.
5. **Empresariales.** Causadas generalmente por disminución de la productividad, o por juicios jurídicos, o intervenciones sindicales.

Tales estrategias se apoyan en la elaboración de códigos de conducta y establecimiento de canales de denuncias.

En México, Fondevila²³ analizó las estrategias de resistencia de los trabajadores ante el fenómeno del mobbing, encontrando datos interesantes dado que el efecto postraumático en la victima tiene que ver con su manera de enfrentar y manejar el acoso. De acuerdo con las diferentes percepciones de mobbing, se estructuran las estrategias de resistencia.

En general, se pueden distinguir dos tipos (técnicas).la primera implica hacer frente al problema de manera directa, buscando una reinserción alternativa en el trabajo de la institución²³:

- **Invención de tareas:** por motivos económicos, y por no percibir el mobbing como estrategia de expulsión, estos empleados inventan tareas nuevas e intentan que sean aceptadas por los demás compañeros.
- **Delegación (tercerización) de funciones:** buscar solidaridad en otros empleados para poder recibir tareas de ellos. De tal manera, algunos empleados terminan secretarizando a otros del mismo nivel con beneficio para ambos. Como afirma una secretaria: “Cuando el jefe no me *pela*, yo le saco la chamba a la secretaria de la tarde, para no quedarme sin hacer nada”.
- **Canales alternativos de información:** Cuando los empleados son marginados de las reuniones informativas que los afectan directamente, buscan información de otros empleados solidarios que se la proporcionan a cambio de favores o de manera solidaria.
- **Mediación informal:** Son jefes informales o empleados con autoridad que funcionan como agentes de mediación o solución de conflictos entre directivos y personal de puestos bajos. Los empleados afectados por el mobbing pueden recurrir a ellos para buscar su intervención como catalizador del conflicto o —al menos— como un medio indirecto de buscar el apoyo del grupo.

En la segunda técnica para resistir al mobbing, los trabajadores buscan evitar el conflicto procurando evadir el peligro; y como el centro de la disputa reside en su permanencia en el lugar del trabajo, buscan ausentarse o disimular el conflicto mediante situaciones que les permiten alejarse temporalmente de su trabajo:

- **Enfermedad.** Se trata de uno de los recursos a los que más recurren los empleados, en combinación con otros, pues buscan la manera de poder mostrarse enfermos la mayor parte de tiempo, y

procuran obtener licencias de enfermedad lo más prolongadas posible.

- **Licencias.** Se acude a las licencias con goce de sueldo que permitan no permanecer en el lugar de trabajo (esto depende de la política de licencias de la institución).
- **Comisiones.** Se busca recibir comisiones para realizar actividades fuera de la institución; por ejemplo, mensajería, correo, transporte, y otros.
- **Cambio de puesto de trabajo.** Se intenta cambiar de puesto o actividad dentro de la institución, o en otra dependencia o institución similar vinculada a la anterior.
- **Jubilación.** Si cabe la posibilidad, se puede solicitar la jubilación anticipada o prematura.
- **Disimulo.** Cuando el agente se ve obligado a permanecer en el lugar de trabajo

Es preferible implementar las acciones que permitan hacer frente al problema de manera directa ya que la evaluación del conflicto no beneficia en realidad al trabajador, solo intenta ocultar y minimizar la problemática, sin embargo en algún momento puede generarle un gran daño a la víctima en el aspecto laboral y físico. En países como Suecia han demostrado que la implementación de medidas preventivas que le proporcionan herramientas al trabajador para afrontar la situación, y a los jefes para mediar, detectar y solucionar el problema, son de gran utilidad¹⁵; tan es así que, se han difundido a otros países donde se considera al acoso laboral como un problema de salud.

La percepción de lo que sucede en una sociedad cambia dependiendo de sus integrantes. En México existen diversos modos de practicar el acoso laboral; uno particularmente extendido se conoce como *congelamiento*, que significa que el empleador, directivo o jefe superior sencillamente deja sin asignar tareas específicas al empleado. Lenta o abruptamente le saca actividades al empleado hasta que la persona se encuentra prácticamente sin nada que hacer en el trabajo. Esto puede responder a una manera del castigo informal²³.

En México Fondevila²³ realizó un estudio cualitativo mediante entrevistas a distintos tipos de trabajadores, incluyendo directivos, encontrando que las víctimas son frecuentemente los sectores bajos de la administración; analizó dos importantes rubros del fenómeno en la población:

1. **Tramite de quejas:** encontró que en las instituciones públicas no hay un auténtico canal regular de quejas; por lo tanto, no se dispone de un

procesamiento formal de las mismas. No se concibe ni siquiera que los empleados puedan o deban presentar quejas. no tienen el derecho de quejarse a menos que se trate de una violación flagrante de sus derechos.

2. **Satisfacción laboral:** encontró que en ninguna institución entrevistada hay mediciones regulares y formales en este rubro. Se concibe también por los trabajadores como desinterés por parte de la dirección en lo referente a sus necesidades. Con respecto a esto, en la investigación realizada una empleada afirma: “No nos *pelan*; aunque tengamos cosas para decir del trabajo. Creen que no podemos saber nada o que no podemos saber más que ellos. Nosotros no tenemos nada para decir, aunque el nuevo [jefe] sea *chavito* y uno lleve más de 20 años aquí”.

Aparte del *congelamiento* directo, hay otras maneras de *congelar* indirectamente las actividades de los empleados o sus actividades en la institución²³. Dentro de éstas se encuentran las siguientes:

- a. **Capacitación.** Excluir a un empleado de la capacitación es una de las maneras indirectas más efectivas de relegarlo en el trabajo y sacarlo de las actividades comunes de su grupo.
- b. **Reuniones de grupo.** Otro modo de la exclusión es no convocarlo o no avisarle de ciertas reuniones grupales ejecutivas, donde por ejemplo se toman decisiones importantes.
- c. **Comunicaciones grupales.** Marginación de las reuniones donde se informa de las decisiones que afectan la vida del grupo o de los empleados en general. Este tipo de reuniones son particularmente delicadas porque al no contar con dicha información, se afecta directamente el comportamiento del empleado excluido.

Por otro lado, en México la percepción del mobbing y el sentido adjudicado a este fenómeno es diferente de acuerdo con las diferentes posiciones sociales del afectado:

- Los empleados de sectores medios perciben el mobbing como una estrategia laboral blanda de expulsión de trabajadores sin demasiados costos para la institución, de castigos internos o de venganzas personales.
- Los empleados de sectores de escasos recursos no lo consideran una estrategia anónima o personal de expulsión laboral sino un fenómeno de discriminación. Un empleado del sector de limpieza afirma: “Me dejan fuera por como soy, no porque haga mal [las tareas de su trabajo], sino porque no soy como ellos; pero yo no tengo la culpa: no puedo ser lo que no soy si no nació así”.

El fenómeno de mobbing no es por si mismo una forma de discriminación, sin embargo puede estar fundado en criterios discriminadores y podría usarse como una forma de acoso laboral al usarlo como una estrategia consciente. Por otro lado se debe distinguir si solo es percepción del trabajador y no necesariamente un mecanismo que se le esté aplicando a la persona²³.

Prevención del Mobbing

Es importante la existencia de leyes que regulen el entorno donde se desarrolla el acoso laboral psicológico, desde su presencia hasta la rehabilitación en caso de que se haya suscitado. El buscar legislar el mobbing se ha hecho no por gran interés hacia el trabajador, sino porque los gobiernos buscan proteger su presupuesto de estas pesadas cargas financieras por incapacidad temprana y poco tiempo de vida laboral productiva; por ejemplo en Suecia en el cambio de año 1993-1994 entro en vigor la Ley de Rehabilitación Profesional, la cual establece que los empleadores están obligados a presentar un plan de rehabilitación profesional a la Oficina de Seguridad Social tan pronto como un empleado ha estado de licencia por enfermedad durante un mes, o seis veces durante un periodo de 12 meses. El propósito de esta promulgación es transferir los costos para la rehabilitación al origen: donde las malas condiciones ambientales provocan consecuencias costosas¹⁵.

No solo el área médica y jurídica están involucrados, el campo de la economía ha estudiado el tema, por ejemplo Johanson (1987), un economista de negocios sueco, demostró que era menos costoso para una empresa ofrecer a estos empleados rehabilitación profesional y reorganizar los ambientes de trabajo, que buscar la renuncia del trabajador víctima de acoso laboral²⁷.

Las experiencias prácticas en Suecia son numerosas debido al hecho de que la Junta Nacional de Seguridad y Salud Laboral (NBOSH) en Estocolmo ha distribuido material pedagógico desde 1989 (video, transparencias, manual, libros, etc.) usado aproximadamente por 300 empresas en este país¹⁵; de las investigaciones Suecas y su experiencia en el tema, hoy se sabe que cuando se trata de seleccionar una medida es esencial saber que ésta debe llevarse a cabo según cuál fase en el proceso de acoso psicológico está presente. Hay diferentes medidas disponibles dirigidas a prevenir su desarrollo, detenerlo, o rehabilitar a una persona sometida.

Para desarrollar programas que prevengan el mobbing se requiere del interés del empleador para establecer una política que impida que los conflictos se intensifiquen al grado de llegar a estados peligrosos. Parece ser casi suficiente si el empleador declara que la intensificación peligrosa de los conflictos no beneficia a la organización y que la alta dirección considera la prevención por parte de supervisores y administradores como una norma. La educación de la

administración en todos los niveles en el arte de la gestión de conflictos y la capacitación en la utilización apropiada de la política de la empresa es una medida preventiva. Además, deben existir normas acerca de cómo actuar si un conflicto ha alcanzado un estado donde la gestión de conflictos se vuelve muy exigente¹⁵.

Para intervenir pronto, un supervisor debe ser capaz de leer las primeras señales de un proceso de acoso psicológico en desarrollo. La alta dirección debe también designar a una o más personas en la organización a quienes los empleados en peligro puedan acudir para recibir asesoramiento. Para estas personas autorizadas, la administración tiene que delegar autoridad a fin de permitirles ocuparse del caso individual. Una forma de prevención e intervención tempranas es enderezar los asuntos organizacionales en la empresa y moldear el orden organizacional y la ética en el comportamiento¹⁵.

En cuanto al desarrollo de leyes que legislen el fenómeno del mobbing, Suecia, Finlandia y Noruega reconocen el derecho del trabajador a continuar físicamente y mentalmente sano en el trabajo. La Junta Nacional de Seguridad y Salud Laboral sueca, además de esta legislación ha presentado tres ordenanzas para hacer cumplir esta ley: la primera impone al empleador efectuar el control interno del ambiente de trabajo sistemáticamente para ser capaz de tomar medidas en una etapa temprana. Otra orden impone intervenciones directas cuando el mobbing ocurre en el lugar de trabajo. Y una tercera ordenanza implica responsabilidad del empleador para la rehabilitación profesional una vez que un empleado ha estado de licencia por enfermedad con mucha frecuencia durante un año o ha estado de licencia por enfermedad durante al menos un mes¹⁵.

En el continente americano, específicamente en América Latina, también existen leyes que regulan el mobbing¹³:

1. Ley núm. 2.120 sobre asedio moral en la administración municipal de Ubatuba S P, Brasil (2000/01).
2. Ley 1010, Colombia (2006): define en su artículo dos al acoso laboral como toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador (*sic*) por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo
3. Ley Contra el Asedio Moral del Estado de Sao Paulo, Brasil (2007).

Cabe destacar que en México no existen normas de carácter general o específico sobre mobbing como en los países latinoamericanos arriba señalados. Sin embargo, es necesario puntualizar que existe a nivel federal la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la cual contempla como una de las modalidades a la violencia laboral y docente, no especificando el aspecto psicológico como se hace en los países ya mencionados, además, tiene una

perspectiva de género y no es protectora de todos los trabajadores, como lo son el resto de las leyes mencionadas¹³.

Mobbing En El Mundo

Los estudios que demuestran la prevalencia de mobbing ofrecen evidencia de que el problema existe más allá de una serie de experiencias aisladas, siendo importantes para reconocer al acoso laboral como un tipo legitimizado de violencia en el trabajo.

Las dos investigaciones más grandes a nivel internacional han sido realizadas por Leymann en Suecia y Piñuel y Zavala en España, éstas se resumen en un cuadro comparativo²⁸:

Prueba	Investigación de Leymann	Investigación de Piñuel y Zavala
Datos epidemiológicos	Muestra de 3 400 casos, representativos de toda la población laboral sueca (Leymann 1992). Utilizó como instrumento el LIPT(Inventary of psychological Terrorization)	Muestra de 988 casos constituida por trabajadores mayores de 18 años de empresas públicas de todos los sectores. Utilizo el instrumento CISNEROS*
Frecuencias	3.5%(+/- 0.7%, p<0.5) entro dentro de la definición de acoso establecida por el autor. Esto significa que 153 000 trabajadores de una población de 4.4 millones de trabajadores de ambos sexos, estaban sufriendo acoso psicológico. Un epidemiológico basado en este estudio revelo un incidencia de 120 000 nuevos casos cada año	Un 6.5% (+/- 0.6%, p<0.5) de la población entro dentro de la definición de caso dada por el autor. Esto significó que 3000 personas de una población de 20 000 trabajadores de ambos sexos estaban sufriendo acoso psicológico. Un cálculo epidemiológico basado en este estudio revelo una cifra de incidencia de 1200 nuevos casos cada año.
Género	Hombres 45% y mujeres 55%. 76% de los hombres son acosados por otros hombres y el 3% por mujeres, el 21% por ambos sexos. 40% de las mujeres acosas lo son por otras mujeres, el 30% por hombres y el 30% por ambos sexos. Esto no debe ser interpreta como relacionado con el género	Hombres 46.12% y mujeres 53.88%. afirma que existe mayor riesgo en el grupo femenino
Número de agresores	Cerca de la mitad de las víctimas fueron hostigadas por una única persona. Algo más del 40% lo fueron por entre dos y cuatro personas	Dos de cada tres comportamientos de mobbing presenciados son realizados por jefes subordinados. Jefes supervisores han sido los autores en el 59%, compañeros de trabajo 33%, subordinados 5.7 y otros 2.2%

Efectos a largo plazo	10-20% de los agredidos llega a contraer enfermedades graves o a suicidarse. Leymann 1990 estima que entre 5% y 16% del total de suicidios anuales registrados en Suecia se presentan por esta causa (en un total de 1800 anuales)	Piñuel no da reporte sobre este tema
------------------------------	--	--------------------------------------

*Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación y Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales

Sus prevalencias no son muy diferentes y su distribución es casi de 50% en ambos sexos para ambos estudios, siendo un poco mayor en mujeres.

Países como Suecia han hecho importantes investigaciones que al proyectar una duración promedio de 30 años en el mercado laboral, el riesgo individual de ser sometido a mobbing es del 25%, es decir uno de cada cuatro empleados que se incorporan al mercado laboral se arriesgará a ser sometido a por lo menos un periodo de mobbing de al menos medio año de duración durante su carrera laboral¹⁵.

Un estudio realizado en Bosnia y Herzegovina mostró un 76% de los empleados era víctima de una o más conductas de mobbing²⁹.

En noviembre de 1996 el Institute of personnel and Development (IPD) entrevistó a 1000 trabajadores y encontró que uno de cada 8 había sido acosado laboralmente en los últimos cinco años³⁰.

La OIT estima que el acoso laboral está presente en el 7% del ámbito laboral mundial y a un 9.8% si consideramos la duración (sufrir acoso durante al menos seis meses)³¹.

En Colombia el ministerio de Trabajo en 2004 reportó una prevalencia de mobbing del 19.8%, siendo el sector salud y de educación uno de los más vulnerables³².

En Chile se encontró una prevalencia de 18.9% con una muestra de 48 participantes a quienes se les aplicó el inventario de violencia y acoso Psicológico en el Trabajo elaborado por PANDO Moreno Manuel (IVAPT-PANDO) en un centro de atención primaria³³.

Un estudio realizado en Brasil en trabajadores de centros de asistencia de personas discapacitadas mostró una prevalencia de mobbing del 25.37%, utilizando un cuestionario basado en el LIPT en una muestra de 132 personas³⁴.

Manuel Pando moreno realizó una confirmación del instrumento IVAPT-PANDO en Bolivia y Ecuador encontrado prevalencias de mobbing de 3.5% y 6.1% respectivamente³¹.

En México se ha investigado el acoso laboral, inicialmente de forma cualitativa tipo anecdótica, hasta se ha publicado un libro. Los estudios cuantitativos que muestran la prevalencia del mobbing son muy pocos y con muestras pequeñas^{35,36,37}.

Una de las primeras investigaciones cuantitativas realizadas en México buscó saber si el mobbing era un problema de género, aplicando el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psycho-Terror) a una muestra de 56 trabajadores, encontraron que el 79.5% de los hombres y el 83.7% de las mujeres fueron víctimas de al menos una estrategia de acoso laboral³⁵.

Un estudio realizado en la UNICACH (Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas) en el estado de Chiapas, con una muestra de 53 académicos encontró una prevalencia del 26.4% , de los cuales el 85% manifestó intensidad baja, el 7.1% media y el mismo porcentaje alta³⁶.

Una investigación realizada en México empleando el instrumento LIPT-60 muestra una prevalencia de 79.7 %, midió además autoestima.³⁷

Manuel Pando Moreno elaboró un instrumento para medir la presencia de acoso laboral psicológico llamado IVAPT-PANDO y lo validó en población mexicana en una muestra de 307 personas, encontrando una prevalencia de acoso psicológico de 8.5% en un nivel alto o medio, sin embargo solo aplicó el cuestionario y realizó prueba de factorización para determinar su validez y confiabilidad, no analizó variables que podrían confundir la percepción del trabajador como la presencia de depresión o el estrés³⁸.

En un estudio transversal en enfermeras de un hospital del sector salud en Ecatepec, Estado de México, se aplicó el test IVAPT-PANDO, encontrando una prevalencia del 17.28% en una muestra de 162 casos, de los cuales el 78.6% presentó intensidad baja, el 14.3 media y el 7.1% alta³⁹.

En el IMSS se realizó una revisión descriptiva del fenómeno del mobbing en enfermeras, sin embargo solo aporta información escasa del sector de enfermería quien es más vulnerable a ser víctima de acoso laboral por su perfil clásico de la profesión y su trillado roll asistencial, así como su actitud de no confrontación⁴⁰.

4. Planteamiento del Problema

Una fuerza de trabajo saludable es uno de los bienes más preciados con que cuenta cualquier país o comunidad; no solo contribuye a la productividad y riqueza, sino a la motivación, satisfacción y calidad de vida de la población.

El trabajo es considerado una actividad social con relaciones regladas entre los individuos. Las relaciones sociales en el trabajo permiten un bienestar mental del individuo que labora y aunque el trabajo es necesario para la vida humana saludable, en muchos casos es capaz de dañar la propia salud de quienes lo realizan, es por ello que es considerado un determinante de la salud.

El lugar de trabajo y su ambiente material y emocional son determinantes para el adecuado desarrollo y desempeño del trabajador, de hecho la OIT y la OPS dicen que *“Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, así como las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”*⁶.

La OIT, en su informe del 2011 indica que las manifestaciones de violencia y acoso en el mundo, con origen en los lugares de trabajo, muestran una creciente globalización del fenómeno, sin importar fronteras, entornos laborales, grupos de trabajo, oficios ni profesiones⁸. De hecho, en los últimos años, el acoso psicológico en el lugar de trabajo ha sido reconocido a nivel internacional como un importante problema tanto en el ámbito laboral como en el social, habiéndose convertido en un tema de interés e investigación que ha generado una importante cantidad de investigaciones y estudios en Europa^{9, 10, 11, 12}.

Países como Suecia han hecho importantes investigaciones que al proyectar una duración promedio de 30 años en el mercado laboral, el riesgo individual de ser sometido a mobbing es del 25%, es decir uno de cada cuatro empleados que se incorporan al mercado laboral se arriesgará a ser sometido a por lo menos un periodo de mobbing de al menos medio año de duración durante su carrera laboral¹⁵.

Para el individuo, el mobbing es altamente destructivo, incluso puede generar estrés postraumático (TEPT). Por otro lado, existe riesgo de que la posición profesional de la víctima se estanque o incluso empeore¹⁵, peor aún, la expulsión del empleo puede fácilmente convertirse en una situación en la que el individuo en cuestión es incapaz de encontrar cualquier trabajo en absoluto, lo que significa que él o ella es esencialmente expulsado(a) del mercado laboral.

Se podría pensar que el mobbing afecta únicamente a la víctima, sin embargo es muy importante tener conciencia de la magnitud y trascendencia del problema ya que ciertamente, la afectación es a nivel individual, pero también tiene implicación en la estructura y funcionalidad del grupo en el cual se labora y de la sociedad

a la cual se pertenece. A nivel empresarial el acoso laboral ha sido estudiado en Alemania desde 1995, año en el que se estableció su costo anual en las empresas de este país en 195 millones de euros, mientras que Caru Cooper del Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester calculó en 18.9 millones de euros las jornadas laborales perdidas en el año en la industria británica como consecuencia del acoso psicológico²⁵.

La importancia de reconocer y corregir la presencia de mobbing es que su existencia tiene profundas consecuencias, tanto para la víctima como para la organización en la que se encuentra; éstas pueden ser económicas, psicológicas y sociales. Estos efectos son tan graves y desequilibrados que debe quedar muy claro que este fenómeno, a pesar de cualesquiera otras áreas de interés, debe considerarse principalmente como una invasión de los derechos civiles.

El acoso psicológico debería ser evaluado de la misma manera que los eventos que conducen a las heridas físicas, después de todo, estas son heridas laborales psicológicas con profundas consecuencias que pueden producir daños para toda la vida.

Es importante reconocer la importancia de la medición en cualquier ámbito ya que ésta indica de manera cuantitativa su comportamiento. De hecho, es bien sabido que: “lo que no se mide no se conoce”, de ahí la necesidad de conocer las prevalencias pues de lo contrario no tenemos conciencia de la magnitud del fenómeno para cerciorarnos de que exista o no un problema en nuestra población, con el fin de buscar soluciones que mejoren las condiciones de quien sufre el problema estudiado.

El mobbing se ha caracterizado en otros países, se han realizado investigaciones, y se ha llegado a entender la importancia de identificarlo, actuar para limitarlo, prevenirlo y rehabilitar a la víctima; incluso, en algunos países como Suecia y Noruega en Europa, y Colombia en el continente Americano se ha legislado dicho fenómeno y se ha realizado su definición desde el punto de vista legal.

Las víctimas de mobbing son presa de acosadores que les generan una reputación tan mala que es extremadamente difícil permanecer en el mercado laboral. Esta situación es probablemente responsable del desarrollo de enfermedades graves que provocan que la víctima busque ayuda médica o psicológica e incluso lleguen al suicidio o genere jubilaciones anticipadas⁹.

En Países donde se tiene gran avance en el estudio sobre el fenómeno del mobbing, el acoso laboral psicológico se considera como una enfermedad profesional y como tal se trata. De hecho en diversos países se ha vuelto importante la preocupación por los problemas de salud mental asociados al trabajo.

En México el mobbing se ha descrito poco, y las investigaciones sobre éste fenómeno son escasas, con muestras poblacionales pequeñas e inconsistencia entre las prevalencias encontradas ya que se han reportado frecuencias de acoso laboral psicológico que van del 8.5% al 83%.^{35,36,37} Aun a nivel internacional hay discrepancia pues en países como Suecia, España e Irlanda la prevalencia es de 3.5, 6.5 y 7% respectivamente^{15,28}, sin embargo en otros como Bosnia, Inglaterra la prevalencia es del 76 y 53% respectivamente²⁹. por otro lado, las investigaciones realizadas en México no muestran el análisis de variables como la presencia de estrés, depresión y Burnout que podrían alterar la percepción del trabajador.

México tiene un atraso en el estudio del mobbing de al menos 20 años, comparado con países como Suecia, en donde se han aplicado estrategias que le permiten al trabajador hacer frente a la situación y limitando las consecuencias que conlleva la presencia del acoso en las víctimas; por ello es imperante la realización de investigaciones en México, buscando que el trabajador labore en las mejores condiciones, lo cual se traduce en mejor productividad, disminución de incapacidades laborales y por lo tanto pérdidas económicas, sin dejar de lado que el principal objetivo como médicos es buscar el bienestar de la persona y del epidemiólogo de una población.

5. Pregunta De Investigación:

¿Cuál es prevalencia de mobbing en trabajadores usuarios de la UMF No. 15 del IMSS?

¿Cuál es la relación entre mobbing y el tipo de personalidad, el nivel de autoestima y la vulnerabilidad al estrés de los trabajadores usuarios de la UMF No. 15 del IMSS?

6. Justificación:

En México, el fenómeno del mobbing es poco conocido y entendido. En otros países se ha revisado y estudiado el tema e incluso se han tomado medidas preventivas y correctivas. En Europa por ejemplo, cada dos años se realizan congresos de psicología organizacional y del trabajo, logrando promocionar e incentivar la investigación en el tema.

Suecia ha demostrado que sí se pueden realizar acciones que prevengan la aparición o evolución del mobbing; de hecho desde hace 20 años aproximadamente ha implementado un plan pedagógico que las empresas llevan, proporcionando herramientas al trabajador para afrontar la situación y a los jefes para mediar, detectar y solucionar el problema.

En México no se dispone de líneas de acción integrales para resolver la problemática en caso de que se presente. A nivel internacional por el contrario, se han dado varias estrategias para tratar el acoso laboral psicológico.

El fin primario de este estudio no es dar solución a la problemática; se busca determinar la presencia del fenómeno en trabajadores mexicanos y verificar la magnitud del problema.

7. Hipótesis

La prevalencia de mobbing en trabajadores usuarios de la UMF 15 es cercana al 26.4% ³⁶.

La presencia de mobbing se relaciona con el tipo de personalidad neurótico, el nivel de autoestima baja y la vulnerabilidad al estrés de los trabajadores usuarios de la UMF No. 15 del IMSS.

8. Objetivos

8.1. Objetivo General

- Conocer la prevalencia de mobbing en trabajadores usuarios de la UMF No. 15 del IMSS
- Determinar la relación entre el tipo de personalidad, el nivel de autoestima y la vulnerabilidad al estrés de los trabajadores usuarios de la UMF No. 15 del IMSS
-

8.2. Objetivos Específicos

- Describir la muestra estudiada en relación a su distribución por sexo, edad, escolaridad, estado civil y religión.
- Conocer las características laborales de las víctimas de mobbing: ocupación, antigüedad, turno y horas laboradas al día.
- Conocer los antecedentes personales de las víctimas de mobbing en relación con sus comorbilidades como depresión, esquizofrenia y paranoia, ingesta de fármacos antidepresivos y familiares con patologías psiquiátricas.
- Conocer el tipo de personalidad, la vulnerabilidad al estrés y el nivel de autoestima que predomina en las víctimas de mobbing.
- Determinar la presencia del Síndrome de Burnout en las víctimas de mobbing.
- Determinar la presencia de depresión en las víctimas de mobbing.
- Determinar si las víctimas de mobbing se perciben discriminadas.
- Determinar si la presencia de mobbing es un problema que tenga relación con el sexo, el tipo de personalidad, el nivel de autoestima y la vulnerabilidad al estrés de los trabajadores víctimas de mobbing.

9. Material y Métodos

Diseño Del Estudio: Transversal.

Ubicación Espacio-Temporal: El estudio se realizó del 01 de mayo al 31 de octubre del 2013.

Estrategia De Trabajo:

1. Se solicitó el permiso para la realización de la investigación a la UMF No. 15 del IMSS, así como la aprobación del protocolo por el comité local de investigación.
2. Se explicó sobre el tema y los objetivos de la investigación a los trabajadores usuarios de la UMF No. 15 que acudieron a la clínica, se pidió el consentimiento para participar en el estudio, se le explicó el contenido de la carta de consentimiento informado, solicitando sea firmada. Posteriormente se entregó un paquete de cuestionarios, explicando el procedimiento para contestarlo, el encuestador permaneció a la vista del trabajador por si requería solucionar alguna duda. El cuestionario contestado se le entregó al encuestador con una dirección de correo electrónico, opcional, para poder enviarle el resultado al participante y en caso de presentar alteraciones emocionales, orientarlo o canalizarlo con un terapeuta.
3. Los cuestionarios con resultados positivos para trabajadores víctimas de mobbing o con depresión, se enviaron a consulta con el médico psiquiatra en el hospital de psiquiatría con UMF No. 10 del IMSS.
4. Se realizó una base de datos en Epiinfo 7 que se alimentó por los cuestionarios captados y posteriormente se analizó por medio del programa estadístico SPSS versión 20 y STATA versión 12.1.
5. Se realizaron medidas de tendencia central y dispersión, prueba kolmogorov Smirnov para determinar normalidad, ji cuadrada para diferencia de proporciones y de Mantel y Haenszel y regresión de Poisson^{41,42}.

Muestreo

Definición De La Unidad De Población: Trabajadores usuarios de la UMF No. 15 del IMSS que acudieron a la clínica.

Selección De La Muestra: Se realizó un muestreo de conveniencia ya que se presentó el tema de investigación en la sala de espera de la clínica en el turno matutino y vespertino, esperando la aceptación y participación de los trabajadores, sin aleatorizar la muestra.

Diseño y Tipo De Muestreo: Transversal, No Probabilístico, de conveniencia.

Tamaño De La Muestra: se utilizó el siguiente algoritmo para población finita en estudios transversales:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times 1 - a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times 1 - a^2 \times p \times q}$$

PARAMETROS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA

N= Tamaño de la población trabajadora	N= 55 532
p= prevalencia o proporción del evento	0.085
q= 1-p (complemento de p para ser 1)	0.915
d= precisión (grado de precisión sobre el resultado final)	0.03
a= nivel de significancia	5%
1-a = nivel de confianza	95%
Z 1-a = Valor tipificado	1.96
n= <i>Tamaño de muestra</i>	n=331.68
<i>20% de pérdida</i>	66.3

El cálculo estima 398 trabajadores usuarios de la UMF No. 15, requeridos para determinar la frecuencia de mobbing, con un nivel de confianza del 95%.

Criterios De Selección

Criterios De Inclusión

- Ser trabajador usuario de la UMF No. 15 del IMSS
- Ser mayor de 18 años
- Encontrarse en la UMF No. 15 al momento de realizar la encuesta.
- Firmar carta de consentimiento informado

Criterios De Exclusión.

- Trabajar solo o para sí mismo.

Criterios De Eliminación.

- No tener datos completos de la encuesta.
- Trabajador que a pesar de haber firmado carta de consentimiento informado, luego de contestar el paquete de cuestionarios, decida no entregarlos.

Definición de Variables y Escalas de Medición

Variable Dependiente

1

Variable	Presencia de acoso psicológico en el trabajo
Definición conceptual	La existencia de acoso psicológico en el trabajo
Definición operacional	Se contabiliza solamente el número de veces que el trabajador haya contestado “más que el resto de mis compañeros”
Indicador	<ol style="list-style-type: none">1. Nula o Baja2. Media3. Alta
Tipo de variable	Cualitativa ordinal
Instrumento	Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-PANDO

Variables Independientes:

a) *Sociodemográficas*

1

Variable	Edad
Definición conceptual	Período de tiempo transcurrido desde el nacimiento del individuo hasta la fecha de la entrevista
Definición operacional	Número de años cumplidos al momento de la entrevista
Indicador	Cantidad de años mencionada por el trabajador al momento de la entrevista
Tipo de variable	Cuantitativa continua
Instrumento	Ficha sociodemográfica y laboral

2

Variable	Sexo
Definición conceptual	Condición genotípica y fenotípica que diferencian a la mujer del hombre.
Definición operacional	Sexo al que pertenece de acuerdo a sus características genotípicas
Indicador	1. Masculino 2. Femenino
Tipo de variable	Cualitativa nominal
Instrumento	Ficha sociodemográfica y laboral

3

Variable	Estado civil
Definición conceptual	Uniones y separaciones
Definición operacional	Estado civil vigente al momento de la encuesta
Indicador	<ol style="list-style-type: none">1. Soltero2. Casado3. Viudo4. Divorciado5. Separado6. Unión libre
Tipo de variable	Cualitativa nominal
Instrumento	Ficha sociodemográfica y laboral

4

Variable	Religión
Definición conceptual	Creencia religiosa que implica el pertenecer a un grupo determinado, con ciertos hábitos y actitudes.
Definición operacional	Lo referido por el trabajador durante la entrevista
Indicador	<ol style="list-style-type: none">1. Católico2. Evangélico (cualquier credo cristiano diferente al católico)3. Ateo4. Otra
Tipo de variable	Cualitativa nominal
Instrumento	Ficha sociodemográfica y laboral

5

Variable	Escolaridad
Definición conceptual	Último año de estudio
Definición operacional	Lo referido por el trabajador durante la entrevista
Indicador	<ol style="list-style-type: none">1. Primaria completa2. Secundaria completa3. Preparatoria completa4. Licenciatura5. Posgrado
Tipo de variable	Cualitativa nominal
Instrumento	Ficha sociodemográfica y laboral

b) Laborales

1

Variable	Ocupación
Definición conceptual	Actividad que realiza la cual genera una remuneración ya sea económica o académica.
Definición operacional	Lo referido por el trabajador durante la entrevista.
Indicador	<ol style="list-style-type: none">1. Obrero2. Jefe de empleados3. Empleado general4. Técnico5. Vendedor6. Otro
Tipo de variable	Cualitativa nominal
Instrumento	Ficha sociodemográfica y laboral

2

Variable	Antigüedad en su trabajo actual
Definición conceptual	Tiempo cronológico de laborar en su trabajo actual
Definición operacional	Años Cumplidos de trabajar en el IMSS
Indicador	Número de años mencionados por el trabajador
Tipo de variable	Cuantitativa continua
Instrumento	Ficha sociodemográfica y laboral

3

Variable	Turno
Definición conceptual	Orden según el cual se alternan varias personas o grupos en la realización de una actividad o servicio
Definición operacional	Lapso de tiempo durante el cual el trabajador realiza sus actividades laborales en el transcurso de un día.
Indicador	<ol style="list-style-type: none">1. Matutino2. Vespertino3. Nocturno4. Mixto
Tipo de variable	Cualitativa nominal
Instrumento	Ficha sociodemográfica y laboral

Variable	Horas laboradas al día
Definición conceptual	Tiempo cronológico de laborar desde su ingreso al centro laboral hasta su salida para dirigirse a su domicilio u otro destino diferente a su trabajo.
Definición operacional	Número de horas de la jornada laboral referidas por el trabajador
Indicador	Número de horas de trabajo mencionados por el trabajador
Tipo de variable	Cuantitativa continua
Instrumento	Ficha sociodemográfica y laboral

c) *Antecedentes Heredo-familiares y personales patológicos*

Variable	Comorbilidades
Definición conceptual	Patologías que presente el trabajador diagnosticadas por un médico y para las cuales reciba un tratamiento
Definición operacional	Presencia de alguna enfermedad que haya sido diagnosticado por algún médico y para el cual se lleve algún tipo de tratamiento ya sea farmacológico o higiénico-dietético.
Indicador	<ol style="list-style-type: none"> 1. No me han diagnosticado ninguna enfermedad 2. Depresión 3. Esquizofrenia 4. Paranoia
Tipo de variable	Cualitativa nominal

Instrumento	Ficha sociodemográfica y laboral
--------------------	----------------------------------

2

Variable	Antecedente de ingesta de fármacos antidepresivos
Definición conceptual	Ingesta de Medicamento empleado para el tratamiento de depresión en algún momento de su vida
Definición operacional	Ingesta de fármacos empleados para el tratamiento de depresión en algún momento de su vida
Indicador	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No
Tipo de variable	Cualitativa nominal
Instrumento	Ficha sociodemográfica y laboral

3

Variable	Antecedentes familiares de patologías psiquiátricas
Definición conceptual	Presencia en algún momento de la vida de alteraciones de los procesos cognitivos y afectivos del desarrollo, consideradas como anormales con respecto al grupo social de referencia del cual proviene el individuo
Definición operacional	Diagnóstico de depresión, esquizofrenia o paranoia realizado por médico especialista en psiquiatría en algún momento de la vida de abuelos, padres o hermanos
Indicador	<ol style="list-style-type: none"> 1. Depresión 2. Esquizofrenia 3. Paranoia 4. Ninguna
Tipo de variable	Cualitativa nominal
Instrumento	Ficha sociodemográfica y laboral

d) *Descripción Emocional del Trabajador*

1

Variable	Tipo de personalidad
Definición conceptual	La personalidad es un constructo psicológico, que se refiere a un conjunto dinámico de características psíquicas de una persona, a la organización interior que determina que los individuos actúen de manera diferente ante una circunstancia.
Definición operacional	Aplicación del cuestionario de personalidad (EPI) con obtención del tipo de personalidad según sea la puntuación para el tipo de personalidad
Indicador	<ol style="list-style-type: none">1. Introversión/Neuroticismo2. Extroversión/Neuroticismo3. Introversión/Estabilidad4. Extroversión/Estabilidad
Tipo de variable	Cualitativa ordinal
Instrumento	Cuestionario de personalidad (EPI)

2

Variable	Vulnerabilidad al estrés
Definición conceptual	Impotencia agresiva que se llama “inhibición de la acción” o agresividad defensiva. Esta resulta cuando frente a una situación conflictiva, la persona no puede luchar, huir, desmayarse o congelarse
Definición operacional	Puntuación alta para vulnerabilidad al estrés mediante la escala de vulnerabilidad al estrés.
Indicador	<ol style="list-style-type: none">1. Sin vulnerabilidad al estrés2. Vulnerabilidad al estrés3. Seriamente vulnerable al estrés4. Extremadamente vulnerable al estrés
Tipo de variable	Cualitativa ordinal
Instrumento	Escala de vulnerabilidad al estrés

3

Variable	Autoestima
Definición conceptual	<u>Conjunto de percepciones</u> , pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter.
Definición operacional	Puntuación obtenida mediante el inventario de autoestima de Coopersmith.
Indicador	<ol style="list-style-type: none">1. Nivel alto de autoestima2. Nivel medio de autoestima3. Nivel bajo de autoestima
Tipo de variable	Cualitativa ordinal
Instrumento	Inventario de autoestima de Coopersmith

4

Variable	Depresión
Definición conceptual	Diagnóstico psiquiátrico que describe un <u>trastorno del estado de ánimo</u> , transitorio o permanente, caracterizado por sentimientos de abatimiento, infelicidad y culpabilidad, además de provocar una incapacidad total o parcial para disfrutar de las cosas y de los acontecimientos de la vida cotidiana (<u>anhedonia</u>).
Definición operacional	Puntuación obtenida mediante el inventario de Beck para depresión.
Indicador	<ol style="list-style-type: none">1. Normal2. Leve perturbación del estado de ánimo3. Estados de depresión intermitentes4. Depresión moderada5. Depresión grave6. Depresión extrema
Tipo de variable	Cualitativa ordinal
Instrumento	Inventario de Beck

5

Variable	Síndrome de Burnout
Definición conceptual	Trastorno adaptativo crónico asociado al inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que daña la calidad de vida de las personas que lo padecen y disminuye sus prestaciones profesionales.
Definición operacional	De acuerdo al Maslach Burnout Inventory, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.
Indicador	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nivel de Burnout Alto 2. Nivel de Burnout intermedio 3. Nivel de Burnout bajo o muy bajo 4. Sin presencia de Burnout
Tipo de variable	Cualitativa ordinal
Instrumento	Maslach Burnout Inventory (MBI)

6

Variable	Discriminación
Definición conceptual	Hacer una distinción o segregación (separación) que atenta contra la igualdad/Creerse superior a otra persona y así, maltratarle física y/o mentalmente
Definición operacional	Sensación de ser maltratado física y/o mentalmente por algún jefe o compañero de trabajo
Indicador	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No
Variable	Cualitativa Nominal dicotómica
Instrumento	Ficha sociodemográfica y laboral

10. Método De Recolección De Datos

Se realizó una explicación sobre el tema de investigación en cada cuadrante de la sala de espera en la UMF 15, tomando en cuenta que todos los usuarios escucharan la exposición; posterior a ello se preguntó si algún usuario que trabajara quería participar, se le otorgo el paquete de cuestionarios, explicándole primeramente la carta de consentimiento informado, se solicitó la firmaran y posteriormente se explicó la forma en que debía ser llenado cada cuestionario.

11. Logística

- Recursos Humanos: Residente
- Recursos Materiales
 - ✓ Equipo de cómputo,
 - ✓ 1 impresora
 - ✓ Hojas blancas para imprimir
 - ✓ Paquete de office en computadoras
 - ✓ SPSS versión 20
 - ✓ STATA versión 12.1
- Recursos Financieros: Los propios del residente.

12. Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.
Evaluación del protocolo por el comité		XXX						
Presentación del tema a las autoridades de la UMF.			XXX					
Aplicación de encuestas			XXX	XXX	XXX	XXX		
Análisis de datos							XXX	
Resultados							XXX	
Discusión y conclusiones								XXX

13. Bioética

De acuerdo a los principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos se cumple con lo acordado en el código de Núremberg, del Tribunal Internacional de Núremberg, 1946, la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial, sobre los principios éticos para las investigaciones médicas en Seres humanos, modificada por última vez en Tokio en 2004, las Pautas Éticas Internacionales para la Investigación Biomédica en Seres Humanos preparadas por el Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS) en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OMS).

En acuerdo a lo dispuesto el Título Quinto, Capítulo Único, con todas sus Fracciones en la Ley General de Salud, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de diciembre de 2007, el Título Segundo, Capítulo I, Artículo 17, Fracción II, del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación en Salud, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 06 de enero de 1987; se considera esta investigación **Sin Riesgo** ya que el desarrollo del protocolo no afectará a los participantes que ingresen al estudio, sólo busca recabar información que permita dimensionar la frecuencia de acoso laboral en la población de estudio para determinar la magnitud del mobbing en el IMSS y así buscar darle importancia a un fenómeno que podría estar afectando a cientos de trabajadores en México..

Por otra parte, las recomendaciones éticas y de seguridad para investigación establecidas por la OMS, establecen que:

- De acuerdo a los objetivos del estudio y considerando que la información obtenida proviene de fuentes primaria (interrogatorio)
- Previamente se realizará carta de consentimiento informado (anexo) al trabajador para la aceptación del llenado de cuestionario.
- Se informara resultados, se enviara oportunamente con médico especialista (psiquiatra), en caso de ser requerido, para iniciar tratamiento.

14. Descripción De Los Instrumentos De Medición

Inventario De Violencia Y Acoso Psicológico En El Trabajo (IVAPT-PANDO)^{31,37}

Es un test elaborado por el profesor Manuel Pando con el fin de generar diagnósticos más certeros de la presencia o ausencia de acoso psicológico en el escenario laboral. El test ha sido validado. Tiene una confiabilidad Alpha de Cronbach de 0.91 y explica el 53.47% de varianza. Este instrumento es el primero, construido y validado en un país latinoamericano

Este inventario señala que para evaluar la presencia de *mobbing* se requieren tres elementos: la presencia de comportamientos violentos de una o varias personas sobre otras, que estos comportamientos se presenten de manera continua durante cierto tiempo y que exista la intencionalidad de aniquilación o destrucción psicológica para obtener su salida de la organización o dañar deliberadamente a la persona. Este instrumento se administra de manera individual o colectiva y tiene 22 preguntas con dos incisos de respuesta. En el primero de ellos (A) se ofrece la opción de cinco niveles de respuesta en escala tipo Likert que va de 0 (nunca) a 4 (muy frecuentemente), lo cual nos permite evaluar la presencia e intensidad de situaciones de violencia en el trabajo. En el segundo inciso (B) se ofrecen tres opciones de respuesta: 1 menos que a mis compañeros; 2 igual que a mis compañeros y 3 más que a mis compañeros, de las cuales se considera únicamente si puntúa en el valor 3 ya que es el que muestra la intencionalidad de la conducta y, por tanto, que existe acoso psicológico en el trabajo. Además de las 22 preguntas, se presenta un apartado final donde el trabajador puede indicar si las conductas evaluadas han sido producidas por superiores, compañeros o subordinados de trabajo. Permite así tener información de la direccionalidad de las conductas (*mobbing* ascendente, descendente o colateral).

La corrección del inventario nos da tres valores:

- 1. Presencia de violencia psicológica,**
- 2. Intensidad de la violencia psicológica en el trabajo**
- 3. Acoso psicológico en el trabajo.**

Escala de la intensidad de la violencia psicológica en el trabajo

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

Respuesta	Puntuación
Muy frecuentemente	4
Frecuentemente	3
Algunas veces	2
Casi nunca	1
Nunca	0

La **INTENSIDAD** de la Violencia Psicológica en el trabajador se considera conforme a la siguiente tabla:

Respuesta	Puntuación
Alta Intensidad	45 ó más puntos.
Mediana Intensidad	23 a 44 puntos.
Baja Intensidad	1 a 22 puntos.
Nula	0 puntos.

Escala de valoración del acoso psicológico en el trabajo

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

“Menos que mis compañeros”	“Igual que mis compañeros”	“Más que al resto de mis compañeros”
-----------------------------------	-----------------------------------	---

Y en este caso se contabiliza solamente el número de veces que el trabajador contestara “más que al resto de mis compañeros”, y se otorga un punto por cada vez.

Se anulan los casos que el trabajador conteste “más que al resto de mis compañeros” y que la respuesta a la primera serie de opciones sea “nunca”, pues es una situación incongruente y se sospecha que las instrucciones o el instrumento mismo, no fueron adecuadamente comprendidos.

La presencia de acoso psicológico en el trabajador se considera así:

Respuesta	Puntuación
3. Nula o Baja	0 a 3 puntos.
2. Media	4 a 7 puntos.
1. Alta	8 ó más puntos.

La pregunta final que se presenta fue sobre “La(s) persona(s) que le produce al investigado las cosas arriba mencionadas es:” se aplicó exclusivamente para determinar el “Tipo de Acoso Psicológico” (descendente, horizontal o ascendente) en caso de existir.

Inventario Eysenk De Personalidad (EPI)⁴³

El EPI sirve para la medición de dos de las más importantes dimensiones de la personalidad: introversión (i) Extroversión (e) y neuroticismo (n) (estabilidad , inestabilidad emocional) La forma B consiste en 57 ítem a los cuales debe responderse Si o No; 24 ítem corresponden a cada una de las dimensiones señaladas (escala de N y E) y nueve preguntas a una escala de mentiras(escala L)que permite conocer el grado de sinceridad del sujeto en la situación de la prueba.

La fiabilidad de las escalas se obtuvo mediante análisis de consistencia interna (alpha de Cronbach) y mediante test-retest. Todos los coeficientes oscilaron entre 0,71 y 0,86.

Estabilidad-Neuroticismo (N). Esta escala evalúa si el sujeto es estable o neurótico. Respuestas altas muestran elevados niveles de ansiedad e inestabilidad emocional en general. Puntajes bajos representan estabilidad emocional.

Extraversión-Introversión (E). En términos generales, esta escala evalúa la sociabilidad de la persona. El sujeto que puntúa alto dentro de esta escala estará caracterizado por ser sociable, impulsivo, optimista y poco sensible. Puntajes bajos muestra sujetos que tienden a ser retraídos, tranquilos, reservados, controlados y con baja tendencia a la agresión.

Labilidad o Veracidad (L). Esta escala mide la tendencia del sujeto a la simulación de respuestas para dar una buena impresión, por ello, esta escala mediría el grado de veracidad de las respuestas.

La valoración de sus rasgos deben hacerse sobre los datos originales estos son los siguientes:

(E) Promedio 14.1 Desviación estándar 3.9.

(N) Promedio 10.5 Desviación estándar 4.

PLANTILLA CUESTIONARIO DE PERSONALIDAD EPI

No	RESPUESTA	VALOR	No	RESPUESTA	VALOR
1	SI	E	30	NO	L
2	SI	N	31	SI	N
3	SI	E	32	NO	E
4	SI	N	33	SI	N
5	NO	E	34	NO	E
6	SI	L	35	SI	N
7	SI	N	36	SI	L
8	SI	E	37	NO	E
9	SI	N	38	SI	N
10	SI	E	39	SI	E
11	SI	N	40	SI	N
12	NO	L	41	NO	E
13	SI	E	42	NO	L
14	SI	N	43	SI	N
15	NO	L	44	SI	E
16	SI	N	45	SI	N
17	SI	E	46	SI	E
18	NO	L	47	SI	N
19	SI	N	48	NO	NoL
20	N	E	49	SI	E
21	SI	N	50	NO	NoE
22	SI	E	51	NO	NoE
23	SI	N	52	SI	N
24	SI	L	53	SI	E
25	SI	E	54	NO	NoL
26	SI	N	55	SI	N
27	SI	E	56	SI	E
28	SI	N	57	SI	N
29	NO	E			

Escala De Vulnerabilidad Al Estrés.⁴⁴ *(Adaptación al Modelo De Autoanálisis de Le. H. Miller y Smith)*

La escala de vulnerabilidad al estrés es una variante del Modelo de Auto-Análisis de Le. H. Miller y Smith que fue adaptado y validado para su aplicación por las licenciadas en psicología Alina Figueroa Castillo y Ana Ibis Martínez Galván en una investigación tutorada por el Dr. Dionisio Zaldívar, titulada: “Psicoterapia en fumadores: estilo de afrontamiento y estrés”.

Esta adaptación consta de 16 ítems que el sujeto deberá valorar y evaluar la frecuencia con que le ocurren estas afirmaciones. Se presenta una escala tipo Licker donde aparecen 5 frecuencias (1- Siempre....5- Nunca).

La puntuación que indicaría el nivel menor de vulnerabilidad (ideal), sería 16 y la puntuación que indicaría un nivel máximo de vulnerabilidad sería 80 (teóricamente).

Para hallar los datos cuantitativos se suman la totalidad de las cifras de cada pregunta y al resultado se le resta 16. Posteriormente se ubíquelo en la escala correspondiente.

Escala	Puntuación
Vulnerabilidad al estrés	24-39 puntos.
Seriamente vulnerable al estrés	40-60 puntos
Extremadamente vulnerable al estrés	Más de 60 puntos.

Inventario De Autoestima De Coopersmith⁴⁴

Este cuestionario fue elaborado por Coopersmith a partir de estudios realizados en el área de la autoestima. Tiene como objetivo conocer el nivel de autoestima de los individuos y está conformado por 25 proposiciones (ítems) donde el sujeto debe responder de manera afirmativa o negativa.

Se califica otorgando un punto en aquellos ítems que están redactados en sentido positivo y a los cuales el sujeto responde afirmativamente, estos ítems son: 1,4,5,8,9,14,19,20.

Cuando el sujeto contesta “no”, en alguno de ellos, se le da 0 en la puntuación de ese ítem. Al final son sumados estos puntajes obteniéndose una puntuación total.

Este resultado se interpreta a partir de una norma de percentiles confeccionada para clasificar a los sujetos en función de tres niveles:

Nivel alto de autoestima: Los sujetos que se clasifican en este nivel alcanzan un puntaje entre 19 y 24 puntos. Los mismos obtienen puntos en la mayoría de los ítems que indagan felicidad, eficiencia, confianza en sí mismo, autonomía, estabilidad emocional, relaciones interpersonales favorables, expresando una conducta desinhibida en grupo, sin centrarse en sí mismos ni en sus propios problemas.

Nivel medio de autoestima: Los sujetos que se clasifican en este nivel los que puntúan entre 13 y 18 puntos. Los mismos presentan características de los niveles alto y bajo, sin que exista predominio de un nivel sobre otro.

Nivel bajo de autoestima: Los sujetos que se ubican en este grupo alcanzan un puntaje inferior a 12 puntos. Obtienen pocos puntos en los ítems que indican una adecuada autoestima y que fueron descritos anteriormente. En este sentido los sujetos de este nivel se perciben infelices, inseguros, centrados en sí mismos y en sus problemas particulares, temerosos de expresarse en grupos, donde su estado emocional depende de los valores y exigencias externas

Inventario De Beck⁴⁴

Este cuestionario fue creado por Beck, Medelson y Erbaught, a partir de un estudio realizado con 300 pacientes de una clínica psiquiátrica universitaria entre 1964 -1966. El mismo ha demostrado ser efectivo para valorar la existencia y profundidad de la depresión.

Consta de 21 ítems:

1- Estado de ánimo.

2- Pesimismo.

3- Descontento.

4- Sentimiento de culpa.

5- Necesidad de castigo.

6- Odio hacia sí mismo.

7- Auto acusación

8- Impulso suicida.

9- Llanto.

10- Irritabilidad.

12- Incapacidad de decisión.

13- Imágenes del propio cuerpo.

14- Incapacidad para trabajar.

15- Trastornos del sueño.

16- Fatigabilidad.

17- Pérdida del apetito.

18- Pérdida de peso.

19- Hipocondría.

20- Pérdida de la libido.

Cada uno de estos ítems, significan síntomas de depresión, están compuestos por frases correspondientes a grados de profundidad de dichos síntomas.

Cada ítem consta de 4 frases cada una con un valor de 0, 1, 2 ó 3 puntos de acuerdo al nivel de profundidad del sistema que evalúe. En función de la frase que marque el sujeto en cada ítem se le otorga una puntuación:

Al final de la prueba se suman los puntos obtenidos, lo cual representa una medida de la depresión, es decir, la profundidad sentida por él, ya que el cuestionario se basa en juicios personales de cada sujeto. La puntuación total se ubica en la escala de intervalos siguiente:

Puntuación	Nivel de depresión
1-10	Estos altibajos son considerados normales.
11-16	Leve perturbación del estado de ánimo.
17-20	Estados de depresión intermitentes.
21-30	Depresión moderada.
31-40	Depresión grave.
+ 40	Depresión extrema.

* Una puntuación persistente de 17 o más indica que puede necesitar ayuda profesional.

Maslach Burnout Inventory (MBI)⁴⁵

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

Subescala de Agotamiento Emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Despersonalización. Esta formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Realización Personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

El punto de corte para Burnout puede establecerse según los siguientes criterios:

Subescalas	Puntuación obtenida	Interpretación
	27	Nivel de Burnout Alto
Agotamiento emocional (EE)	19-26	Nivel de Burnout Intermedio
	Menor a 19	Niveles de Burnout bajos o muy bajo.
Despersonalización (D)	superiores a 10	Nivel alto de despersonalización
	6 a 9	Medio de despersonalización
	menor de 6	Bajo grado de despersonalización
Realización Personal (PA)	0 a 30	Baja realización personal
	34 a 39	Intermedia
	Superior a 40	Sensación de logro

Puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.

15. Resultados

Se obtuvo una muestra de 532 trabajadores usuarios de la UMF No. 15, se eliminaron 32 por cuestionario incompleto y uno por presentar una edad muy extrema en relación con el resto de la población muestreada. Se analizó un total de 499 participantes con un rango de edad que va de 18 a 64 años, cuya media de edad fue de 35.59 años y desviación estándar de 10.82. El principal grupo de edad se encontró entre los 26 y 35 años (Tabla 1); la proporción de hombres fue de 42.3 % y 57.7 % mujeres.

En relación a las características sociodemográficas, el 33.5% eran casados, el 31.1% solteros, el 20% vivían en unión libre y el 8.2% eran separados (Tabla 2); el 37.9% vivía con esposa e hijos, el 30.7% con padres, el 14.2% solo con esposo, el 11.4% solo con hijos y el 5.8% solo (Tabla 3).

Dentro del nivel educativo, el 33.7% de los trabajadores terminó el bachillerato, el 31.3% nivel licenciatura y el 25.9% secundaria (Tabla 4).

Al describir las características ocupacionales encontramos que el 47.1% eran empleados generales, el 13.2% vendedores, el 13% jefe de empleados, el 8.4% técnicos, el 7% administrativos y el 6.2% obreros (Tabla 5); de éstos el 52.5% tiene una contratación tipo contrato y el 47.5% base. El 50.5% laboran en turno matutino, 36.7% en mixto, 9.4% vespertino y 3.4% nocturno (Tabla 6). El 40.3% labora 9 a 10hrs, el 34.7% 8 hrs el 11.2% más de 11 hrs, el 7.4% menos de 8 hrs y el 6.4% indefinidas. El 37.3 % de la muestra tenía una antigüedad menor a un año, el 35.1% 5 años, el 15.2% 10 años y el 6.4% más de 20 años.

En relación con los antecedentes heredofamiliares el 14.4% tiene algún familiar de rama directa que ha sido diagnosticado con depresión, ninguno con esquizofrenia o paranoia. En los antecedentes patológicos, el 10.6% ha presentado depresión, ninguno refirió el diagnóstico de esquizofrenia ni paranoia. En cuanto a la percepción de discriminación, el 28.1% se manifestó como víctima de esta acción.

El Inventario de violencia laboral IVAT-PANDO permite identificar la presencia de violencia y de acoso laboral, por ello se encontró que el 45.5% de la población se percibe como víctima de violencia con intensidad baja, en contraste con el acoso laboral psicológico, en donde el 20.2 % tiene la percepción de un alto nivel de acoso psicológico en el trabajo, el 10.4% bajo y el 5.4% medio (figura 1). Se encontró una prevalencia de 36.1% de acoso laboral psicológico. El 41.9% del mobbing se presentó en dirección vertical de superiores a empleados, el 13.8% fue horizontal, entre compañeros y el 9.6% fue mixto, de compañeros y superiores (Figura 2).

En relación a la descripción emocional, el 48.7% de los trabajadores presentan vulnerabilidad al estrés, 23% son seriamente vulnerables al estrés y el 3.2% son extremadamente vulnerables (Tabla 8). El 49.1% de la población tiene un nivel de

autoestima alto, el 30.7% medio y el 20.2% bajo (Tabla 9). El 19.6% presentan leve perturbación del estado de ánimo, el 5.6% estados de depresión intermitente, el 10% presentaron una depresión moderada y el 1.6% grave (Tabla 10).

Análisis Bivariado

Al analizar las proporciones de trabajadores que se percibieron víctimas de mobbing de acuerdo al sexo, se encontró que el 53.8% de la población femenina tuvo una percepción de acoso psicológico bajo, el 63% medio y el 66.3% alto, mientras que en los hombres el 46.2% fue bajo, el 37% medio y el 33.7% alto con una $p=0.208$ (Tabla 12); calculando las RMP, las mujeres tienen 60% de exceso de riesgo de percibirse como víctimas de acoso laboral alto en relación con el sexo masculino, ($p < 0.04$, $IC_{95\%} 1-2.55$) (Tabla 17). El grupo de edad más afectado por mobbing es el de 26 a 35 años en el cual el 33.7% se percibieron como víctimas de acoso alto, el 33.3% medio y el 30.8% bajo, $p=0.224$; sin embargo la edad no presenta ningún riesgo para ser víctimas de acoso laboral psicológico.

El 33.7% de los trabajadores casados se percibió víctima de acoso alto, el 29.6% y el 36.5% de los solteros se percibieron víctimas de acoso medio y bajo respectivamente $p=0.319$ (Tabla 12).

En cuanto a la escolaridad, el 38.5% de los que tienen licenciatura percibe acoso bajo, el 40.7% de quienes tienen secundaria acoso medio y 33.7% de quienes concluyeron bachillerato acoso alto $p=0.254$ (Tabla 12)

En el análisis de la presencia de mobbing relacionada con variables que describen el aspecto emocional de los trabajadores, se encontró que el 42.2% de aquellos que se perciben víctimas de acoso bajo y 63% de los que perciben acoso medio son vulnerables al estrés, mientras que 43.6% de los trabajadores que se perciben víctimas de acoso laboral psicológico alto son seriamente vulnerables al estrés $p < 0.000$ (Tabla 13); al calcular RMP se encontró que los trabajadores vulnerables al estrés tienen 2.37 veces más riesgo de percibirse víctimas de acoso alto ($p < 0.002$, $IC_{95\%} 1.16-4.81$), 3.51 veces más riesgo del acoso medio ($p < 0.06$, $IC_{95\%} 1-4.81$) y 29% de exceso de riesgo de percibirse víctimas de acoso bajo ($p < 0.62$, $IC_{95\%} 0.50-2.77$) que aquellos sin vulnerabilidad al estrés; quienes son seriamente vulnerables al estrés tienen 7.84 veces más riesgo percibirse como víctimas de acoso alto ($p < 0.000$, $IC_{95\%} 3.73-16.46$), 3.92 veces más riesgo del medio ($p < 0.1$, $IC_{95\%} 0.94-16.32$) y 2.49 veces más riesgo de acoso bajo ($p < 0.03$, $IC_{95\%} 1.05-5.58$) que los que no son vulnerables, por otro lado, los usuarios extremadamente vulnerables tienen 5 veces más riesgo de percibirse víctimas de acoso alto y bajo que aquellos no vulnerables (Tabla 17).

En relación con la percepción de la estima, el 42.3% de quienes se percibieron víctimas de acoso bajo mostraron un nivel de autoestima alto, el 37% de aquellos percibidos con acoso medio presentaron una autoestima alta, pero el mismo porcentaje mostró también una autoestima baja; mientras que el 39.6% de quienes se percibieron víctimas de acoso alto tuvieron un nivel autoestima medio

$p < 0.000$ (Tabla 13). Los trabajadores con autoestima baja tienen 5.19 veces más riesgo de percibirse víctimas de acoso alto ($p < 0.000$, IC_{95%} 2.83-9.5), 4.4 veces del medio ($p < 0.002$, IC_{95%} 1.72-11.25) y 3.2 veces del bajo ($p < 0.002$, IC_{95%} 1.55-6.62) que aquellos con autoestima alta (Tabla 17).

Analizando la presencia de depresión en trabajadores percibidos víctimas de mobbing se encontró que el 26.9% de quienes se perciben con acoso bajo, 22.2% de los del medio y 27.7% del alto tienen una leve perturbación del estado de ánimo $p < 0.000$ (Tabla 13). Al calcular riesgos, los usuarios con leve perturbación del estado de ánimo tienen 2.45 veces más riesgo de percibirse víctimas de acoso bajo ($p < 0.02$, IC_{95%} 1.19-5.03), 2.28 veces más para el nivel medio ($p < 0.1$, IC_{95%} 0.81-6.35) y 3.04 veces más para el alto ($p < 0.000$, IC_{95%} 1.72-5.36); en quienes tienen estados de depresión intermitente se encontró que el riesgo para percibirse con acoso bajo es de 4.87 veces ($p < 0.1$, IC_{95%} 0.81-6.35), para acoso medio es de 6.33 veces ($p < 0.02$, IC_{95%} 1.51-26.46) y en el caso de acoso alto 6.63 veces más que aquellos que no tienen alteración en su estado de ánimo ($p < 0.000$, IC_{95%} 2.59-16.99); en los trabajadores con depresión moderada el riesgo de percibirse víctima de acoso laboral psicológico bajo es de 2.02 veces más ($p < 0.25$, IC_{95%} 0.76-5.3), de 2.9 veces más ($p < 0.15$, IC_{95%} 0.87-9.7) en el caso del nivel medio y de 2.92 veces más ($p < 0.005$, IC_{95%} 1.41-6.05) en los de acoso alto; por razón de números de casos, se hizo un solo grupo para la depresión grave y extrema, en ellos se encontró que tienen 46% de exceso de riesgo para percibirse con acoso bajo ($p < 0.77$, IC_{95%} 0.16-12.61), 6.33 veces más riesgo para el medio ($p < 0.1$, IC_{95%} 1.15-34.75) y 5.42 veces más para el alto ($p < 0.006$, IC_{95%} 1.67-17.64) (Tabla 17).

Al describir el tipo de personalidad de los participantes, se encontró que el 64.5% de quienes se percibían víctimas de acoso bajo, el 70.4% del medio y el 82.2% del alto predominó el componente neurótico $p < 0.000$, mientras que el 82.7% de los de acoso bajo, el 74.1% del medio y el 72.3% de los del alto predominó la extroversión $p = 0.061$ (Tabla 13). Al calcular RMP se encontró que aquellos cuyo rasgo neurótico prevalece sobre el estable, tienen 4.7 veces más riesgo de percibirse con acoso laboral alto ($p < 0.000$, IC_{95%} 2.7-8.2) comparados con los que predomina el componente de estabilidad; los introvertidos tienen 96% de exceso de riesgo de percibirse como víctimas de acoso laboral alto ($p < 0.01$, IC_{95%} 1.16-3.33), comparados con los introvertidos (Tabla 17).

De los trabajadores que se perciben víctimas de acoso laboral psicológico alto, el 17.8% presentó Síndrome de Burnout, mientras que en los que se percibieron con acoso medio el 25.9% tenía este síndrome $p < 0.000$ (Tabla 14); al analizar los componentes para determinar la existencia de éste síndrome, se encontró que el 50% de los se percibían con acoso bajo tenía agotamiento emocional bajo o muy bajo $p < 0.000$, el 40.4% tuvo un grado bajo de despersonalización $p < 0.000$, pero el 38.5% mostró realización personal alta $p < 0.003$; en los que se percibieron con acoso medio, el 40.7% tuvo un alto nivel de agotamiento emocional $p < 0.000$, el 33.3% presentó un grado de despersonalización bajo y medio $p < 0.000$, y el 48.1% tuvo una realización personal baja $p < 0.003$; en el grupo que se percibió

con acoso alto el 46.5% tuvo agotamiento emocional alto $p < 0.000$, el 36.6% despersonalización alta $p < 0.000$ y el 37.6% realización personal intermedia $p < 0.003$ (Tabla 14). Al calcular riesgos se encontró que los trabajadores que presentan síndrome de Burnout tienen 5.54 veces más riesgo de percibirse como víctimas de acoso laboral psicológico alto ($p < 0.000$ IC_{95%} 2.56-11.97), 8.95 veces más riesgo de percibirse con acoso medio ($p < 0.000$ IC_{95%} 3.17-25.23) y 2.72 veces más riesgo de percibirse con acoso bajo ($p < 0.12$ IC_{95%} 0.91-8.07) que aquellos que no han desarrollado dicho síndrome (Tabla 17).

El 55.8% del grupo que se percibió víctimas de acoso laboral bajo no tienen percepción de disgusto en su trabajo, sin embargo el 55.6% y el 63.8% de quienes se percibieron acosados en nivel medio y alto si tienen sensación de disgusto en su trabajo, $p < 0.000$ (tabla 15). En el grupo en el cual se percibieron víctimas de acoso laboral bajo, el 71.2% y el 51.9% en grupo de acoso medio no se han percibido discriminados, mientras que el 76.2% de quienes han percibido acoso en nivel alto si se perciben discriminadas en sus lugares de trabajo, $p < 0.000$ (tabla 16); al realizar RMP se encontró que quienes se han sentido discriminados tienen 3.28 veces más riesgo de percibirse víctimas de acoso bajo ($p < 0.000$, IC_{95%} 1.64-6.59), 7.53 veces más del medio ($p < 0.000$, IC_{95%} 3.27-17.32) y 26 veces más riesgo de percibirse víctimas de acoso laboral alto ($p < 0.000$, IC_{95%} 14.61-46.35) en comparación con aquellos que no han sido discriminados (tabla 17).

Análisis Multivariado

Se realizó una regresión de Poisson para el análisis multivariado, haciendo un ajuste por edad se obtuvo que las mujeres tienen 7% más riesgo de percibirse como víctimas de acoso laboral en relación con los hombres ($p = 0.344$, IC_{95%} 0.92-1.23); aquellos en cuya personalidad predomina el componente de neuroticismo tienen 23% de exceso de riesgo de percibirse con mobbing, comparado con aquellos que son estables ($p < 0.012$ IC_{95%} 1.04-1.46), el componente de introversión o extroversión no genera ningún tipo de riesgo para percibirse víctimas de acoso laboral psicológico. Los que son extremadamente vulnerables al estrés tienen 24% de exceso de riesgo para percibirse como víctimas de algún tipo de acoso laboral psicológico en relación con aquellos que no tienen ningún tipo de vulnerabilidad al estrés ($p = 0.311$ IC_{95%} .82-1.89). Los niveles de autoestima no mostraron generar algún riesgo para percibirse como víctimas de mobbing. Las personas con estados intermitentes de depresión presentan un 12% ($p = 0.43$ IC_{95%} 0.83-1.50) de exceso de riesgo para ser víctimas de mobbing, la depresión moderada proporciona un exceso de riesgo del 15% ($p = 0.30$ IC_{95%} 0.87-1.51), la grave 92% ($p = 0.01$ IC_{95%} 1.12-3.28) y la severa 58% ($p = 0.06$ IC_{95%} 0.97-2.57) para percibirse como víctimas de acoso (Tabla 18).

En relación al Síndrome de Burnout, al analizar el componente de Agotamiento emocional se encontró que quienes tienen un alto nivel de agotamiento emocional tienen 33% ($p = 0.15$ IC_{95%} 0.89-1.99) de exceso de riesgo de percibirse víctimas de acoso laboral psicológico en comparación de los que no tienen dicho

agotamiento y los que tienen un nivel medio de agotamiento tienen 40% ($p=0.09$ IC 0.93-2.10) de exceso de riesgo para percibirse con problemática. Quienes tienen una realización personal baja tienen 47% ($p=0.000$ IC 1.20-1.79) de exceso de riesgo y los que tienen realización personal media tienen 61% ($p=0.000$ IC 1.33-1.93) de exceso de riesgo de percibirse víctima de acoso laboral psicológico. Los usuarios con un nivel alto de despersonalización tienen 2.08 veces más riesgo ($p=0.000$ IC 1.64-2.64), los que tienen un nivel medio tienen 54% ($p=0.000$ IC 1.22-1.95) de exceso de riesgo y los que tienen un nivel bajo tienen 45% ($p=0.000$ IC 1.21-1.74) de exceso de riesgo de percibirse víctimas de mobbing (Tabla 18).

16. Discusión

En México aún se tiene resistencia para abordar, entender y dimensionar el fenómeno del mobbing; es evidente la poca comprensión que se tiene sobre el tema ya que en las empresas se tiene la idea de no permitir abordar el tema con sus empleados pues ello desencadenaría una secuencia de quejas en los trabajadores; en ello radica la importancia de demostrar que los trabajadores mexicanos si son víctimas de acoso emocional para permitir el acceso a los centros de trabajo y detectar, medir y planear la forma de manejar dicha problemática.

Esta investigación es un gran acercamiento al fenómeno del mobbing en México ya que se abordó desde una perspectiva más amplia de lo que hasta ahora se había hecho pues se tomaron en cuenta aspectos emocionales del trabajador que podrían repercutir en su susceptibilidad al fenómeno y la menor capacidad de contender con él.

Este estudio ha mostrado que los trabajadores estudiados, usuarios de la UMF num 15 se perciben como víctimas de acoso laboral psicológico, encontrando una prevalencia de mobbing no tan alejada de lo reportado por otros estudios en el mundo ya que Pai y Cols en Taiwán⁴⁶ encontraron una prevalencia del 29.8% de mobbing, Gil-Monte³⁴ y Cols en Brasil muestran una prevalencias del 25.37% y en México Cruz-Perez³⁶ mostró una prevalencia del 26.4%.

Un aspecto importante que determino este estudio es que el acoso laboral psicológico es ligeramente más frecuente en mujeres, sin embargo no es estadísticamente significativo, en contraste Leymann¹⁵ menciona que el mobbing no se relaciona con el género, aunque Piñuel²⁸ y el Dr. Pando Moreno afirman que es más frecuente en el grupo femenino³⁵, sin embargo ellos no determinaron riesgo, lo cual si se hizo en la actual investigación, calculando que las mujeres tienen 60% de exceso de riesgo de percibirse víctimas de acoso psicológico en comparación con los hombres. Por otro lado, dentro de este mismo tema, solo se ha abordado el aspecto del sexo, no la perspectiva de género, mostrando únicamente las proporciones de acuerdo a hombres y mujeres y no las características que permitirían determinar los roles de éstos. Hace un par de décadas se pensaba que el problema se relacionaba con el rol que la mujer debía desarrollar en casa y no en el ámbito laboral, encontrando resistencia a su ingreso en los lugares que hasta ese momento habían sido ocupados por hombres, sin embargo a pesar de que ahora se encuentran proporciones altas de mujeres en los trabajos, y muchas de ellas ocupan puestos en jefaturas, se observa que éstas continúan percibiéndose un poco más afectadas; se podría pensar que es un problema de género, ya que seguramente se relaciona con el propio trato entre mujeres o con las características de labilidad emocional que las caracterizan, sin embargo, es necesario profundizar en la investigación de perspectiva de género en el ámbito laboral y el desarrollo del acoso psicológico en este escenario,

buscando una explicación del porque ocurre más frecuentemente en el sexo femenino.

Otro aspecto importante que se determino en este estudio los trabajadores que se percibieron víctimas de acoso emocional tenían niveles elevados de estrés, ello coincide con lo reportado por Kreiner⁴⁷ y Cols quienes mencionan que las víctimas de mobbing con desordenes de estrés postraumático presentaron niveles más altos de estrés y depresión; con el diseño de estudio de esta investigación no se determina si el estrés y la depresión son consecuencia del mobbing, sin embargo existe plausibilidad en el hecho de que sean efecto del daño emocional que se le genera a una persona que ha sido víctima del acoso laboral psicológico por largo tiempo y que ha desarrollado un estrés postraumático. Con lo anterior se brinda la pauta para desarrollar en el futuro investigaciones con diseños que permitan estudiar el efecto del fenómeno del mobbing.

La personalidad es una característica única de cada ser humano, que se va forjando a través de vivencias y ésta puede cambiar de acuerdo al medio en que el individuo se desenvuelva, por ello fue importante investigarla como variable en el presente estudio y se ha encontrado que en las persona cuya personalidad predomina el componente neurótico tienen mayor riesgo de percibirse víctimas de mobbing que las que son estables, lo anterior coincide con lo encontrado por Pai⁴⁶ y Cols, quienes mostraron que el mobbing se asoció a la ansiedad con un riesgo de 2.7, con respecto a esto, las personas en las que predomina su rasgo neurótico sobre el estable tienen niveles elevados de ansiedad e inestabilidad, de ahí la importancia de determinar el tipo de personalidad de los trabajadores ya que ello orientaría hacia los susceptibles y permitiría otorgarles herramientas para contender con la problemática en caso de que sean víctimas.

Una característica importante de esta investigación fue medir la presencia de depresión en los trabajadores que participaron, aunque por el diseño de estudio no se puede saber si el acoso fue antes o después de la depresión, se determino la existencia de esta patología en una alta proporción de trabajadores, dicha información coincide con un estudio realizado por Figueredo-Ferraz⁴⁸ y Cols quien demostró que los empleados que cumplen criterios para mobbing presentan niveles significativamente más altos de síntomas depresivos que quienes no cumplen con los criterios. Por otro lado, sería interesante determinar si las personas con tendencia a la depresión son más propensas al mobbing, lo cual se determinaría con otro diseño de investigación. Lo relevante de la detección de depresión en trabajadores, tanto para si ya presenta la patología o la adquirió como consecuencia del mobbing, es que en ambos es dañino para el trabajador, es decir, en el caso de patología previa, podrían ser más susceptibles a ser presas de acosadores ya que según Freud la depresión es la existencia de un superego excesivamente exigente, es decir, poseen un excesivo sentido del deber y la obligación, dato que se ha mencionado en este estudio como característica de muchas personas acosadas; por otro lado, de acuerdo al psicoanálisis, las personas depresivas desde pequeñas son muy sensibles a la sensación de abandono (sea real o imaginario), por lo cual su autoestima y su autovaloración

dependen de la aprobación y el afecto de los demás, de tal modo que se ven incapaces de superar la frustración cuando por cualquier circunstancia son rechazados, criticados o abandonados, esto es importante porque las personas deprimidas pueden percibir un acoso emocional que en realidad no existe ya que tienen distorsionada su realidad; Beck dice que las alteraciones emocionales surgen en aquellas personas que poseen una visión negativa y errónea de la realidad, basadas en actitudes disfuncionales poco realistas que impregnan y condicionan su percepción de la realidad; en términos de psicología cognitiva, estas personas poseen esquemas distorsionados de la realidad, generando errores sistemáticos en la forma de procesar la información que a la postre, conducen a lo que se denomina triada cognitiva negativa, es decir, un contenido negativo en la visión de sí mismo, del mundo y del futuro⁴⁹. Con lo anterior se entiende que determinar la presencia de depresión en los trabajadores es muy importante ya que además de tener graves consecuencias en términos de sufrimiento individual, tiene gran impacto en el funcionamiento social y la capacidad laboral de las personas, ya que conjuntamente con el ausentismo existen tres consecuencias de la depresión sobre la capacidad de trabajar, desde lo individual primero, necesitan un esfuerzo extra para ser productivos durante su trabajo; segundo, experimentan limitaciones específicas en su capacidad de trabajar incluyendo tareas cognitivas e interpersonales, el manejo y la gestión del tiempo y el cumplimiento de las demandas de resultados. Ahora se puede explicar porque muchos trabajadores que califican para ser víctima del acoso podrían en realidad no serlo, mas bien, podría ser que han disminuido su rendimiento y por ello perciben que se les molesta demasiado en los aspectos laborales, además de que tienen una percepción de su alrededor distorsionada⁵⁰.

Una importante variable estudiada fue el síndrome de Burnout, dentro de esto se encontró que aquellos trabajadores que desarrollan más alguno de los componentes que permiten la integración del síndrome del quemado tienen más riesgo de percibirse como víctimas de acoso laboral psicológico ya que aunque no hayan desarrollado como tal el síndrome, hay aspectos componentes de éste que aumentan el riesgo para ser víctimas, por ejemplo quienes tienen alto nivel de agotamiento emocional y/o de despersonalización que los que tienen niveles bajos, este dato coincide con lo reportado por Dikmetas⁵¹ y cols en Turquía, quienes encontraron relación entre mobbing, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Una fortaleza de este estudio fue el análisis de variables relacionadas con el aspecto emocional del trabajador, sin embargo la debilidad fue la imposibilidad de aleatorizar por la problemática de ingresar a los centros laborales dado el desconocimiento y/o mal conocimiento del tema; por otro lado esta investigación solo aporta validez interna y aunque no se puede hacer inferencia a la población de la cual se extrajo la muestra, arroja un resultado importante porque nos da la pauta para realizar más investigaciones sobre el tema, abordado desde otros puntos que permitan su descripción en la población mexicana.

17. Conclusión

Los trabajadores estudiados, usuarios de la UMF No 15 del IMSS se perciben víctimas del acoso laboral psicológico.

La personalidad en la que predomina el componente neurótico y la vulnerabilidad al estrés en cualquiera de sus etapas están relacionadas con el mobbing en los trabajadores estudiados, usuarios de la UMF No. 15 del IMSS.

El nivel de autoestima no tiene una clara relación con el mobbing en los trabajadores estudiados, usuarios de la UMF No. 15 del IMSS.

Los trabajadores estudiados que se perciben como víctimas de mobbing presentan alteraciones emocionales como depresión y Sx de Burnout, ello demuestra la importancia de estudiar la presencia de estas patologías en estos grupos, recordando que si la mente no está bien, el cuerpo tampoco y ello se refleja en lo que somos y hacemos.

Es necesario continuar investigaciones que permitan difundir la importancia del manejo del mobbing como problemática laboral y social.

Se sugieren otros diseños de investigación que permitan explorar las distintas aristas del mobbing.

Este estudio sugiere la aplicación del instrumento de IVAT-PANDO en los centros de trabajo, buscando hacer un primer diagnóstico sobre acoso laboral psicológico.

18. Referencias Bibliográficas

1. Bencomo TZ. El trabajo visto desde una perspectiva social y jurídica. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*. 2008; (7):27-57.
2. Rieznik P. Trabajo, una definición antropológica. Dossier: Trabajo, alienación y crisis en el mundo contemporáneo. *Razón y Revolución*. 2001; (7): 1-21.
3. Noguera JA. El concepto de trabajo y la teoría social crítica. *Papers*. 2002;(68):141-168.
4. Teorías motivacionales. Capítulo 2. Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/544/3/Capitulo2.pdf>.
5. Caballero-Rodriguez K. El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado*. 2002; 6 (1-2). Disponible en: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>.
6. ILO/WHO. Committee on occupational health session, Ginebra. Factores Psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. 1984.
7. Parra M. Conceptos básicos en salud laboral. OIT. Chile; 2003; pp: 2-5, 23
8. Uribe, J. Violencia y acoso en el trabajo. *Mobbing. Manual Moderno*. México; 2011.
9. Einarsen, S., & Raknes, B. I. Harassment in the workplace and victimization of men. *Violence and Victims*; 1994;(12):247-263.
10. Einarsen, S. Harassment and bullying at work. A review of the Scandinavian approach. *Aggression and violent behavior*. 2000;5(4):379-401.
11. Einarsen S, Leymann H. Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*. 1990; 5(2): 119-126.
12. Vartia M. (1996). Desources of bullying-psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Works and organizational psychology*; 2000; 5(2): 203-214.
13. Ocegüera-Avalos A, Aldrete-Rodriguez G, Ruiz-Moreno AG. Estudio comparado de la legislación del Mobbing en Latinoamérica. *Acta republicana Política y Sociedad*. 2009 ; (8): 83-94.
14. Piñuel I. *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sol Térrea; 2001.
15. Leymann H. El contenido y desarrollo del mobbing en el trabajo. *European journal of work and organizational psychology*. 1996; 5(2): 165-184.
16. Gimeno-Lahoz R. *La Presión Laboral Tendenciosa: el Mobbing desde la óptica de un juez*. Girona. 2009.
17. Rojas Chávez AM. El acoso o «mobbing» laboral. *Revista de derecho*. 2005;(24): 230-245.
18. Quiceno JM, Alpi SV. Burnout: “Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT)”. *Acta Colombiana de Psicología*. 2007; 10 (2):117-125.
19. Alcover CM, Martínez D, Rodríguez F, Domínguez R. *Introducción a la Psicología del Trabajo*. España: imprenta Fareso S. A. 2004.
20. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*. 2006. 18: 13-25.

21. Matthiensen SB, Einarsen S. MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2001; 10: 467-484.
22. Zapf D, Gross C. Conflict escalation and coping with workplace bullying. A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2001; 10:497-522.
23. Fondevila G. El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción. *Revista Mexicana de Sociología*. 2008; 70 (2):305-329.
24. Mazzáfero VE. *Medicina y Salud Pública*. EUDEBA: Buenos Aires. 1999. Disponible en: http://www.fmed.uba.ar/depto/sal_seg/salud_laboral1.pdf.
25. Peralta MC. El acoso laboral "Mobbing" perspectiva psicológica. *Revista de estudios sociales*. 2004;(18):111-122.
26. Arciniega RS. El acoso Moral (Mobbing) en las Organizaciones Laborales. *Psicología Iberoamericana*. 2009; 7(2):13-23.
27. Kahale-Carrillo DT. El acoso moral en el trabajo (*mobbing*): solución a un antiguo problema desde una nueva perspectiva jurídica. *Boletín de la Facultad de Derecho*. 2003; (23).
28. Trujillo-Flores MM, Valderrabano-Almegua ML, Hernandez-Mendoza R. Mobbing: Historia, causas, efectos y propuestas de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 2007; 17(29): 71-91.
29. Pranjić N, Males-Bilić L, Beganlić A, Mustajbegović J. Mobbing, Stress and Work Ability Index among Physician in Bosnia and Herzegovina: Survey Study. *CroatMed J*. 2006; (47):750-8.
30. Lee, D. An analysis of workplace bullying in the UK. *Personnel Review: Farnborough*. 2000;29 (5): 593-610.
31. Pando-Moreno M, Aranda-Beltrán C, Olivares-Álvarez DM. Análisis factorial confirmatorio del inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador. *LIBERABIT*. 2012; 18 (1): 27-36.
32. Parra-Osorio L, Acosta-Fernández M. La investigación cuantitativa del acoso psicológico laboral en los sectores de educación superior y de salud. Una revisión sistemática. *Entramado*. 2010; 6 (1):158-172.
33. Macía-Sepúlveda, F. Aplicación y evaluación psicométrica del test IVAPT-PANDO en dos centros de atención primaria. *Psicología y Salud*. 2008;18(02):247-254.
34. Gil-Monte PR, Carretero N, Desamparados-Roldán M, Caro M. estudio piloto sobre la Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad. *Aletheia*. 2006;(23): 7-16.
35. Aldrete-Rodríguez MG, Pando-Moreno M, Aranda-Beltrán C, Torres-López TM. Acoso Psicológico en el trabajo: ¿Un problema de género?. *Enseñanza e Investigación e Psicología*. 2006;11(01):53-56.
36. Cruz-Pérez O, Ovalle-Sosa MJ, Pando-moreno M. Mobbing y estrés en académicos de la universidad de ciencias y artes de Chiapas. Segundo foro de las Americas en investigación sobre factores psicosociales Estrés y Salud Mental en el Trabajo. 2008.

37. Pando-Moreno M, Aranda-Beltrán C, Aldrete-Rodríguez G, Reynaga-Estrada P. Autoestima y Redes Sociales de apoyo como factores Protectores de Mobbing en Docentes. *Revista de Salud Pública y Nutrición*. 2006; 7 (2):1-10.
38. Pando-Moreno M, Aranda-Beltrán C, Preciado-Serrano L, Chaves FA, Salazar-Estrada JG. Validez y Confiabilidad del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO). *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 2006;11(002):319-332.
39. Delgadillo-Morales PL, Sanchez Román FR. Prevalencia de Mobbing en el personal de enfermería de un Hospital del Sector Salud. Tercer foro de las Americas en investigación sobre factores psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo. 2010.
40. Juárez-García A, Hernández-Mendoza E, Ramírez-Paez JA. Mobbing un riesgo psicosocial latente en el trabajo de enfermería. *RevEnferm IMSS* 2005; 13(3): 153-160.
41. Coutinho L, Scazufca M, Menezes PR. Methods for estimating prevalence ratios in cross-sectional studies *Rev Saúde Pública* 2008;42(6).
42. Katon WJ, Young BA, Russo Jm Lin EHB, Ludman EJ et al. Association of Depression With Increased Risk of Severe Hypoglycemic Episodes in Patients With Diabetes. *Ann Fam Med* 2013;11:245-250
Doi:10.1370/afm.1501.
43. Zambrano-Cruz R. Revisión Sistemática del Cuestionario de Personalidad de Eysenck. *LIBERABIT*. 2011; 17(2): 147-155.
44. López-Angulo LM, Cabrera GM, Preter M, Toledo YL, Miranda A, Regueira B et al. Instrumentos de evaluación psicológica. Disponible en:<http://www.forumcyt.cu/UserFiles/forum/Textos/0601897.pdf>.
45. Maslach C. y Jackson S.E. Maslach Burnout Inventory. Manual MBI, Inventario Burnout de Maslach. Madrid: TEA. Disponible en:<http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/anexo13.shtml>.
46. Pai HC, Lee S. Risk factor for workplace violence in clinical registered nurses in Taiwan. *J ClinNurs*, 2011, may;20 (9-10): 1405-12. Doi: 10.1111/j.1365-2702.2010.03650.x.
47. Kreiner B, Sulyok C, Rothenhausler HB. Does mobbing cause posttraumatic stress disorder? Impact of coping and personality. *Neuropsychiatr*.2008;22(2):112-23.
48. Figueiredo-Ferraz H, Gil-Monte PR, Olivares-Faúndez VE. Influence of mobbing (workplace bullying) on depressive symptoms: a longitudinal study among employees working with people with intellectual disabilities. *J Intellect Disabil Res*, 2013 doi: 10.1111/jir.12084.
49. Vazquez C, Sanz J. Trastornos depresivos (I): datos clínicos y modelos teóricos. *Manual de psicopatología*. Valencia, 1991. vol 2; pp 717-784.
50. Nieuwenhuijsen K, Bultmann U, Neumeyer-Gromen A, Verhoeven AC, Verbeek JH, Feltz-Cornelis CM. Interventions to improve occupational health in depressed people. *Cochrane Database of Systematic Review* 2008, Issue 2. Art No: CD006237 doi: 10.1002/14651858.CD006237.pub2.

51. Dikmetas E, Top M, Ergin G. An Examination of mobbing and burnout of residents. Turk Psikiyatri Derg. 2011;22(3):137-149.

ANEXO 1: Tablas y Gráficos

Tabla 1. Grupos de edad

Edad	n	%
18-25 años	96	19.2
26-35 años	189	37.9
36-45 años	115	23.0
46-55 años	69	13.8
56-65 años	30	6.0

Tabla 2. Estado civil

Estado civil	n	%
Soltero	155	31.1
Casado	167	33.5
Viudo	10	2.0
Divorciado	26	5.2
Separado	41	8.2
Unión libre	100	20.0

Tabla 3. Cohabitación

Cohabitación	n	%
Solo	29	5.8
Solo con esposo (a)	71	14.2
Esposa (o) e hijo (s)	189	37.9
Solo con hijo (s)	57	11.4
Padres	153	30.7

Tabla 4. Nivel educativo

Escolaridad	n	%
Primaria	20	4.0
Secundaria	129	25.9
Bachillerato	168	33.7
Licenciatura	156	31.3
Posgrado	26	5.2

Tabla 5. Ocupación

Ocupación	n	%
Obrero	31	6.2
Jefe de empleados	65	13.0
Empleado general	235	47.1
Técnico	42	8.4
Vendedor	66	13.2
Administrativo	35	7.0
Docencia	11	2.2
Otro	14	2.8

Tabla 6. Turno

Turno	n	%
Matutino	252	50.5
Vespertino	47	9.4
Nocturno	17	3.4
Mixto	183	36.7

Tabla 7. Horas laboradas al día

Horas laboradas al día	n	%
Menos de 8 hrs	37	7.4
8 hrs	173	34.7
9 a 10 hrs	201	40.3
Más de 11hrs	56	11.2
Indefinidas	32	6.4

Figura 1. Comparación entre la Presencia de Violencia y Acoso laboral

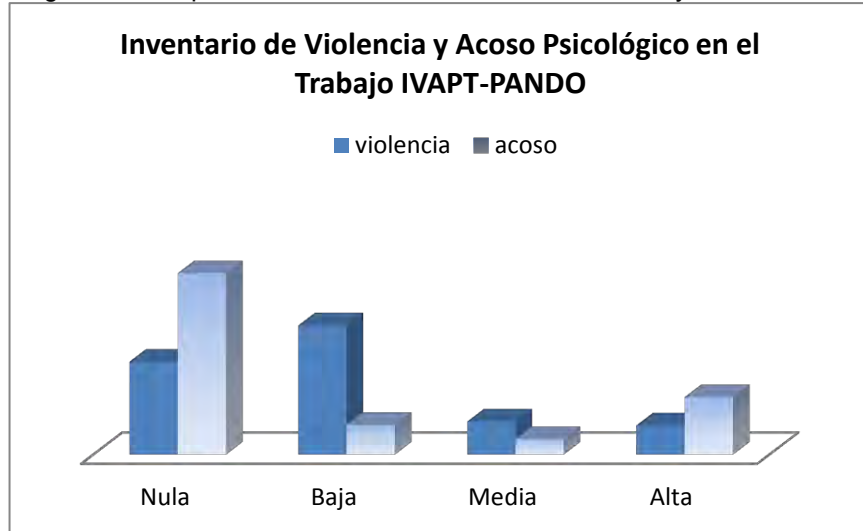


Figura 2. Dirección del Acoso Laboral Psicológico



Tabla 8. Vulnerabilidad al estrés

Clasificación	n	%
Ninguna vulnerabilidad	125	25.1
Vulnerabilidad	243	48.7
Seramente Vulnerable	115	23.0
Extremadamente vulnerable	16	3.2

Tabla 9. Nivel de autoestima

Clasificación	n	%
Alto	245	49.1
Medio	153	30.7
Bajo	101	20.2

Tabla 10. Depresión

Clasificación	N	%
Normal	308	61.7
Leve	98	19.6
Intermitente	28	5.6
Moderada	50	10.0
Grave	8	1.6
Extrema	7	1.4

Tabla 11. Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout	n	%
Si	42	8.4
No	457	91.6

Tabla 12. Aspectos Sociodemográficos relacionados a la presencia de Acoso Laboral Psicológico

		Acoso Psicológico en el Trabajo				
		Nula	Baja	Media	Alta	p*
Sexo	Masculino	44.8%	46.2%	37.0%	33.7%	0.208
	Femenino	55.2%	53.8%	63.0%	66.3%	
Edad	18-25 años	20.4%	28.8%	18.5%	10.9%	0.224
	26-35 años	40.8%	30.8%	33.3%	33.7%	
	36-45 años	20.4%	23.1%	33.3%	28.7%	
	46-55 años	12.9%	11.5%	11.1%	18.8%	
	56-65 años	5.6%	5.8%	3.7%	7.9%	
Escolaridad	Primaria	4.1%	0.0%	0.0%	6.9%	0.254
	Secundaria	23.2%	25.0%	40.7%	30.7%	
	Bachillerato	33.5%	34.6%	33.3%	33.7%	
	Licenciatura	33.2%	38.5%	22.2%	23.8%	
	Posgrado	6.0%	1.9%	3.7%	5.0%	
Estado Civil	Soltero	32.0%	36.5%	29.6%	25.7%	0.319
	Casado	34.2%	32.7%	25.9%	33.7%	
	Viudo	1.9%	1.9%	0.0%	3.0%	
	Divorciado	4.7%	3.8%	3.7%	7.9%	
	Separado	7.2%	0.0%	18.5%	12.9%	
	Unión libre	20.1%	25.0%	22.2%	16.8%	
Religión	Católico	80.9%	82.7%	77.8%	87.1%	0.489
	Evangélico	19.1%	17.3%	22.2%	12.9%	

*ji cuadrada

Tabla 13. Aspectos Emocionales en Relación a la Presencia de Acoso Laboral Psicológico

		Acoso Psicológico en el Trabajo				p*
		Nula	Baja	Media	Alta	
Vulnerabilidad al Estrés	Ninguna vulnerabilidad	31.3%	21.2%	11.1%	10.9%	0.000
	Vulnerabilidad	50.5%	44.2%	63.0%	41.6%	
	Seramente Vulnerable	16.0%	26.9%	22.2%	43.6%	
	Extremadamente vulnerable	2.2%	7.7%	3.7%	4.0%	
Nivel de Autoestima	Alto	58.0%	42.3%	37.0%	27.7%	0.000
	Medio	28.8%	26.9%	25.9%	39.6%	
	Bajo	13.2%	30.8%	37.0%	32.7%	
Depresión	Normal	71.5%	50.0%	44.4%	41.6%	0.000
	Leve perturbación del estado de ánimo	15.7%	26.9%	22.2%	27.7%	
	Estados de depresión intermitente	2.8%	9.6%	11.1%	10.9%	
	Depresión moderada	8.2%	11.5%	14.8%	13.9%	
	Depresión grave	1.6%	0.0%	7.4%	1.0%	
	Depresión extrema	.3%	1.9%	0.0%	5.0%	
Personalidad con una Dimensión (1)	Estabilidad	50.8%	36.5%	29.6%	17.8%	0.000
	Neuroticismo	49.2%	63.5%	70.4%	82.2%	
Personalidad con una Dimensión (2)	Extroversión	83.7%	82.7%	74.1%	72.3%	0.061
	Introversión	16.3%	17.3%	25.9%	27.7%	

*ji cuadrada

Tabla 14. Presencia de Síndrome de Burnout en Acoso Laboral Psicológico

		Acoso Psicológico en el Trabajo				
		Nula	Baja	Media	Alta	p*
Síndrome de Burnout	Si	3.8%	9.6%	25.9%	17.8%	0.000
	No	96.2%	90.4%	74.1%	82.2%	
Agotamiento emocional	Ninguno	6.9%	1.9%	3.7%	2.0%	0.000
	Bajo o muy bajo	68.7%	50.0%	37.0%	29.7%	
	Intermedio	13.5%	25.0%	18.5%	21.8%	
	Alto	11.0%	23.1%	40.7%	46.5%	
Realización Personal	Alta	48.0%	38.5%	33.3%	26.7%	0.003
	Intermedia	27.6%	30.8%	18.5%	37.6%	
	Baja	24.5%	30.8%	48.1%	35.6%	
Despersonalización	Ninguno	50.8%	19.2%	18.5%	10.9%	0.000
	Bajo	28.8%	40.4%	33.3%	35.6%	
	Medio	11.3%	21.2%	33.3%	16.8%	
	Alto	9.1%	19.2%	14.8%	36.6%	

*ji cuadrada

Tabla 15. Sensación de Disgusto en el Trabajo en Relación al Acoso Laboral Psicológico

		Acoso Psicológico en el Trabajo				
		Nula	Baja	Media	Alta	p*
Sensación de Disgusto en el trabajo	Si	18.8%	44.2%	55.6%	68.3%	0.000
	No	81.2%	55.8%	44.4%	31.7%	

*ji cuadrada

Tabla 16. Percepción de Discriminación en el Trabajo en Relación al Acoso Laboral Psicológico

		Acoso Psicológico en el Trabajo				
		Nula	Baja	Media	Alta	P
Discriminación	Si	11.0%	28.8%	48.1%	76.2%	0.000
	No	89.0%	71.2%	51.9%	23.8%	

*ji cuadrada

Tabla 17. Razones de Momios de Prevalencia

		BAJO			MEDIO			ALTO		
		RMP	IC	p*	RMP	IC	p*	RMP	IC	p*
SEXO	Masculino	1			1			1		
	Femenino	0.94	0.52-1.7	0.08	1.38	0.61-3.11	0.43	1.6	1-2.55	0.04
EDAD	56-65 años	1			1			1		
	18-25 años	1.38	0.36-5.31	0.87	1.381	0.15-12.6	0.82	0.38	0.13-1.08	0.12
	26-35 años	0.73	0.19-2.78	0.93	24	0.14-10.42	0.76	0.50	0.19-1.26	0.22
	36-45 años	1.10	0.28-4.35	0.84	2.49	0.29-20.99	0.65	1.00	0.39-2.57	0.81
	46-55	0.87	0.19-3.9	0.82	1.31	0.12-13.53	0.74	1.04	0.38-2.81	0.86
COMORBILIDADES	Ninguna	1			1			1		
	Depresión	0.72	0.20-2.47	0.6	1.47	0.41-5.22	0.54	3.27	1.75-6.11	0.000
PERSONALIDAD 1	Estabilidad	1			1			1		
	Neuroticismo	1.79	0.97-3.28	0.05	2.4	1.04-5.7	0.03	4.7	2.7-8.2	0.000
PERSONALIDAD 2	Extroversión	1			1			1		
	Introversión	1.07	0.49-2.33	0.85	1.79	0.72-4.46	0.2	1.96	1.16-3.33	0.01
DISCRIMINACIÓN	No	1			1			1		
	Si	3.28	1.64-6.59	0.000	7.53	3.27-17.32	0.000	26	14.61-46.36	0.000
ESTRÉS	Ninguna	1			1			1		
	Vulnerabilidad	1.29	0.60-2.77	0.62	3.51	1-4.81	0.06	2.37	1.16-4.81	0.002
	Seriamente vulnerable	2.49	1.05-5.88	0.03	3.92	0.94-16.32	0.1	7.84	3.73-16.46	0.000
	Extremadamente vulnerable	5.19	1.3-20.59	0.03	4.76	0.43-51.93	0.67	5.19	1.31-20.59	0.030
AUTOESTIMA	Alta	1			1			1		
	Media	1.27	0.62-2.61	0.62	1.4	0.51-3.81	0.68	2.87	1.66-4.94	0.000
	Baja	3.2	1.55-6.62	0.002	4.4	1.72-11.25	0.002	5.19	2.83-9.5	0.000
DEPRESIÓN	Normal	1			1			1		
	Leve perturbación	2.45	1.19-5.03	0.02	2.28	0.81-6.36	0.1	3.04	1.72-5.36	0.000
	Intermitentes	4.87	1.51-15.63	0.01	6.33	1.51-26.46	0.02	6.63	2.59-16.99	0.000
	Moderada	2.02	0.76-5.3	0.25	2.9	0.87-9.7	0.15	2.92	1.41-6.05	0.005
	Grave y extrema	1.46	0.16-12.61	0.77	6.33	1.15-34.75	0.1	5.42	1.67-17.64	0.006
BURNOUT	No	1			1			1		
	Si	2.72	0.91-8.07	0.12	8.95	3.17-25.23	0.000	5.54	2.56-11.97	0.000

*ji cuadrada

Tabla 18. Análisis multivariado

VARIABLE		IRR	IC 95%	p*
Sexo	Masculino			
	Femenino	1.07	.92-1.23	0.344
Personalidad 1	Estabilidad			
	Neuroticismo	1.23	1.04 - 1.46	0.012
Personalidad 2	Introversión			
	Extroversión	.89	.74 - 1.07	0.234
Vulnerabilidad al estrés	Ninguna	.73	.60 - .89	0.002
	Seramente vulnerable	.83	.66 - 1.07	0.152
	Extremadamente vulnerable	1.24	.82 - 1.89	0.311
Autoestima	Nivel alto			
	Nivel intermedio	.99	.83 - 1.18	0.962
	Nivel bajo	.86	.68 - 1.08	0.212
Depresión	Normal			
	Leve perturbación	1.01	.83 - 1.23	0.862
	Estados intermitentes	1.12	.83 - 1.50	0.436
	Moderada	1.15	.87 - 1.51	0.300
	Grave	1.92	1.12 - 3.28	0.017
	Severa	1.58	.97 - 2.57	0.063
Agotamiento emocional	Ninguno			
	Bajo	.99	.69 - 1.42	0.965
	Medio	1.40	.93 - 2.10	0.098
	Alto	1.33	.89 - 1.99	0.159
Realización personal	Alta			
	Media	1.61	1.33 - 1.93	0.000
	Baja	1.47	1.20 - 1.79	0.000
Despersonalizado	Ninguno			
	Baja	1.45	1.21 - 1.74	0.000
	Media	1.54	1.22 - 1.95	0.000
	Alta	2.08	1.64 - 2.64	0.000

*Regresión de Poisson

ANEXO 2: Instrumentos de Medición

	trabajo 3. Otro y ¿cuál ?	
11. Un médico me diagnosticó alguna de las siguientes enfermedades:	1. No me han diagnosticado ninguna enfermedad 2. Depresión 3. Esquizofrenia 4. Paranoia	
12. En caso de haber contestado afirmativamente la pregunta anterior, ¿cuánto tiempo tiene de presentar su enfermedad?		
13. ¿Ha tomado pastillas para la depresión (fluoxetina, prozac, amitriptilina etc.) alguna vez en su vida?	1. Si	2. No
14. ¿Alguno de sus familiares (abuelos, padres o hermanos) han presentado alguna de las siguientes enfermedades?	1. Depresión 2. Esquizofrenia	3. Paranoia 4. Ninguna
15. Se siente discriminado en su lugar donde labora	1. Si	2. No
16. Discriminación implica hacer una distinción o segregación (separación) que atenta contra la igualdad/Creerse superior a otra persona y así, maltratarle física y/o mentalmente causando efectos negativos en la otra persona. Con base en esta definición, usted se considera discriminado en el lugar donde labora	1. Si	2. No

Inventario De Violencia Y Acoso Psicológico en el Trabajo

(IVAPT-PANDO)

El cuestionario que está usted a punto de contestar tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo. Para ello se requiere que conteste los dos incisos con sus preguntas. El primero, que es el inciso (A), se refiere a la frecuencia con la que ocurre lo que se pregunta, el segundo (B) alude a la frecuencia con que eso le ocurre con respecto a sus compañeros.

RESPUESTAS:

	A)		B)
Muy frecuentemente	4	Menos que a mis compañeros	1
Frecuentemente	3	Igual que a mis compañeros	2
Algunas veces	2	Más que al resto de mis compañeros	3
Casi nunca	1		
Nunca	0		

No	PREGUNTAS	A					B		
		Muy frecuentemente	Frecuentemente	Algunas veces	Casi nunca	nunca	Menos que a mis compañeros	Igual que a mis compañeros	Más que al resto de mis compañeros
1	Recibo ataques a mi reputación								
2	Han tratado de humillarme o 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 ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones								
6	Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo								
7	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o de ser un(a) mal(a) trabajador(a).								
8	Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona								
9	Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que haya hecho algún bien								
10	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.								
11	Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros(as)								
12	Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa								
13	Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar								
14	Siento que se me impide expresarme								
15	Se me ataca verbalmente criticando los								

	trabajos que realizo								
16	Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.).								
17	Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran o no existiera)								
18	Se me asignan sin cesar tareas nuevas								
19	Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme								
20	Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas								
21	Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que ofrecen otros compañeros								
22	Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo								

* La(s) persona(s) que me produce(n) lo arriba mencionado es (son):

Mi(s) superior(es) _____

Mi(s) compañero(s) de trabajo _____

Mi(s) subordinado(s) _____

Cuestionario de Personalidad

EPI Forma B

A continuación encontrará algunas preguntas que hacen referencia a su manera de proceder, sentir y de actuar. Después de cada pregunta hay un espacio en el que debe contestar SI o NO trazando una cruz en el espacio correspondiente.

	PD	PC
N		
E		
S		
GN		

Lea cada una de las preguntas y decida si, aplicada a Vd. Mismo, indica su modo habitual de actuar o sentir. Si quiere contestar SI, trace una cruz dentro del primer cuadro, en la columna encabezada con el SI. Si desea contestar NO, trace una cruz en el segundo cuadro, en la columna encabezada con el NO. Por Favor, NO marque el espacio sombreado.

No existen contestaciones “buenas” ni “malas”, esto no es una prueba de inteligencia o habilidad, sino simplemente una apreciación de su modo normal de actuar. Trabaje rápidamente y no olvide contestar a todas las preguntas. Si tiene dudas ante una pregunta, decidase por la respuesta que más se acerque más a su modo de ser.

AHORA PUEDE COMIENZAR:

	PREGUNTAS	Si	No	COD
1	¿Le agrada mucho bullicio a su alrededor			
2	Tiene a menudo sentimiento de desasosiego como si deseara algo, pero sin saber qué			
3	Tiene casi siempre una respuesta a punto cuando la gente le habla			
4	Se siente unas veces triste y otras alegre, sin motivo			
5	Se queda apartado o aislado de los demás en las fiestas o reuniones			
6	Se siente algunas veces de mal humor			
7	Es una persona caprichosa			
8	Le gusta mezclarse con la gente			
9	Ha perdido, a menudo horas de sueño, a causa de sus preocupaciones			
10	Se llamaría a sí mismo una persona afortunada			
11	Ocurre con frecuencia que roma sus decisiones demasiado tarde			
12	Esta siempre contento y satisfecho			
13	Es activo y emprendedor			
14	Se siente, a menudo cansado e indiferente, sin ninguna razón para ello			
15	Le agrada trabajar solo			
16	Se siente con frecuencia “harta” de todo			
17	Puede expresar rápidamente, en palabras, sus pensamientos			
18	Ríe algunas veces de los chistes “verdes”			
19	Se le va la imaginación con frecuencia cuando intenta prestar atención a alguna cosa			
20	Se siente a disgusto cuando no lleva las ropas habituales			
21	Está con frecuencia “en la luna”			
22	Le agradan las bromas entre amigos			
23	Está completamente libre de prejuicios de cualquier cosa			
24	Deja alguna vez para mañana lo que puede hacerse hoy			
25	Le gusta mucho comer bien			
26	Piensa con frecuencia en su pasado			
27	Estaría dispuesto a vender objetos o pedir dinero a la gente para una causa buena			
28	Cuando esta disgustado, ¿necesita algún amigo para contárselo			
29	Prefiere quedarse en casa a asistir a una fiesta o reunión aburrida			
30	Alguna vez presume de algo			
31	Es quisquilloso en algunas cosas			
32	Le gusta planear las cosas cuidadosamente y con mucho tiempo por delante			
33	Se encuentra a veces tan intranquilo, que no puede permanecer sentado en una silla mucho rato			
34	Hace las cosas solo, mejor que consultándolas con los demás			

35	Tiene vértigos			
36	Ha sentido alguna ocasión deseos de no acudir al trabajo			
37	Prefiere planear las cosas mejor que hacerlas			
38	Cuando recibe una carta ¿las contesta siempre tan pronto como puede			
39	Cuando hace nuevas amistades ¿ es normalmente quien da el primer paso, o el primero que invita			
40	Le falta a menudo la respiración, sin haber hecho un trabajo pesado			
41	Piensa, que en general, las cosas se arreglan solas o que de algún modo se solucionarán			
42	Ha sentido en alguna ocasión cierta envidia de un compañero más afortunado			
43	Sufre de los nervios			
44	Acostumbra decir la primera cosa que se le ocurre			
45	Se pone nervioso en lugares como ascensores, trenes o túneles			
46	Excepto con sus amigos íntimos ¿suele ser muy reservado			
47	Sufre dolores de cabeza o jaquecas muy fuertes			
48	Ha bebido alguna vez algo más de lo que debiera			
49	Le gusta hacer bromas y contar chistes a los amigos			
50	Le cuesta conciliar el sueño por la noche			
51	Se detiene a menudo a meditar y analizar sus pensamientos y sentimientos			
52	Se preocupa durante mucho tiempo después de haber sufrido una experiencia desagradable			
53	Aunque las circunstancias se sean adversas, ¿cree, sin embargo, que todavía vale la pena probar suerte			
54	Su estado de humor cambia alguna vez			
55	Se mete en líos con frecuencia, por hacer las cosas sin pensar			
56	Le resulta fácil tener que decir "NO" a un vendedor, cuando éste le ofrece insistentemente algún nuevo artículo			
57	Siente a menudo molestias digestivas frente a un hecho o situación importante			

Cuestionario De Vulnerabilidad Al Estrés.

Instrucciones:

En este modelo encontrará usted 16 temas en relación con hábitos y dificultades por los que suelen pasar la mayoría de las personas en uno u otro momento. Si usted responde con franqueza y sinceridad nos ayudará a comprenderlo mejor. Marque con una "X" la respuesta que afirme lo que le acontece de acuerdo a la pregunta realizada:

- | | |
|---|--|
| <p>1. Siempre.
 2. Casi siempre.
 3. Frecuentemente.</p> | <p>4. Casi nunca.
 5. Nunca.</p> |
|---|--|

No	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	FRECUENTE MENTE	CASI NUNCA	NUNCA	COD
1	Hago por lo menos una comida caliente y balanceada al día.						
2	Por lo menos cuatro noches a la semana duermo de siete a ocho horas.						
3	Doy y recibo afecto regularmente.						
4	En 50 millas a la redonda poseo por lo menos un familiar en el que puedo confiar.						
5	Por lo menos dos veces a la semana hago ejercicios hasta sudar..						
6	Fumo menos de media cajetilla de cigarros al día o no fumo.						
7	Tomo menos de 5 tragos de bebidas alcohólicas al día o no tomo.						
8	Tengo el peso apropiado para mi estatura.						
9	Mis ingresos satisfacen mis gastos fundamentales.						
10	Mis creencias religiosas me hacen fuertes.						
11	Asisto regularmente a actividades sociales o del club.						
12	Tengo una red de amigos y conocidos.						
13	Tengo uno o más de amigos a quienes puedo confiarles mis problemas personales.						
14	Tengo buena salud, es decir, mi vista, oído, dentadura, etc., están en buenas condiciones.						
15	Soy capaz de hablar abiertamente sobre mis sentimientos cuando me siento irritado o Preocupado.						
16	Converso regularmente sobre problemas domésticos, es decir sobre tareas del hogar, Dinero, problema de la vida cotidiana con las personas que viven conmigo.						
17	Por lo menos una vez a la semana hago algo para divertirme.						
18	Soy capaz de organizar racionalmente mi trabajo.						
19	Tomo menos de tres tazas de café o té, o refresco de cola al día.						
20	Durante el día me dedico a mí mismo un reto de tranquilidad.						

Inventario de Autoestima

Lea detenidamente las oraciones que a continuación se presentan y responda SI o NO marcando una "X" en la opción que considere, de acuerdo a la relación en que lo expresado se corresponda con usted. Por Favor NO marque el área sombreada. NO hay respuestas buenas o malas, se trata de conocer cuál es su situación de acuerdo con el asunto planteado.

No		SI	NO	COD
1	Generalmente los problemas me afectan poco			
2	Me cuesta trabajo hablar en público.			
3	Si pudiera cambiaría muchas cosas de mí.			
4	Puedo tomar fácilmente una decisión.			
5	Soy una persona simpática.			
6	En mi casa me enoja fácilmente.			
7	Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo.			
8	Soy una persona popular entre las personas de mi edad.			
9	Mi familia generalmente toma en cuenta mis sentimientos.			
10	Me doy por vencido (a) fácilmente.			
11	Mi familia espera demasiado de mí.			
12	Me cuesta trabajo aceptarme como soy.			
13	Mi vida es muy complicada.			
14	Mis compañeros casi siempre aceptan mis ideas.			
15	Tengo mala opinión de mí mismo.			
16	Muchas veces me gustaría irme de casa.			
17	Con frecuencia me siento a disgusto en mi trabajo.			
18	Soy menos guapo (o bonita) que la mayoría de la gente.			
19	Si tengo algo que decir generalmente lo digo.			
20	Mi familia me comprende.			
21	Los demás son mejores aceptados que yo.			
22	Siento que mi familia me presiona.			
23	Con frecuencia me desanimo por lo que hago.			
24	Muchas veces me gustaría ser otra persona.			
25	Se puede confiar poco en mí.			

Inventario De Beck.

En este cuestionario aparecen varios grupos de afirmaciones. Por favor, lea con atención cada una. A continuación, señale cuál de las afirmaciones de cada grupo describe mejor cómo se ha sentido durante esta última semana, incluido en el día de hoy. Asegúrese de leer todas las afirmaciones dentro de cada grupo antes de efectuar la elección.

		RESPUESTA
1	0. No me siento triste. 1. Me siento triste. 2. Me siento triste continuamente y no puedo dejar de estarlo. 3. Me siento tan triste o tan desgraciad@ que no puedo doportarlo	
2	0. No me siento especialmente desanimad@ respecto al futuro. 1. Me siento desanimad@ respecto al futuro. 2. Siento que no tengo que esperar nada. 3. Siento que el futuro es desesperanzador y las cosas no mejoran.	
3	0. No me siento fracasad@. 1. Creo que he fracasado mas que la mayoría de las personas 2. Cuando miro hacia atrás, solo veo fracaso tras fracaso. 3. Me siento una persona totalmente fracasada.	
4	0. Las cosas me satisfacen tanto como antes. 1. No disfruto las cosas tanto como antes. 2. Ya no obtengo una satisfacción auténtica de las cosas 3. Estoy insatisfech@ o aburrid@ de todo.	
5	0. No me siento especialmente culpable 1. Me siento culpable en bastantes ocasiones 2. Me siento culpable en la mayoría de las ocasiones 3. Me siento culpable constantemente	
6	0. No creo que este siendo castigad@ 1. Me siento como si fuera a ser castigad@ 2. Espero ser castigad@ 3. Siento que estoy siendo castigad@	
7	0. No estoy decepcionado de mí mism@ 1. Estoy decepcionado de mí mism@ 2. Me da vergüenza de mí msm@ 3. Me detesto.	
8	0. No me considero peor que cualquier otr@ 1. Me autocrítico por mis debilidades o por mis errores 2. Continualmente me culpo por mis faltas 3. Me culpo por todo lo malo que sucede	
9	0. No tengo ningún pensamiento de suicidio 1. A veces pienso en suicidarme, pero no lo cometería 2. Desearía suicidarme 3. Me suicidaría si tuviese la oportunidad	
10	0. No lloro más de lo que solía llorar 1. Ahora lloro más que antes 2. Lloro continuamente 3. Antes era capaz de llorar, pero ahora no puedo, incluso aunque quiera	
11	0. No estoy más irritad@ de lo normal en mí. 1. Me molesto o irrito más fácilmente que antes. 2. Me siento irritad@ continuamente. 3. No me irrito absolutamente nada por las cosas que antes solían irritarme.	
12	0. No he perdido el interés por los demás. 1. Estoy menos interesad@ en los demás que antes. 2. He perdido la mayor parte de mi interés por los demás. 3. He perdido todo el interés por los demás.	
13	0. Tomo decisiones más o menos como siempre he hecho. 1. Evito tomar decisiones más que antes. 2. Tomar decisiones me resulta mucho más difícil que antes. 3. Ya me es imposible tomar decisiones..	
14	0. No creo tener peor aspecto que antes. 1. Me temo que ahora parezco más viej@ o poco atractiv@. 2. Creo que se han producido cambios permanentes en mi aspecto que me hacen parecer poco atractiv@. 3. Creo que tengo un aspecto horrible..	
15	0. Trabajo igual que antes. 1. Me cuesta un esfuerzo extra comenzar a hacer algo.	

	<ul style="list-style-type: none"> 2. Tengo que obligarme mucho para hacer algo. 3. No puedo hacer nada en absoluto. 	
16	<ul style="list-style-type: none"> 0. Duermo tan bien como siempre. 1. No duermo tan bien como antes. 2. Me despierto una o dos horas antes de lo habitual y me resulta difícil volver a dormir. 3. Me despierto varias horas antes de lo habitual y no puedo volverme a dormir. 	
17	<ul style="list-style-type: none"> 0. No me siento más cansad@ de lo normal. 1. Me canso más fácilmente que antes. 2. Me canso en cuanto hago cualquier cosa. 3. Estoy demasiado cansado para hacer nada. 	
18	<ul style="list-style-type: none"> 0. Mi apetito no ha disminuido. 1. No tengo tan buen apetito como antes. 2. Ahora tengo mucho menos apetito. 3. He perdido completamente el apetito. 	
19	<ul style="list-style-type: none"> 0. Últimamente he perdido poco peso o no he perdido nada. 1. He perdido más de 2 kilos y medio. 2. He perdido más de 4 kilos. 3. He perdido más de 7 kilos. 4. Estoy a dieta para adelgazar SI/NO. 	
20	<ul style="list-style-type: none"> 0. No estoy preocupad@ por mi salud más de lo normal. 1. Estoy preocupad@ por problemas físicos como dolores, molestias, malestar de estómago o estreñimiento. 2. Estoy preocupad@ por mis problemas físicos y me resulta difícil pensar algo más. 3. Estoy tan preocupad@ por mis problemas físicos que soy incapaz de pensar en cualquier cosa. 	
21	<ul style="list-style-type: none"> 0. No he observado ningún cambio reciente en mi interés. 1. Estoy menos interesad@ por el sexo que antes. 2. Estoy mucho menos interesad@ por el sexo. 3. He perdido totalmente mi interés por el sexo. 	

TOTAL: _____

MBI (Inventario De Burnout De Maslach)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

			Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	D	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6	EE	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
8	EE	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
16	EE	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	PA	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

ANEXO 3: Carta De Consentimiento Informado



México Distrito Federal a _____ del mes de _____ del año 2013.

Por medio del presente acepto participar en el proyecto de investigación titulado:

“MOBBING EN TRABAJADORES USUARIOS DE LA UMF NUM 15 DEL IMSS”

Registrado ante el Comité Local de Investigación con el número: _____

El objetivo de este estudio es: Determinar la prevalencia de mobbing en trabajadores IMSS en la delegación Sur en el DF.

Se me ha explicado que mi colaboración como participante consistirá en: Proporcionar la información relacionada con factores del ambiente laboral que afecten o mejoren mi desempeño en el trabajo.

Se me ha informado ampliamente sobre los posibles riesgos, inconvenientes, molestias y beneficios derivados de mi participación en el estudio, que son los siguientes: NINGUNO

El investigador principal se ha comprometido en darme información relacionada con EL RESULTADO DEL ESTUDIO y en caso necesario la información necesaria para buscar la mejor alternativa de atención y que ésta, a su vez sea oportuna para manejo, además de aclarar dudas relacionadas con la investigación.

Entiendo que conservo el derecho de no participar en el estudio en cualquier momento en que lo considere conveniente.

El investigador principal me asegura que no se me identificará en la Información que se derive del estudio y los datos relacionados con mi persona serán manejados en forma estrictamente confidencial. También se ha comprometido a proporcionarme la información actualizada que se obtenga durante el estudio, aunque esta pudiera hacerme cambiar de parecer respecto a mi permanencia en el mismo.

Nombre y Firma del Participante

Correo electrónico (opcional)

INVESTIGADOR: Dra. Janett Mondragón Garfias R3 de Epidemiología
Matricula: 98373138