

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA
CALIFORNIA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
SOCIALES**



**ANÁLISIS Y CARACTERIZACIÓN DEL *MOBBING* EN MUJERES
QUE DESEMPEÑAN FUNCIONES ADMINISTRATIVAS EN
DEPENDENCIAS GUBERNAMENTALES DEL MUNICIPIO DE
ENSENADA, BAJA CALIFORNIA.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA:

GRETEEL DENEVOLA BARRAGÁN TORRES

Ensenada, B.C.

Octubre del 2020

DRA. EUNICE VARGAS CONTRERAS
COORDINADORA DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES
Presente.

Asunto: Voto aprobatorio sobre trabajo
Terminal de grado de Maestra

Después de haber efectuado una revisión minuciosa sobre el trabajo de tesis presentado por GRETEEL DENEVOLA BARRAGAN TORRES para poder presentar la defensa de su examen y obtener el grado de Maestra en Administración, me permito comunicarle que he dado mi voto **APROBATORIO**, sobre su trabajo titulado:

**"ANÁLISIS Y CARACTERIZACIÓN DEL *MOBBING* EN MUJERES QUE
DESEMPEÑAN FUNCIONES ADMINISTRATIVAS EN DEPENDENCIAS
GUBERNAMENTALES DEL MUNICIPIO DE ENSENADA, BAJA CALIFORNIA"**

Esperando reciba el presente de conformidad, quedo de usted.

ATENTAMENTE

Ensenada, B.C., 05 de octubre del 2020



Dr. Diego Alfredo Pérez Rivas

DRA. EUNICE VARGAS CONTRERAS
COORDINADORA DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES
Presente.

Asunto: Voto aprobatorio sobre trabajo
Terminal de grado de Maestra

Después de haber efectuado una revisión minuciosa sobre el trabajo de tesis presentado por GRETEEL DENEVOLA BARRAGAN TORRES para poder presentar la defensa de su examen y obtener el grado de Maestra en Administración, me permito comunicarle que he dado mi voto **APROBATORIO**, sobre su trabajo titulado:

"ANÁLISIS Y CARACTERIZACIÓN DEL *MOBBING* EN MUJERES QUE DESEMPEÑAN FUNCIONES ADMINISTRATIVAS EN DEPENDENCIAS GUBERNAMENTALES DEL MUNICIPIO DE ENSENADA, BAJA CALIFORNIA"

Esperando reciba el presente de conformidad, quedo de usted.

ATENTAMENTE

Ensenada, B.C., 07 de octubre del 2020



Dra. Ana Lucía Jiménez Pérez

DRA. EUNICE VARGAS CONTRERAS
COORDINADORA DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES
Presente.

Asunto: Voto aprobatorio sobre trabajo
Terminal de grado de Maestra

Después de haber efectuado una revisión minuciosa sobre el trabajo de tesis presentado por GRETEEL DENEVOLA BARRAGAN TORRES para poder presentar la defensa de su examen y obtener el grado de Maestra en Administración, me permito comunicarle que he dado mi voto **APROBATORIO**, sobre su trabajo titulado:

"ANÁLISIS Y CARACTERIZACIÓN DEL *MOBBING* EN MUJERES QUE DESEMPEÑAN FUNCIONES ADMINISTRATIVAS EN DEPENDENCIAS GUBERNAMENTALES DEL MUNICIPIO DE ENSENADA, BAJA CALIFORNIA"

Esperando reciba el presente de conformidad, quedo de usted.

ATENTAMENTE

Ensenada, B.C., 07 de octubre del 2020



Dra. Ana Lucía Jiménez Pérez

CONSTANCIA DE DESIGNACIÓN DE SINODO

Por medio de la presente hacemos constar que el tesita **GRETEEL DENEVOLA BARRAGAN TORRES** con matrícula **328876** perteneciente a la generación **XVI**, con su trabajo de tesis titulado:

"ANÁLISIS Y CARACTERIZACIÓN DEL MOBBING EN MUJERES QUE DESEMPEÑAN FUNCIONES ADMINISTRATIVAS EN DEPENDENCIAS GUBERNAMENTALES DEL MUNICIPIO DE ENSENADA, BAJA CALIFORNIA"

Presidente :

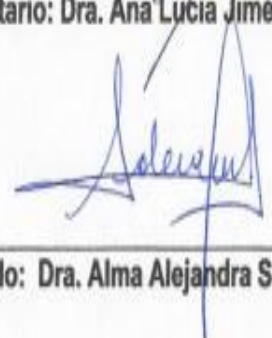

Dr. Diego Alfredo Pérez Rivas

Aprobado por los Integrantes del Sínodo:

1.-


Secretario: Dra. Ana Lucía Jiménez Pérez

2.-


Sínodo: Dra. Alma Alejandra Soberano Serrano

Agradecimientos

A mi padre: Martín Barragán

Por siempre proveer lo mejor para tus hijos y por los sacrificios que hiciste para que nosotros culmináramos nuestros sueños, eres parte de cada uno de ellos y siempre estaré eternamente agradecida.

A mi madre; María Torres

Por tu amor y apoyo incondicional, por ser ese pilar en mi vida, por siempre creer y confiar en mis proyectos y estar en el proceso de la culminación de estos. Querida Madre, gracias, por tanto.

A mis hermanos

Por siempre estar en mi lado y apoyarme cuando más los he necesitado.

A mis sobrinos; Yosef, Yahel y Sebastián

Son aquella luz y alegría que llegaron a cambiar mi vida.

A mi tutor, Dr. Diego Alfredo Pérez Rivas

Por creer en mí y aceptar este proyecto de investigación, por impulsarme a nuevos retos y experiencias que jamás hubiera imaginado.

A Francisco I. Cruz Olivares

Por impulsarme a continuar con mis estudios profesionales, por estar incondicionalmente para mí, mostrándome su apoyo durante todo el trayecto del posgrado, y de los retos que fueron surgiendo. Estoy eternamente agradecida, Gracias, por siempre alentarme en mis metas y sobre todo creer en mí.

En especial un reconocimiento a mi hermano; Roberto Barragán

Gracias por tu apoyo incondicional en estos dos años y medio, desde el momento de la convocatoria hasta la culminación del posgrado. Estaré eternamente agradecida, por siempre estar para mí.

Resumen

Las conductas acosadoras y de hostigamiento, actualmente existen en los centros de trabajo, tanto públicos como privados; estas conductas pueden ser ejercidas por un superior jerárquico o por un compañero de trabajo, de acuerdo con la Organización internacional de trabajo el *mobbing* mundialmente se encuentra presente en un 7% (Medina, 2016). Por esta razón, es necesario realizar un estudio en Ensenada, Baja California, para determinar, quien ejerce dichas conductas y que factores se pueden considerar como riesgo. Debido que existen estudios donde el *mobbing* se inclinó más en el género femenino, por esta razón, este estudio se especificó en una muestra de mujeres, con características; de 20 a 55 años, nivel educativo de técnica a doctorado, antigüedad de 1 a 30 años; estado civil solteras y casadas; bajo la modalidad de contratación de servicios profesionales y/o de confianza, todas desempeñando funciones administrativas en dependencias gubernamentales de Ensenada, Baja California. Se realizó un estudio descriptivo, comparativo y correlacional con carácter transversal. Se reportó que el 17.12% de las mujeres entrevistadas manifestó haber sufrido acoso de manera continua en los últimos seis meses, el 20.67% de la totalidad de las participantes indicaron que proviene por parte de un superior. La edad presento una asociación significativa $p < .021$ y el estado civil $p < .037$, siendo contrario al estudio de Aldrete et. al., (2006), donde el estado civil y edad no tuvo asociación con la probabilidad de ser acosada. Por lo que, se puede aceptar que en los estudios científicos existirán diferencias por cuestión de costumbres y actividad económica.

Palabras claves:

- *Mobbing*
- Género femenino
- Conductas acosadoras
- Daños psicológicos y laborales

Tabla de Contenido

I) Introducción	2
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Objetivo General	3
1.3 Objetivos Específicos	3
1.4 Preguntas de Investigación	4
1.5 Justificación	4
II) Marco teórico	5
2.1 Antecedentes del <i>mobbing</i>	5
2.2 Características del <i>mobbing</i>	6
2.3 Tipología del <i>mobbing</i>	8
2.4 Perfil del acosador y víctima	9
2.5 El perfil de la víctima de <i>mobbing</i> ; ¿Un problema de género?	11
2.6 Efectos sobre las víctimas del <i>mobbing</i>	13
2.7 Perfil de las organizaciones favorecedoras del <i>mobbing</i>	15
2.8 Consecuencias en la Organizaciones por la presencia del <i>mobbing</i>	17
2.9 Estudio comparado de la legislación internacional del <i>mobbing</i>	18
2.9.1 El <i>mobbing</i> y sus fundamentos legales en la Unión Europea	19
2.9.2. El <i>mobbing</i> y la legislación en América Latina	21
2.10 Situación actual del <i>mobbing</i> en México	26
III) Método	32
3.1 Participantes	32
3.2 Instrumento	33
3.3 Procedimiento	33
3.4 Análisis de datos	34
IV) Resultados	34
4.1 Caracterización de la muestra	34

4.2 Conductas de daños lesivos y perjuicio laboral ejercidas por un superior y/o compañero de trabajo.	35
4.3 Relación del <i>mobbing</i> con las variables sociodemográficas y laborales.....	38
V) Discusión	39
5.1 Conclusiones	42
5.2 Limitaciones.....	44
5.3 Recomendaciones.....	45
5.4 Futuras líneas de investigación.....	45
VI) Referencias	46
6.1 Apéndice A.....	60
6.2 Apéndice B.....	61
6.3 Apéndice C.....	63
6.9 Apéndice D.....	64

Lista de tablas, figuras y/o graficas

Tabla 1 Definiciones del mobbing y perpetradores.....	7
Tabla 2 Fases y síntomas de la víctima del mobbing	13
Tabla 3 Fundamentos Legales del mobbing en Europa	20
Figura 1 Gráfico de denuncias de acoso laboral en Colombia	22
Tabla 4 Denuncias registradas de acoso laboral por giro económico en Chile	23
Tabla 5 Denuncias de acoso laboral por cuestión de género de acuerdo con la dirección de trabajo de Chile	24
Tabla 6 Normatividad de acoso laboral en América Latina	24
Tabla 7 Tesis aisladas referentes al acoso laboral en México	25
Tabla 8 Frecuencias y porcentajes de las características de los participantes.....	35
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje con mayor índice de conductas de daños lesivos. ..	36
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje con mayor índice de conductas de perjuicio laboral	37

I) Introducción

1.1 Planteamiento del problema

Las conductas acosadoras, también conocidas como de hostigamiento, que se ejercen con frecuencia en el desempeño de las funciones laborales y que buscan generar un daño, tanto psicológico y laboral, se le denominan *mobbing* (Leymaan, 1996). Especialistas se han inclinado al estudio de este fenómeno por considerarlo como un problema de salud pública (Segura, Hernández y Ballesteros, 2013). Sus efectos son perjudiciales tanto para el trabajador y el entorno laboral, como para la sociedad en su conjunto (Harasemiuc y Díaz, 2013); como se mencionó anteriormente, el *mobbing* puede manifestarse en el sector privado o en el público. Aldrete, Pando, Aranda, Torres (2006) en su investigación realizada en docentes se observó una incidencia de 83.6% de acoso en las mujeres, mientras que en hombres 79.5%. Mientras que González (2018) en su estudio realizado en la administración pública de la provincia de Corrientes, participaron 167 sujetos, donde 48 manifestaron de haber sufrido de *mobbing* y 42 de ellas eran mujeres. Del pino (2010) menciona que en el ámbito laboral el género femenino es un grupo vulnerable y susceptible de sufrir conductas de *mobbing*, coincidiendo con Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante (2005) quienes señalan que ser mujer parece ser un riesgo potencial cuando se sufre acoso. Por otro lado, en un estudio realizado en México se ha reportado que el 80% de los trabajadores mexicanos han presenciado un acto de acoso laboral contra un compañero y el 74% asegura es ejercida principalmente por los jefes (Hernández, 2019). En México, a decir de Sepúlveda, Mota, Fajardo y

Reyes (2016), se ignora la prevalencia y la importancia del problema, así como las causas que se asocian al mismo.

Aunado a lo anterior, no existen investigaciones en la ciudad de Ensenada, Baja California, que analicen el *mobbing* y que indiquen el porcentaje de personas que han sufrido de estos comportamientos e indiquen quién ejerce este tipo de conductas, así como los factores asociados que se pueden considerar riesgo en mujeres que desempeñan funciones administrativas en dependencias gubernamentales de Ensenada.

1.2 Objetivo General

Analizar la prevalencia y los factores de riesgo del *mobbing* en mujeres que desempeñan funciones administrativas en dependencias gubernamentales de Ensenada, Baja California.

1.3 Objetivos Específicos.

1. Determinar el porcentaje de *mobbing* en las mujeres que desempeñan funciones administrativas en dependencias gubernamentales de Ensenada, Baja California.
2. Describir por dimensiones, aquellos componentes de *mobbing*, que son reportados con mayor frecuencia por las participantes del estudio.
3. Caracterizar el tipo de *mobbing* que se ejerce con mayor reiteración.
4. Identificar la relación del *mobbing* y de las características sociodemográficas y laborales.

1.4 Preguntas de Investigación.

1. ¿Qué porcentaje de mujeres que desempeñan funciones administrativas en dependencias gubernamentales de Ensenada, Baja California han padecido de *mobbing*?
2. ¿Cuáles son los factores de riesgo por la presencia de *mobbing* de acuerdo con las participantes del estudio?
3. ¿Cuál tipo de *mobbing* se presenta con mayor potencia en las mujeres que desempeñan funciones administrativas en dependencias gubernamentales de Ensenada, Baja California?
4. ¿Existen diferencias significativas en cuanto a la relación del *mobbing* y las características sociodemográficas y laborales?

1.5 Justificación.

El conocer la prevalencia del *mobbing* y sus componentes con mayor reiteración en las mujeres que desempeñan funciones administrativas en dependencias gubernamentales de Ensenada, Baja California, nos permitirá tener una perspectiva más amplia acerca del fenómeno. Al obtener los resultados de los participantes del estudio será posible determinar que componentes influyen a la aparición del *mobbing* y quien ejerce estas conductas de hostigamiento con mayor frecuencia; así mismo proporcionara información para que la institución impulse nuevas tácticas y lineamientos de prevención. En particular, en la nota periodística del El vigía en Ensenada en el 2017, se recibieron seis quejas laborales a través de la línea anónima (089), donde

pusieron su queja y se asesoró al trabajador para cerciorarse que no estaban presentando abusos (“Denuncie abusos, violaciones, acoso y maltrato al 089”, 2017), por consiguiente, no se encontraron estudios relacionados en la región y esta investigación aportara nuevas bases para futuras líneas de investigación, donde se podrán abordar nuevas variables. Como lo indica, Trujillo, Valderrábanos, y Hernández (2007), el *mobbing* puede alterar a factores económicos, sociales, legales y psicológicos. Por lo tanto, se considera importante analizar este fenómeno, que nos ayudara a concientizar a la institución y a la sociedad sobre su importancia.

II) Marco teórico

2.1 Antecedentes del *mobbing*

El término “*mob*” del latín; traducido como, multitud, turba, muchedumbre. “*To mob*” traducido como, acosar, atropellar, perturbar, atacar en masa a alguien (Caamaño y Ugarte, 2014).

Konrad Lorenz (1993) fue un etólogo que utilizó esta expresión cuando el estudio y observó cómo grupos de animales atacaban y amenazaban a un animal cuando se encontraba solo; sería factible determinar, que estas actitudes derivaban de la debilidad o diferencias del animal aislado. Posteriormente, en la década de 1980 el psicólogo organizacional Heinz Leymaan (1996), encontró este comportamiento en los centros de trabajo, donde los grupos agredían a sujetos vulnerables o aislados, por lo que tomó prestado este término.

Leymaan (1996) señaló que *mobbing* es aquel acto, en el que uno o varios individuos, ejercen de manera sistemática y recurrente violencia psicológica,

hacia uno u otros sujetos en el trabajo, con el fin de coartar sus redes de comunicación y afectar sus funciones laborales, y en su caso, desmotivarlos laboralmente.

Marie France Hirigoyen (2003) refiere al *mobbing* como los comportamientos, expresiones y escritos que buscan vulnerar la dignidad, personalidad e integridad tanto física como psíquica del humano, lo que le causa un perjuicio en su trabajo. Las víctimas no buscan sentirse despreciadas y, por ende, no le dan credibilidad a las indirectas y humillaciones, por lo que estas agresiones se multiplican en un tiempo largo y de forma periódica.

Piñuel y Zabala (2001) define al *mobbing* como el maltrato deliberado que recibe un trabajador, por parte de otros, de forma continuada, con el fin de lograr su aniquilación psicológica y lograr su salida en la organización a través de actos ilícitos que atenta contra su dignidad. Indica que el objetivo principal es intimidar, opacar, debilitar, estremecer y desconcertar emocionalmente, con el afán de excluirla del grupo social de la empresa o satisfacer las necesidades inherentes del hostigador.

El *mobbing*, también es conocido como; violencia laboral, psicoterror, acoso psicológico, acoso moral, acoso laboral, intimidación en el trabajo, hostigamiento laboral, todo esto depende del país de procedencia (Fernández y Nava, 2010) en este estudio, se utilizará *mobbing* o acoso laboral.

2.2 Características del *mobbing*

Según Piñuel (2001), señala que, para que se acredite la existencia del *mobbing* es necesario que exista: una o más conductas de hostigamiento

reconocidas; debe ser de forma sistemática, frecuente y durante un tiempo continuo; con una intencionalidad de dañar y perjudicar laboralmente al trabajador.

A su vez Leymann (1996) establecen que las conductas de *mobbing* tiene que darse de manera frecuente, de por lo menos una vez a la semana y durante un tiempo continuo de hasta seis meses. Diversos investigadores (Brodsky, 1976; Thylefors, 1987 y Einarsen, 2000) indican que estos actos deben ser repetitivos y durante un periodo de tiempo prolongado, pudiendo ser hasta seis meses. Todos estos actos tienen que suceder en el centro de trabajo, donde exista una relación laboral, como se ha mencionado con anterioridad, puede ser ejercido por uno o varios sujetos, pueden ser por un superior o tener un mismo nivel jerárquico, o en su caso inferior, al existir todas estas características se establece que la persona es víctima de *mobbing* (Arcienaga, 2012)

Por un lado, se puede apreciar en la tabla 1 definiciones de varios investigadores, donde se enfocan en el daño psicológico y físico. En segundo lugar, se especifica quien es el perpetrador que ejerce esta conducta.

Tabla 1
Definiciones del mobbing y perpetradores

Concepto	Daño Psíquico	Daño Físico	Acosador
Actividades repetidas, con el objetivo de provocar dolo mental y físicos, dirigido a una o más personas que, por una razón u otra, no pueden defenderse (Jorkqvist et al. 1994)	Sí	Sí	Superior Compañeros Inferior
	Sí	Sí	Superior

Forma grave de hostigar a las personas en las organizaciones (Zapf, et al., 1996)			Compañeros Inferior
	Sí	Sí	Superior
El abuso emocional incluye expresión verbal y no verbal; reiterado, inadecuado y no solicitado; buscando dañar y lesionar al trabajador (Keashly 1998).			
	Sí		Superior
Comportamientos que pretende obstaculizar, relaciones interpersonales, reputación favorable, éxito laboral, todo esto en un tiempo prolongado.			Compañeros Inferior
	(2009)		

Fuente: Adaptación de Aquino y Thau

En base a lo anterior, la persona que ejerce las conductas de *mobbing* tiene una internacionalidad de dañar lesivamente, de lesionar su dignidad, su integridad mental, coartar sus redes de comunicación. Laboralmente, busca perjudicarlo a través de procedimientos ilegales, criticando y logrando una perturbación a su trabajo. Finalmente, se puede concluir que la mayoría de las definiciones tienen características similares para que se configure el *mobbing*.

2.3 Tipología del *mobbing*.

El *mobbing* se puede manifestar de diferentes formas; cuando el que agrede tiene un nivel superior en el organigrama y la víctima una posición inferior se llama *mobbing* vertical descendente. El que se produce cuando tienen una misma posición jerárquica, se le denomina horizontal. El que se considera poco común, pero no por eso inexistente, es cuando el agresor tiene una posición

inferior, es decir, la víctima tiene un nivel alto en el organigrama (González, 2007).

2.4 Perfil del acosador y víctima

No obstante, aún no se puede confirmar que existe un perfil determinado de las personas agredidas de *mobbing* (Trujillo, et al., 2007). Pero las víctimas pueden tener similitudes en las características, pueden ser personas independientes, justas y éticas, personas con altas competencias profesionales y que sobresalen de los demás, capacidad de trabajar en equipo y estimado por sus compañeros (Madrigal y Calderón, 2015). Sin embargo, en el estudio de Coyne, Seigne y Randall (2000) señalan que las víctimas pueden ser personas introvertidas. Del mismo modo, las personas con una inestabilidad emocional, con sintomatología de ansiedad y depresión, suelen ser susceptibles de sufrir estas conductas (Costa, McCrae y Dye, 1991).

Por otro lado, en la investigación de (Moreno, Rodríguez, Salín y Morante, 2009) donde exploraron la prevalencia, formas y grupo de riesgo del *mobbing* en una muestra de 130 empleados españoles, informaron que los trabajadores con puestos de subordinación fueron intimidados por superiores con 52.5%. Al igual que (Del Pino, 2010) en su estudio de violencia y acoso psicológico en el trabajo en personal estratégico de alto valor organizacional, donde sobresale que el 81% de los trabajadores reciben estos comportamientos por parte de un superior. Por otra parte, en el análisis de (Trujillo et al., 2015) donde busca cuantificar el *mobbing* en el sector financiero mexicano, el estatus laboral de subordinación lo fue con un 80%.

Otra peculiaridad en las víctimas del *mobbing* suele ser la ocupación que desarrollan; para empezar Lamerz y Aquino (2004) realizaron un estudio con una muestra de empleados de una oficina gubernamental y detectaron que las personas con funciones administrativas sufren con mayor frecuencia con aquellos que no tienen posiciones administrativas. Tal es el caso, como en el estudio de Segura, et al., (2013) quienes detectaron una prevalencia de 14% de *mobbing* en trabajadores administrativos en la ciudad de Morelia, Michoacán. Como se ha mencionado con antelación, las características y/o perfil de las víctimas de *mobbing*, dependerá de la investigación, del país de procedencia, cultura y costumbre, sobre todo del entorno laboral (Pando, Bertot, Aranda y Amezcua, 2011).

Por otro lado, el acosador intenta conseguir un objetivo organizacional o satisfacer necesidades inherentes a su personalidad. Algunos investigadores establecen diferentes características de la personalidad del acosador (Pérez, 2015). Vidal (2008) indica que suelen ser personas con rencor. González de Rivera (1997) expone que pueden ser sujetos mediocres y suelen ser de los más agresivos, tienen una formación intelectual y moral inadecuada, por lo que procuran rodearse de personas con su mismo nivel y persiguen a quienes pudieron opacarlo frente a los demás. Del mismo modo, (Rivas, 2003) menciona algunos perfiles “característicos” de los acosadores; los sujetos que se sostienen de las adulaciones en su vida profesional y particular. Los individuos con perfiles paranoicos suelen ser más evidentes, porque se encuentran en la defensiva y sospechan de todos, observando las conductas y expresiones de los demás y, por último, el psicópata, que carece de la moral y su nivel emotivo es nulo. Estos

rasgos, tienen similitud al síndrome por mediocridad Inoperante activa (MIA), donde González de Rivera (1997), indica que, si una organización tiene un empleado con este trastorno, traerá consecuencias a la empresa.

Piñuel (2001) revela que el comportamiento y las relaciones son una doble estrategia, atacan sutilmente y manipulan el entorno laboral. Por otro lado, Varela et al, (2009) indican que el fin del acosador es; desprestigiar y desacreditar laboralmente, atentar contra las condiciones laborales, asignando tareas por debajo o muy por encima de las competencias, criticar errores y/o defectos, negar la comunicación y los instrumentos necesarios para el desempeño de trabajo.

2.5 El perfil de la víctima de *mobbing*; ¿Un problema de género?

Se estima que el género tiene una relación primordial con el *mobbing*. Del pino (2009) indica que toma relevancia a partir de cuándo un mayor número de mujeres se incorporaron al mundo laboral a partir del siglo XXI.

El género y el *mobbing* se han explorado en diferentes formas, la prevalencia, frecuencia, identificación de variables, los efectos en las víctimas y posibles consecuencias en la organización, así como estrategias para enfrentar el acoso laboral (Trujillo et al., 2015).

En el estudio realizado por Aldrete et al., (2006) participaron 145 docentes, para la evaluación del *mobbing* se utilizó la adaptación española de Leymaan Inventory of psycho-terror (LIPT-60), se obtuvieron de las características de los participantes 56 mujeres y 89 hombres, con una edad de 24 a 60 años, el estado civil fue de 34% solteros, 54% casados y las demás en otros estados civiles. En

el nivel educativo, todos contaban con estudios universitarios, pero el 43% contaba con especialidad, 8.7% maestría, 3.7% con doctorado. Se observó mayor incidencia del *mobbing* en mujeres con 83.6% y hombres con 79.5%. Finalmente, el *mobbing* no tuvo una asociación significativa con el género, con el estado civil y la edad, pero la frecuencia del *mobbing* predominó en mujeres (Aldrete et al., 2006).

Por un lado, en el estudio sobre *mobbing* en el sector financiero mexicano, utilizó la adaptación española de Leymaan Inventory of psycho-terror (LIPT-60), de la recopilación de datos participaron 160 sujetos, teniendo como características de; 18 hasta más de 46 años, con antigüedad de 2 y más de 20 años, con puesto de confianza el 71.88% y el 28.12% con puestos permanentes, con un nivel educativo de secundaria hasta maestría, el 91% de los participantes, referente a su estado civil lo fue 40.62% solteros, 51.87% casados, 6.87% divorciados y 0.62% no aclaró su estado. Respecto al *mobbing*, indicaron que el 60.6% lo reporta con un valor promedio, (18 hombres y 74 mujeres) y un 32.1% lo reportan con un valor alto (18 hombres y 30 mujeres), se destacó que las conductas del *mobbing* lo fue con el género femenino (Trujillo et al., 2015).

Del pino (2017) realizó un análisis diferencial de género del *mobbing* en docentes del sector privado, participaron 507 académicos, de los cuales 263 eran del sexo masculino y 244 del sexo femenino. En esta investigación se encontró una prevalencia de *mobbing* de 35.9% en un nivel alto y un 29.3% en nivel medio y 34.8 en nivel bajo. Se detectó diferencias significativas en relación con el *mobbing* y el género femenino ($p < .002$).

Del mismo modo, Salín (2003) reflexiona que las mujeres son tendentes a soportar estos comportamientos, primero, con fundamento en la teoría de identidad social (Tajfel, 1979), las mujeres tienen mayor posibilidad de padecer conductas intimidatorias, en los ámbitos laborales tradicionalmente varoniles, al ser consideradas como ajenas al centro laboral. Posteriormente, suelen analizar estos comportamientos de forma diferente y sentirse insuficientes al momento de defenderse, así mismo, las mujeres suelen ser menos evasivas que los hombres, cuando configuran el *mobbing*.

Sin embargo, no tenemos que olvidar que el género masculino no queda libre del *mobbing*, existen centros laborales más autoritarios y opresivos, que alentará y provocarán el acoso laboral, sin importar el estatus del género (Trujillo et al., 2015). Finalmente, Moreno, et al., (2009) señala que el género es una variable estudiada, sin embargo, en los estudios empíricos existirán diferencias por cuestión de cultura, país y el giro de la organización. En consecuencia, esta investigación se va a analizar especialmente en una población del sexo femenino donde las investigaciones señalan que hay más tendencia del *mobbing*.

2.6 Efectos sobre las víctimas del *mobbing*.

Leymaan (1996), expuso que las secuelas sobre la salud de la víctima dependen de la persistencia, la intensidad y la fragilidad de la víctima, se pueden dar en fases y síntomas (Ver tabla 2).

Tabla 2

Fases y síntomas de la víctima del mobbing

Estado

Autoafirmación	Descubre el conflicto y el trato despectivo, descifrando que la razón está de su parte y que hay una equivocación.
Desconcierto	Comienza a tener impresiones de que está sufriendo <i>mobbing</i> , no obstante, no tiene elementos suficientes para demostrarlo, inician con las dudas de sus percepciones y llegan a sospechar que están engrandeciendo estas conductas.
Indefensión	En esta etapa, acepta obligarse con tareas que no le corresponden, sin obtener reconocimiento alguno, lo que lo que le ocasiona sentimientos de impotencia y hasta depresión.
Traumático o de estrés ansiedad.	Si el acoso perdura puede ocasionar un estado de ansiedad generalizada, convirtiéndolo en una persona vulnerable, con conductas impulsivas y pérdidas de control, lo cual puede agravar su situación laboral.
Estabilización crónica:	Sentimientos de degradación y falta de autoestima, pudiendo ocasionar un alto nivel de depresión.

Fuente: Adaptación de Olmedo y González (2006).

Boada y Vigil (2003) señalan que referente a la vida personal, el *mobbing* afecta a las relaciones interpersonales, a la motivación, derivado que la víctima enfrenta aislamiento y desprestigio laboral lo que le ocasiona agotamiento psicológico. Del mismo modo, puede surgir la siguiente sintomatología; estrés laboral, desánimo, ira, manifestaciones psicosomáticas, baja autoestima e intranquilidad. Desde el punto de vista clínico fue Leymaan (1996) quien indicó que el estrés postraumático es quizá el diagnóstico para el 95% de las víctimas

En consecuencia, los casos del *mobbing* constituyen un daño psíquico, provocando un trastorno mental (Varela et al, 2009). Para decretar el daño

psicológico, deben de establecerse elementos de trastorno a la autonomía y/o afectación de diversas áreas de la vida del sujeto (Puhl, Izcurdia, Oteyza, Gresia, 2017). Piñuel (2001) reitera, en que el tratar la psique del colaborador, resulta una estrategia adecuada para recuperar la autoestima de la víctima.

Por lo tanto, un proceso de *mobbing* configura un importante estresor psicosocial que afecta significativamente a las competencias laborales y al bienestar social de la víctima (Moreno, et al., 2008).

2.7 Perfil de las organizaciones favorecedoras del *mobbing*

Existen empresas que cuentan con un perfil que favorece este tipo de conductas, y que propician el *mobbing* (Venora, Déniz y Santana, 2014). Ramalho (2010) indica a su vez, que es más común que se propicien prácticas de *mobbing*, en las empresas que basan su reestructuración empresarial, debido en la reducción de costos. En este sentido, las bajas laborales a personal sobresaliente, prejubilaciones, limitación al equipo de trabajo, el cambio a las condiciones de trabajo y el despotismo, suelen ser estrategias que llegan a fomentar la presencia del fenómeno (López y Seco, 2016).

Del mismo modo, (Hirigoyen, 2001) señala que cualquier sector económico puede verse afectado por el *mobbing*. López y Vázquez, (2003) señalan que en el sector público predomina el *mobbing* con mayor frecuencia a comparación del sector privado, el motivo se relaciona por sus reglamentos internos, el control, la jerarquía, la alta burocratización.

Al respecto, (Cebey y Ferrari, 2016) en su exploración del *mobbing* en organizaciones públicas y privadas: percepciones y significaciones, hicieron

indagación de carácter cuanti-cualitativo, donde implementaron entrevistas semiestructuradas individuales, participaron 26 trabajadores, con una antigüedad mínima de 6 meses. En el sector privado participaron 7 mujeres y 6 hombres, con una edad de 22 y 44 años, donde asocian al *mobbing* como una vulneración a sus derechos laborales y colocando al superior como el que tiene el poder. En el sector público participaron 8 mujeres y 5 hombres, con edad de 22 y 44 años, los sujetos mencionaron que existe una jerarquía marcada y por ende, ampliamente un abuso de poder, con exceso de monitoreo y control.

Mientras que, González (2018) en su estudio realizado en la administración pública de la provincia de Corrientes, donde participaron 167 personas, 97 mujeres y 70 hombres, de distintos organismos de la provincia de Corrientes, a quienes se le aplicó el cuestionario Leymaan Inventory of psychological terrorization (LIPT-60). Se obtuvo de los resultados que 48 manifestaron de haber sufrido de *mobbing* y 42 de ellas eran mujeres. Las conductas de *mobbing* fueron por parte de su superior jerárquico y entre las manifestaciones que padecieron los encuestados fueron; evaluación del trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada, asignación de trabajos absurdos y debajo de las competencias, sobrecarga de trabajo, amenazas disciplinarias, burlas, amplificación y dramatización de errores intrascendentes.

Finalmente, Piñuel, (2001) indica que el fenómeno toma importancia en el sector público, derivado que los trabajadores no suelen irse por iniciativa propia, porque trabajan para el estado y aceptan las conductas del *mobbing* y esto termina convirtiéndose en trastornos psicológicos que se han mencionado con anterioridad.

2.8 Consecuencias en la Organizaciones por la presencia del *mobbing*.

La administración actual admite que el ser humano es el factor más valioso para el logro de metas. Sin embargo, en las organizaciones aún no se logra resolver dilemas con las conductas de los trabajadores; tal caso es del *acoso laboral* (Trujillo et al., 2007).

El clima organizacional suele ser un impedimento para la productividad de la organización y un factor importante que influye en los comportamientos, cuando existen conductas violentas traerá aparejados resultados negativos al desempeño laboral (Varela, Puhl y Izcurdia, 2013). Hirigoyen (2003) menciona que estos comportamientos, no solo se propician en las grandes empresas, ya que también se generan en pequeñas y medianas empresas. En las organizaciones puede afectar, al menos, a estos sistemas interrelacionados; a la productividad y competitividad, a la seguridad y salud laboral y, al progreso de la sociedad (Gimeno, Grandio y Marques, 2012).

Ante el fenómeno del *mobbing*, se ha generado una conducta de omisiva, no obstante que se tiene conocimiento de que existe, los titulares, y directivos se mantienen entre la negación y la indecisión ante este problema (Da Rosa Tolfo et al., 2013). Por tanto, al tener conductas omisivas de *mobbing*, la organización tendrá que soportar los costos económicos que recaerán; tales como, baja productividad y eficiencia, tiempo extraordinario, capacitación de nuevo personal, pérdida de personal eficiente, clima laboral negativo, ausentismo y rotación de personal, enfermedades y accidentes de trabajo, indemnizaciones, demandas y denuncias y, por último, un mal prestigio (López y Vázquez, 2003).

En ese caso, una de las principales características del *mobbing*, lo es su invisibilidad, por lo tanto, es necesario comprender los comportamientos de los trabajadores, ya que son indicadores del *mobbing* y se puede intervenir de manera eficaz y así dejar de tener una conducta de omisión (Heloani, 2004).

De acuerdo con (Piñuel, 2001) la organización tiene el deber legal de cuidar la salud de sus trabajadores. En este sentido, los titulares y directivos deben comprender la importancia del *mobbing* y asumir que hay un problema en la organización y encontrar la manera de erradicarlo. A su vez, (Leymann, 1996) menciona que una vez que se detecten estos comportamientos, se debe buscar eliminarlos, a través de mecanismos de asesoramiento, protocolos y políticas con la finalidad de proteger a los trabajadores y a la institución laboral.

2.9 Estudio comparado de la legislación internacional del *mobbing*

El *mobbing* paulatinamente se ha incorporado en el ámbito del derecho, el concepto surge de la psicología, y a partir de ahí los legisladores lo retoman (Ugarte, 2012). El derecho debe resolver acerca de la tipificación normativa y delimitación de la conducta; considerando la falta de delimitación del derecho vulnerado por el comportamiento del acosador; y, por último, la selección del procedimiento más adecuado para la tutela del derecho lesionado, lo que resulta en la fijación de la responsabilidad jurídica.

Ante esta conducta organismos internacionales se han pronunciado, tal es el caso en las directrices para afrontar la violencia laboral en el sector de salud (2002) donde la Organización Internacional de Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS), Internacional de servicios públicos (ISP), y el

Consejo internacional de enfermeros (CIE), indicaron que es una problemática que perjudica a la dignidad, genera desigualdad y discriminación, así como estigmatización y enfrentamientos.

2.9.1 El *mobbing* y sus fundamentos legales en la Unión Europea

En La Unión Europea existe la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo, donde estudia cómo viven y trabajan los ciudadanos europeos. En la encuesta realizada en el año 2000 de los resultados obtuvieron que el 8% de los trabajadores encuestados, manifestaron sufrir conductas de acoso laboral y una precariedad en las condiciones laborales. Entre los países participantes fueron; Suecia, Bélgica, Francia, España e Irlanda, entre otros. De igual manera, Fidalgo y Piñuel (2004) realizaron un estudio para explorar el *mobbing* en la población trabajadora de la zona de Henares, la muestra estuvo constituido por 1303 trabajadores con una edad de 18 años en adelante, pertenecientes a diferentes sectores de la industria entre ellos; manufactura hotelería, transporte, administración pública, educación, sanitario, medios de comunicación, nuevas tecnologías y otros giros. Los participantes contestaron el cuestionario sobre psicoterror, negación, estigmatización y rechazo en organizaciones sociales (CISNEROS). En relación con los resultados, de acuerdo con el criterio del acoso que debe de ser de manera sistemática y una duración mínima de seis meses, se dividió a la muestra en dos grupos, lo que respondieron el ítem 44 afirmativamente; n=207 y a los que respondieron que no; 1096. De las personas que no cumplen con el criterio de seis meses, el 55.8% obtiene un promedio pocas veces al año y de los acosados

el 67.4% de los ítems obtiene un promedio de algunas veces al mes. Entre las conductas con mayor frecuencia de acoso fueron tareas por debajo de la competencia 32%, tareas rutinarias 29.2%, amplificación d errores 27.7%, acusaciones difusas 27.2%, presión indebida 26.1% reducción de plazos 25.2%. Este estudio fue considerado de los principales avances del *mobbing* en España.

Por lo tanto, la Unión Europea optó por regular los comportamientos acosadores donde se encuentran; leyes nacionales, específicas, documentos comunitarios, así como su incorporación en otros ordenamientos y figuras jurídicas (Morales, 2016) tal y como se detalla en la tabla 3.

Tabla 3

Fundamentos Legales del mobbing en Europa

País	Normatividad	Objetivo
Unión Europea	Resoluciones, directrices y marco europeo sobre el acoso en el trabajo.	Iniciativas para prever y eliminar el acoso laboral. Actividades para combatir el fenómeno, hacer énfasis en los efectos físicos y psíquicos de la víctima.
Suecia	Ley Básica de prevención de riesgos.	Busca prevenir el <i>mobbing</i> y establecen las medidas que deberán optar las organizaciones para prevenir el acoso; procedimientos y estudios internos para detectar si el <i>mobbing</i> se debe a una deficiente organización laboral; y, por último, las víctimas deberán recibir apoyo de forma inmediata.
Francia	Ley de modernización Social.	Regula el acoso laboral en sus tres tipos. La organización debe de acatar medidas para brindar seguridad y

protección física y psíquica de sus trabajadores

Código penal francés

El acosador que tenga como fin, lograr una degradación a las condiciones de trabajo, atente contra los derechos, altere a la dignidad, a la salud psíquica y al compromiso profesional, tendrá una condena que acorde a la gravedad de la conducta, puede oscilar entre una multa de \$30,000 euros, a dos años de prisión.

Fuente: Adaptación de Morales Ramírez (2016).

2.9.2. El *mobbing* y la legislación en América Latina

En los últimos años, América Latina ha avanzado en el desarrollo de estudios respecto al *mobbing*. Los investigadores (Pando, Aranda, Salazar y Torres, 2016) realizaron un estudio para abordar la prevalencia de la violencia y acoso psicológico, donde participaron los siguientes países; España, Costa Rica, Chile, México, Venezuela, Cuba, Ecuador, Bolivia, Perú, República Dominicana, Colombia, con un total de 3,210 trabajadores, se utilizó el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-Pando), que ha sido validado en los países objeto de estudio. La población general fue: el 60.9% sexo femenino y 39.1% sexo masculino, 51.8% mayores de 35 años, 44.6% casados, 71.4% estudios debajo de la licenciatura y el 27.4% con jornada matutina. La mayor prevalencia de *mobbing* en un nivel alto fue en Costa Rica con un (7.9%), Republica Dominicana (4.7%), España con (4.5%), Perú con (3.4%), Chile con

(3.3%), Perú con (3.4%), Venezuela con (3.1%), Colombia con (2.8), México con (0.7%), Ecuador con (0.9%). La tasa del *mobbing* predominó en mujeres, y fue significativa su asociación con la edad mayores de 35 años $p < 0.0255$ y escolaridad $p < 0.0138$. Las estrategias de acoso más mencionadas fueron: Ataques a mi reputación, exclusión de reuniones y/o toma de decisiones y amplificación de errores.

Derivado que se han reportado indicios del fenómeno en Colombia; La Universidad Libre de Colombia (2018), indica que se han reportado las siguientes denuncias de acoso laboral; el primer semestre del 2017, se denunciaron 803 casos de acoso laboral y durante el semestre del 2018, se registraron 1,406 denuncias, tal y como se ve en la figura 1. Para, Roció Niño el 70% de la víctimas colombianas, ignoran que existe una ley que regula el acoso laboral.

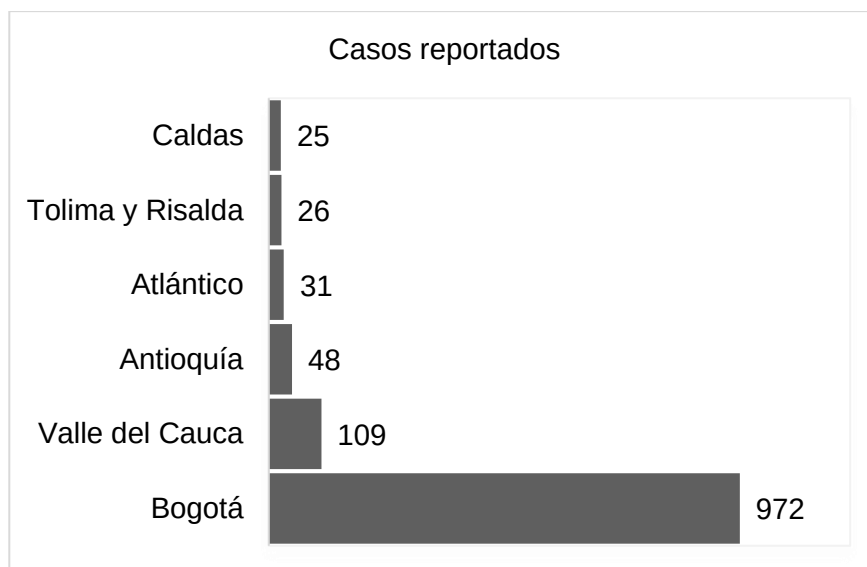


Figura 1. Gráfico de denuncias de acoso laboral en Colombia

En Chile se presentó un crecimiento de 18% en el periodo 2010- 2012, referente a los registros por acoso laboral en la dirección de trabajo, donde se

concentró con mayor frecuencia en los siguientes sectores; educación, manufactura, otros servicios (Baltera, 2014) tal y como se puede ver en la tabla 4.

Tabla 4

Denuncias registradas de acoso laboral por giro económico en Chile

Actividad Económica	2010	2011	2012
1. Actividades inmobiliarias	174	196	226
2. Actividades no específicas	89	97	126
3. Administración pública	13	9	2
4. Agricultura, ganadería, caza.	42	48	31
5. Comercio	345	415	422
6. Construcción.	56	56	54
7. Enseñanza	189	158	226
8. Explotación de minas	10	0	7
9. Servicio doméstico	22	36	19
10. Hoteles y restaurantes	133	152	167
11. Manufacturera	124	128	143
12. Financiero	27	29	66
13. Órganos extraterritoriales	2	0	0
14. Servicios comunitarios	160	143	159
15. Pesca	4	5	4
16. Servicios sociales y de salud	33	37	58
17. Suministro de electricidad	7	14	11
18. Transporte	87	106	135
Total, de denuncias:	1517	1602	1856

Fuente: Adaptación de (Baltera, 2014).

Del mismo modo, en la tabla 5 nos muestra, que mayoritariamente el género femenino son las que más denuncian por acoso laboral. También, la tabla 4 nos muestra que lejos de desaparecer las conductas de acoso laboral, aumenta con el transcurso del tiempo.

Tabla 5

Denuncias de acoso laboral por cuestión de género de acuerdo con la dirección de trabajo de Chile

Sexo del denunciante	Cantidad de denuncias en el periodo		
	2010	2011	2012
1. Femenino Comercio	970	1,111	1,319
2. Masculino	539	493	534
Total, de denuncias:	1,509	1,604	1,853

Fuente: Adaptación de (Baltera, 2014).

Como se señaló existe presencia del fenómeno en América Latina y actualmente existen países que cuentan con normatividad o se encuentra en el proceso de regular estos comportamientos (ver tabla 6).

Tabla 6

Normatividad de acoso laboral en América Latina

País	Normatividad	Objetivo
Colombia	Ley 1010/2006	Resguarda los bienes jurídicos, las condiciones dignas y justas en el trabajo, la libertad, la intimidad, la honra y salud mental de los empleados. Establece los mecanismos internos y conciliatorios que el empleador deberá de prever. Así como, las sanciones para el acosador y el patrón que tolere las conductas del <i>mobbing</i> .
Chile	Código de trabajo	Las conductas del <i>mobbing</i> son contrarias a la dignidad humana. La víctima puede demandar la violación a sus derechos, o la terminación de la relación laboral, solicitando las indemnizaciones de ley. El tribunal puede aumentar el pago de la indemnización hasta un 80%, atendiendo la gravedad del caso.
Ecuador	Código de trabajo	Protege la integridad física, moral, psíquica, sexual y a la libre violencia del trabajador, creando obligaciones al patrón de crear programas de capacitación y políticas de prevención. Dependiendo la gravedad del caso, puede solicitar el pago de una indemnización.

México	Ley Federal de trabajo	El hostigamiento, es cuando el agresor tiene el mando en el trabajo y lo expresa en conductas físicas y verbales. Son causas de rescisión del vínculo laboral el hostigamiento laboral. Se impondrá una sanción equivalente de 250 a 500 salarios mínimos generales.
--------	------------------------	--

Fuente: Adaptación Código de trabajo de Chile, Ecuador, Ley, 1010/2006, ley federal de trabajo.

Con el objeto de ofrecer una interpretación más amplia, el semanario judicial de la federación de México publicó tres tesis aisladas donde retomaron el *mobbing* en una noción más amplia, tal y como se ve en la tabla 7.

Tabla 7

Tesis aisladas referentes al acoso laboral en México

Tesis aisladas	Contenido
Acoso laboral (<i>Mobbing</i>). Su noción y tipología.	Establece una conceptualización más amplia del <i>mobbing</i> , su objetivo y como se puede presentar en el entorno laboral.
Acoso laboral (<i>Mobbing</i>). La persona acosada cuenta con diversas vías para hacer efectivos sus derechos según la pretensión que formule.	Se posee diversas soluciones legales para demandar. En la vía laboral, se puede dar por terminada la relación laboral y se puede reclamar indemnizaciones. Mientras que, en la vía penal, y en caso de que se den los elementos se podría denunciarse a quien ejerce dichas conductas. Podría recurrir la vía administrativa, si desea que se sancione al servidor público que incurra en este acto. En la vía civil se puede iniciar con el proceso de daño moral.
Acoso laboral (<i>Mobbing</i>). Carga probatoria cuando se demanda la indemnización por daño moral en la vía civil.	En la demanda por daño moral se puede reclamar indemnizaciones, sin embargo, se tiene que comprobar los siguientes elementos del <i>mobbing</i> ; 1) El objetivo de intimidar, consumir psicológicamente y aislar de la organización; II) Que estos hostigamientos ocurran en el trabajo y

que sea ejercido por un superior o por compañeros; II) Que hayan sido de forma continuas y sistemáticos, IV) Relación de las conductas con los hechos de la demanda.

Fuente: Adaptación de las tesis aisladas de la suprema corte de la justicia de la nación.

En otras palabras, inicialmente la Unión Europea legisló este comportamiento, haciendo hincapié en la seguridad laboral y fijando mecanismos para evitar el acoso. En América Latina, se está sensibilizando hacia la importancia del fenómeno y utiliza como “herramienta” jurídica a las leyes específicas, códigos de trabajos, por ser una conducta que afecta contra derechos fundamentales.

2.10 Situación actual del *mobbing* en México.

En nuestro país existen motivos para señalar que el *mobbing* está comenzando a ser observado, aunque en la actualidad carece de un campo significativo de trabajo y la frecuencia con la que se da la aparición de este fenómeno, va incrementando, debido a los cambios originados por la globalización (Valadez, Trujillo y Torres, 2010).

En el estudio “Validez y confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO), realizado por Pando, Aranda, Preciado, Franco, y Salazar (2006), aplicado a 307 trabajadores mexicanos donde el 61.2% estuvo constituido por participantes de género masculino y el 38.8% de género femenino, la edad fue entre 15 y 65 años, el estado civil de los encuestados lo fue de 63.8% casados, 28.7% solteros y el resto en otros

estados civiles, el nivel de escolaridad varía desde primaria hasta doctorado, la antigüedad en el rango de 1 mes hasta 34 años de servicio, los participantes estaban ubicados en veinticuatro entidades federativas, a quienes se le aplicó un cuestionario con datos sociodemográficos y laborales, así como el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-Pando), tuvo como resultados que el 8.5% de los participantes sufrió de *mobbing*; el 7.8% en un nivel medio y el 0.7% en un nivel alto, las variables de género y antigüedad no mostraron asociación estadísticamente significativa, a diferencia de la edad $p < 0.018$, estado civil $p < 0.0000$ y escolaridad con $p < 0.025$, donde se encontró que de las víctimas, el 15.9% tenía un nivel de escolaridad de licenciatura o más.

Posteriormente, en el sondeo ejecutado por la Universidad Michoacán de San Nicolás de Hidalgo, donde colaboraron 90 empleados del área administrativa, de dos instituciones públicas de la ciudad de Morelia, donde la edad oscilaba entre 24 y 66 años, el 58.9% eran mujeres y el 40.0% hombres, a quienes se les aplicó y contestaron el Cuestionario individual sobre psicoterror, negación, estigmatización y rechazo en las organizaciones sociales (CISNEROS), se dividieron en dos grupos; personas acosadas (respondieron afirmativamente el ítem 44, donde en los últimos seis meses habían sido víctima de algunas de las conductas de hostigamiento una vez por semana) las no acosadas, (quienes contestaron negativamente el ítem 44); el 14.4% reportó de haber sufrido conductas de hostigamiento y 85.6% no sufrió de estas conductas, las conductas de hostigamiento fue con mayor frecuencia en el género femenino (Segura, et al., 2013).

De igual manera, Ballesteros, Hernández y Segura (S.F.) en el estudio del acoso psicológico y síntomas psicopatológicos en servidores públicos, mencionan que participaron 123 trabajadores de los departamentos de; oficialía de partes, recursos humanos, participación ciudadana, prensa, seguridad pública, sistema de seguridad pública, control vehicular. Se les aplicó el Cuestionario individual sobre psicoterror, negación, estigmatización y rechazo en las organizaciones sociales (CISNEROS) y el Inventario de síntomas (SCL-90-R). Al obtener los resultados, la muestra se dividió en dos subgrupos en personas acosadas y no acosadas, el 12% se situó en el primer grupo y el 88% en el segundo. Dentro del subgrupo no acosadas se desprende a personas riesgo de padecer *mobbing*, pero que no cumplen con la reiteración de las conductas, el 24% sufrió conductas de acoso una vez por semana. De las personas acosadas el 67% pertenecen al género femenino y el 33% al género masculino. Así mismo, se encontró que quienes ejercieron las conductas de acoso fueron superiores con 49%, el 18% horizontal y un 33% tanto por superiores y compañeros de trabajo. Se realizó una correlación entre el inventario (CISNEROS) y el inventario (SCL-90-R), donde se encontró una relación lineal significativa y moderada, entre el índice global de *mobbing* y el índice global del inventario de síntomas obteniendo ($r_s = .385$, $p < 0.05$) y psicoticismo ($r_s = .390$, $p > 0.05$). El tipo de correlación sugiere que la severidad aumenta a medida que el índice de acoso incrementa.

Del mismo modo, Alba, Hernández y Puga, (2013) en su estudio buscaban identificar manifestaciones del acoso laboral en diferentes departamentos de siete hospitales públicos, ubicados en el distrito federal. El estudio se realizó

con una muestra de 280 participantes, para la recolección de datos se utilizó la adaptación de Leymaan Inventory of psychological terrorization (LIPT-60) por González de Rivera y Rodríguez Abuín (2005). Respecto al perfil de los encuestados 66% eran mujeres y el 34% fueron hombres, la edad fue de 18 hasta más de 60 años, el 36% estaba en el área médica, 35% área paramédica, 17% área administrativa y 12% servicios generales. Las manifestaciones del acoso laboral fueron rara vez de 9% a 21% y solo el 1 y 2% fue de siempre. Las conductas con mayor frecuencia en todos los departamentos fueron; tareas mediante el desprestigio profesional, desacreditar la reputación laboral y personal, reducción de comunicación con otros y el contacto social con otros. Se encontró que el acoso laboral se ha manifestado rara vez en las instituciones donde hubo mayor frecuencia en el área administrativa y servicios generales con entre 32% y 35% de los casos.

Por otra parte, Medina (2016) quiso analizar la prevalencia del acoso laboral y los factores de riesgos, para lo cual utilizó el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-Pando), donde participaron 449 trabajadores, con edad de 18 a 64 años. El 42.3% eran hombres y 57.7% mujeres, el 33.8% trabajadores con bachillerato completo, 31.3% nivel licenciatura y el 25.9% secundaria. Referente al *mobbing*, el 20.2% de los participantes fue en un nivel alto y el 10.5% bajo y por último, 5.4% en un nivel medio. El resultado fue una prevalencia de 36.1%, siendo el grupo más afectado de 26 a 35 años. Aunque el *mobbing* fue más frecuente en mujeres, la diferencia no fue significativa ($p < 0.13$), sin embargo, fue significativo en las mujeres en un nivel alto ($p < 0.04$). El 41.9% del *mobbing* se presentó por parte de sus

superiores, el 13.8% entre compañeros y el 9.6% por parte de sus compañeros y jefe. Por su parte, Palacios (2018) indica que la Universidad Nacional Autónoma de México, informo que entre el 15% y el 20%, de trabajadores han sufrido conductas de *mobbing*, y el 60% acepta haber presenciado un caso en algún instante de su vida.

De manera local Medina, et al. (2017), desarrollaron una exploración del *mobbing*, en el IMSS N. 31 de Mexicali, B.C., en el estudio participaron 70 médicos especialistas, 42 mujeres (54.5%) y 35 hombres (45.5%), donde contestaron el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO). La edad de los participantes fue de 26 hasta 59 años, estado civil 59 casados (76.6%), 12 solteros (15.5%), 3 divorciados (3.9%), 2 en unión libre (2.6%) y 1 viuda (1.3). Referente al *mobbing*, se reportó en 8 participantes, con presencia alta en 3 (3.8%) y con presencia media en 5 (6.49%), se observó mayor presencia de *mobbing* en el turno matutino con 33%, después vespertino 11.7%, jornada acumulada con 14.2 % y nocturno con 6.2%, estas conductas acosadoras fueron realizadas por un superior jerárquico. Finalmente, no fue significativa la relación entre género, edad, turno y antigüedad con la presencia del *mobbing*. Pero la tendencia del *mobbing* predomina en mujeres y es similar a otras investigaciones realizadas por diversos autores, (Trujillo, et al., 2015; Segura, et al., 2013; Medina, 2016 y Aldrete, et al., 2016).

García, Mendoza y Cox (2014), realizaron un estudio de caso, en una maquiladora de Ensenada, Baja California. Aplicaron el Cuestionario individual sobre psicoterror, negación, estigmatización y rechazo en las organizaciones sociales (CISNEROS) a una muestra de 150 empleados, 129 mujeres y 21

hombres, con edad de 18 hasta 53 años, donde predominó el rango de 26 a 35 años, 141 área de producción, 2 directivos, 4 administrativos y 3 de intendencia. El 5.3% de los encuestados, presentaron altos niveles de *mobbing*; las conductas acosadoras fueron ejercidas de forma horizontal; el inventario incluye el ítem 44 para saber si el encuestado ha sido víctima de acoso laboral en los últimos seis meses, donde (n=138) respondieron que sí y (n=12) no lo sufrieron. Como se ha mencionado, en México las investigaciones sobre el tema aún son carentes, por lo que, se indica que aún no se logra el interés (Ibarra, Escalante y Mendizábal, 2015).

Mendizábal (2012) reflexiona que el *mobbing* puede considerarse como un riesgo de trabajo, ya que afecta tanto el estado físico, como el estado mental y social del trabajador. Por lo tanto, la ley federal de trabajo, las tesis aisladas, y las investigaciones que se han realizado, constituyen un avance para México, pero aún no se logra entender el enigma y no se han establecido procedimientos adecuados para nuestro país. Resulta de gran importancia el hacer hincapié sobre este fenómeno, sus repercusiones y sobre la lesión de los derechos humanos entre ellos; el derecho a la vida, a la integridad; al libre desarrollo de la personalidad; el acceso a una vida libre de violencia, la discriminación, derecho a la honra, al medio ambiente laboral sano, a las condiciones dignas de trabajo y al nivel de vida adecuado, así como las repercusiones económicas que puede surgir en la institución y los daños psicosociales en la víctima.

III) Método

El presente estudio es cuantitativo, no experimental, bajo un diseño descriptivo, comparativo y correlacional con carácter transversal.

3.1 Participantes

La población de este estudio se especificó en mujeres que actualmente desempeñan funciones administrativas en dependencias gubernamentales de Ensenada, Baja California.

De acuerdo con la Ley del servicio de los poderes del estado y municipios de Baja California, se consideran como trabajadores aquellos que trabajan en las delegaciones y dependencias del régimen municipal, jefes de departamento, coordinadores administrativos, coordinadores de área, secretarías, auxiliares de las delegaciones y/o dependencias, asesores y consultores. Se excluyeron aquellos participantes que realizan actividades tanto principales, como auxiliares de las dependencias de seguridad pública.

Por lo tanto, con la información consultada en el Portal de Transparencia de la ciudad, consultado en febrero del 2019, el universo la población se compone de 234 empleadas de sexo femenino que desarrollan dichas funciones. Se calculó la muestra a través de Netquest, calculadora estadística que permite hacer el cálculo con un 5% de margen de error y 95% de nivel de confianza, obteniendo una muestra de 146 participantes. El tipo de la muestra es no probabilística, dirigida y de forma voluntaria.

3.2 Instrumento

Se utilizó el Cuestionario individual sobre psicoterror, negación, estigmatización y rechazo en las organizaciones sociales (CISNEROS), consistente en un cuestionario desarrollado y validado por Piñuel y Zabala (2004). Es una herramienta de valoración del *mobbing* y que se considera de los instrumentos que más han influido en la investigación a nivel internacional, consta de 43 ítems tipo Likert que evalúan las conductas de acoso psicológico, frecuencia y duración, solicitando que la persona responda en una escala de 0 (nunca) a 6 (todos los días). De igual manera, la escala incluye un ítem adicional de respuesta dicotómica si/no (ítem 44) para saber si ha sido víctima en los últimos seis meses. La escala CISNEROS permite identificar la procedencia de este, si es desarrollado por un superior jerárquico, compañeros o un subordinado. De igual manera, para comprobar la confiabilidad y validez del instrumento, en el presente estudio, se realizó el procedimiento obteniendo un alfa de cronbach ,963. Asimismo, los participantes contestaron cinco preguntas correspondientes a las dimensiones sociodemográfica y laboral.

3.3 Procedimiento.

Para la obtención y recolección de datos, el cuestionario fue contestado por 146 personas. Al ser un estudio voluntario, no se solicitó la autorización por escrito, primeramente, se platicaba con las posibles participantes, donde se comunicaba que toda la información recabada seria de forma anónima y confidencial, indicando que proviene de una investigación para la maestría en administración, de la Universidad Autónoma de Baja California. Que la duración

para responder el cuestionario lo era de 15 a 30 minutos y que de preferencia se contestara cuando tuvieran un tiempo a solas y con tranquilidad para que la respuesta fuera con mayor veracidad, una vez teniendo su autorización, se solicitaba un correo electrónico y se enviaba el cuestionario junto con las instrucciones. La investigación de campo se desarrolló durante los meses de febrero a julio del 2019.

3.4 Análisis de datos.

Una vez obtenido los datos, se elaboró una base de datos. Se realizó un plan de análisis, tal y como se detalla en el apéndice B, donde se señalan las actividades de los análisis de datos siendo los siguientes; (I) Análisis preliminares, (II) Análisis de la estructura interna del instrumento, (III) Análisis, (IV) Análisis descriptivos, (V) Análisis comparativos y (VI) análisis correlacionales. Para analizar los estadísticos se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS versión 21.

IV) Resultados

4.1 Caracterización de la muestra

Participaron 146 mujeres, con una edad comprendida de 20 a 55 años y con predominio en la categoría de 25 a 29 años (41.8%). De igual manera, se puede analizar que, de la totalidad de las participantes encuestadas, el 53.4% son solteras, el 65.8% contaba con nivel educativo de licenciatura. Respecto a características de carácter laboral, el 49.1% de la muestra, cuenta con una antigüedad de uno a tres años, y en lo referente a la contratación el 54.1 % están bajo la modalidad de confianza, tal y como se percibe en la tabla 8.

Tabla 8*Frecuencias y porcentajes de las características de los participantes.*

Características	Frecuencia	%
Estado civil		
Soltera	78	53.4
Casada	68	46.6
Edad		
20 a 24 años	6	4.1
25 a 29 años	61	41.8
30 a 34 años	30	20.5
35 a 40 años	20	13.7
40 a 44 años	13	8.9
45 a 49 años	9	6.2
50 a 55 años	7	4.8
Nivel Educativo		
técnica	2	1.4
Bachillerato	13	8.9
Universidad	96	65.8
Posgrado	32	21.9
Doctorado	3	2.0
Contrato		
Confianza	79	54.1
Servicios Profesionales	67	45.9
Antigüedad		
Menor 1 año	12	8.2
1 a 3 años	72	49.3
4 a 6 años	28	19.2
6 a 9 años	12	8.2
10 a 14 años	8	5.5
15 a 19 años	5	3.4
20 a 30 años	9	6.2

4.2 Conductas de daños lesivos y perjuicio laboral ejercidas por un superior y/o compañero de trabajo.

En relación con las conductas de daños lesivos reportadas con mayores indicios, tal y como se aprecia en la tabla 9, se obtuvo que el 71.9% el superior nunca le ha restringido la comunicación, al 13.7% fue pocas veces al año y el 3.4% y 1.4% fue varias veces a la semana o todos los días respectivamente. También en la tabla se observa que al 77.4% nunca le han distorsionado lo que dice en el trabajo y solo al 2.1% le ha ocurrido algunas veces al mes; así mismo,

al 78.1% nunca le han impedido que adopte las medidas de seguridad y solo al 2.1% y 1.4% le ha ocurrido varias veces a la semana o todos los días. Por último, se puede ver que al 81.5% nunca los han amenazado con usar instrumentos disciplinarios, al 13% pocas veces al año y al 1.4% y .7% solo lo fue algunas veces al mes o todos los días.

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje con mayor índice de conductas de daños lesivos.

Conducta	Frecuencia	%
Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él.		
Nunca	105	71.9
Pocas veces al año o menos	20	13.7
Una vez al menos o menos	5	3.4
Algunas veces al mes	8	5.5
Una vez a la semana	1	.7
Varias veces a la semana	5	3.4
Todos los días	2	1.4
Distorsionan malintencionadamente lo que digo hago en mi trabajo.		
Nunca	113	77.4
Pocas veces al año o menos	25	17.1
Una vez al menos o menos	5	3.4
Algunas veces al mes	3	2.1
Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, traslados, despido, etc.)		
Nunca	119	81.5
Pocas veces al año o menos	19	13.0
Una vez al menos o menos	5	3.4
Algunas veces al mes	2	1.4
Todos los días	1	.7
Me impiden que adopte las medidas de seguridades necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad.		
Nunca	114	78.1
Pocas veces al año o menos	17	11.6
Una vez al menos o menos	8	5.5
Algunas veces al mes	2	1.4
Varias veces a la semana	3	2.1
Todos los días	2	1.4

Por otro lado, con respecto a las conductas que denotan perjuicio laboral reportadas con mayor frecuencia, se observa en la tabla 10 que el 63% de las encuestadas nunca ha sido interrumpidas para expresarse en su trabajo, al 24.7% le ha ocurrido pocas veces al año y solo al .7% y al 2.7% le ha ocurrido varias veces a la semana o todos los días. También en la tabla se observa que al 57.5% nunca los han evaluado de manera inequitativa en su trabajo, al 19.9% le ha sucedido pocas veces al año y solo al 3.4% y 4.1% le sucedió varias veces a la semana o todos los días. Además, en la tabla se percibe que al 63.7% de los participantes nunca le han asignado tareas rutinarias y sin interés, el 19.2% le paso pocas veces al año y al 5.5% y 2.1% le ocurrió varias veces a la semana o todos los días. Del mismo modo, en la tabla se observa que el 63.7% de los participantes nunca se le han amplificado y dramatizado errores, al 21.9% pocas veces al año y 1.4% y .7% fue varias veces a la semana o todos los días.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje con mayor índice de conductas de perjuicio laboral

Conducta	Frecuencia	Porcentaje
Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme		
Nunca	92	63.0
Pocas veces al año o menos	36	24.7
Una vez al menos o menos	4	2.7
Algunas veces al mes	9	6.2
Varias veces a la semana	1	.7
Todos los días	4	2.7
Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada		
Nunca	84	57.5
Pocas veces al año o menos	29	19.9
Una vez al menos o menos	8	5.5
Algunas veces al mes	14	9.6
Varias veces a la semana	5	3.4
Todos los días	6	4.1

Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno		
Nunca	93	63.7
Pocas veces al año o menos	28	19.2
Una vez al menos o menos	7	4.8
Algunas veces al mes	5	3.4
Una vez a la semana	2	1.4
Varias veces a la semana	8	5.5
Todos los días	3	2.1
Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes		
Nunca	93	63.7
Pocas veces al año o menos	32	21.9
Una vez al menos o menos	10	6.8
Algunas veces al mes	8	5.5
Varias veces a la semana	2	1.4
Todos los días	1	.7

Es preciso señalar, que el cuestionario individual sobre psicoterror, negación, estigmatización y rechazo en las organizaciones sociales, incluye un ítem (44), diseñado para saber si las participantes han sido víctimas de *mobbing* en los últimos seis meses, por lo que el 17.12% (n=25), manifestó haber sufrido una de estas conductas de manera continua.

Asimismo, del total de las participantes se obtuvo que 20.67% de las fuentes de acoso, son ejercidas por un superior jerárquico y, el 2.35% son ejercidas de por compañeros de trabajo, el 76.98% no sufrió ninguna conducta de acoso por parte de un superior y/o compañero.

4.3 Relación del *mobbing* con las variables sociodemográficas y laborales

Con la finalidad de analizar posibles relaciones entre las variables de estudio, se realizaron pruebas de correlación, para lo cual se empleó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, toda vez que los datos no se

distribuyen de acuerdo con la curva de normalidad. No se encontró una relación significativa entre el *mobbing* y la antigüedad $p=.84$, así como el *mobbing* y contratación $p=.82$; el *mobbing* y el nivel educativo $p=.15$. De igual manera, la relación del *mobbing* con la edad; y el *mobbing* con el estado civil no se mostró una relación entre estas variables.

Acerca de perjuicio laboral y daños lesivos es estadísticamente significativo siendo $**p<.001$, por lo que existe una correlación positiva alta. Se rechaza la hipótesis nula por consiguiente existe evidencia estadística significativa para afirmar que el perjuicio laboral está relacionado con los daños lesivos.

V) Discusión

El objetivo del estudio fue analizar la prevalencia del *mobbing*, su caracterización y, su relación entre las características sociodemográficas y laborales en mujeres que actualmente desempeñan funciones administrativas en dependencias gubernamentales de Ensenada, Baja California.

En consecuencia, el 17.12% de los participantes reportó haber sido víctima de una de las conductas de *mobbing* en los últimos seis meses de manera continua, siendo este resultado superior a lo obtenido en el estudio de Segura et. al., (2013), donde el 14.4% señalaron que sufrían por lo menos unas de las conductas de hostigamiento en los últimos seis meses; pero siendo contrario a la investigación de García et al., (2014) donde el 92% de los participantes respondieron haber padecido alguna de las conductas de *mobbing* en los últimos seis meses.

Así mismo, las manifestaciones que se observaron con mayor frecuencia son; restricción a la comunicación con el superior, amplificación de errores, evaluación sesgada, tareas rutinarias, amenaza de usos disciplinarios, distorsión de comunicación, aunque dichas manifestaciones se reportaron pocas veces al año con 11.6% hasta 24.7% y todos los días con .7% y 4.1%. Este resultado, es similar a las manifestaciones reportadas en el estudio de Alba et. al., (2013) donde conductas como: reducción de comunicación, tareas mediante desprestigio profesional se dieron rara vez en la institución; así como lo señalado por García (2018), quien indica una mayor presencia de las conductas de hostigamiento tales como; las evaluaciones del trabajo de forma inequitativa, amenazas disciplinarias, amplificación de errores pequeños e intrascendentes. Así mismo, se denota del presente estudio que la adopción a las medidas de seguridad que se deben optar para desempeñar el trabajo salió con incidencia de pocas veces al año 11.6%, una vez al menos 5.5%, algunas veces al mes 1.4%, varias veces a la semana 2.1% y todos los días 1.4%, en general, si bien son pocas las veces que se adoptan las medidas de seguridad; no podemos olvidar que las organizaciones tienen la obligación de otorgar condiciones de seguridad en todo momento de la relación laboral, por lo cual, sería interesante investigar la seguridad laboral y su relación con el *mobbing* en futuras líneas de estudio, aunque si bien será un reto para futuros investigadores, derivado como se ha mencionado anteriormente una característica principal del *mobbing* lo es su invisibilidad, ya que el no cumplir con las disposiciones de seguridad que devienen de las normas correspondientes, usualmente se funda por un interés económico, y no de buscar una afectación directa para el colaborador; siendo

que, los trabajadores generalmente lo ven como típicas prácticas organizacionales, no lo verán como una conducta de hostigamiento; por lo tanto, el marcar una delimitación que separe el cuándo la omisión de cumplir con las medidas de seguridad, busca un fin económico u hostigar al trabajador, será uno de los principales desafíos en las futuras investigaciones.

Referente a la caracterización del *mobbing* se manifestó que esta la ejerce el superior jerárquico con un 20.67%, este resultado es similar a lo observado en Medina (2016), donde la mayor fuente de acoso fue ejercida por los jefes con 41.9%, pero contrario a lo obtenido de García et al., (2014), donde predominó el *mobbing* horizontal y en el presente estudio solo se reportó en un 2.35%. Estas diferencias pueden depender mucho por el giro de la institución, en el sector público predomina el *mobbing* vertical descendente por la alta burocratización y por su cultura de poder y control, mientras que en el sector privado siempre buscara tener eficiencia y productividad en su organización, por ende, puede desencadenar conductas de rivalidad entre compañeros de trabajo y otros comportamientos, por lo tanto, traerá aparejado conductas de *mobbing* de tipo horizontal.

Con la finalidad de identificar la relación del *mobbing* y las características sociodemográficas y laborales; del estudio no se obtuvieron relaciones significativas entre antigüedad, contratación, nivel educativo, edad y estado civil. Este resultado se parece a lo reportado por Medina et al., (2017), donde no fue significativa la relación de *mobbing* con antigüedad y la edad. De igual manera, en el estudio de Medina (2016), no fue significativa la relación del *mobbing* y el nivel educativo; pero contrario a la investigación de González y Graña (2007)

donde ellos encontraron una relación y en el presente estudio no se obtuvo, por último, Aldrete et. al., (2006) no encontró relación entre el *mobbing* y el estado civil como en este estudio.

Como se ha señalado anteriormente, no se puede determinar que exista un perfil característico de las víctimas de *mobbing*, en el presente estudio no se encontró una relación con las variables sociodemográficas y laborales, por lo que podemos indicar que estas mismas no influyen en la aparición del fenómeno; podría ser conducente investigar con mayor profundidad características como; puestos y funciones de los trabajadores para identificar la relación con el *mobbing*.

5.1 Conclusiones

En relación con la información obtenida en la presente investigación, se puede determinar que el *mobbing* se encuentra presente en un 17.12%, cumpliendo con el criterio de por lo menos una vez a la semana y hasta seis meses, en las mujeres que ejercen funciones administrativas en dependencias gubernamentales de Ensenada, Baja California y quien ejerce estas conductas es un superior jerárquico.

Como se señaló, en los datos presentados anteriormente las conductas que se presentan con mayor incidencia tienen similitud a otros estudios; restricción a la comunicación, evaluación sesgada, tareas por debajo de la competencia, y amplificación de errores. De lo cual se considera importante trabajar en estos temas en la institución con los directores o subdirectores, sobre la importancia del fenómeno, las consecuencias, su detección y como pueden

prevenir esto para mejorar la calidad de vida de sus trabajadoras, lo que se verá reflejado en una mejora en la productividad laboral, toda vez que en organizaciones con prácticas saludables, donde exista apoyo, comunicación, igualdad y trato justo, existirán menos conductas de hostigamiento. El entorno laboral deberá hacer acciones preventivas, por lo que deberá adoptar políticas, a través de reglamentos internos y códigos de conducta, para promover el respeto y la dignidad en el trabajo (Gimeno, et. al., 2012).

Uno de los hallazgos en el estudio, y que no se han encontrado datos claves en la revisión de la literatura son: el impedimento a la adopción a las medidas de seguridad, por lo que, una precariedad en las condiciones de trabajo y la seguridad laboral se puede considerar un factor de riesgo para la aparición del *mobbing*. Sería interesante estudiar estas variables en futuras líneas de investigación y su relación entre ellas.

El *mobbing* es multidisciplinario, por lo que se insiste en su investigación, cada aportación de diferentes estudios fomentara a la prevención del *mobbing*, al ser una problemática que se genera en diversos sectores (Trujillo, et. al., 2007), puede ocasionar daños físicos a psicológicos, y al influir de tal manera en el capital humano de la organización debido a que afecta al desempeño laboral.

En México, aún son escasas las investigaciones en comparación con la Unión Europea (Mendizábal, 2012), en donde este tema cobro especial importancia del fenómeno a finales de los noventas, estableciendo regulaciones y protegiendo la seguridad de los trabajadores, estableciendo mecanismos y medidas para prevenir o erradicar el fenómeno. Por lo que en México apenas se está visibilizando este fenómeno, a través de estudios científicos y la

incorporación de la figura en la reforma laboral del 2012, que se consideran avances mínimos y se denota el retraso de estos temas en nuestro país. Por tanto, México debería de modificar el apartado correspondiente a las causales de terminación que se encuentran estipuladas en la ley federal de trabajo, específicamente las derivadas del *mobbing*; ya que actualmente se contempla de manera muy ambigua, motivo por el cual resulta complicado el ejercer las medidas correctas para combatir y sancionar esta práctica; lo anterior, en razón de que si se reforma la ley, debería pasar a ser de amplio conocimiento en todas las organizaciones, y sobre todo en los altos niveles jerárquicos. De igual manera, es claro hacer importancia a los directores y subdirectores que el *mobbing*, aparte de afectar al trabajador y a la institución laboral, atenta contra derechos que se encuentra consagrados en los artículos 1º; artículo 5º; artículo 6º; artículo y 123º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que son; la libertad, no discriminación e integrada humana; libertad de ejercer un trabajo y/o profesión; libertad de expresión; derecho al trabajo digno, que son derechos humanos fundamentales.

5.2 Limitaciones.

Durante el desarrollo de la investigación recabada una de las limitaciones fue la escases de investigaciones del *mobbing* en México; por lo cual, no fue posible realizar una comparativa con mayor profundidad con otros países; respecto a los efectos, modalidades, características del fenómeno, lo anterior, teniendo una información limitada a comparación de países de la Unión Europea.

5.3 Recomendaciones.

Derivado de la información obtenida, se sugiere que se realice investigaciones de tipo cualitativo a través con entrevistas semiestructuradas; para examinar cómo perciben el *mobbing*, para obtener una comprensión más profunda del fenómeno; para identificar variables y/o estudiar aquellas que no se han analizado con mayor profundidad.

5.4 Futuras líneas de investigación.

Es necesario seguir investigando el fenómeno, específicamente estos temas pueden agregar un mayor valor a la investigación realizada:

- I. Perspectiva del *mobbing*: En instituciones con alto mando de burocratización.
- II. Identificación de prácticas organizacionales que favorecen a la aparición del *mobbing*.
- III. La seguridad laboral en las organizaciones. ¿Factor clave para combatir el *mobbing*?
- IV. El *mobbing* desde la perspectiva de las víctimas del sector público y sector privado. Para la identificación de variables.

VI) Referencias.

- Alba, A. M., Hernández, G. C., y Puga, M. C. (octubre, 2013). El acoso laboral en hospitales públicos de la ciudad de México. ANFECA (Asociación Nacional de facultades y escuelas de contaduría y administración). XVIII Congreso Internacional de contaduría a administración e informática. Congreso llevado en México, D.F.
- Aldrete, R. M., Pando, M. M., y Aranda, B. C. (2006) Acoso psicológico en el trabajo: ¿Un problema de género? *Enseñanza e investigación en psicología*, 11(1). <https://www.redalyc.org/pdf/292/29211104.pdf>
- Arcienaga, R. S. (2012). Factores Organizacionales en la compresión del *mobbing*. *Psicología Iberoamericana*, 20(1), 80-90. www.redalyc.org/articulo.oa?id=133924623009
- Aquino, K. y Stefan, T. (2009). Workplace Victimization: agresión from the targe's perspective [Victimización en el lugar de trabajo: agresión desde la perspectiva de género]. *Anual Review of psychology*, 60 (1), 717-741. <http://dx.doi.org/10.1146/60.110707.163703>
- Ballesteros, A., Hernández, A., y Segura, H. (s.f.). El acoso psicológico en el trabajo y la manifestación de síntomas psicopatológicos en servidores públicos.http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/12_PF655_Acoso_Psicologico_en_el_Trabajo.pdf
- Baltera, S. P. (2014, diciembre, s.f.). El acoso laboral en las empresas. La mirada de los dirigentes sindicales. *Departamento de estudios de la dirección del trabajo*. https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-105396_recurso_1.pdf

- Boada, J. D., y Vigil, A. (2003). Mobbing: Análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas (MOBB-90; MOBBCF-21; MOBBCG-15 y MOBBCS-28). *Encuentros en psicología social*, 1(5), 26-31.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000122&pid=S0123-885X200400020001200001&lng=en
- Caamaño, R. E., y Ugarte, C. J. (2014). El acoso laboral: Tutela y prueba de la lesión de los derechos fundamentales. *Revista Ius et Praxis*, 20(1), 67-90.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122014000100004>
- Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión. (1917, 5 de febrero) Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación.
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_060320.pdf
- Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión. (1970, 1 de abril). Ley federal del trabajo. Diario Oficial de la Federación.
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_020719.pdf
- Cebey, M. C., y Ferrari, L. E. (2016). Violencia laboral en organizaciones públicas y privadas: percepciones y significaciones. *Anuario de investigaciones*, 16, 55-65.
<https://www.redalyc.org/pdf/3691/369152696005.pdf>
- Congreso del estado de Baja California. (1989, 20 de octubre). Ley del servicio civil de los trabajadores al servicio de los poderes del estado y municipios de Baja California. Periódico oficial Numero 29.

<http://www.rosarito.gob.mx/vi/wp-content/uploads/1989/10/ley-del-servicio-civil-de-los-trabajadores-al-servicio-de-los-poderes-del-estado-y-municipios-de-baja-califonia.pdf>

Congreso de Colombia. (2006, 23 de enero). Ley 1010 de 2006. Diario oficial No. 46.160. https://oig.cepal.org/sites/default/files/2006_col_ley1010.pdf

Comisión de Legislación y codificación del Congreso Nacional de Ecuador, Quito. (2005, 16 de diciembre). Código del trabajo. <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/codigo-de-trabajo/>

Costa P.T., McCrae, R.R., Dye D. (1991). Facet scales for agreeableness and conscscientiousness: a revisión of the neo personality inventory [Escala de facetas para la ambilidad y concientización: una revisión del inventario de la personalidad], *Personal, individual Differences* 12, 887-898. [https://doi.org/10.1016/0191-8869\(91\)90177-D](https://doi.org/10.1016/0191-8869(91)90177-D)

Coyne, I., Seigne, E., y Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality [Predecir el estado de la víctima en el lugar de trabajo desde la personalidad], *European Journal of Work & Organizational pyschoogy*, 9, 335- 349. <https://doi.org/10.1080/135943200417957>

Da Rosa Tolfo, S., Silva, N. y Krawulski, E. (2013). Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y la gestión de personas. *Salud de los trabajadores*, 21(1), 5,18. <http://redalyc.org/articulo.oa?id=375839396992>

Decreto con Fuerza de ley de Santiago Chile. (2003, 16 de enero). Código del trabajo. <https://www.dt.gob.cl/legislacion/1624/w3-article-95516.html>

Del Pino, P. (2009). Administración estratégica del estrés laboral: herramienta competitiva para las organizaciones latinoamericanas del siglo XI. *Oikos*, 13(27) 31-49. http://biblioteca-digital.ucsh.cl/greenstone/collect/revista1_old/index/assoc/HASH01a3/3e0fd2fc.dir/Administracion%20estrategica%20del%20estres%20laboral.pdf

Del Pino, P. R. (octubre, 2010) Aproximación al *mobbing* en las empresas mexicanas: violencia y acoso psicológico en el trabajo en personal estratégico de alto valor organizacional. XV Congreso Internacional de contaduría a administración e informática. Congreso llevado en México, D.F.

Del Pino, P. R. (septiembre, 2017) Una exploración inicial al análisis diferencial de genero del *mobbing* docente de las universidades seculares del sector privado de bajo perfil académico. XXII Congreso Internacional de contaduría a administración e informática. Congreso llevado en Ciudad de México.

Denuncie abusos, violaciones, acoso y maltrato al 089. (21 de diciembre del 2017). Recuperado de: <https://www.elvigia.net/general/2017/12/21/denuncie-abusos-violaciones-acoso-maltrato-291174.html>

Fernández, S. M., y Nava, Y. J. (2010). El *mobbing* o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de Derecho*, 33 62-95. de scielo.org/co/pdf/dere/n33/n33a04.pdf

- Fidalgo, M. A., y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del *mobbing*. *Psicothema*, 14 (4), 615-624.
<http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3041>
- García, R., Mendoza, M. y Cox, J. (2014). La cara oculta del *mobbing*: Aplicación de la escala Cisneros en una planta maquiladora en México. *Contaduría y administración*, 59(1) 175-193.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S018610422014000100008&script=sci_abstract
- Gimeno, N. M., Grandio, B. A., y Marques, M. A. (2012). Practicas organizativas saludables frente a la violencia en el trabajo. Estudio de su incidencia. *Contabilidad y negocios*, 7(13), 43-58.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281623577005>
- González de Rivera, R. J. (1997). El trastorno por mediocridad inoperante activa (síndrome MIA). *Revista de psiquiatría, psicología médica y psicosomática*, 18(6), 17-20.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2602246>
- González, T. y Graña G. (2007). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: Análisis descriptivo en una muestra de trabajadores. *Psicopatología clínica legal y forense*, 7, 63-76.
<https://www.unioviedo.es/reunido/index.php/PST/article/view/8854>
- González, T. D. (2007). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: una aproximación desde la psicología forense. *Psicopatología clínica legal y forense*, 7, 41-64. <https://masterforense.com/pdf/2007/2007/art3.pdf>

- González, I. (2018). La violencia laboral desde una perspectiva de género en la administración pública de la provincia de Corrientes. *Pilquen- sección ciencias sociales*, 4(21), 10-21.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6775676>
- Harasemiuc, V. A. y Diaz, B. J. (2013). Evidencia científica de la relación entre acoso laboral y depresión. *Medicina y seguridad del trabajo*, 59(232), 361-371. <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2013000300006>.
- Heloani, M. R. (2004). Assedio moral- um ensaio sobre a expropriacao d a dignidade no trabalho [Acoso moral: un ensayo sobre la expropiación de la dignidad en el trabajo], *rae-electrónica*, 1(3), 1-8.
<https://www.scielo.br/pdf/raeel/v3n1/v3n1a12>
- Hernández, G. (23 del Julio del 2019). El 74% de acoso laboral es ejercido por los jefes: CNDH. *El economista*.
<https://www.eleconomista.com.mx/gestion/El-74-del-acoso-laboral-es-ejercido-por-los-jefes-CNDH-20190723-0114.html>
- Hirigoyen. (2003). Acoso moral: contextos, diferencias, consecuencias y medidas. *Norte de salud mental*, 5 (18), 39-47.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4830119>
- Ibarra, U., Escalante F. y Mendizábal B. (2015). El acoso laboral entre los trabajadores universitarios. *Revista Iberoamericana de las ciencias sociales y humanísticas* 4(7), 1-22.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=503950655001>

- Lamertz K, Aquino K. 2004. Social power, social status and perceptual similarity of workplace Victimization: a social network analysis of stratification. [Poder social, estatus social y similitud perceptiva de la victimización en el lugar de trabajo: un análisis de estratificación en la red social] *Human relations* 7(57), 795-822. <https://doi.org/10.1177/0018726704045766>
- Leymann. (1996). *El contenido y desarrollo del mobbing en el trabajo*. www.kwesthues.com/e-LeymaanEJWOP1996.pdf.
- López, C., y Vázquez, R. (2003). *Mobbing. Como prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Pirámide.
- López, C. M., Vázquez, R. P., y Montes, P. C. (2012). Perfil de la víctima de *mobbing* en Galicia. Especial atención a las diferencias de género. *Revista galega de economía*, 21(1), 1-19. <https://www.redalyc.org/pdf/391/39123194003.pdf>
- López, P. M., y Seco, M. (2016). Tipología del *mobbing* una mirada desde la responsabilidad de la empresa. *Sociología* 18 (43), 364-401. <http://dx.doi.org/10.1590/15174522-018004321>
- (23 de agosto del 2018). Más de 1.400 casos de acoso laboral se han denunciado este año en Colombia. Universidad Libre de Colombia. <http://www.unilibre.edu.co/bogota/ul/noticias/noticias-universitarias/3757-mas-de-1-400-casos-de-acoso-laboral-se-han-denunciado-este-ano-en-colombia>
- Madrigal, R., y Calderón, E. (2015). Conceptualización médico legal del acoso laboral. *Medicina legal de costa rica*, 32 (2), 64-73.

http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000200008&lng=en&tlng=es.

Martínez, L., Muñiz M., Martínez, L., Torres, M. y Queipo, B. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o *mobbing*: patología emergente. *gaceta internacional de ciencias forenses*, 3, 5-12.
https://www.uv.es/GICF/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf4

Medina, B., Palmer, M., Quiñones, M., Medina, R., y López, P. (2017). Síndrome de *mobbing* en médicos especialistas en un hospital de segundo nivel en México. *Revista Cubana de Salud y trabajo*, 18 (1), 44-47.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2017/cst171e.pdf>

Medina, G. (2016). Prevalencia de *mobbing* en trabajadores y factores de riesgo asociados. *Gaceta Médica de México*. 152(4), 452-456.
<https://medes.com/publication/115129>

Mendizábal, B. (2012). Acoso laboral y seguridad social en México. México: Porrúa

Morales, R., M. (2016). Aproximación al acoso laboral desde la legislación comparada. *Boletín Mexicano de derecho comparado*, XLIX (147), 71-95.
<https://doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2016.147.10640>

Moreno, J. B., Rodríguez, M. A., Garrosa, H. E., y Morante, B. M. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *psicothema*. <http://psicothema.es/pdf/3156/.pdf>

- Moreno, J. B., Rodríguez, M. A., Morante, E. M., Garrosa, E., Carvajal, R. R., y Díaz, G. L. (2008). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. *Universitas psychologica*, (2) 7, 335-345.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v7n2/v7n2a03.pdf>
- Moreno, J. B., Rodríguez, M. A., Salin, D., y Morante, B. M. (2009). Workplace bullying in southern europe: prevalence, forms, and risk groups in a spanish sample [Acoso laboral en el sur de Europa: prevalencia, formas y grupos de riesgo en una muestra española], *Journal of organizational behaviour* 13(2), 95-109.
https://www.researchgate.net/profile/Bernardo_Moreno-Jimenez/publication/292813978_Workplace_bullying_in_Southern_Europe_Prevalence_forms_and_risk_groups_in_a_Spanish_sample/links/56f8069208ae95e8b6d35ae8.pdf
- OIT, CIE, OMS y ISP. (2002). Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra, Suiza; Organización Internacional del trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_160911.pdf
- Olmedo, M. y González, P. (2006). La violencia en el ámbito laboral: la problemática concepción del *mobbing*, su evaluación, prevención y tratamiento. *Acción psicología*. 4(2), 107-128. <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:AccionPsicologica2006-numero2-0005&dsID=Pdf>

- Palacios, K. (25 de marzo del 2018). En México, 20% de empleados sufre acoso laboral: Unam. *Milenio*. <https://www.milenio.com/politica/mexico-20-empleados-sufre-acoso-laboral-unam>
- Pando, M., Aranda, B., Preciado, S., Franco, C. y Salazar E. (2006). Validez y confiabilidad Pando, M., del inventario de la violencia y acoso psicológico en el trabajo (ivapt-pando). *Enseñanza e investigación en psicología*, 11(2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211208>
- Pando, M., Bertort M., Aranda, B. y Amezcua S. (2011). Análisis Factorial exploratorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT) para Cuba. *Revista mexicana de salud en el trabajo*, 1(8),10-14. <http://dx.doi.org/10.14482/sun.34.2.658.47>
- Pando, M., Aranda, B., Salazar E. y Torres, L. (2016). Prevalencia de violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de Iberoamericana. *Enseñanza e investigación en psicología*. 1(21), 39-45. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29248180004>
- Peralta, G. M. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, *mobbing* y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio caso. *Psicología del caribe* (17) 1,26. <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301701.pdf>
- Pérez, R. (2015). Perfil de la víctima del acoso laboral o mobbing y su relación en la productividad laboral (tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de ciencias psicológicas, Guatemala.
- Piñuel. (2001). *Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Salterra.

- Puhl, S. M., Izcurdia, M. A., Oteyza, G., y Gresia M., B. (2017). Peritaje psicológico y daño psíquico. *Anuario de Investigaciones*, XXIV, 251-260.
[https:// www.redalyc.org/articulo.oa?id=3691/369155966030](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3691/369155966030)
- Ramalho, J.R. (2010). Flexibilidade e crise do emprego industrial- sindicatos, r egioes e novas a coes empresarias [Flexibilidad y crisis en el empleo industrial: sindicatos, regiones y nuevas cohesiones empresariales]. *Sociologías* (12) 25, 252-284. <https://doi.org/10.1590/S1517-45222010000030010>
- Rivas, S. L. (2003). Mobbing. Terrorismo psicológico en el trabajo. <https://books.google.com.mx/books?id=b796DrM2LQcC&printsec=frontcover&dq=RIVAS+MOBBING&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiq8OXY2fXpAhXULH0KHVL7CWQQ6AEIKDAA#v=onepage&q=RIVAS%20MOBBING&f=false>
- Salín, D. (2003). The significance of gender in the prevalence, forms, and perceptions of workplace bullying [La importancia del género en la prevalencia, las formas y las percepciones del acoso laboral]. *Nordiske organisasjonsstudier* 5 (3), 30-50.
https://www.researchgate.net/publication/50231147_The_Significance_of_Gender_in_the_Prevalence_Forms_and_Perceptions_of_Workplace_Bullying
- Segura, A., Hernández A., y Ballesteros A. (2013). Acoso psicológico en el trabajo y su relación con síntomas psicopatológicos. *Enseñanza e*

investigación en psicología, 18 (2), 359-371.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29228336011>

Sepúlveda, V., Mota, N., Fajardo, D., y Reyes, L. (2016). Acoso laboral durante la formación como especialista en un hospital de pediatría en México: Un fenómeno poco percibido. *Revista Médica del Instituto mexicano del seguro social*, 55,92-101. <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2017/ims171n.pdf>

Suprema Corte de Justicia de la nación (Primera sala). Tesis: 1ª. CCLII/2014 (10ª.) Acoso laboral (*mobbing*). Su noción y tipología. De 8 de julio de 2014.

Suprema Corte de Justicia de la nación (Primera sala). Tesis: 1ª. CCL/2014 (10ª.) Acoso laboral (*mobbing*). La persona acosada cuenta con diversas vías para hacer efectivos sus derechos, según la pretensión que formule. De 8 de julio de 2014.

Suprema Corte de Justicia de la nación (Primera sala). Tesis: 1ª. CCLI/2014 (10ª.) Acoso laboral (*mobbing*). Carga probatoria cuando se demanda la indemnización por daño moral en la vía civil. De 8 de julio de 2014.

Trujillo, F. M., Valderrabano, A. M., y Hernández, M., R. (2007). *Mobbing: historias, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas*. *Ciencias administrativas y sociales*, 17(29), 71-91. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802905>

- Trujillo, F. M., Lambarry, V. F., y Valderrabano, A. M. (2015). Quantificacation of *mobbing* in the mexican financial sector from a gender perspective. *Convergencia [Cuantificación de mobbing en el sector financiero mexicano desde una perspectiva de género]*. 22(67), 211-223.
<https://doi.org/10.29101/crcs.v0i67.2188>
- Trujillo, P. F. (2016). El tratamiento normativo del acoso laboral en Francia. *Revista española de derecho del trabajo*, 192, 77-115.
<https://pjenlinea3.poderjudicial.go.cr/biblioteca/uploads/Archivos/Articulo/El%20tratamiento%20normativo%20del%20acoso%20laboral%20en%20Francia.pdf>
- Ugarte. (2012). El acoso laboral: Entre el derecho y la psicología. *Derecho*, 221-231. <https://doi.org/10.4151/ISSN.07186851>
- Valadez, O., Trujillo, F. y Torres, A. (2010). Variables de clima organizacional que preceden a la aparición del fenómeno *mobbing*, en una organización mexicana. *Investigación administrativa* (105), 7-21.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045211001>
- Varela, O., Grassi, O., De la Iglesia, M., Caputo, M., García, A., Hidalgo, V., y Colombo, L. (2009). Acoso laboral - Daño psíquico. *Anuario de Investigaciones* (XVI), 59-64.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-16862009000100042&lng=es&tlng=es.

- Varela, O., Puhl, S., M. y Izcurdia, M., (2013). Clima laboral y *mobbing*. *Anuario de investigaciones* (20), 23-26.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3691/369139949055>
- Verona, M. D., y Déniz, M. J., y Santana, M. R. (2014). Consecuencias y responsabilidades de la empresa ante el *mobbing*. *Ciencia y sociedad*, 3(39), 413-440. <https://doi.org/10.22206/cys.2014.v3i3.pp413-440>
- Vidal, C. M. (2008). El *mobbing* en el trabajo. Su problemática. *Universidad de Valencia*.
- Yildirim, H. y Uysaloglu, B. (2012). Impact of demographic factors on employee's perception of *mobbing*: A case study from a logistics Company. [Impacto de los factores demográficos en la percepción del *mobbing* de los empleados: Un estudio de caso de una empresa logística]. *Procedia-Social and behavioral sciences*,, 58, 634-644.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1041>

6.1 Apéndice A

Operacionalización de variable

VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN	DIMENSION	INDICADOR	VALOR (frecuencia)	VALOR (Autor)	ITEMS
Mobbing (Acoso laboral)	Son conductas o comportamientos que tiene como fin de <u>atacar</u> , <u>menospreciar</u> , <u>aislar</u> y <u>perturbar</u> , de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, que afecta física y psicológica mente, a un individuo en el centro de trabajo, con el <u>objetivo de que abandone la organización</u> :	Daños lesivos.	Con que constancia se busca causar un perjuicio psicológico.	(0) Nunca (1) Pocas veces al año o menos (2) Una vez al menos o menos (3) Algunas veces al mes (4) Una vez a la semana (5) Varias veces a la semana (6) Todos los días	Jefe o supervisor es (1) Compañeros de trabajo (2) Subordinados (3)	1,4,11,12,13,14,19,20,21,22,23,28,29,30,32,34,35,40,42,43
		Perjuicio Laboral	Con que continuidad se busca obstaculizar mi trabajo	(0) Nunca (1) Pocas veces al año o menos (2) Una vez al menos o menos (3) Algunas veces al mes (4) Una vez a la semana (5) Varias veces a la semana (6) Todos los días	Jefe o supervisor es (1) Compañeros de trabajo (2) Subordinados (3)	2,3,5,6,7,8,9,10,15,16,17,18,24,25,26,27,31,33,36,37,38,39,41,44.
		Reiteración	Que tan frecuente es la conducta al año Que tan habitual es la conducta al mes Que tan frecuente es la conducta en la semana Que tan habitual es la conducta diaria	(0) Nunca (1) Pocas veces al año o menos (2) Una vez al menos o menos (3) Algunas veces al mes (4) Una vez a la semana (5) Varias veces a la semana (6) Todos los días	Jefe o supervisor es (1) Compañeros de trabajo (2) Subordinados (3)	Del 1 al 43.

6.2 Apéndice B.

Modelo de etapas y actividades para obtención de resultados.

<i>Etapas</i>	<i>Actividades</i>
I. Análisis preliminar	1.1. Eliminación de valores perdidos y datos erróneos.
	1.2. Exploración de la normalidad y eliminación de casos con puntuaciones atípicas.
	1.3. Verificación de los supuestos de normalidad, linealidad y multicolinealidad de las puntuaciones.
	1.4. Análisis de confiabilidad y discriminación mediante los supuestos de la TCT.
II. Análisis de la estructura interna del instrumento	2.1. Análisis factorial exploratorio (AFE)
	2.1.1 Aplicación de los métodos de extracción por Componentes Principales y Máxima Verosimilitud (maximum likelihood).
	2.1.2. Definición teórica del número de factores a extraer.
	2.1.3. Definición del modelo con base en evidencia empírica utilizando el criterio de Kaiser, el % de varianza explicada y el gráfico de sedimentación (scree test).
	2.1.4. Selección del método de rotación de la matriz factorial.
	2.1.5. Aplicación de la rotación ortogonal y oblicua con los métodos VARIMAX y PROMAX respectivamente.
	2.1.6. Interpretación y denominación teórica de los factores
III. Análisis	3.1. Definición gráfica del modelo factorial confirmatorio.
	3.2. Formalización matemática e identificación del modelo factorial confirmatorio.
	3.3. Estimación del modelo factorial confirmatorio definido.
	3.4. Análisis del ajuste del modelo factorial confirmatorio estimado.
	3.5. Interpretación y re-especificación de ser necesario, del modelo factorial confirmatorio de origen.
IV. Análisis descriptivos	4.0 Análisis del porcentaje y reencuentro de participantes que señalaron pertenecer a un grupo de edad.
	4.1 Análisis del porcentaje y reencuentro del estado civil de los participantes
	4.2 Análisis del porcentaje y reencuentro del nivel educativo de los participantes
	4.3 Análisis del porcentaje y reencuentro de la antigüedad laboral de los participantes

	4.4 Análisis del porcentaje y reencuentro de tipo de contratación de los participantes
	4.5 Análisis del porcentaje y reencuentro de las puntuaciones con mayor índice de la dimensión daños
	4.6 Análisis del porcentaje y reencuentro de las puntuaciones con mayor índice de la dimensión Intención (perjuicio laboral)
V. Análisis correlacio nales	5.1 Comparar el porcentaje del <i>mobbing</i> y el tipo de contratación de los participantes
	5.1 Cómo se relaciona el <i>mobbing</i> y la antigüedad laboral de los participantes
	5.2. Cómo se relaciona el <i>mobbing</i> y la contratación de los participantes.
	5.3 Cómo se relaciona el <i>mobbing</i> y la edad de los participantes
	5.4. cómo se relaciona el <i>mobbing</i> y el nivel educativo de los participantes
	5.5. Cómo se relaciona el <i>mobbing</i> y el estado civil de los participantes.
	5.6 Cómo se relaciona perjuicio laboral y daños lesivos.

6.3 Apéndice C.

Cuestionario sociodemográfico y laborales.

El primer cuestionario son preguntas referentes preguntas sociodemográficas y laborales y el segundo sobre conductas que usted ha experimentado en su centro trabajo. Se requerirá su colaboración para cumplimentarlo, es de manera anónima y la información obtenida será tratada de forma confidencial, por lo que de antemano agradecemos su participación.

	<u>Respuesta (x)</u>
1. Seleccionar edad	
▪ Edad 20 a 24 años	()
▪ Edad 25 a 29 años	()
▪ Edad 30 a 34 años	()
▪ Edad 35 a 40 años	()
▪ Edad 40 a 44 años	()
▪ Edad 45 a 49 años	()
▪ Edad 50 a 55 años	()
2. Grado de escolaridad	
▪ Técnica	()
▪ Preparatoria	()
▪ Licenciatura	()
▪ Posgrado	()
▪ Doctorado	()
3. Antigüedad en el centro de trabajo	
▪ De 0 a 6 meses	()
▪ 1 a 3 años	()
▪ 4 a 6 años	()
▪ 6 a 9 años	()
▪ 10 a 14 años	()
▪ 15 a 19 años	()
▪ 20 a 30 años	()
4. Estado Civil	
▪ Soltera	()

- Casado ()

5. Tipo de contrato

- De confianza ()
- Por servicios profesionales ()

6.9 Apéndice D.

Escala Cisneros (Fidalgo y Piñuel, 2004)

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

Señale, en su caso, quienes son el/los autores/ de estas conductas

1. Jefe o supervisores
2. Compañeros de trabajo
3. Subordinados

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

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

1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él.

2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen “invisible”.
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme.
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética.
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia.
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos sin sentido
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o competencias.
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno.
10. Me abruman con una carga de trabajo insostenible de manera malintencionada
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad.
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente.
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga.
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallas, inconcretos y difusos.
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo

18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o terceros
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (recisión de contrato, expedientes, despidos, traslados, etc.).
21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos.
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo hago en mi trabajo
23. Se intenta buscarme las cosquillas para “hacerme explotar”.
24. Me menosprecian personal o profesionalmente
25. Hacen burla de mi o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.
26. Recibo feroz e injusto críticas acerca de aspectos de mi vida personal
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios.
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí.
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada.
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo.

34. Limitan malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación.
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional
40. Intentan persistentemente desmoralizarme
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar “pillar en algún renuncio”
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿Usted ha sido víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)? (Ver lista de preguntas 1 a 43).